



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PROPUESTA DE MEJORA EN EL DESEMPEÑO LABORAL
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y
PEQUEÑA EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO
SALUD HUMANA, CASO: “POLICLÍNICO SAN VICENTE –
CAÑETE E.I.R.L”, SAN VICENTE - CAÑETE, 2019.**

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

AUTOR

**AMAYA SUENG, VICTOR HUGO
ORCID ID: 0000-0001-9515-9820**

ASESOR:

**RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA
ORCID ID: 000-0002-5034-7024**

CAÑETE – PERÚ

2020

TITULO DE TESIS:

PROPUESTA DE MEJORA EN EL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO SALUD HUMANA, CASO: “POLICLINICO SAN VICENTE – CAÑETE E.I.R.L”, SAN VICENTE - CAÑETE, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR:

Amaya Sueng, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0001-9515-9820

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado, Cañete,
Perú.

ASESOR:

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, escuela profesional de
administración, Cañete, Perú.

JURADOS:

Zenozaín Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Espinosa Otoy, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Meza de los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Dra. Carmen Rosa, Zenozaín Cordero.

ORCID: 0000-0001-6079-2319

PRESIDENTE

Lic. Víctor Hugo, Espinosa Otoya

ORCID: 0000-0002-7260-558

MIEMBRO

Mgr. Juan Pablo, Meza de los Santos

ORCID: 0000-0001-8852-134

MIEMBRO

Mgr. Lizbeth Giovanna, Ralli Magipo

ORCID: 0000-0002-5034-7024

ASESOR

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por permitir que culmine satisfactoriamente la especialidad y además deseo expresar mi agradecimiento al docente tutor de esta unidad didáctica por transmitirme sus conocimientos para formarnos buenos profesionales competentes.

Asimismo, agradezco a mis compañeros de la escuela profesional de Administración por su apoyo personal y humano, con quien he compartido proyectos e ilusiones durante estos años.

DEDICATORIA

A mi madre con mucho amor y cariño
le dedico todo mi esfuerzo y trabajo
puesto para la realización de esta tesis.

Los resultados de este proyecto, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de nuestra culminación. Nuestros sinceros agradecimientos están dirigidos hacia los docentes de la ULADECH por su apoyo en nuestra formación profesional.

RESUMEN

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

Palabras claves: desempeño laboral, gestión de calidad, policlínico.

ABSTRACT

The present research work arises as a necessity in many MYPES, service of sector, human health sector in the district of San Vicente. The problem statement is: What is the proposal to improve the work performance of micro and small businesses in the health sector, case: "Polyclinic San Vicente - Cañete E.I.R.L." San Vicente - Cañete - 2019?, Our general objective is to develop the proposal to improve work performance for quality management in micro and small businesses in the health sector, case: "Polyclinic San Vicente - Cañete EIRL", San Vicente - cañete - 2019. The work methodology analyzed: type of quantitative research, non-experimental design - cross-sectional, descriptive design, the population that was investigated was 20 MYPES and as a sample, 15 Polyclinic collaborators were selected as a case study. The results that are considered that the majority do not know, that workers are integrated into group and individual work, 67% are unaware that workers support each other in diverse activities.

Keywords: work performance, quality management, polyclinic.

CONTENIDO

1.- Título de la tesis.....	i
2.- Equipo de trabajo.....	ii
3.- Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4.- Hoja de agradecimiento.....	iv
5.- Hoja de dedicatoria.....	v
6.- Resumen y abstract.....	vi
7.- Contenido.....	vii
8.- Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1.- Antecedentes.....	6
a) Antecedentes internacionales.....	6
b) Antecedentes nacionales.....	8
c) Antecedentes regionales.....	10
2.2.- Bases teóricas.....	12
2.2.1.- Desempeño laboral.....	12
2.2.2.- Gestión de Calidad.....	21
2.2.3.- MYPES.....	33
2.3.- Marco conceptual.....	37
2.3.1 Desempeño laboral.....	38
2.3.2 Clima organizacional.....	38
2.3.3 Competencias laborales.....	38
2.3.4 Evaluación de tareas.....	38
2.3.5 Horario laboral.....	38
2.3.6 Calidad total.....	38

2.3.7 Sistema de gestión.....	39
2.3.8 Sistema de gestión de calidad.....	39
2.3.9 Política de calidad	39
2.4.0 Proceso	39
2.4.1 Control de calidad	40
2.4.2 Mejora continua.....	40
2.4.3 Eficacia.....	40
2.4.4 Eficiencia.....	40
2.4.5 MYPE.....	40
2.4.6 Policlínico.....	40
III. HIPÓTESIS	42
IV. METODOLOGÍA	43
4.1.- Diseño de la investigación	43
4.2.- Población y Muestra	44
4.3.- Definición y Operacionalización de las variables.....	45
4.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	47
4.5.- Plan de análisis	47
4.6.- Matriz de consistencia	49
4.7.- Principios éticos	50
V.- RESULTADOS	51
5.1.- Resultados	51
5.2.- análisis de resultados	69
VI.- CONCLUSIONES	72
ANEXO	
Anexo N° 1.- Consentimiento informado.....	80
Anexo N° 2.- Instrumento.....	81
Anexo N° 3.- Registro de REMYPE	82

Anexo N° 4.- Evidencias	83
-------------------------------	----

INDICE DE FIGURAS, TABLAS Y CUADROS

Tabla N°1 Los Trabajadores del policlínico San Vicente de Cañete E.I.R.L logran el cumplimiento de las normas y políticas de la empresa.	51
Tabla N°2 Los trabajadores del Policlínico son flexibles a los cambios repentinos en los horarios laborales.	52
Tabla N°3 Los trabajadores del Policlínico se integran con facilidad en el trabajo grupal e individual.	53
Tabla N°4 Los trabajadores expresan con claridad sus puntos de vista para cumplir los objetivos organizacionales.	54
Tabla N°5 Los trabajadores tienen decisión propia al momento de la ejecución de sus labores.	55
Tabla N°6 Los trabajadores se apoyan mutuamente en actividades diversas para llegar a los objetivos organizacionales.	56
Tabla N°7 Los trabajadores cuentan con la suficiente experiencia laboral para el desempeño de sus funciones.	57
Tabla N°8 Los trabajadores del Policlínico cuentan con la información adecuada para ejercer eficientemente sus labores en cada área.	58
Tabla N°9 El nivel de conocimiento de los trabajadores se refleja en los resultados de las actividades cotidianas.	59
Tabla N°10 El policlínico cuenta con los equipos tecnológicos para brindar un servicio confiable.	60
Tabla N°11 El centro médico cuenta con las instalaciones adecuadas para brindar un servicio oportuno.	61

Tabla N°12 El personal del policlínico cuenta con uniforme adecuado para la atención de los pacientes.	62
Tabla N°13 Las diversas áreas realizan sus listas de comprobación para minimizar errores.	63
Tabla N°14 El centro médico realiza auditorías internas para obtener resultados favorables y eficientes.	64
Tabla N°15 Los trabajadores utilizan eficientemente los recursos materiales en las diversas áreas.	65
Tabla N°16 La oferta del servicio está acorde con lo que solicita el cliente.	66
Tabla N°17 El centro médico realiza encuestas a favor del cliente sobre el servicio brindado.	67
Tabla N°18 El centro médico cumple con la satisfacción de las expectativas de los clientes.	68

INDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Los Trabajadores del policlínico San Vicente de Cañete E.I.R.L logran el cumplimiento de las normas y políticas de la empresa.	51
Figura N°2 Los trabajadores del Policlínico son flexibles a los cambios repentinos en los horarios laborales.	52
Figura N°3 Los trabajadores del Policlínico se integran con facilidad en el trabajo grupal e individual.	53
Figura N°4 Los trabajadores expresan con claridad sus puntos de vista para cumplir los objetivos organizacionales.	54
Figura N°5 Los trabajadores tienen decisión propia al momento de la ejecución de sus labores.	55
Figura N°6 Los trabajadores se apoyan mutuamente en actividades diversas para llegar a los objetivos organizacionales.	56
Figura N°7 Los trabajadores cuentan con la suficiente experiencia laboral para el desempeño de sus funciones.	57
Figura N°8 Los trabajadores del Policlínico cuentan con la información adecuada para ejercer eficientemente sus labores en cada área.	58
Figura N°9 El nivel de conocimiento de los trabajadores se refleja en los resultados de las actividades cotidianas.	59
Figura N°10 El policlínico cuenta con los equipos tecnológicos para brindar un servicio confiable.	60
Figura N°11 El centro médico cuenta con las instalaciones adecuadas para brindar un servicio oportuno.	61

Figura N°12 El personal del policlínico cuenta con uniforme adecuado para la atención de los pacientes.	62
Figura N°13 Las diversas áreas realizan sus listas de comprobación para minimizar errores.	63
Figura N°14 El centro médico realiza auditorías internas para obtener resultados favorables y eficientes.	64
Figura N°15 Los trabajadores utilizan eficientemente los recursos materiales en las diversas áreas.	65
Figura N°16 La oferta del servicio está acorde con lo que solicita el cliente.	66
Figura N°17 El centro médico realiza encuestas a favor del cliente sobre el servicio brindado.	67
Figura N°18 El centro médico cumple con la satisfacción de las expectativas de los clientes.	68

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el Perú está pasando por momentos expectantes en su historia, considerando con una economía emergente. Los avances tecnológicos y la llamada globalización son de hecho acontecimientos favorables para el desarrollo del sector empresarial. Las micro y pequeñas empresas en el Perú y el mundo son las que generan más empleos para las personas y por ende son los que más aportan a la economía de los países. De acuerdo con la información proporcionada por la SUNAT y usan el indicador de ventas brutas, las micro y pequeñas empresas formales a nivel nacional ascenderían a 648 147 empresas y representarían el 98% del universo empresarial formal nacional, conformando el estrato empresarial formal más importante del país. (SUNAT,2016).

Los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, constituyen como el eje del desarrollo industrial, de empleo y la disminución de la pobreza en los países en proceso de desarrollo. En términos empresariales cuando un emprendedor inicia su actividad empresarial crece, genera más empleo porque demanda mayor mano de obra. (Diario Correo, 2015). La gran mayoría de las micro y pequeñas empresas son informales por no estar registradas como empresas legalmente constituidas ni contribuir con el sistema de impuestos pudiendo de esta manera con la evasión de impuesto afectando de una u otra forma la economía del país. Existe un sector muy pequeño de las MYPES que actúan por cuenta propia que reporta sus ingresos y no es informal. (Ley de sociedades, 2015).

Una MYPE es una unidad económica que puede ser constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación actual, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Las micro y pequeñas empresas constituyen el grupo predominante de empresas que contribuyen significativamente a la creación de empleo pudiendo desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo con la finalidad de permanecer en el mercado comercial. (Bernilla, 2014). Las instituciones privadas prestadoras de salud a nivel nacional y específicamente Lima – Provincias no tienen un buen resultado en lo que se refiere al desempeño laboral dentro de la empresa, esto muchas veces ocurre en estas instituciones porque los personales de salud se sienten poco comprometido, esto generalmente sucede porque los gerentes o accionistas desconocen la parte de gestión empresarial y llevan un manejo empírico resistiéndose al cambio. Por la falta de aplicación de los documentos de gestión tales como: manual de organización y funciones (MOF), reglamento de organización y funciones (ROF), la institución se ve perjudicada en sus ingresos económicos.

En el distrito de San Vicente las MYPES del sector servicio salud presentan problemas similares, en este sentido se presenta el estudio de caso con el propósito de determinar el desempeño laboral y su relación con la gestión de calidad del personal contratado del Policlínico San Vicente de Cañete, detectando como problema deficiencia en sus puestos de trabajo esto se debe a que el personal se siente poco comprometido con la empresa por los siguientes factores: poca inversión de la alta gerencia en sus personales de salud, resistencia al cambio por parte de los propietarios, sobre horas de trabajo, falta de capacitación, incremento salarial, falta

de renovación de equipos, falta de beneficios de acuerdo a ley. Por lo anterior mencionado para el presente trabajo de investigación planteamos el siguiente enunciado del problema: ¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas del sector salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L.” San Vicente - Cañete - 2019?

Frente a este enunciado del problema planteamos los siguientes objetivos: como objetivo general : Elaborar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente – cañete - 2019, seguidamente se plantea los objetivos específicos: Describir las características del desempeño laboral de la micro y pequeñas empresas del sector servicios salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente de Cañete, 2019, determinar las características, de gestión de calidad de la micro y pequeñas empresas del sector salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente de Cañete, 2019 y finalmente determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral de la micro y pequeñas empresas del sector salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente de Cañete - 2019. El presente trabajo de investigación se justifica teóricamente porque aportará teorías y conocimientos sobre el desempeño laboral, gestión de calidad, calidad total y las MYPES.

De igual manera se justifica de modo práctico porque permitirá realizar las propuestas de mejora en el policlínico San Vicente de cañete – 2019 y además este trabajo será de gran aporte para los dueños y emprendedores del sector salud que quisieran tomar como referencia esta investigación ya que tendrá un análisis de las variables y conclusiones lógicas.

Y finalmente se justifica metodológicamente porque nos permitirá probar la validez y la confiabilidad de esta investigación, utilizando los diferentes métodos estadísticos de acuerdo a la investigación.

De igual modo en el presente trabajo de investigación se empleará la metodología con el esquema propuesto de la siguiente manera: tipo de investigación, cuantitativo seguidamente del nivel de investigación descriptivo, diseño de investigación transversal no experimental, población y muestra, y finalmente técnicas e instrumentos. Los resultados obtenidos consideran el 40.0% que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, que los trabajadores se integran con facilidad en el trabajo grupal e individual, porque existe poca comunicación entre todos los colaboradores, el 67% que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, que los trabajadores se apoyan mutuamente en actividades diversas para llegar a los objetivos organizacionales, esto sucede porque no existe una inducción por parte de la gerencia y todo laboran de manera autónoma, el 33% están en desacuerdo, que las diversas áreas no realizan sus listas de comprobación para minimizar errores y el 33% están completamente en desacuerdo, que el centro médico no realiza auditorías internas y finalmente el 40% que están completamente en desacuerdo, que el centro médico no realiza encuestas de satisfacción.

Se concluye la presente investigación que los trabajadores no se integran con facilidad en el grupo, pues tienen deficiencias en el apoyo mutuo en actividades diversas, para ello se indica elaborar el cronograma de capacitaciones e incentivos a través de programas, también se observó que el cuerpo médico desconoce de los temas administrativos, para lo cual se plantea realizar auditorías, además se sugiere realizar encuestas después de cada atención, capacitaciones, reuniones técnicas.

II.- REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

a) Antecedentes internacionales

Lugsha (2011), en su investigación *“Sistema de gestión del talento y su incidencia en el nivel de desempeño laboral del personal de la empresa tierra linda del Cantón Pillaro”*, el objetivo general es contar con un proceso de evaluación del desempeño que determine las actividades a desarrollarse en el área del talento humano, enfocado al cumplimiento de los objetivos estratégicos. Se detalla que la metodología empleada el tipo de investigación es cuantitativo en el que se fundamenta este trabajo al igual que la metodología indicada, a través del cuestionario a los clientes internos y externos de la organización. El presente trabajo concluye que el proceso de evaluación del desempeño, determina favorablemente en los resultados de cada área.

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

responsabilidad. Las enfermeras que valoraron peor sus condiciones de trabajo hablaban de agotamiento, malas condiciones socioeconómicas, malestar y sobrecarga.

Rojas (2014), en su tesis *“Propuesta de un sistema de gestión para optimizar la calidad y productividad en las empresas construcciones Cesanca, S.A. orientado a los sistemas de información gerencial”*, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general proponer un sistema de gestión para optimizar la calidad y productividad en las empresas construcciones Cesanca, S.A. orientado a los sistemas de información gerencial. La metodología empleada fue de tipo de investigación cuantitativo, diseño de investigación descriptivo. Se concluye que el comportamiento organizacional encontramos que parte del personal carece de información y entrenamiento correspondiente a la empresa, como objetivos, alcance, proyecciones a corto, mediano y largo plazo.

Zambrano (2016), en su tesis *“Influencia de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal de la institución pública, coordinación zonal 8, durante el periodo 2014, diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de capacitación y selección”*, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general analizar la influencia de la administración de los subsistemas del talento humano en el desempeño laboral del personal de la institución pública, coordinación zonal 8, durante el periodo 2014, diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de capacitación y selección. La metodología utilizada es de tipo cuantitativo. Finalmente se concluye que se cumplió a cabalidad, en efecto las teorías

con respecto a la administración de recursos humanos, con manejo de personal, demuestran que estas provienen de una época muy antigua, en donde se expone distintos modelos de gestión.

Lagos (2015), en su tesis “La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas COPELEC, 2015”, en el presente trabajo de investigación se planteó el objetivo general: analizar los factores motivacionales en empresas COPELEC según la teoría de la motivación e higiene Herzberg. La metodología de investigación es de enfoque cualitativo, diseño no experimental. Se concluye que las herramientas gerenciales son instrumentos que facilitan al directivo o gerente, la planeación, administración, dirección, control y evaluación de una organización y sus procesos, e impulsan la optimización de recursos y el desarrollo de una gestión eficiente, que permitan alcanzar los logros establecidos en búsqueda continua de más alto desempeño posible.

b) Antecedentes nacionales

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

enfermería, donde las predominancias de los encuestados presentaron: un moderado nivel de calidad de vida laboral, un desfavorable nivel del clima laboral y un adecuado nivel de desempeño laboral.

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

Rojas (2018), en su tesis titulada “*Gestión de calidad en la atención al cliente en las Micro y pequeñas empresas del sector textil rubro sastrería del centro comercial bahía center en la ciudad de Chimbote, 2016*”. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad en la atención del cliente en las Micro y pequeñas empresas del sector textil rubro sastrería del centro comercial bahía center en la ciudad de Chimbote, 2016. La metodología empleada el diseño de investigación fue no experimental – transversal – descriptiva. El trabajo concluye que la mayoría de las Micro y pequeñas empresas encuestadas tienen conocimiento sobre el término de gestión de calidad y la mayoría

absoluta cuenta con un tiempo de permanencia en el rubro 7 años a más, son formales, tienen de uno a dos trabajadores y su objetivo de creación es generar ganancia.

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

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

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

c) Antecedentes regionales

Espinoza (2018), en su tesis *“El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Cañete periodo 2015 – 2016”*, tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Cañete periodo 2015 – 2016. La metodología fue: Tipo de investigación cuantitativo, diseño de investigación no experimental, descriptiva y correlacional. El trabajo concluye que si existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Cañete periodo 2015 – 2016, de manera positiva.

Callirgos (2019), en su tesis “*Gestión administrativa y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Chilca – Cañete 2019*”. Tuvo como objetivo: Determinar cómo incide la gestión administrativa en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Chilca – Cañete 2019. La metodología fue: El tipo de investigación fue cuantitativa, diseño no experimental – correlacional. El presente trabajo concluyó que no existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Chilca, 2019.

Carlos (2017), en su tesis “*Autoestima y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Asia – Cañete, marzo 2016*”. Tuvo como objetivo determinar la relación existente entre autoestima y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Asia – Cañete, 2016. La metodología fue: Tipo descriptivo – correlacional, diseño no experimental y método hipotético – deductivo. El trabajo concluye que no existe relación significativa entre autoestima y desempeño laboral como se evidencia en los resultados de la aplicación.

Flores (2019), en su tesis “*La calidad de servicio en la atención al cliente en la MYPE, rubro restaurante, caso: Plaza restaurant, del distrito San Vicente de Cañete – 2019*”. Tuvo como objetivo identificar las dimensiones de la calidad del servicio en la atención al cliente en la MYPE, rubro restaurante, caso: Plaza restaurant, del distrito San Vicente, provincia Cañete, 2019. La metodología fue: Diseño de

investigación no experimental - transversal, tipo de investigación fenomenológico – estudio de caso, nivel de investigación descriptivo. El trabajo concluye que se identificaron tres de las dimensiones del modelo propuesto por Parasuraman, Zeithaml & Berry, y son la capacidad de respuesta, los elementos tangibles y la seguridad.

Soto (2019), en su tesis *“Gestión de calidad en la competitividad de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro tienda de ropa para damas, estudio de caso: Moda Urbana Mary del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2019”*. Tuvo como objetivo: Determinar las características de la gestión de calidad en la competitividad de la MYPES del sector comercio, rubro tienda de ropa para damas, estudio de caso: Moda Urbana Mary del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2019. La metodología fue: Tipo de investigación fenomenológico – estudio de caso, nivel de investigación descriptivo y diseño de investigación no experimental transversal. El trabajo concluye que la empresa debe contar con un estándar de calidad donde permita llevar el proceso de los elementos de la planificación, control y mejora de la calidad, ya que la MYPE en estudio trabaja estos elementos de una manera empírica de acuerdo a su experiencia en el rubro ya que conoce el manejo en el mercado.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Desempeño laboral

Según Chiavenato (2012), define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirman que un buen desempeño laboral es la fortaleza con lo que se puede contar la empresa para tener una alta productividad incrementando la rentabilidad. (pag.32).

Según Stoner (2014), define globalmente que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujetos a las reglas básicas establecidas con anterioridad. (pag.165).

a) Elementos del desempeño laboral

Según Davis y Newtrons (2010), podemos mencionar que conceptualizan a los elementos de la siguiente manera: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia del diseño del trabajo y maximizar el desempeño. (pag.47). Según Benavides (2012), puede definir al desempeño laboral como la media en el que el trabajador se desenvuelva de la mejor manera en sus actividades. (pag.60). El desempeño laboral está íntimamente relacionado con la ejecución de funciones por parte de los colaboradores de la empresa de manera eficiente con la finalidad de lograr cumplir las metas propuestas, pudiendo citar los siguientes elementos:

El desempeño grupal es considerado como un conjunto de personas que se comunican con frecuencias durante cierto tiempo, los equipos pueden ser analizados en términos de desempeño, este será igualmente el resultado de la combinación de una serie de componentes: los productos de la empresa, los procesos y sistema de trabajo, la forma en la que se ejerce el liderazgo, la calidad y cantidad de tecnologías puesta al servicio del grupo. (Stoner, 2014).

El desempeño individual, no solo es el más importante porque garantiza a los demás, sino el más complejo, ya que intervienen elementos individuales, diferentes de persona a persona. Los individuos han sido vistos desde diferentes ópticas en especial los conceptos relativos a la manera que actúan o se desarrollan dentro de las empresas. (Stoner, 2014).

b) Factores que influyen en el desempeño laboral

Según Benavides (2012), dentro de los factores que influyen en el desempeño laboral vienen hacer un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los colaboradores perciben su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales entre ellos cabe resaltar:

- **Satisfacción del trabajo:** este factor se encuentra relacionado con el área de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Muchos actores consideran que la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivo de intenciones del comportamiento. Estas actitudes favorables o desfavorables ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro. (Davis y Newstrom, 2011).

- **Autoestima:** la autoestima es un sistema de necesidad del individuo, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. Actualmente la autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades en relación a su trabajo, la autoestima es un factor determinante significativo pues puede superar trastornos depresivos, la gran vulnerabilidad tiene a ser contaminante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. (Davis y Newtrom, 2011).
- **Trabajo en equipo:** cuando se habla en trabajo en equipo dentro de la empresa hacemos referencias a la reunión y satisfacción de un conjunto de necesidades que se produce en una estructura que posee un sistema estableciendo interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo, dentro de esta estructura se produce fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión de equipos, la uniformidad de sus miembros, surgimiento de liderazgo, patrones de comunicación entre otros. (Davis y Newtrom, 2011).
- **Capacitación del trabajador:** La capacitación es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto que el personal desempeñe eficientemente las funciones que se le delegan, esta capacitación debe realizarse con cierta frecuencia para que los colaboradores apliquen nuevos conocimientos en sus áreas respectivas. (Derovett, 2012).

c) Principales características del desempeño laboral

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestren al desarrollar su trabajo tales como podemos detallar a continuación:

- **Adaptabilidad:** esta característica se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectivas ya sea en grupo o individualmente, es la capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor. Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en la comunicación verbal y no verbal. (Davis y Newtrom, 2011).
- **Iniciativa:** hace referencia a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para lograr el cumplimiento de los objetivos, también podemos decir que es la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. (Davis y Newtrom, 2011).
- **Conocimiento:** se refiere al grado de conocimientos técnicos o profesionales en las áreas que se están desempeñando, también podemos decir que es la capacidad que tiene el individuo de mantenerse actualizado con los avances tecnológicos y tendencias actuales en su área de labor. (Davis y Newtrom, 2011).
- **Trabajo en equipo:** cabe mencionar como la capacidad de

desenvolverse eficazmente en equipos, grupos de trabajos para alcanzar objetivos y metas organizacionales en común, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso. (Davis y Newstrom, 2011).

- **Desarrollo de talentos:** el desarrollo de talentos es la capacidad del individuo en desarrollar las habilidades y competencias de los integrantes del grupo planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuras. (Davis y Newstrom, 2011).
- **Potencia del diseño de trabajo:** es la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. (Davis y Newstrom, 2011).

d) Evaluación del desempeño laboral

Según Aamodt (2010), nos explica el primer punto en el proceso de evaluación del desempeño e indica que es determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo. En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño. Esta determinación es de suma importancia ya que las distintas técnicas de valorar el desempeño son apropiadas para algunos propósitos, pero no para otros, un método de evaluación del desempeño la escala de elección forzada es excelente para determinar la compensación, pero terrible para propósitos de capacitación, de igual manera sucede con el uso de evaluación de 360 grados es un excelente

fuente para medir el desempeño de los colaboradores pudiendo ser inapropiada para determinar los incrementos salariales.

Para Matos (2013), considera a la evaluación del desempeño como un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos al nivel individual este sistema permite una medición sistemática objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento del resultado. Es de gran utilidad para determinar las existencias de problemas en cuanto se refiere a la integración de los colaboradores en la empresa. Además, pueden identificar los tipos de insuficiencia y problemas del personal evaluado sus fortalezas, posibilidades, capacidades y los caracteriza.

Factores que generalmente se evalúan: conocimiento de trabajo, calidad de trabajo, relaciones con las personas, estabilidad emotiva, capacidad de síntesis y capacidad emotiva. (Matos, 2013).

e) Técnicas de evaluación del desempeño

Desller y Varela (2011), exponen que para realizar una buena evaluación del desempeño de los colaboradores se utilizan distintos métodos en muchas de las empresas los que están a cargo de sus personales se preguntan cómo se realiza una evaluación de desempeño de un trabajador y cuáles son las técnicas específicas de evaluación y dentro de ella se menciona (pág. 45):

- **Ensayos críticos:** consiste en realizar una breve descripción de las fortalezas y debilidades del desempeño anterior y el potencial del

colaborador, así como para hacer sugerencias en la mejora de sus actividades. Sin embargo, es posible que con estos métodos de evaluación sea conveniente y este dominada tanto por las habilidades de escritura del evaluador como por el nivel de desempeño real del colaborador. (Desller y Varela, 2011).

- **Incidentes críticos:** se concentra en la atención de la evaluación que existe en realizar un trabajo con eficacia y un trabajo sin ella, por lo tanto, el evaluador se encargara de describir las acciones del trabajador y especialmente si fueron eficiente o ineficiente en determinada situación por lo que deberá mencionar únicamente las conductas específicas por medio de una lista de incidentes críticos de este tipo, y propone un conjunto amplio de ejemplos que sirven para mostrar a los colaboradores los comportamientos deseables. (Desller y Varela, 2011).
- **Escala grafica de calificación:** este es uno de los métodos más antiguo y difundido de evaluación, el evaluador contempla un conjunto de factores de desempeño los cuales son la cantidad y calidad de trabajo, la profundidad de conocimiento, la cooperación, la asistencia y la iniciativa los cuales calificará por medios de escala graduadas. (Desller y Varela, 2011).
- **Escala de calificación:** esta técnica combina elementos fundamentales de los métodos de calificación por incidente crítico y de escala gráfica. El evaluador califica al personal con la base en reactivos ubicados que se encuentra a lo largo de un continuo

proceso; los reactivos son ejemplos de conductas reales en el trabajo y no listas de rasgos o descripciones generales. (Desller y Varela, 2011).

- **Comparación forzada:** las comparaciones forzadas evalúan al colaborador con respecto al desempeño de otro u otros compañeros, las comparaciones más utilizadas son la clasificación grupal y la clasificación individual. (Desller y Varela, 2011).

f) Importancia de la evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2012), refiere que la evaluación del desempeño laboral permite incrementar nuevas políticas de compensación, mejora el trabajo, proporciona información para tomar decisiones de ascensos de ubicación, también permite evaluar si existe la necesidad de capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existe problemas personales que afecten el desempeño del cargo. La evolución del desempeño trae beneficios tanto al evaluador como el evaluado, determinando si está en las condiciones de evaluar el potencial humano con el que cuenta y muestra el aporte de cada colaborador (pág. 79).

g) Beneficios del desempeño laboral

Chiavenato (2012), cuando un programa de evaluación de desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo. En general los principales beneficiarios son los individuos, el gerente, la organización y la comunidad.

- **Beneficios para el jefe:**

- Evaluar mejor el desempeño y comportamiento de los subordinados contando con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proponer medidas y disposiciones orientadas a mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo.

- **Beneficios para el subordinado:**

- Conocer las reglas laborales.
- Conocer cuáles son las expectativas de sus jefes acerca de su desempeño.
- Saber que disposiciones o medidas toma el jefe para mejorar su desempeño.
- Autoevaluar y autocriticar su desarrollo y control.

- **Beneficios para la organización:**

- Puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo.
- Puede identificar los empleados que necesitan en determinadas áreas de actividad.
- Pueden dar mayor dinámica a su política de recursos humanos,

ofreciendo oportunidades a los colaboradores (pág. 87)

2.2.2 Gestión de calidad

Según, Cuatrecasas (2017), La calidad es un concepto que ha ido evolucionando al ritmo que lo ha hecho la economía, pudiendo definir específicamente la gestión de calidad de la siguiente manera: la calidad es el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como la capacidad de satisfacción del requerimiento del usuario. La gestión de calidad se encarga de la búsqueda de cualquier proceso que conlleva a la excelencia en la prestación de un servicio o producto (pág. 25)

Según la norma ISO 8402, la calidad es la totalidad de características de un ente que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Este concepto de ente engloba una variedad extensa de actividades, situaciones u objetos tales como productos, servicios, sistemas, procesos, personas, organizaciones, (pág.12)

a) Aportes significativos a la teoría de la calidad

Según, Cuatrecasas (2017), Existen diversos investigadores cuyas concepciones han aportado mucha influencia en otros autores quienes a partir de estas desarrollaron y aplicaron nuevas ideas sobre calidad. Dentro de los principales aportes que desarrollaron fueron los siguientes investigadores: (pág. 13)

- **Deming:** este autor propuso en el incremento de la producción a través de la mejora en la calidad, aumentando de esta manera la competitividad de una empresa. Considero además que una calidad baja trae consigo pérdidas en la organización.

Este autor es el pionero de crear cuatro acciones con las cuales se deben

enfocar la calidad, o en otros términos se le conoce como el ciclo de DEMING o PDSA, los cuatro ciclos que considero fueron:

- Plan (P) – planificar.
- Do (D) – hacer.
- Check (C) – comprobar.
- Act (A) – actuar.

Además de aportar con las cuatro acciones este investigador fue el creador de los 14 principios para la gestión de calidad. (pag.24).

- **Ishikawa:** este investigador fue el creador de la llamada círculo de calidad, considera la calidad como la principal característica para obtener el éxito a largo plazo, también fue creador en el año 1943 del diagrama que lleva su nombre, el diagrama de Ishikawa, o también llamado espina del pez o diagrama de causa – efecto, contemplado como una de las siete herramientas básicas de la calidad. (Gonzales, 2017).
- **Joseph M. Juran:** Según Cuatrecasas, (2017), este investigador es conocido por desarrollar la trilogía de la calidad: planificación, control y mejora de la calidad. Considera que para obtener un producto o servicio de calidad plantea la necesidad de participación de todos los procesos desde el inicio. Agrego además que si solo se hicieran inspecciones de la calidad, solo se impediría que se produjeran productos defectuosos razón por lo que orientan que las cosas para lograr la calidad compete a todos los integrantes de la empresa. (pag.24).

- **Armand V. Feigenbaum:** Según Cuatrecasas (2017), Se puede considerar el precursor de la moderna gestión de calidad total. Público diversos artículos, como diversos libros donde expresa todas sus ideas sobre el tema de control de la calidad total.

Dentro de sus aportes más significativos fue el concepto de calidad total la cual la desarrollo a partir de elementos como la gestión de calidad, el sistema de calidad total, estrategia de gestión.

Este autor además de dar un gran aporte sobre la calidad total, contribuyo con ideas como la promoción de la ética y clasificación de los costes de la calidad, en donde se amplía el concepto de calidad con la portación con diez principios claves:

- Primero: el proceso de la calidad incluye a toda la empresa.
- Segundo: el cliente decide lo que es la calidad.
- Tercero: la calidad y los costes constituyen una suma, no una diferencia.
- Cuarto: la calidad necesita de un apasionamiento tanto grupal como individual.
- Quinto: la alta dirección es responsable de dirigir la calidad en toda su organización.
- Sexta: la calidad e innovación tiene una correspondencia biunívoca.
- Séptimo: la calidad como ética se aplica en todas las áreas de la organización.

- Octavo: el fin supremo de una empresa en la mejora permanente de la calidad.
- Noveno: la calidad es el camino de una eficiente productividad de la empresa, tanto del coste como del capital.

Decimo: la calidad se ejecuta dentro de un sistema total, vinculado a consumidores y proveedores. (pag.24).

b) Importancia de la gestión de calidad

Según, Rubio y Sandale (2010), Anteriormente la calidad estaba asociada con las actividades directamente relacionadas a las fabricas e industrias, últimamente se ha observado que las empresas están implantando conceptos de calidad dentro de su gestión ya sea en los productos que ofrecen o servicios, incluso en escuelas y oficinas del gobierno, la calidad es una serie de conocimientos de las cuales te ayuda a comprender las relaciones interpersonales en cualquier tipo de organización y a entender los procesos que evolucionan el medio ambiente del ser humano. El hombre se ha preocupado por sobrevivir lo cual ha llevado a luchar contra todos los obstáculos que la naturaleza le presenta. También tuvo que desarrollar habilidades como la inteligencia para poder subsistir y transformarse por la vida y así lograr no tener competencia por la vida. (pág. 46)

c) Principios de la gestión de calidad

Según Cuatrecasas, (2017), los principios de la gestión de calidad constituyen las grandes premisas que orientan la vida orgánica de las empresas y hacemos referencias ocho principios básicos, las cuales se mencionan a continuación:

- **Enfoque al cliente:** cuando hablamos del enfoque al cliente las empresas depende de los clientes, por lo tanto, deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfaciendo sus exigencias y esforzándose a entender sus necesidades.
- **Liderazgo:** se considera como uno de los principales principios de la gestión de calidad. Se le define como la capacidad que posee una persona, es decir un proceso interpersonal, para influir, animar y generar confianza entre los colaboradores para concretizar las metas y objetivos de una empresa.

Actualmente el liderazgo se presenta en un contexto de equipo razón por la cual las organizaciones emplean cada vez más, es por ello el papel de líder de un equipo es diferente al rol de un jefe. Va adquiriendo especial importancia para manejar estrategias en toda la empresa como lo son: conflictos, capacitación, coordinación y sobretodo dar solución a los problemas para asegurar el éxito de la empresa.

- **Participación del personal:** como se sabe la columna vertebral de una empresa son sus colaboradores los cuales deben de asumir un compromiso total de sus habilidades para que sean utilizada en beneficio de la empresa.

- **Enfoque basado en procesos:** las actividades y recursos deben gestionarse como un conjunto de operaciones para alcanzar resultados eficientes.
- **Enfoque de sistemas para la gestión:** los procedimientos y las normas para la gestión de calidad permite identificar, entender y gestionar los procesos de la empresa, aportando de esta manera con eficacia y eficiencia de la misma.
- **Mejora continua:** cuando se habla de mejora continua se hace referencia que la empresa continuamente debe mejorar en sus procesos de gestión que debe constituir, también objetivo permanente.
- **Enfoque para la toma decisión:** la toma decisiones sustentan en el análisis de datos e información, es decir que solo se controla lo que se puede medir, lo contrario resultaría una confusión. (pag.159- 167).

d) Característica de la calidad

Según Cuatrecasas, (2017), las características de la calidad están íntimamente ligadas a las características del servicio, es decir, que cualquier servicio que se brinda poseerá sus propias características, las cuales forman parte de la característica de la calidad que se haya logrado al prestar el servicio. De esto podemos decir que la calidad posee diversas características, pero al mismo tiempo podemos resaltar los siguientes:

- **Medición:** la medida resulta una de las más importantes características de la calidad, ya que nada se conoce hasta que se consiga medir, la cual se puede medir en cualquier momento y acontecimiento. Además, la

medición es un aspecto primordial para la mejora de la calidad, porque permite conocer de dónde partimos y a donde queremos llegar.

- **Competitividad:** cuyo objetivo primordial es alcanzar el nivel de excelencia.
 - **Mejoramiento continuo:** que se da en todo momento con responsabilidad y compromiso por todos en la calidad.
 - **El trabajo:** cuyo objetivo se debe dar muy eficiente.
 - Comunicación, información y participación.
 - Trabajo en equipo para la mejora continua.
 - Seguimiento de resultados.
 - Prevención de errores para minimizar dificultades.
 - Determinación de objetivos de mejora.
 - Indicadores de gestión.
 - Satisfacción de necesidades del usuario: calidad, precio y plazo.
- (pag.31-33).

e) Dimensiones de gestión de calidad

Según Cuatrecasas, (2017), Los estudios realizados sobre este punto han determinado varias dimensiones lo que señalaremos a continuación:

- **Elementos tangibles:** en este elemento se considera la infraestructura, el espacio y los equipos tecnológicos con que cuenta la empresa para brindar dichos servicios (pág. 12).
- **Gestión de personal:** diseñado para identificar, gestionar y atender los procesos relacionados directamente con los personales (pág. 12).
- **Gestión de procesos:** nos permite que las actividades y los recursos utilizados tenga resultados favorables y eficientes (pág. 12).
- **Enfoque al cliente:** como ya se ha mencionado anteriormente el cliente es la razón de ser de la empresa, por tanto, se debe conocer las necesidades actuales o futuras de ellos, para brindarles una excelente satisfacción a sus necesidades requeridas. ((pág. 12).

f) Técnicas de gestión de calidad

Según Cuatrecasas, (2017), actualmente las empresas se están basando en el mejoramiento de la calidad para un manejo eficiente de sus recursos, para lo cual se debe utilizar métodos y técnicas que sirvan como soporte para el análisis de cada área y mejorar su rendimiento. Existen variadas técnicas como lo mencionaremos a continuación:

- **BSC (Balanced Scorecard):**

Esta técnica se emplea frecuentemente para medir los resultados financieros y no financieros de la organización, vinculando cuatro procesos: financieros, procesos internos, organizacional y clientes. (pág. 63)

- **AMFE (Análisis modal de fallos y efectos):**

Este instrumento nos permite identificar las variables de un proceso o producto, con la finalidad de corregir las deficiencias encontradas en las acciones planificadas, previniendo posibles fallas y evitando la llegada de los productos defectuosos al consumidor final. (pág. 63)

- **Brainstorming:**

Esta técnica de gestión de calidad consiste en la obtención de mayor número de ideas para resolver problemas, aprovechando la creatividad del grupo en trabajo. Las ideas que surgen en las reuniones grupales deben aprovecharse para su ordenamiento y su posterior análisis para la mejora de la empresa. (pág. 64)

- **Bechamarking:**

Esta técnica de gestión de calidad mide y compara los procesos internos de una empresa con otra, que tenga mejores resultados. Es la herramienta fundamental para realizar ventajas competitivas en una empresa, en la adaptación negativa o innovadora de las mejores prácticas existentes. (pág. 64)

- **Circulo de calidad:**

Esta técnica permite detectar los desaciertos de la empresa mediante la reunión de un reducido grupo de personas, quienes analizan y buscan la solución de los problemas que surgen en las diferentes áreas del trabajo. Su aplicación está dirigida hacia los trabajadores porque son ellos los que comparten la administración y responsabilidad para resolver las dificultades de producción, coordinación y por supuesto de la calidad. (pág. 64)

- **Diagrama de flujo:**

Es un instrumento grafico muy eficaz para describir el funcionamiento de los procesos empresariales, las fases y los componentes de la empresa y finalmente brindar una visión global de ella. (pág. 65)

- **Diagrama de Ishikawa:**

Técnica que consiste en graficar las relaciones de causa y efecto. (pág. 65)

- **Diagrama de Pareto:**

Esta técnica es un gráfico sencillo que se emplea como método de análisis para diferenciar las causas entre los problemas importantes con los más comunes.

Esto mayormente se emplea a la causa clave de un problema separándola de otras de menor importancia y comprobar la efectividad de las mejoras obtenidas. (pág. 66).

- **Histogramas:**

Son gráficos en donde se representan la distribución de frecuencia de una variable continua por medio de barras verticales. Esta técnica se emplea para la eficacia de la medida de mejora implantada o para verificar el grado de cumplimiento de las especificaciones en los resultados. (Casadesus, 2005).

g) Beneficios de la gestión de calidad

La correcta aplicación de la gestión de calidad produce muchos beneficios los cuales deben proyectarse solo a mediano y a largo plazo. Entre los beneficios que se logran a corto, mediano y largo plazo en la gestión de calidad tenemos de una empresa tenemos:

- Mejoramiento de calidad de los productos y servicios.
- Perfeccionamiento del ambiente laboral.
- Credibilidad de la imagen institucional.
- Elevación de la competitividad.
- Maximización de clientes. (Economipedia, 2019).

h) Beneficios de las normas ISO 9001

El sistema de gestión de calidad ISO 9001 aporta amplios beneficios a las micro y pequeñas empresas logrando de esta manera una mejora continua y ahorrando tanto en lo económico y el tiempo.

Podemos mencionar los siguientes beneficios:

- Las normas ISO 9001 contribuye con mejora la imagen y credibilidad de la organización, es decir, esta norma internacional sustituye los requisitos de otros sistemas de gestión de calidad, por tanto, al ser tan conocida, las empresas buscan proveedores que estén certificadas por la norma ISO 9001 porque es garantía de calidad.
- Satisfacción al cliente que constituye el principal principio de la norma.

- Integración de proceso esto significa una coordinación total y conocimiento de los procesos de la empresa no solamente de la parte gerencial sino también de todos los colaboradores en general.
- Constituye con la mejora en relación a la toma decisiones mediante un análisis de los hechos, causa, dificultades, etc.
- Amplia la cultura para mejora continua con lo que se mejora directamente los procesos y resultados organizacionales que nos permitirá ahorrar los costes.
- Compromiso de los colaboradores, esto significa que los colaboradores deben estar comprometidos en el proceso para poder lograr los objetivos.
(Cuatrecasas, 2017).

2.2.3 Las micro y pequeñas empresas

Según la ley 28015, (2003). Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Bernilla, 2014).

a) Características de las micro y pequeñas empresas:

De acuerdo a la Ley n° 30056, (2013). La micro y pequeña empresa debe ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña Empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Mediana Empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

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

b) Aspectos característicos de la micro y pequeñas empresas

Según Bernilla, (2014), los aspectos característicos generalmente se resaltan de la siguiente manera:

- Administración independiente, usualmente dirigida y operada por el propio dueño.
- Incidencia no significativa en el mercado, el área de operaciones es relativamente pequeña y principalmente local.
- Escasa especialización en el trabajo, tanto como en el aspecto productivo, como en el aspecto administrativo.
- Actividad no intensiva en capital, denominado también con predominio de mano de obra.
- Limitado recursos financieros, el capital de la empresa es administrado por el propio dueño.
- Tecnología, utilizan tecnología de acuerdo al medio. (pág. 14)

c) Formas de constitución de las micro y pequeñas empresas

Según Bernilla, (2014), toda persona que desea realizar un negocio debe decidir primero si la actividad que va a desarrollar la va efectuar como persona natural, es decir a título personal o como persona jurídica. Estas formas de constitución son los siguientes:

- Persona natural.

Es el hombre o mujer como sujeto jurídico, con capacidad para ejercer derechos, contraer y cumplir obligaciones, además las personas naturales pueden realizar

actividades económicas lucrativas, que serán considerados como renta de tercera categoría. (pág.15)

Ventajas:

1. Desde el punto de vista legal, este tipo de negocio se crea y se liquida fácilmente.
2. Unidad de mando y acción, porque la propiedad, el control y administración de la empresa será en una sola persona.
3. La flexibilidad por parte del empresario para reaccionar rápidamente en casos de cambios bruscos en el mercado que puedan afectar a la empresa.
4. Un mínimo de regulaciones a las que hay que hacerles frente. (pág.15)

Limitaciones de la persona natural:

Es importante que el negociante tome en cuenta una serie de limitaciones y desventajas que conlleva el operar bajo la forma de persona natural con negocio.

1. Responsabilidad ilimitada, el dueño debe estar preparado para asumir las deudas de la empresa con todo su patrimonio personal, en caso de los recursos de la empresa sean insuficientes para hacerles frente a las deudas.
2. Disponibilidad de capital limitado, el capital generalmente está limitado a la inversión del dueño; lo que puede representar serios problemas al crecimiento futuro de la firma, debemos recalcar que incluso su capacidad de endeudamiento es limitada.
3. Falta de continuidad en caso de incapacidad del dueño, una enfermedad del empresario que le impida participar activamente en el manejo del negocio

afectará las operaciones de éste. (pág.17)

Persona jurídica

Se denomina persona jurídica porque no existen sino un fin jurídico, sujeto de derechos y obligaciones que no son las personas naturales o físicas, es decir, ni el hombre ni la mujer, sino organizaciones con una finalidad económica, política, cultural, deportiva o de otro género.

Las personas jurídicas no pueden ejercer sus derechos por si solos, por lo que toda persona jurídica será administrada y representada por una o más personas naturales.

(pág.18)

Ventajas

1. Protege su patrimonio personal de los riesgos de su empresa.
2. Credibilidad frente a terceros.
3. Facilidad para el financiamiento.
4. Ventajas tributarias.
5. Relativo anonimato.
6. Existencia de una organización dada por la ley.
7. Estabilidad de la sociedad más allá de la situación personal del propietario.
8. Le da control sobre las decisiones que se tomen en el negocio.
9. Fácil transferencia de la propiedad.
10. Beneficio social y seguro. (pag. 18 – 19).

2.3 Marco conceptual

Desempeño laboral

Según Aguirre (2000), define al desempeño laboral como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionado con el trabajo, así como el grado de absentismo, con la finalidad de establecer en qué medida el trabajador es productivo, mejorando su rendimiento a futuro.

Según Chiavenato (2012), define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirman que un buen desempeño laboral es la fortaleza con lo que se puede contar la empresa para tener una alta productividad incrementando la rentabilidad.

Clima organizacional

Se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeñan sus funciones. Chiavenato (2012)

Competencias laborales

Son aquellas que adquieren las personas fuera de las instituciones educativas en su desempeño ocupacional. Chiavenato (2012)

Competencias profesionales

Es el conocimiento y capacidades que permiten el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo. Chiavenato (2012)

Evaluación de tareas

Es la evaluación analítica del comportamiento necesario para la realización de una tarea, que intenta identificar problemas, métodos óptimos de entrenamiento, formación y las capacidades requeridas para el desempeño de la misma.

Horario laboral

Horario en el que se desarrolla la jornada laboral y que viene determinado por el empresario i empresaria.

Gestión de calidad

La gestión de calidad puede definirse como el conjunto de características que poseen un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para los que han sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. (Cuatrecasas, 2017).

Calidad total

Según Cuatrecasas (2017), define a la calidad total como el conjunto de características que poseen un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del cliente.

Sistema de gestión

Es el conjunto de elementos mutuamente relacionados, utilizados para establecer la política, definir los objetivos y alcanzarlos. (Normas ISO – 9001).

Sistema de gestión de la calidad

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. (Normas ISO – 9001).

Política de calidad

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección. (Normas ISO – 9001).

Alta dirección

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización. (Normas ISO – 9001).

Planificación de la calidad

Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad. (Normas ISO – 9001).

Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (Normas ISO – 9001).

Control de calidad

Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad. (Normas ISO – 9001).

Mejora continua

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. (Normas ISO – 9001).

Eficacia

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. (Normas ISO – 9001).

Eficiencia

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (Normas ISO – 9001).

MYPE

Según la SUNAT (2019), “Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, tiene como objeto desarrollar actividades de

extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

Policlínico

Es el centro de todo el proceso de atención y a donde se debe asistir en un primer momento con la finalidad de realizar pruebas preventivas, se les tratan las patologías crónicas, leves y en general, se asegura que el paciente tenga la mejor salud. Allí además se brindan servicio de especialidades como: Psicología, odontología, pediatría, cardiología, oftalmología, rayos x, ecografías, audiometría, laboratorio clínico, y consultas por especialidad. (MINSA, 2019).

III.- HIPOTESIS

Según Fernández, Collado, Baptista y Lucio (2014), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática. Las propiedades enumeradas no sufren ninguna modificación.

IV.- METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de la investigación

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

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

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

Diseño transversal. – Porque se efectuó en un determinado tiempo.

(Hernández et al., 2010, pag. 83), define al diseño transversal como investigaciones que recopilan datos en un momento único.

Descriptivo. – Mediante la observación que utiliza la descripción de los fenómenos, situaciones y eventos.

(Hernández et al., 2010, pag. 83), busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe la población o muestra.

Tipo cuantitativo. – Porque la investigación se basó en la utilización de métodos y herramientas de medición para el recojo de la información.

(Hernández et al., 2010, pag. 83), usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población estará compuesta por 20 micro y pequeñas empresas sector salud, en el distrito de San Vicente. (Fuente: SUNAT, 2020).

(Hernández et al., 2010, pag. 174), la población es el conjunto de todos los casos que concuerden con determinadas especificaciones.

4.2.2 Muestra

En la presente investigación la muestra fue no probabilístico porque se aplicó la encuesta a los 15 colaboradores ya que son los conocedores del tema de estudio en el policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L.

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

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variables	Definición conceptual	Dimensiones		Indicadores	Escala de medición
		Denominación	Definición		
Desempeño laboral	Son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización. (Chiavenato, 2012).	Adaptabilidad	Hace referencia a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para lograr el cumplimiento de los objetivos. (Davis y Newstrom, 2011).	-Nivel de conocimiento de la tarea. -Resultados. -Adaptabilidad al cambio.	Likert
		Iniciativa	Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectivas ya sea en grupo o individualmente. (Davis y Newstrom, 2011).	-Toma de decisiones. -Nivel de comunicación. - Trabajo en grupo.	
			Se refiere al grado de conocimientos técnicos o profesionales en las áreas que se están desempeñando. (Davis y	-Eficiencia en su labor.	

		Conocimiento	Newtrom, 2011).	-Capacitación. -Apoyo a los compañeros.	Likert
Gestión de calidad	Es el conjunto de características que poseen un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. (Cuatrecasas, 2017).	Elementos tangibles.	Son los objetos materiales con los que cuentan toda empresa cuantificable y medible. Cuatrecasas, (2017)	-Equipos tecnológicos. -Infraestructura. -Materiales de almacén.	
		Gestión de procesos	Nos permite que las actividades y los recursos utilizados tenga resultados favorables y eficientes Cuatrecasas, (2017)	-Actividades de la calificación. -Recursos utilizados. -Auditorías internas.	
		Enfoque al cliente	El cliente es la razón de ser de la empresa, por tanto, se debe conocer la necesidades actuales o futuras de ellos, para brindarles una excelente satisfacción a sus necesidades requeridas. Cuatrecasas, (2017)	-Calidad de servicio. -Satisfacción. -Encuesta.	

4.4 Técnicas e instrumentos

4.4.1 Técnica

La técnica de la investigación fue la encuesta.

(Audirac & otros, 2006), esta técnica define a la encuesta como una herramienta que permite reconocer información y opiniones de un grupo de personas. Tomaremos como muestra un caso de la MYPE de la Av. Benavides N° 138 en el distrito de San Vicente Cañete del sector salud.

4.4.2 Instrumento

El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario, que fue de 18 preguntas aplicado a todos los trabajadores del policlínico San Vicente.

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

4.5 Plan de análisis

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

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

4.6 Matriz de consistencia:

Planeamiento del problema	Objetivos de la investigación	Variables	Población y muestra	Metodología y diseño de investigación	Instrumento
¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente de Cañete - 2019?	Objetivo general:	Variable independiente	<p>La población: fue compuesta por 20 micro y pequeñas empresas sector salud, en el distrito de San Vicente.</p> <p>Muestra:</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal.</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>
	Elaborar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente de Cañete 2019.	Desempeño laboral			
	Objetivos específicos	Variable dependiente			
	<p>-Describir las características del desempeño laboral de la micro y pequeñas empresas del sector servicios salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente de Cañete - 2019.</p> <p>-Determinar las características, de gestión de calidad de la micro y pequeñas empresas del sector salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente de Cañete - 2019.</p> <p>-Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral de la micro y pequeñas empresas del sector salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente de Cañete - 2019.</p>	Gestión de calidad			

4.7 Principios Éticos

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

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

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

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

Consentimiento Informado y expreso: Según Gonzales M. (2002), “Es asegurar que los individuos participen en la investigación propuesta solo cuando esta sea compatible con sus valores, intereses y preferencias, y que lo hacen por voluntad propia”. (pag.19).

V.- RESULTADO

5.1 Resultados

Tabla 1: *Cumplimiento de las normas y políticas de la empresa.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	4	27
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	7	46
De acuerdo.	4	27
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del policlínico San Vicente, 2019.

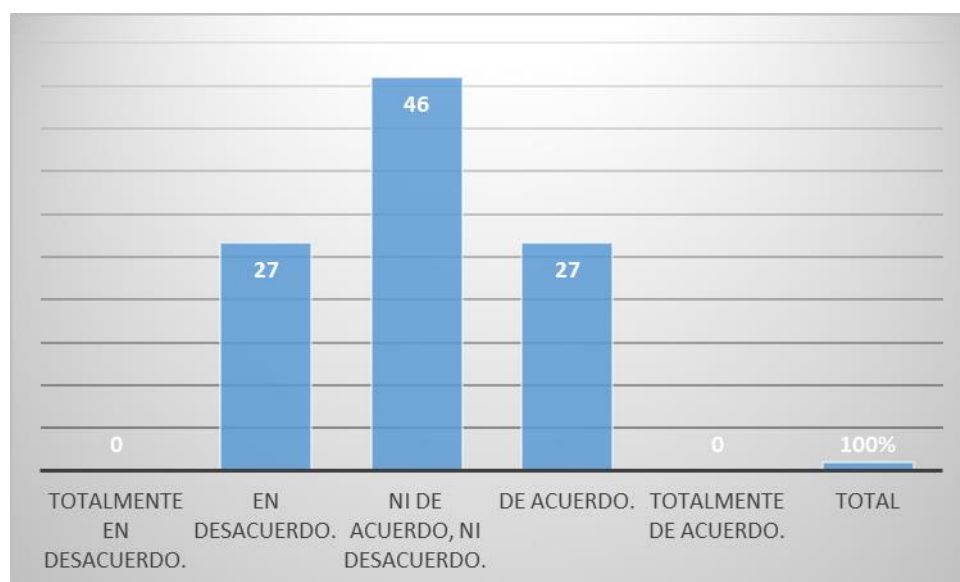


Figura N° 1: Encuesta sobre el Cumplimiento de las normas y políticas de la empresa.

Fuente: Tabla N° 1.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 1 y figura 1 de un total de 15 colaboradores de la MYPE del sector servicios, rubro salud humana, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente - cañete, 2019, consideran el 46 % que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el cumplimiento de las normas y políticas de la empresa, porque no tienen conocimiento de la existencia de estos documentos, mientras el 27 % de los encuestados están en desacuerdo y finalmente un 27 % está de acuerdo.

Tabla 2: Los colaboradores son flexibles a los horarios repentinos.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	1	7
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	4	27
De acuerdo.	9	60
Totalmente de acuerdo.	1	6
total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del policlínico San Vicente, 2019.

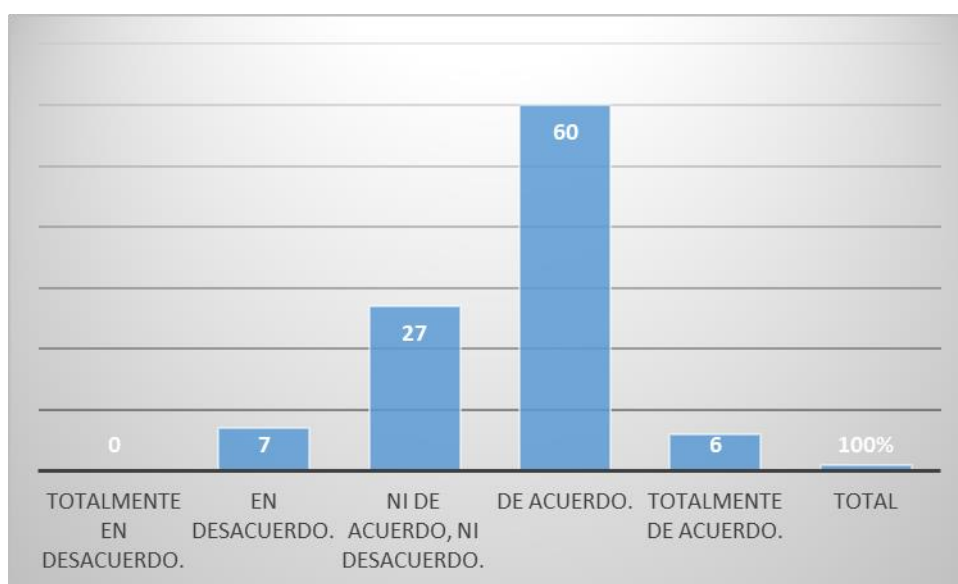


Figura N° 2: encuesta: Los colaboradores son flexibles a los horarios repentinos.

Fuente: Tabla N° 2.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 2 y figura 2 de un total de 15 colaboradores de la MYPE del sector servicios, rubro salud humana, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente - cañete, 2019, consideran el 66% que están de acuerdo, que los colaboradores son flexibles a los cambios repentinos en los horarios laborales, mientras el 27% de los encuestados están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y finalmente el 7 % está en desacuerdo.

Tabla 3: *Se integran con facilidad en el trabajo grupal e individual.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	6
En desacuerdo.	4	27
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	6	40
De acuerdo.	4	27
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del policlínico San Vicente, 2019.

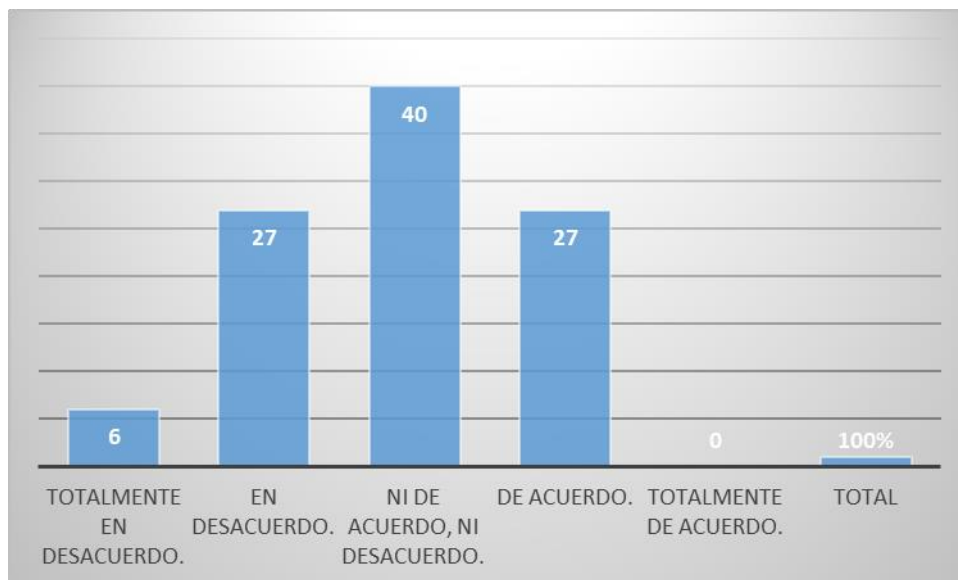


Figura N° 3: Encuesta se integra con facilidad en el trabajo grupal e individual.

Fuente: Tabla N° 3

Interpretación:

Como se observa en la tabla 3 y figura 3 de un total de 15 colaboradores de la MYPE del sector servicios, rubro salud humana, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente - cañete, 2019, consideran el 40.0% que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, que los trabajadores se integran con facilidad en el trabajo grupal e individual, porque existe poca comunicación entre los colaboradores, mientras el 27% de los encuestados están acuerdo y el 33% está en desacuerdo.

Tabla 4: *Expresan con claridad sus puntos de vista para cumplir los objetivo.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	4	27
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	5	33
De acuerdo.	5	33
Totalmente de acuerdo.	1	7
total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del policlínico San Vicente, 2019.

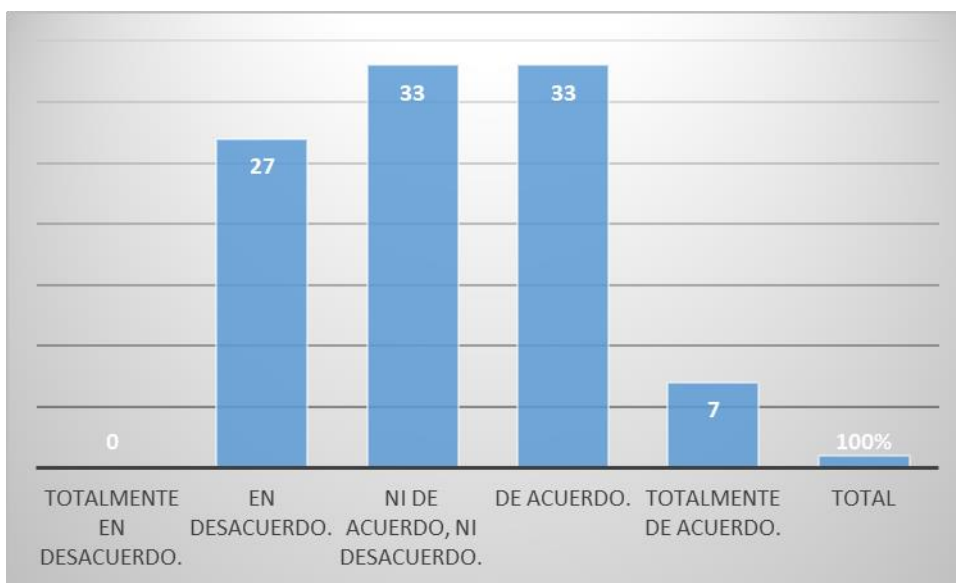


Figura N° 4: Encuesta expresan con claridad sus puntos de vista para cumplir los objetivo.

Fuente: Tabla N° 4.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 4 y figura 4 de un total de 15 colaboradores de la MYPE del sector servicios, rubro salud humana, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente - cañete, 2019, consideran el 40% que están de acuerdo que los trabajadores expresan con claridad sus puntos de vista para cumplir los objetivos organizacionales, mientras el 33% de los encuestados están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, porque no existe comunicación, y el 27% está en desacuerdo.

Tabla 5: Decisión propia al momento de la ejecución de sus labores.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	2	13
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	6	40
De acuerdo.	6	40
Totalmente de acuerdo.	1	7
total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del policlínico San Vicente, 2019.

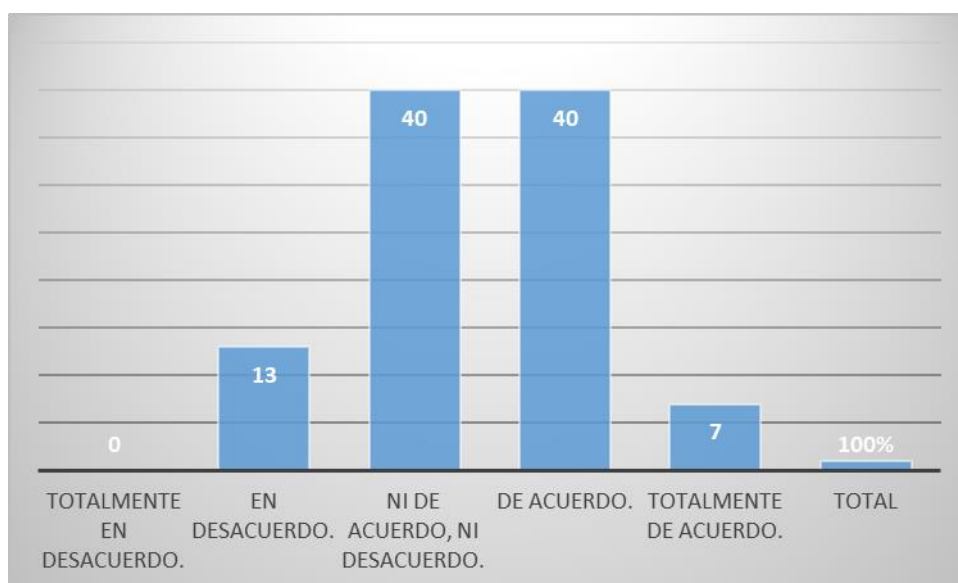


Figura N° 5: Encuesta decisión propia al momento de la ejecución de sus labores.

Fuente: Tabla N° 5.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 5 y figura 5 de un total de 15 colaboradores de la MYPE del sector servicios, rubro salud humana, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente - cañete, 2019, consideran el 47% que están de acuerdo, que los trabajadores tienen decisión propia al momento de la ejecución de sus labores, mientras el 40% de los encuestados están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, porque existe poco conocimiento y están acostumbrados a recibir órdenes, y el 13% está en desacuerdo.

Tabla 6: *Se apoyan mutuamente en actividades diversas para llegar a los objetivos.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	1	6
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	10	67
De acuerdo.	4	27
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del policlínico San Vicente, 2019.

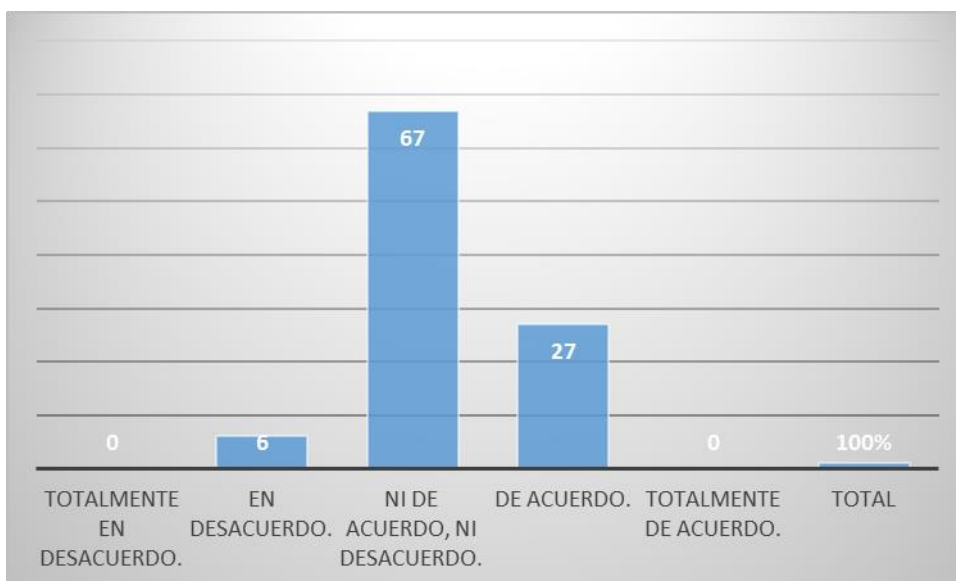


Figura N° 6: Encuesta se apoyan mutuamente en actividades diversas para llegar a los objetivos.

Fuente: Tabla N° 6.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 6 y figura 6 de un total de 15 colaboradores de la MYPE del sector servicios, rubro salud humana, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente - cañete, 2019, consideran el 67% que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, que los trabajadores se apoyan mutuamente en actividades diversas para llegar a los objetivos organizacionales, porque no existe una buena comunicación, mientras el 27% de los encuestados están de acuerdo y finalmente un 6% está en desacuerdo.

Tabla 7: *Cuentan con la suficiente experiencia laboral.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	0	0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	4	26
De acuerdo.	10	67
Totalmente de acuerdo.	1	7
total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del policlínico San Vicente, 2019.

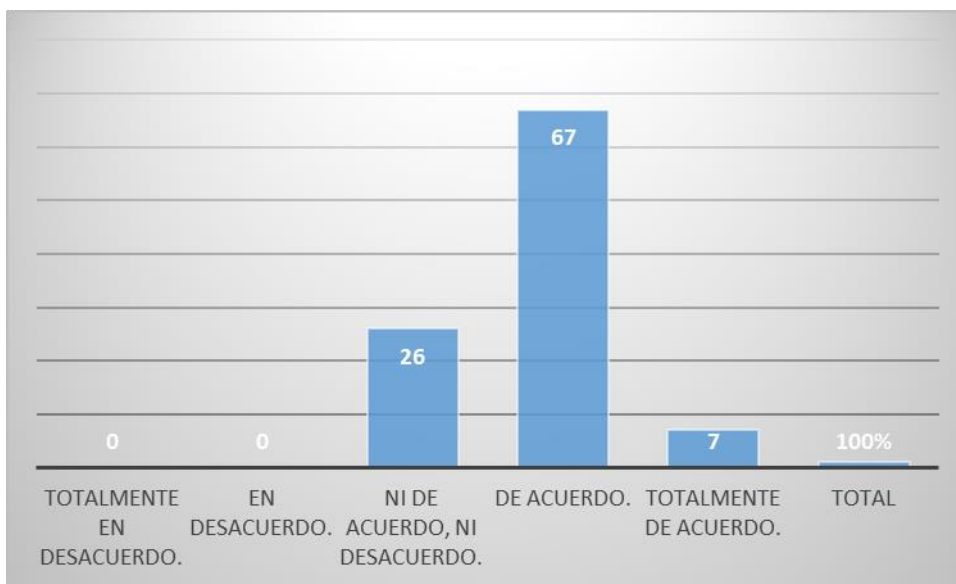


Figura N° 7: Encuesta cuentan con la suficiente experiencia laboral.

Fuente: Tabla N° 7.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 7 y figura 7 de un total de 15 colaboradores de la MYPE del sector servicios, rubro salud humana, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente - cañete, 2019, consideran el 74% que están de acuerdo, que los trabajadores cuentan con la suficiente experiencia laboral para el desempeño de sus funciones, mientras el 26% de los encuestados están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, por la falta de experiencia laboral.

Tabla 8: *Cuentan con la información adecuada para ejercer eficientemente sus labores.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	3	20
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	5	33
De acuerdo.	6	40
Totalmente de acuerdo.	1	7
total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del policlínico San Vicente, 2019.

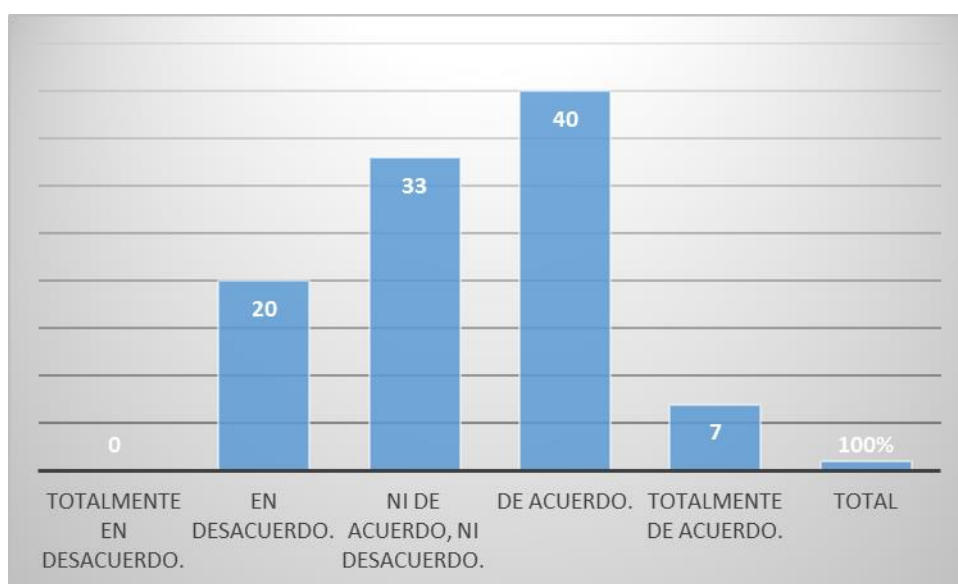


Figura N° 8: Encuesta cuentan con la información adecuada para ejercer eficientemente sus labores.

Fuente: Tabla N° 8.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 8 y figura 8 de un total de 15 colaboradores de la MYPE del sector servicios, rubro salud humana, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente - cañete, 2019, consideran el 47% que están de acuerdo, que los trabajadores del Policlínico cuentan con la información adecuada para ejercer eficientemente sus labores en cada área, mientras el 33% de los encuestados están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, por la falta de información y el 20% está en desacuerdo.

Tabla 9: El nivel de conocimiento se refleja en los resultados.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	0	0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	11	73
Totalmente de acuerdo.	4	27
total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del policlínico San Vicente, 2019.

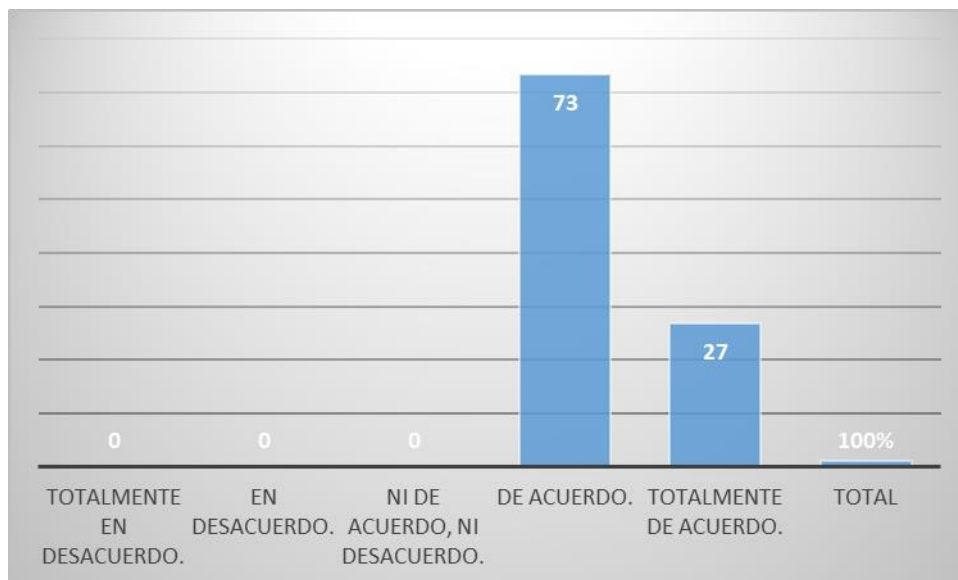


Figura N° 9: Encuesta el nivel de conocimiento se refleja en los resultados.
Fuente: Tabla N° 9.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 9 y figura 9 de un total de 15 colaboradores de la MYPE del sector servicios, rubro salud humana, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente - cañete, 2019, consideran que el 100% están de acuerdo, que el nivel de conocimiento de los trabajadores se refleja en los resultados de las actividades cotidianas.

Tabla 10: Equipos tecnológicos para brindar un servicio confiable.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	0	0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	1	7
De acuerdo.	8	53
Totalmente de acuerdo.	6	40
total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del policlínico San Vicente, 2019.

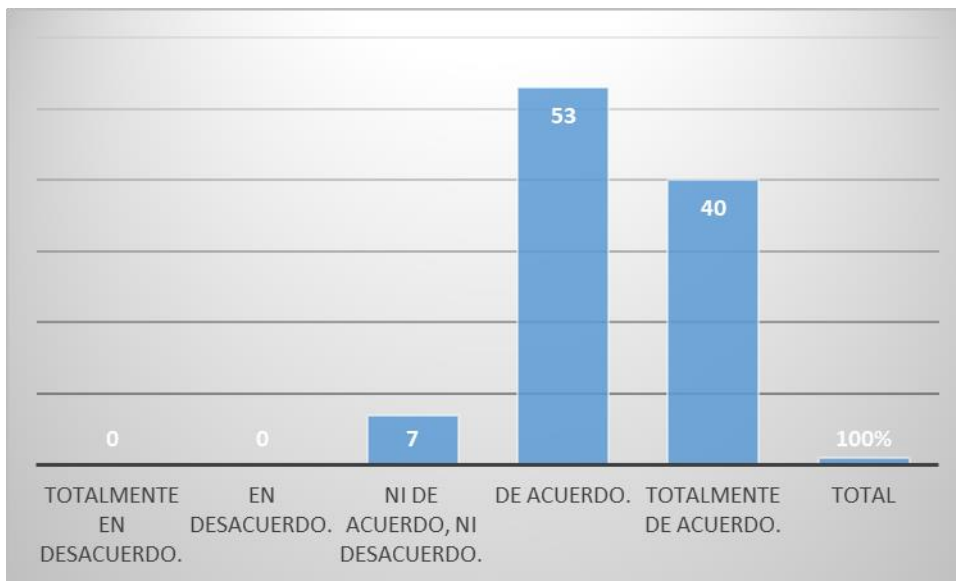


Figura N° 10: Encuesta equipos tecnológicos para brindar un servicio confiable.

Fuente: Tabla N° 10.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 10 y figura 10 de un total de 15 colaboradores de la MYPE del sector servicios, rubro salud humana, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente - cañete, 2019, consideran el 53% que están de acuerdo, que el policlínico cuenta con los equipos tecnológicos para brindar un servicio confiable, mientras el 40% de los encuestados están totalmente de acuerdo y finalmente el 7% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 11: *Instalaciones adecuadas para brindar un servicio oportuno.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	0	0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	2	13
De acuerdo.	10	67
Totalmente de acuerdo.	3	20
total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del policlínico San Vicente, 2019.

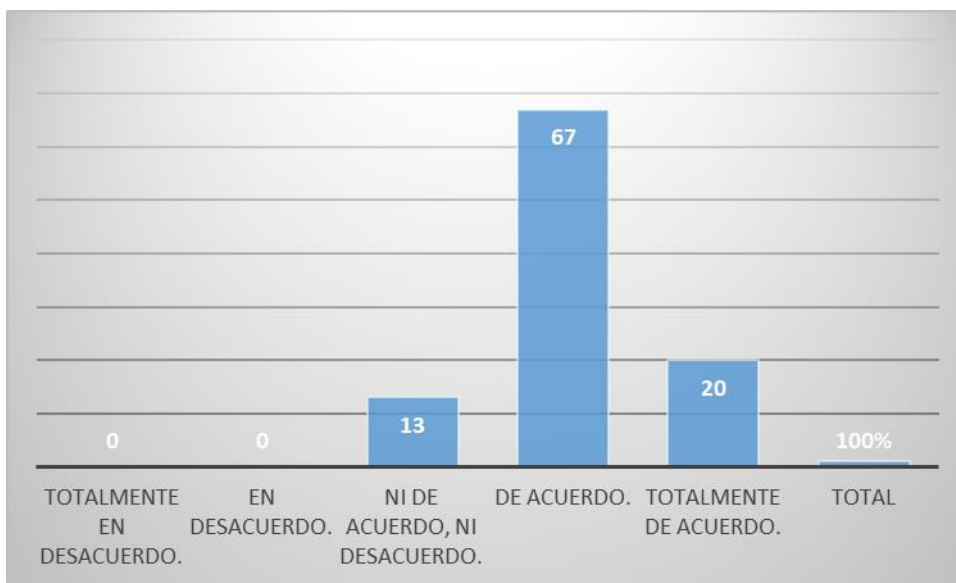


Figura N° 11: Encuesta instalaciones adecuadas para brindar un servicio oportuno.

Fuente: Tabla N° 11.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 11 y figura 11 de un total de 15 colaboradores de la MYPE del sector servicios, rubro salud humana, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente - cañete, 2019, consideran el 87% que están de acuerdo, que el centro médico cuenta con las instalaciones adecuadas para brindar un servicio oportuno y el 13% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 12: *Uniforme adecuado para las atenciones.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	0	0
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	11	73
Totalmente de acuerdo.	4	27
total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del policlínico San Vicente, 2019.

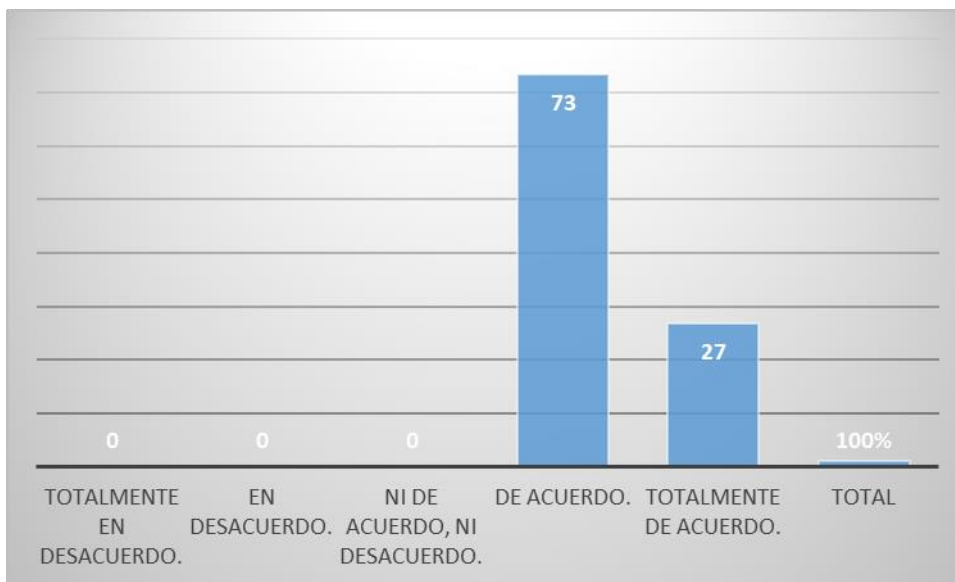


Figura N° 12: Encuesta uniforme adecuado para las atenciones.
Fuente: Tabla N° 12.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 12 y figura 12 de un total de 15 colaboradores de la MYPE del sector servicios, rubro salud humana, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente - cañete, 2019, consideran que el 100% están de acuerdo, que el personal del policlínico cuenta con uniforme adecuado para la atención de los pacientes.

Tabla 13: Lista de comprobación para minimizar errores.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	4	27
En desacuerdo.	11	73
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	0	0
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del policlínico San Vicente, 2019.

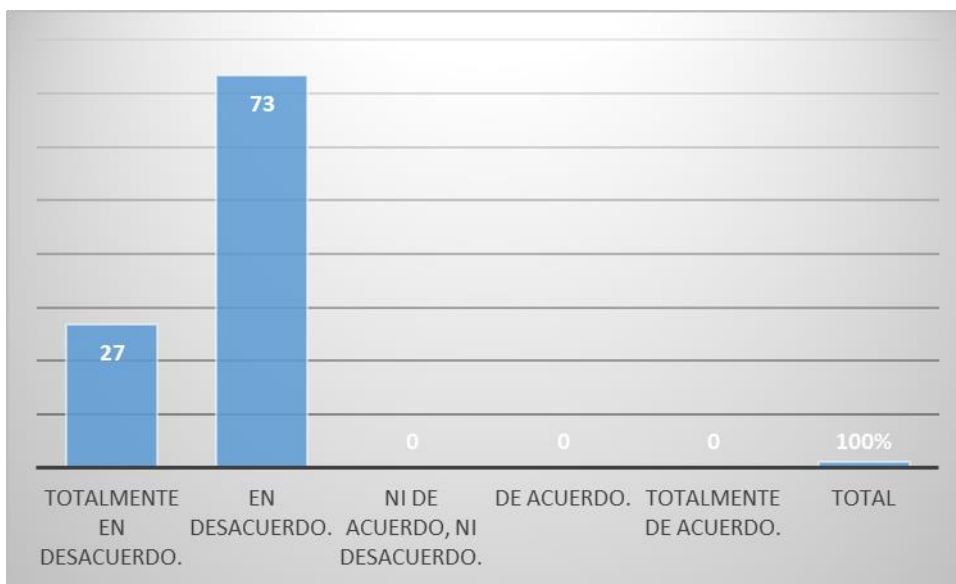


Figura N° 13: Encuesta lista de comprobación para minimizar errores.

Fuente: Tabla N° 13.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 13 y figura 13 de un total de 15 colaboradores de la MYPE del sector servicios, rubro salud humana, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente - cañete, 2019, consideran el 100% que están en desacuerdo, que las diversas áreas realizan sus listas de comprobación para minimizar errores.

Tabla 14: Realiza auditorías internas para obtener resultados.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	5	33
En desacuerdo.	5	33
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	1	7
De acuerdo.	3	20
Totalmente de acuerdo.	1	7
total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del policlínico San Vicente, 2019.

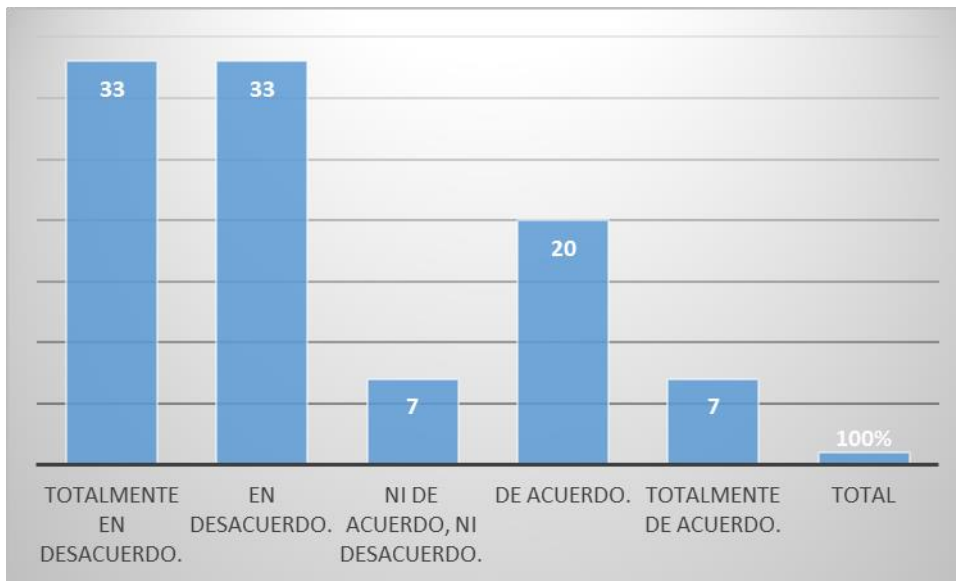


Figura N° 14: Encuesta realiza auditorías internas para obtener resultados.
Fuente: Tabla N° 14.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 14 y figura 14 de un total de 15 colaboradores de la MYPE del sector servicios, rubro salud humana, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente - cañete, 2019, consideran el 66% que están en desacuerdo, que el centro médico realiza auditorías internas para obtener resultados favorables y eficientes, mientras el 27% de los encuestados están de acuerdo y finalmente el 7% ni de acuerdo, ni desacuerdo.

Tabla 15: *Utilizan eficientemente los recursos materiales en las diversas áreas.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	7
En desacuerdo.	2	13
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	3	20
De acuerdo.	9	60
Totalmente de acuerdo.	0	0
total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del policlínico San Vicente, 2019.

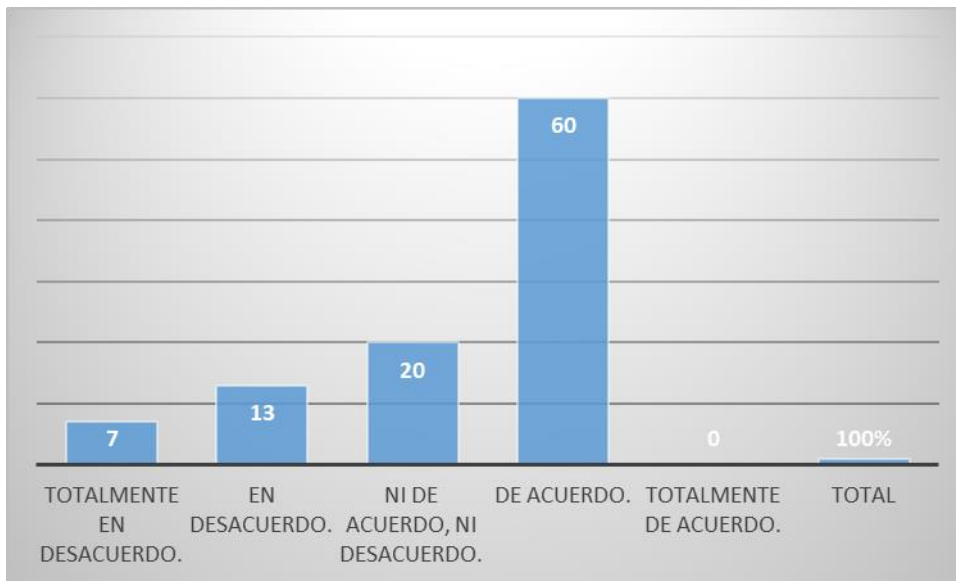


Figura N° 15: Encuesta utilizan eficientemente los recursos materiales en las diversas áreas.
Fuente: Tabla N° 15.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 15 y figura 15 de un total de 15 colaboradores de la MYPE del sector servicios, rubro salud humana, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente - cañete, 2019, consideran el 60.0% que están de acuerdo, que los trabajadores utilizan eficientemente los recursos materiales en las diversas áreas, mientras el 20.0% de los encuestados están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y finalmente el 13.3% está en desacuerdo.

Tabla 16: La oferta del servicio.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	1	6
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	0	0
De acuerdo.	10	67
Totalmente de acuerdo.	4	27
total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del policlínico San Vicente, 2019.

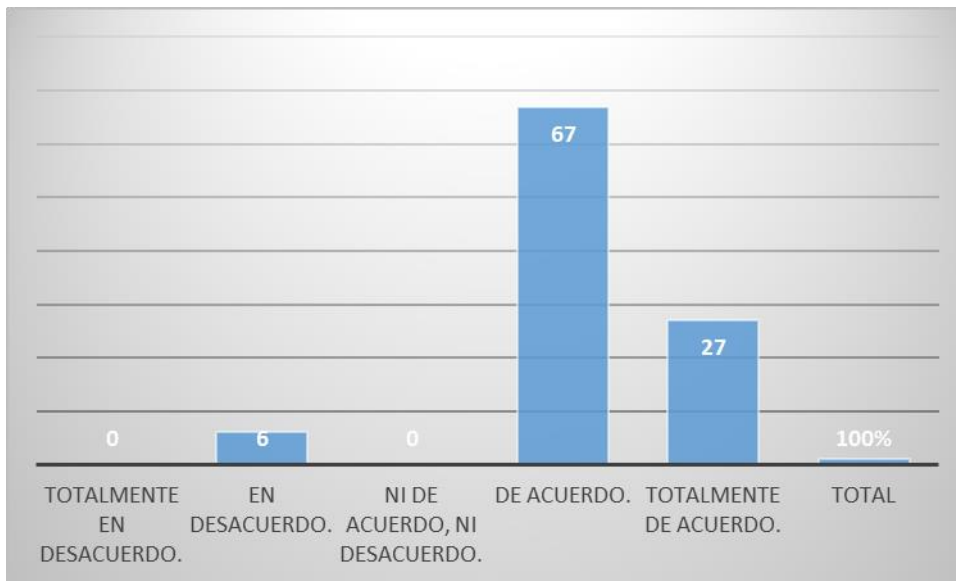


Figura N° 16: Encuesta la oferta del servicio.
Fuente: Tabla N° 16.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 16 y figura 16 de un total de 15 colaboradores de la MYPE del sector servicios, rubro salud humana, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente - cañete, 2019, consideran el 67% que están de acuerdo, que la oferta del servicio está acorde con lo que solicita el cliente, mientras el 27% de los encuestados están en totalmente de acuerdo y finalmente el .6% están en desacuerdo.

Tabla 17: Encuestas a favor del cliente.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	6	40
En desacuerdo.	6	40
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	1	7
De acuerdo.	1	7
Totalmente de acuerdo.	1	6
total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del policlínico San Vicente, 2019.

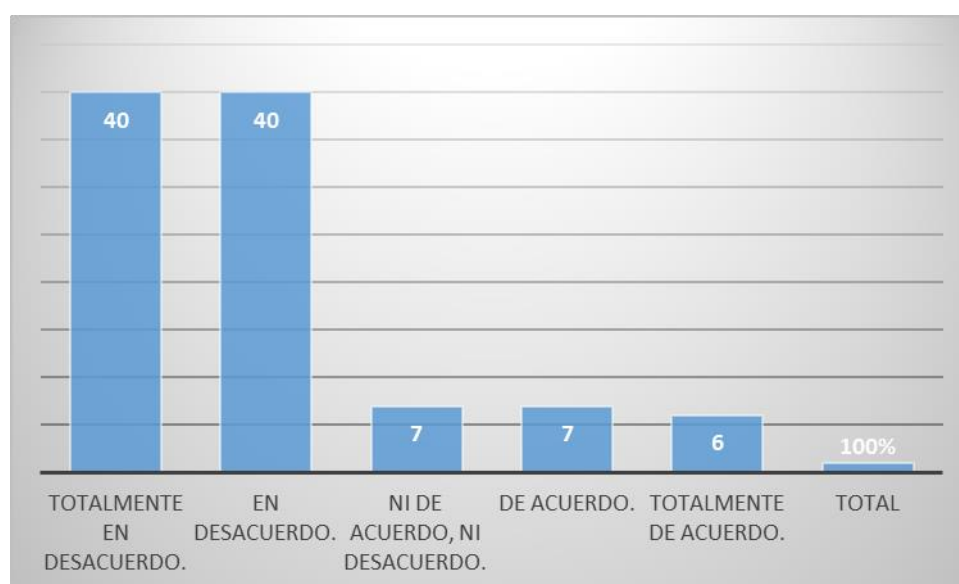


Figura N° 17: Encuesta encuestas a favor del cliente.

Fuente: Tabla N° 17.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 17 y figura 17 de un total de 15 colaboradores de la MYPE del sector servicios, rubro salud humana, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente - cañete, 2019, consideran que el 80% están en desacuerdo, que el centro médico realiza encuestas a favor del cliente sobre el servicio brindado, mientras el 13% de los encuestados están de acuerdo, y el 7% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 18: Satisfacción de las expectativas de los clientes.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0
En desacuerdo.	2	13
Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	8	54
De acuerdo.	3	20
Totalmente de acuerdo.	2	13
total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del policlínico San Vicente, 2019.

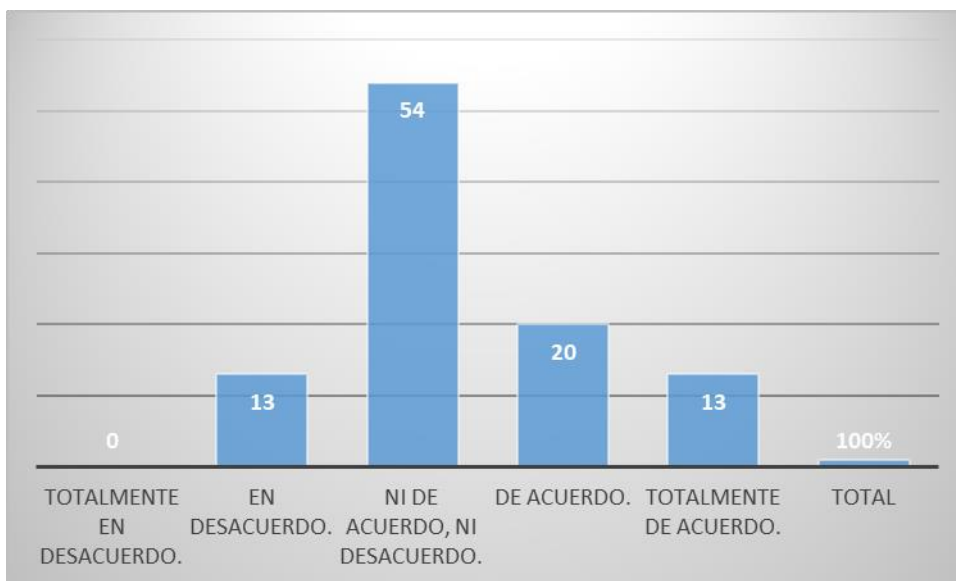


Figura N° 18: Encuesta satisfacción de las expectativas de los clientes.
Fuente: Tabla N° 18.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 18 y figura 18 de un total de 15 colaboradores de la MYPE del sector servicios, rubro salud humana, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente - cañete, 2019, consideran el 54% que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, que el centro médico cumple con la satisfacción de las expectativas de los clientes, porque desconocen de dicha información, mientras el 33% de los encuestados están de acuerdo, y el 13% están en desacuerdo.

5.2 Análisis de resultados (discusiones)

Según el objetivo general elaborar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente – cañete – 2019, es la de Realizar reuniones técnicas con todo el cuerpo médico antes, durante y después de las actividades cotidianas, elaborar programas de capacitaciones con temas de acuerdo a las necesidades del cuerpo médico, motivar a los colaboradores cada fin de mes realizando, almuerzo de confraternidad y premiando al mejor trabajador del mes, ejecutar auditorías internas y llevar acabo encuestas de satisfacción del servicio brindado. Dicha información se puede comparar con lo encontrado por Fernández (2017), en su tesis *“Propuesta d un plan de mejora, basado de gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A&B”*, concluye que el diagnóstico de la empresa donde se encontraron que el equipo ablandador no cuenta con un tanque sal, no cuenta con un plan de mantenimiento de equipos, no planifica sus ventas, los pedidos son atendidos con retraso, no realiza una cotización de proveedores para realizar una compra. Esta afirmación podemos comparar con lo encontrado por Chiavenato (2002), afirmó que la capacitación es una herramienta que tiene como propósito transmitir conocimientos y actitudes necesarias de acuerdo a un plan para solucionar problemas y tomar decisiones. Del anterior podemos mencionar que la capacitación permite mejorar el desempeño de ciertas áreas.

Según el objetivo específico N°1, describir las características del desempeño laboral de la micro y pequeñas empresas del sector servicios salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente de Cañete, 2019, de los resultados

obtenidos la mayoría de los encuetados opinan desconocer sobre la facilidad de adaptación en el trabajo grupal e individual, de igual manera los trabajadores opinan que no se apoyan mutuamente en actividades diversas para llegar a los objetivos organizacionales, información que se puede comparar con lo encontrado por Granero (2015), en su tesis titulada *“Calidad de la vida laboral de las enfermeras Evaluación y propuesta de mejora”*, concluyó que las enfermeras que valoraron mejor sus condiciones de trabajo, expresaron una visión de su trabajo en términos asociados al cuidado, eficacia, buenas relaciones sociales, compañerismos, compromiso y responsabilidad, con estos resultados podemos afirmar que el desempeño laboral es eficiente cuando se trabaja coordinadamente en equipo. Por otro lado, Stoner (2014), define globalmente que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujetos a las reglas básicas establecidas con anterioridad. (pag.165).

Según el objetivo específico N°2 determinar las características, de gestión de calidad de la micro y pequeñas empresas del sector salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente de Cañete, 2019, según los resultados obtenidos la mayoría de los trabajadores desconocen sobre el uso de las listas de comprobación para minimizar errores, de igual manera la mayoría desconoce que el centro médico realiza auditorías internas para obtener resultados favorables y eficientes, información que tiene concordancia con lo encontrado por Ramírez (2019), en su tesis titulada *“Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector comercial, rubro joyería distrito de Callería, 2019”*, concluyó que la eficacia de los procesos administrativos tiene relación con la gestión de calidad porque cada proceso desarrollado dentro de las

MYPES brinda calidad de los servicios, de lo anterior podemos decir que existe un desconocimiento por parte de la gerencia sobre el tema del proceso administrativo. Por otro lado, Cuatrecasas, (2017) define que la gestión de calidad es conjunto de características que poseen un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario.

Según el objetivo específico N°3 determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral de la micro y pequeñas empresas del sector salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente de Cañete – 2019, Según el cuestionario aplicado a los colaboradores las deficiencias a mejorar en este establecimiento es el trabajo en equipo, ya que existe poca comunicación entre los encargados de cada área, para lo cual se sugiere realizar capacitaciones, reuniones técnicas constantemente y realizar auditorías semestrales, información que tiene concordancia con lo encontrado según Fernández (2017), en su tesis *“Propuesta d un plan de mejora, basado de gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A&B”*. Donde concluye que el diagnóstico del estado actual de la empresa donde se encontraron que el equipo ablandador no cuenta con un tanque sal, no cuenta con un plan de mantenimiento de equipos, no planifica sus ventas, los pedidos son atendidos con retraso, no realiza una cotización de proveedores para realizar una compra, de lo anterior podemos mencionar que la propuesta de mejora ayuda a detectar las debilidades de las diferentes áreas y proponer planes de mejora.

VI.- CONCLUSIONES

Elaborar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente – cañete – 2019. Se concluye que el centro médico debe realizar reuniones técnicas con todo el cuerpo médico antes, durante y después de las actividades cotidianas. Elaborar programas de capacitaciones con temas de acuerdo a las necesidades del cuerpo médico. Motivar a los colaboradores cada fin de mes realizando, almuerzo de confraternidad y premiando al mejor trabajador del mes. Ejecutar auditorías internas. Llevar acabo encuestas de satisfacción del servicio brindado.

Según el objetivo específico N°1, describir las características del desempeño laboral de la micro y pequeñas empresas del sector servicios salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente de Cañete, 2019: Las características del desempeño laboral podemos decir que son los siguientes: Adaptabilidad porque se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individual, Iniciativa, porque se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos, Conocimiento porque se refiere el nivel alcanzado de conocimientos técnicos y profesionales en áreas relacionados con su área de trabajo, Trabajo en equipo porque se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipo de trabajo para alcanzar las metas de la organización.

Según el objetivo específico N°2 determinar las características, de gestión de calidad de la micro y pequeñas empresas del sector salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente de Cañete, 2019. Las principales características de gestión de calidad que se encontró, es que mejora, gestiona y controla los procesos, desarrollado por la organización y su interacción con el resto de los procesos. Garantiza el cumplimiento de los requisitos de los clientes, Al ser el elemento de entrada para el diseño y definición de los procesos productivos. Aumenta la relación y control de los proveedores, con el objeto de garantizar la correcta prestación de servicio. Seguimiento y medición de procesos, a través de indicadores diseñados para los procesos.

Según el objetivo específico N°3 determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral de la micro y pequeñas empresas del sector salud, caso: “Policlínico San Vicente – Cañete E.I.R.L”, San Vicente de Cañete – 2019, Según el cuestionario aplicado a los colaboradores, se debe realizar capacitaciones, reuniones técnicas constantemente y realizar auditorías internas para detectar las amenazas y oportunidades como también las debilidades y fortalezas, además se sugiere realizar encuestas después de cada atención.

PROPUESTA DE MEJORA

Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del sector salud, caso: “Policlínico San Vicente – 2019”.

Introducción:

En el presente plan de trabajo se propone realizar programas, capacitaciones, reuniones técnicas e incentivos a los colaboradores para que mejoren en su área de trabajo. Para ello se necesitará la cooperación de la parte gerencial (Dueños), ya que la disposición o apoyo de ellos permitirá que la propuesta tendrá resultados positivos, además de ello tendrá un buen impacto favorable para la institución.

Objetivos:

Elaborar una propuesta de mejora en el desempeño laboral para gestión de calidad del “Policlínico San Vicente”.

Propuesta de mejora:

Para Obtener resultados favorables, los dueños deben seguir las propuestas:

- ✓ Realizar reuniones técnicas con todo el cuerpo médico antes, durante y después de las actividades cotidianas.
- ✓ Elaborar programas de capacitaciones con temas de acuerdo a las necesidades del cuerpo médico.
- ✓ Motivar a los colaboradores cada fin de mes realizando, almuerzo de confraternidad y premiando al mejor trabajador del mes.
- ✓ Ejecutar auditorías internas.

- ✓ Llevar acabo encuestas de satisfacción del servicio brindado.

Conclusión:

De lo anterior podemos concluir que todas las propuestas de mejora ayudarán al desempeño de los colaboradores en sus puestos de trabajo, por lo que se sugiere su pronto elaboración y su ejecución. Para poder medir el cumplimiento de las actividades que se plantea en el plan de mejora, de debe realizar el check blease, se realizará encuestas de satisfacción por parte de los clientes y además de ello se tomará en cuenta los ingresos y egresos como parte del progreso de la propuesta de mejora recomendada.

PROPUESTA DE MEJORA						
PROPUESTA DE MEJORA	OBJETIVOS	TIEMPO	INDICADOR DE MEDICIÓN	META	PRESUPUESTO	RESPONSABLE
Reuniones técnicas con todo el cuerpo médico antes, y después de las actividades cotidianas.	Describir las funciones a realizar antes y después de la jornada laboral para mejorar el desempeño laboral en el policlínico San Vicente 2020.	20 minutos.	-Eficiencia en su labor. -Apoyo a los Compañeros.	Lograr en un 90% el compromiso con sus funciones.	Recursos propios.	Medico Ocupacional y Administrador.
Programas de capacitaciones con temas de acuerdo a las necesidades del cuerpo médico.	Describir el plan de capacitación sobre el desempeño laboral (Características, elementos, factores, etc.) en el policlínico San Vicente 2020.	Mensual.	-Nivel de conocimiento de la tarea. -Resultado. -Toma de decisiones.	Contar con profesionales altamente competitivos.	Recursos propios.	Gerente general.
Motivación a los colaboradores.	Planear actividades de confraternidad y premiar al mejor trabajador del mes del policlínico San Vicente 2020.	Mensual.	-Nivel Comunicación. - Adaptabilidad al cambio. -Resultado.	Elevar el desempeño laboral un 70%.	Recursos propios.	Administrador.

Auditorías internas.	Diseñar auditorías internas en el policlínico San Vicente 2020.	Semestral.	-Actividades de calificación. -Lista de comprobación.	Mejorar los diferentes procesos en 70%.	Recursos propios.	Administrador.
Encuestas de satisfacción del servicio brindado.	Elaborar y ejecutar encuestas de satisfacción del servicio brindado dirigido a los clientes del policlínico San Vicente.	Diario.	-Calidad de servicio. -Satisfacción del cliente.	Cumplir en la satisfacción del cliente en un 70%.	Recursos propios.	Administrador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Angeles Delgado, N. H. (2019). Caracterización De La Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De Las 5s En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio – Rubro Restaurantes Del Distrito De Huaraz, 2016.

Avolio, B. (2013). Micro Y Pequeñas Empresas En El Perú (Mypes).

Barba-Sánchez, V., Jiménez-Sarzo, A., & Martínez-Ruiz, M.(2007). Efectos De La Motivación Y De La Experiencia Del Empresario Emprendedor En El Crecimiento De La Empresa De Reciente Creación. Recuperado El 15 De Junio De 2009, De Http://Www.Escapeap.Net/Conferences/Marketing/2007_Cp/Materiali/Aper/Fr/Barbasanchez_Jimenezarc_Martinezruiz.Pdf.

Bernilla, M. (2014). Micro y pequeña empresa MYPE oportunidad de crecimiento. Lima, Perú: Editorial EDIGRABER.

Gómez, A. (2016). En su trabajo de investigación, “*Control de los equipos de medición*”, (w.w.w.asesordecabilidad.blogspot.com). Enero, 2016.

Callirgos, D (2019), en su tesis “Gestión administrativa y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Chilca – Cañete 2019”. (Post – grado) Universidad César Vallejo, Lima.

Casadesus. (2005). *Benchmarking Universitario*. Buenos Aires: American Productivity And Quality.

Carlos (2017), “En su tesis autoestima y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Asia – Cañete, marzo 2016”. (Post – grado). Universidad César Vallejo. Lima.

Castillo M. (2017), “La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Chaclacayo – 2016”. (Maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Cesar Camisón, Sonia Cruz, T. G. (2008). *Gestión De La Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos Y Sistemas*. Retrieved From <https://libgen.is/search.php?req=calidad&open=0&res=25&view=simple&phrase=1&column=def>.

Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: Editorial Mc. Graw Hill

Cuatrecasas, L. (2017). *Gestión integral de la calidad*. Barcelona, España: Editorial PROFIT.

DIRESA, (2019). “Metodología de gestión productiva de los servicios de salud en el Perú: El caso de la dirección regional de salud – DIRESA Callao. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4509.pdf>

Espinoza, E. (2018) “El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajaodres de la municipalidad provincial de Cañete periodo 2015 -2016”. (Pre-grado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. “La Cantuta”, Chosica – Lima

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

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

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

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

Okpara, J & Wynn, P. (2007) *Sam Advanced Management Journal*, 72(2), 24 – 34.
[Http://Search.](http://Search.Ebscohost.Com/Login.aspx?Direct=True&Db=Bth&An=2581028&Lang=Es&Site=Ehost-Live)

Ebscohost.Com/Login.aspx?Direct=True&Db=Bth&An=2581028&Lang=Es
&Site=Ehost-Live.

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

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

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

Soto, K. (2019), en su tesis “Gestión de calidad en la competitividad de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro tienda de ropa para damas, estudio de caso: Moda Urbana Mary del distrito de San Vicente, provincia de Cañete,

departamento de Lima, periodo 2019”. (Pre – grado). Universidad Católica los
Ángeles de Chimbote, filial Cañete.

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

ANEXOS:

Anexo N° 1.- Consentimiento informado.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FILIAL CAÑETE

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Cañete, 07 de febrero del 2020

Sra.:
REYES AYBAR LUZ CRISTINA
REPRESENTANTE LEGAL
POLICLINICO SAN VICENTE – CAÑETE E.I.R.L.

Presente.-

De mi especial consideración:

Por medio del presente le hago llegar mi cordial saludo y a la vez presento al bachiller **AMAYA SUENG VICTOR HUGO** con DNI N° 44772121 código 2511140014, de la E.P. Administración, quien actualmente se encuentra desarrollando el taller de tesis para titulación en esta casa de estudios.

Por ello solicito a su despacho la autorización para recabar información respecto a su representada que será utilizada únicamente con fines científicos académicos para la investigación que se encuentra desarrollando, denominado:

"PROPUESTA DE MEJORA DE DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTION DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR SALUD, CASO: POLICLINICO SAN VICENTE – CAÑETE E.I.R.L., SAN VICENTE, 2019".

Estimado le brinde las facilidades que el caso requiere, expreso mi profundo agradecimiento.

Atentamente,

POLICLINICO SAN VICENTE - CAÑETE E.I.R.L.
R.U.C. 20552415621


REYES AYBAR LUZ CRISTINA
GERENTE


UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE
FILIAL CAÑETE
Mg. Armanda Patricia De La Cruz
COORDINADORA

Jr. Santa Rita 265 - 269 San Vicente
Cañete - Perú
Tel: (01) 5813725
www.uladech.edu.pe

Anexo N° 2.- Instrumento de recolección de datos.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ENCUESTA DEL DESEMPEÑO LABORAL Y GESTIÓN DE CALIDAD EN EL POLICLÍNICO SAN VICENTE - CAÑETE – E.I.R.L

La presente encuesta tiene como objetivo conocer la relación del desempeño laboral y gestión de calidad en el Policlínico San Vicente de Cañete E.I.R.L.

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

- Valor 1: Completamente en desacuerdo.
- Valor 2: Desacuerdo.
- Valor 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- Valor 4: De acuerdo.
- Valor 5: Completamente de acuerdo.

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

N°	DESEMPEÑO LABORAL		ESCALA				
			1	2	3	4	5
1	ADAPTABILIDAD	Los Trabajadores del policlínico San Vicente de Cañete E.I.R.L logran el cumplimiento de las normas y políticas de la empresa.					
2		Los trabajadores del Policlínico son flexibles a los cambios repentinos en los horarios laborales.					
3		Los trabajadores del Policlínico se integran con facilidad en el trabajo grupal e individual.					
4	INICIATIVA	Los trabajadores expresan con claridad sus puntos de vista para cumplir los objetivos organizacionales.					
5		Los trabajadores tienen decisión propia al momento de la ejecución de sus labores.					
6		Los trabajadores se apoyan mutuamente en actividades diversas para llegar a los objetivos organizacionales.					

7	CONOCIMIENTO	Los trabajadores cuentan con la suficiente experiencia laboral para el desempeño de sus funciones.					
8		Los trabajadores del Policlínico cuentan con la información adecuada para ejercer eficientemente sus labores en cada área.					
9		El nivel de conocimiento de los trabajadores se refleja en los resultados de las actividades cotidianas.					
GESTIÓN DE CALIDAD							
10	ELEMENTOS TANGIBLES	El policlínico cuenta con los equipos tecnológicos para brindar un servicio confiable.					
11		El centro médico cuenta con las instalaciones adecuadas para brindar un servicio oportuno.					
12		El personal del policlínico cuenta con uniforme adecuado para la atención de los pacientes.					
13	GESTIÓN DE PROCESO	Las diversas áreas realizan sus listas de comprobación para minimizar errores.					
14		El centro médico realiza auditorías internas para obtener resultados favorables y eficientes.					
15		Los trabajadores utilizan eficientemente los recursos materiales en las diversas áreas.					
16	ENFOQUE AL CLIENTE	La oferta del servicio está acorde con lo que solicita el cliente.					
17		El centro médico realiza encuestas a favor del cliente sobre el servicio brindado.					
18		El centro médico cumple con la satisfacción de las expectativas de los clientes.					

Anexo N° 3.- Registro de REMYPE.

11/1/2020



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

REMYPE

Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE (Desde el 20/10/2008)							
N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20552415621	POLICLINICO SAN VICENTE - CAÑETE E.I.R.L.	30/11/2018	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	07/12/2018	ACREDITADO	-----	-----

REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015 (Hasta el 19/10/2008)			
N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA
NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BUSQUEDA			

Tienda

Anexo N° 4.- Fotografías de la ejecución del instrumento.

Foto N°1: Aplicación de la encuesta.

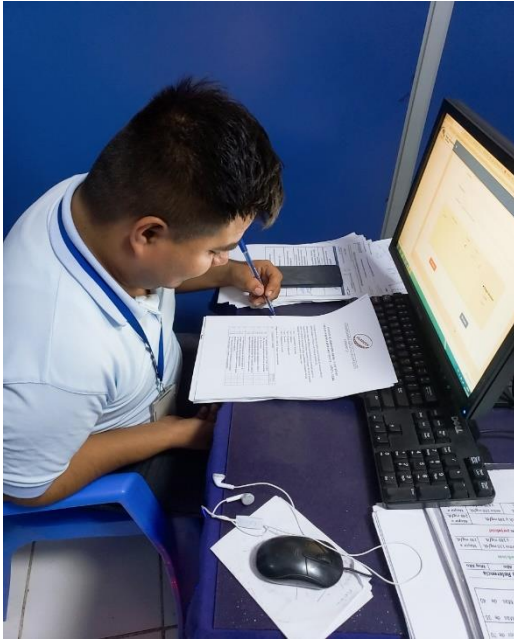


Foto N°2: Aplicación de la encuesta.

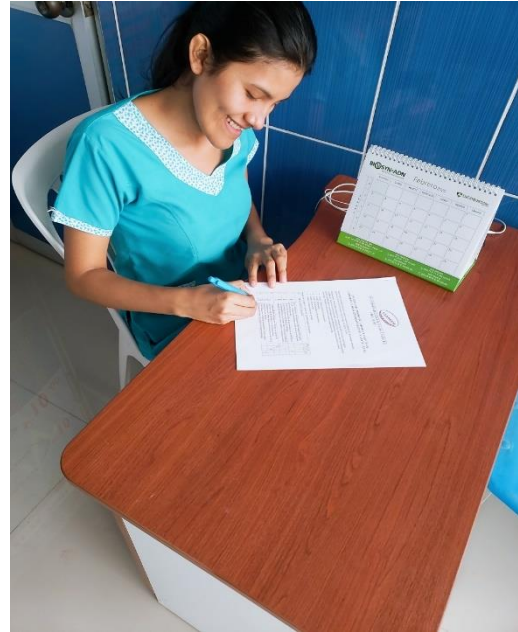


Foto N°3: Aplicación de la encuesta.

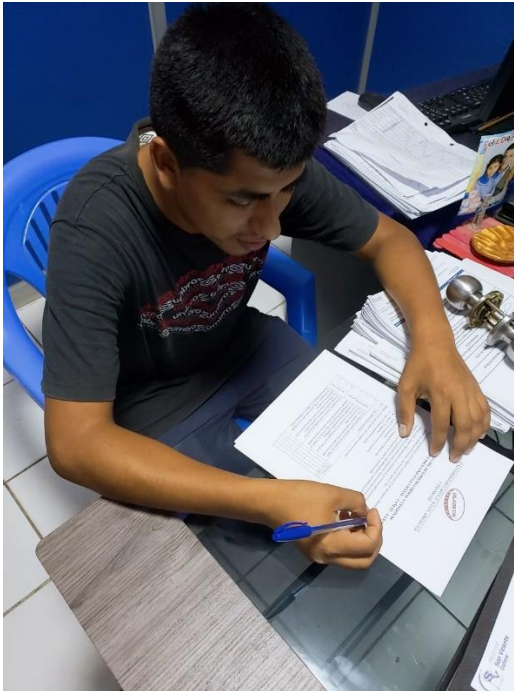


Foto N°4: Aplicación de la encuesta.



Foto N°5: Aplicación de la encuesta.

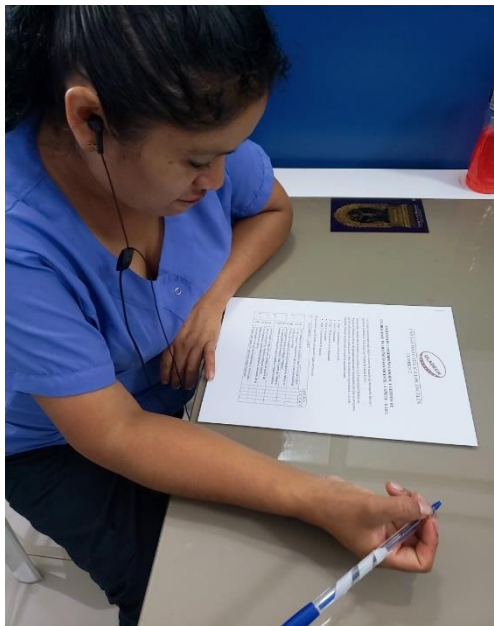


Foto N°6: Aplicación de la encuesta.

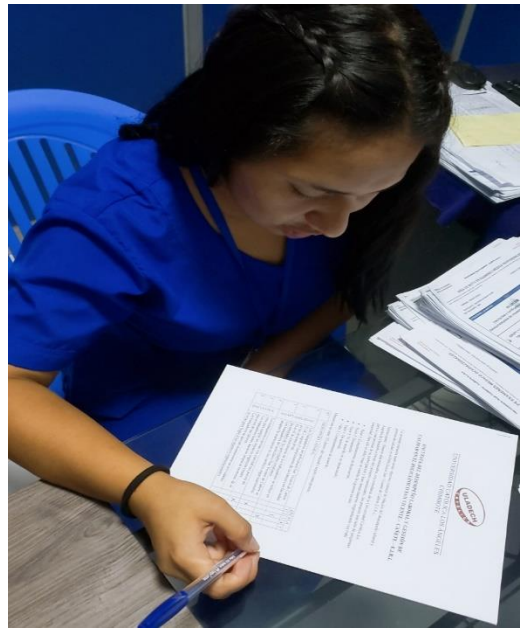


Foto N°7: Aplicación de la encuesta.



Foto N°8: Aplicación de la encuesta

