



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONA DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO
LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIO, RUBRO EVENTOS SOCIALES,
CASO: INVERSIONES VILLA DEL SUR S.A.C. – SAN
VICENTE, CAÑETE, 2019**

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

AUTOR

**PACHAS DE LA CRUZ, MARIA DE LOS ANGELES
ORCID: 0000-0003-0231-1147**

ASESOR (A)

**RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA
ORCID: 0000-0002-5034-7024**

CAÑETE – PERÚ

2020

Título

Propuesta de mejora del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Eventos Sociales, Caso: Inversiones Villa del Sur S.A.C. – San Vicente, Cañete, 2019.

Equipo de trabajo

Autor

Bach. Pachas De la Cruz, Maria de los Angeles

Orcid: 0000-0003-0231-1147

Universidad Católica los Angeles de Chimbote, estudiante de pregrado, Cañete, Perú

Asesor

Mgtr. Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

Orcid: 0000-00002-5034-7028

Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Escuela profesional de Administración,
Cañete, Perú

Jurado

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa

Orcid: 0000-0001-6079-2319

Lic. Adm. Espinosa Otoyá, Victor Hugo

Orcid: 0000-0002-7260-5581

Mgtr. Meza De Los Santos, Juan Pablo

Orcid: 0000-0001-8852-1342

Jurado evaluador

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa
Orcid: 0000-0001-6079-2319
Presidente

Lic. Adm. Espinosa Otoy, Victor Hugo
Orcid: 0000-0002-7260-5581
Miembro

Mgtr. Meza De Los Santos, Juan Pablo
Orcid: 0000-0013-8852-1342
Miembro

Mgtr. Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna
Orcid: 0000-00002-5034-7028
Asesor (a)

Agradecimiento

A mis padres, por su apoyo incondicional que me brindan a diario y por incentivarme a ser mejor personas día a día. A la Mgtr: Ralli Magipo Lizbeth Giovanna; por brindarme sus conocimientos y su apoyo para la elaboración y culminación con éxito de mi trabajo de investigación.

Dedicatoria

Al ser Supremo, único dueño de todo saber y verdad, por iluminarme durante el desarrollo de mi tesis y por permitirme finalizarlo con Éxito. A todas aquellas personas con sed de conocimiento y deseos de superación, que leen hoy esta tesis que está elaborada con mucha dedicación y esfuerzo de este trabajo y sobre todo a mis queridos padres, por su apoyo incondicional y el esfuerzo diario que realizan para brindarme una buena Educación.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal Elaborar Propuesta de mejora del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Eventos Sociales, Caso: Inversiones Villa Del Sur S.A.C – San Vicente, Cañete, 2019. Teniendo como metodología de investigación el método cuantitativo de nivel descriptivo, diseño transversal no experimental, tomando como población a todas las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Eventos Sociales del Distrito de San Vicente - Cañete, cogiendo de muestra a todos los trabajadores del Hotel Villa del Sur, aplicado la técnica de la encuesta. Ante los resultados de la encuesta se observó que todas las personas reciben la inducción respectiva ante el puesto a ocupar, brindando oportunidad de hacer línea de carrera, y escuchando las opiniones de todos los involucrados para la planificación de los eventos, evaluando de esa manera el desempeño de sus trabajadores. En conclusión se determinó que las personas seleccionadas reciben la inducción al puesto que se le asignara, además ante la organización de un evento el jefe encargado planifica y delega las funciones a los trabajadores pero no siempre sale acorde a lo planificado puesto que en ocasiones a algunos trabajadores no le indican las actividades que deben desempeñar durante el desarrollo del evento, considerando los trabajadores que su jefe no es un buen líder, así mismo la empresa se destaca por las tendencias, diseños y atención personalizada que brinda, conllevando a brindar un servicio de calidad.

Palabras claves: Desempeño Laboral, Gestión de Calidad, MYPES

Summary

The main objective of this research is to elaborate a Proposal to improve Work Performance for Quality Management in Micro and Small Companies in the Service Sector, Social Events, Case: Inversiones Villa Del Sur SAC - San Vicente, Cañete, 2019. Having as research methodology the quantitative method of descriptive level, non-experimental cross-sectional design, taking as a population all the Micro and Small Companies of the Service Sector, Social Events of the District of San Vicente - Cañete, taking a sample of all the workers of the Hotel Villa from the South, applying the survey technique. Given the results of the survey, it was observed that all people receive the respective induction before the position to be occupied, providing opportunity to make a career line, and listening to the opinions of all those involved for the planning of the events, thus evaluating the performance of its workers. In conclusion, it was determined that the selected people receive the induction to the position assigned to them, in addition to the organization of an event, the head in charge plans and delegates the functions to the workers but does not always go according to plan since sometimes to some workers do not indicate the activities they should perform during the development of the event, considering the workers that their boss is not a good leader, also the company stands out for the trends, designs and personalized attention it provides, leading to provide a service quality.

Keywords: Labor Performance, Quality Management, MYPES

Contenido

	Título
.....	i
Equipo de trabajo	ii
Jurado evaluador	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Resumen	vi
vi Summary	vii
vii Contenido	viii
	Índice de tabla
.....	x
	Índice de
figura	xi
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	6
2.1. Antecedentes	6
a) Antecedentes internacionales.....	6
b) Antecedentes Nacionales	9
2.2. Marco teórico	11
2.2.1. Gestión de calidad	11
2.2.1.1. Teorías de calidad	11
2.2.1.2. Definición de calidad según autores	13
2.2.1.3. Principios de la Gestión de calidad	13
2.2.1.4. Sistema de calidad	14
2.2.1.5. Gestión de calidad total	15
2.2.1.5.1. Fases para la gestión de la calidad total	16
2.2.1.5.2. La implantación de TQM (Total Quality Management)	17
2.2.2. Desempeño laboral	20
2.2.2.1. Teorías del desempeño laboral	20
2.2.2.2. Definición de desempeño laboral	20
2.2.2.3. Factores internos del desempeño laboral	20
2.2.2.4. Factores externos del desempeño laboral	22
2.2.2.5. Quien evalúa el desempeño	23
2.2.2.6. Tipos de evaluación del desempeño	23
2.2.2.7. Pasos para la evaluación del desempeño	24
2.2.2.8. Pruebas de simulación del desempeño	24

2.3. Marco conceptual	25
2.3.1. Calidad	25
2.3.2. Desempeño	25
2.3.3. Desempeño laboral	25
2.3.4. Evaluación del desempeño	25
2.3.5. MYPES	25
2.3.6. Eventos sociales	26
III. Hipótesis	26
IV. Metodología	26
4.1. Tipo de investigación	26
4.2. Nivel de investigación	26
4.3. Diseño de la investigación	26
4.4. Población y muestra	26
4.4.1. Población	26
4.4.2. Muestra	27
4.5. Definición y operacionalización de variables	28
4.6. Técnica e instrumento de recolección de datos	30
4.6.1. Técnica	30
4.6.2. Instrumento	30
4.7. Plan de análisis	30
4.8. Matriz de consistencia	30
4.9. Principios éticos	32
V. Resultados	33
5.1. Resultados	33
5.2. Discusión de los resultados	50
VI. Conclusiones	55
Plan de mejora	¡Error! Marcador no definido.
Referencia bibliográfica	57
Anexos	39

Índice de tabla

Tabla 1: La empresa proporciona entrenamiento al ingresar a un puesto de trabajo	33
Tabla 2: oportunidad de hacer línea de carrera en el centro laboral.....	34
Tabla 3: Delegación de funciones en los eventos.....	35
Tabla 4: El Hotel Villa del Sur sigue modelos de eventos de renombre nacional	36
Tabla 5: Los eventos son acorde a lo planificado.....	37
Tabla 6: La empresa está a la vanguardia de las tendencias y diseños.....	38
Tabla 7: El jefe encargado lidera eficientemente la organización del evento	39
Tabla 8: Los jefes involucran al cliente en la toma de decisiones.....	40
Tabla 9: El clima laboral	41
Tabla 10: Los trabajadores reciben reconocimiento por su desempeño.....	42
Tabla 11: La empresa motiva a sus trabajadores.....	43
Tabla 12: Los sueldos de los trabajadores son acorde a su desempeño	44
Tabla 13: La ubicación de la empresa es accesible para los trabajadores	45
Tabla 14: Los jefes de la empresa supervisan a los trabajadores	46
Tabla 15: Los trabajadores son evaluados por los clientes.....	47
Tabla 16: El encargado del evento pregunta a los espectadores sobre el servicio que se brinda.....	48
Tabla 17: Los trabajadores evalúan a sus jefes	49

Índice de figura

Figura 1: La empresa proporciona inducción al ingresar a un puesto de trabajo.....	33
Figura 2: Oportunidad de hacer línea de carrera en el centro laboral	34
Figura 3: Delegación de funciones en los eventos	35
Figura 4: El Hotel Villa del Sur sigue modelos de eventos de renombre nacional.....	36
Figura 5: Los eventos son acorde a lo planificado	37
Figura 6: La empresa está a la vanguardia de las tendencias y diseños	38
Figura 7: El jefe encargado lidera eficientemente la organización del evento.....	39
Figura 8: Los jefes involucran al cliente en la toma de decisiones	40
Figura 9: El clima laboral.....	41
Figura 10: Los trabajadores reciben reconocimiento por su desempeño	42
Figura 11: La empresa motiva a sus trabajadores	43
Figura 12: Los sueldos de los trabajadores son acorde a su desempeño.....	44
Figura 13: La ubicación de la empresa es accesible para los trabajadores	45
Figura 14: Los jefes de la empresa supervisan a los trabajadores	46
Figura 15: Los trabajadores son evaluados por los clientes	47
Figura 16: El encargado del evento pregunta a los espectadores sobre el servicio que se brinda.....	48
Figura 17: Los trabajadores evalúan a sus jefes	49

I. Introducción

A nivel mundial el desarrollo de las MYPES dedicadas al rubro de eventos sociales ha avanzado considerablemente en estos últimos años, hoy en día las MYPES, son significativos para el progreso de los países, ya que aportan a la sociedad con la generación de empleo y en la economía de todos los países.

En el continente Europeo y Asiático los empresarios de las MYPES se enfocan en cultura gerencial, la innovación, estrategia de mercado y la adopción de objetivos de mercadotecnia, pues para ellos estos aspectos son fundamentales para la permanencia y desarrollo de las MYPES, siendo la base de su economía (Vivanco, 2010).

En Latinoamérica, las MYPES de México están dispuestos a asumir riesgos, invirtiendo en sus productos, en un buen estándar de calidad y eficiencia operativa. Por el contrario en el salvador es todo un desafío transformar su economía y tecnología, pero a pesar de ello tratan de utilizar instrumentos y técnicas actuales pero siguen basando sus decisiones en la intuición y la experiencia de sus negocios. A partir de aquí se puede observar que el éxito y permanencia de las MYPES en diversos países se centran en el nivel de cultura, calidad de los productos, la adaptación al cambio, la cooperación y el fenómeno a la sociabilidad competitiva (Vivanco, 2010).

En el Perú actualmente, las MYPES son calificados como mayor generador de economía y empleo, pero también uno de los países con mayor cierre de Empresas, ocasionado por la influencia en la Gestión de la MYPES y sobre todo por la informalidad. La informalidad es uno de puntos pan críticos en el Perú, puesto que ocasionando el cierre de MYPES antes de cumplir el primer año y afectando su permanencia y desarrollo en el mercado. (Sotelo, 2016).

En la Provincia de Cañete, Distrito de San Vicente, existen un número

considerable de MYPES del sector servicio dedicados al rubro de eventos sociales y catering, los cuales muchos de ellos desaparecen al corto tiempo de su creación y otros permanecen en el tiempo, posicionándose en el mercado, este fenómeno es debido a no tener en cuenta los estándares de calidad, ante el servicio que se brinda al cliente en cuanto, la atención personalizada, el ambiente adecuado para el evento, dudas del cliente en cuanto a la decoración, el trato a sus invitados por parte del personal que los atenderá, entre otros, lo que genera una insatisfacción en el cliente y por ende no volverán a contratar el servicio.

Para ello la presente investigación se justifica a medida que nos permite conocer la realidad de Inversiones Villa del Sur S.A.C., en el adecuado desempeño laboral de sus trabajadores, así mismo determina la demanda existente en el sector MYPES, de servicios de eventos sociales dando a conocer las oportunidades que brinda este servicio para la sociedad, como es la generación de empleo y la obtención de ganancias para ellos mismos.

También, se justifica esta investigación en tres aspectos fundamentales, en la parte teórica porque se aplicó la teoría ya existe que se encuentra descrita en esta investigación, en la práctica, porque se determinó el plan de mejora para el caso en estudio y por último en la parte metodológica porque ayudara como antecedente de la elaboración de otras tesis.

Por otro lado, este servicio no requiere de mucha inversión, ya que generalmente todo se hace con presupuesto del cliente, así mismo las MYPES dedicadas a este rubro deben de contar con personales competentes en el manejo de este servicio, por ello, es importante que a través de los resultados a los que llega el presente estudio; se pueda dar a conocer a la Micro y Pequeñas Empresa; la importancia que tiene en invertir en lo trabajadores , para aumentar la eficiencia y

eficacia, brindando así un servicio de calidad al sector MYPE.

Esta investigación ayudara a la empresa para su desarrollo, no siendo perjudicial para las MYPES, al contrario ayudara al desarrollo de la empresa, siendo viable la aplicación de los resultados obtenidos.

La presente investigación tiene como metodología el método cuantitativo, siendo de nivel descriptivo y de diseño transversal no experimental, cogiendo como población a todas las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Eventos Sociales del Distrito de San Vicente - Cañete, tomando como muestra a todo los trabajadores de Inversiones Villa del Sur S.A.C., aplicando como instrumento el cuestionario, para la obtención de los resultados.

De la aplicación de la encuesta a los trabajadores del Hotel Villa del Sur S.A.C. se obtuvo los siguientes resultados: se ha determinado que el 100% de los trabajadores que ingresan a un puesto de trabajo recibe el entrenamiento y la inducción necesario al puesto que ingresa, ya que la empresa busca que sean miembros efectivos en la organización adquiriendo los conocimiento y habilidades necesarias. En cuanto a hacer línea de carrera dentro de la empresa el 59% de los trabajadores consideran que tienen oportunidad de hacer línea de carrera dentro de la empresa, hoy en día brindar a los trabajadores hacer línea de carrera se ha convertido en una nueva visión por parte de las empresas para poder retener el talento de sus trabajadores y el 41% señalan que no tiene oportunidad de hacer línea de carrera. Correspondiente a la delegación de funciones el 96% de los trabajadores consideran que sus jefes si le delegan funciones ante el desarrollo de un evento, puesto que es necesario para un funcionamiento eficaz, incentivando así la aceptación de responsabilidad y llegando a la conclusión que depende de todos trabajar en equipo para brindar un servicio de calidad y el 4% de los trabajadores señalan que no le delegan funciones en la hora de la realización del

evento. En cuanto a la planificación del evento un 92% los trabajadores consideran que los eventos que se organizan salen acorde a lo planificado, debido a que la empresa se enfoca en la perfección, brindando así un mejor servicio de calidad y el 8% de trabajadores señalan que no siempre sale el evento a lo planificado. De acuerdo a las tendencias y vanguardia de novedades que la empresa debe considerar el 67% opinan que la empresa si están a la vanguardia de los diseños y novedades a la hora de organizar un evento ya que la empresa busca ser innovadora brindando así un mejor servicio y el 33 % de trabajadores opinan que la empresa no considera las tendencias ni diseños en la realización de eventos. Según el liderazgo ejercido por sus jefes el 79% de trabajadores opinan que sus jefes encargados son buenos líderes en la hora de guiar el evento, pues orienta al equipo de trabajo hacia lo planificado, aprovechando las habilidades y fortalezas de los trabajadores y el 21% opinan que no son buenos líderes, pues ellos consideran que no son guiados adecuadamente al logro del objetivo. En cuanto a la empresa considera las opiniones de sus clientes en la toma de decisiones el 71 % de trabajadores indican que los jefes involucran al cliente en la toma de decisiones en el desarrollo del evento, puesto que la empresa busca la satisfacción del cliente y el 29% de trabajadores señalan que no consideran la opinión de los cliente y desarrollan el evento de acuerdo a lo que consideran. Acerca de la motivación al personal el 83% manifiesta que si reciben bonificaciones por la eficiencia del servicio que brindan, ya que es un estímulo para la eficiencia del servicio y el 17% de los trabajadores señalan que la empresa no les brinda bonificaciones por el desempeño ante un evento y en cuanto a la evaluación del desempeño el 87 % de trabajadores manifiesta que los jefes superiores si evalúan el desempeño laboral ante el desarrollo de un evento, ya que la empresa busca la eficiencia en el servicio, y 13% señalan que no son evaluados por sus jefes.

De los resultados obtenidos y antes mencionados se llegó a la siguiente conclusión, Se concluye que las propuestas de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad es brindar a todas las personas el entrenamiento e inducción al puesto que se le asignara, para el desarrollo eficiente de la misma, como también brindar la oportunidad de hacer línea de carrea a sus trabajadores que la empresa considere que tengan las cualidades y habilidades que requiere la empresa, elevando así el desempeño laboral de su personal llegando a desarrollar una Gestión de calidad. Se identificó que las características del desempeño laboral para la gestión de calidad son: el liderazgo eficiente por parte del jefe encargado, puesto que planificara y delegara las funciones a todos los trabajadores sin excepción para que todo salga acorde a lo planificado conociendo así la función que debe de desempeñar cada trabajador, así mismo el reconocimiento o elogios por parte de la empresa por el buen trabajo desempeñado de los trabajadores en cada evento. Se determinó que las características que debe de considerar la Micro y Pequeñas Empresa de sector servicio rubro eventos sociales para una buena la gestión de calidad es destaca en la atención personalizada en cada evento, estar a la vanguardias de las tendencias y diseños considerando las opiniones de los clientes ante la planificación de su evento, dándole así un valor agregado llegando a cubrir todas la expectativas de los cliente. Se determinó algunas propuestas de mejoras para las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Eventos Sociales es hacer que todo su equipo de trabajo se sienten a gusto en el centro laboral, además efectuar las evaluaciones de desempeño laboral de 360 grados, ya que la empresa debe de considerar las opiniones de todos sus trabajadores, para la mejora continua de la organización.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

a) Antecedentes internacionales

Sum. (2015): Muestra en la investigación: *Motivación y Desempeño Laboral*, estudio realizado con el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona I de Quetzaltenango. Presentada para la obtención de título como Licenciada de Psicología industrial.

El presente trabajo tiene como principal objetivo, dar a conocer cómo influye la motivación en el ejercicio laboral de los colaboradores de la empresa. En cuanto a su metodología de investigación es cualitativo, aplicando el método de escala de Likert o también conocida como evaluaciones sumarias, aplicado a los 34 colaboradores de la empresa. Se concluyó que la motivación es factor principal ante el desempeño laboral, causando a los trabajadores mayor entusiasmo en la realización de sus actividades dentro de su puesto de trabajo, ya que los trabajadores reciben felicitaciones e incentivos por sus superiores si han realizado un correcto trabajo, impulsando también a un mayor desempeño en sus labores.

Pozo (2015): Tiene como tesis: *Motivación y Desempeño Laboral en los trabajadores de una Empresa Carrocera*. Mostrada para adquirir título como psicólogo organizacional.

La investigación tiene como principal objetivo, estudiar de qué manera la motivación afecta al trabajo laboral. Teniendo como metodología el método cualitativo y cuantitativo, utilizando la encuesta para ser impuesta a 78 colaboradores de la Empresa Carrocera. En conclusión, se pudo observar que el grado de desempeño de los colaboradores está dentro del parámetro establecidos por la organización siendo satisfactorios para la empresa, puesto que la empresa utiliza como tipo de evaluación de

180° para medir el desempeño, basándose en las competencias. Lo cual, de los resultados obtenidos pudo establecer estrategias para mejorar el desempeño de los colaboradores dando importancia a los objetivos personales como también organizacionales.

Tomala y Triviño (2018): Indica en el trabajo *propuesta de mejora en la calidad de servicio de las empresas catering, ciudad Guayaquil*. Presentada para obtener el título de Ingeniería Comercial.

La tesis tiene como objetivo general implementar estrategias que permitan la mejora de calidad en los servicios que brinda la entidad de catering en la ciudad de Guayaquil. En cuanto a su metodología de investigación es cualitativo, empleando como instrumento la escala de Likert, aplicada a todas aquellas entidades de catering de la capital de Guayaquil, tomando de muestra a 10 MYPES siendo el total de población. En conclusión la aplicación de las encuestas realizadas a los gerentes de las empresas de catering permitió demostrar como actualmente brindan estas empresas la calidad de servicio, así mismo se identificó que no todas están totalmente seguras de que el servicio que brindan es recibido satisfactoriamente por el cliente.

Benavides (2016): Indica en su tesis *Rediseño de índices de gestión de calidad para mejorar el sistema de gestión de calidad en Fiducia S.A.* Presentada para optar como Magister en Administración de Empresas en la Especialidad en calidad y productividad.

Tiene como objetivo general el rediseñar los Indicadores para mejorar el Sistema de gestión de calidad en FIDUCIA S.A. el estudio del trabajo es cuantitativa, utilizando la encuesta para ser aplicada a la población de la compañía Fiducia S.A. tomando como muestra a 33 personas en las áreas Administración y Contabilidad. En conclusión la investigación realizada se pudo evidenciar que en la Compañía FIDUCIA S.A. se

encuentra socializado y es de conocimiento de todas aquellas personas que están involucradas en las áreas de Contabilidad y Administración en donde se generan los indicadores de gestión de nuestro interés; no obstante se detectó, a pesar que en buena parte es de gran beneficio el sistema de gestión en la compañía, existe una debilidad al momento de controlar los resultados puesto que los índices de gestión de calidad son insuficientes para la cantidad de actividades que se generan.

Cedeño (2015): Señala en su investigación *Propuesta para la creación de una empresa de servicio de catering social y empresarial de servicio de catering social y empresarial en el sector norte de la ciudad de Guayaquil, Ecuador*. Presentada para contar con el Título de Master en Administración de Empresas.

Tiene como objetivo principal Analizar la aceptación de una empresa de servicio de catering social y empresarial mediante la recolección de datos primarios y secundarios para el diseño de un negocio de esta naturaleza en el sector norte de la ciudad de Guayaquil. Su metodología de estudio es cuali-cuantitativo, aplicando la técnica de la encuesta, tomando como muestra a 384 consumidores. En conclusión la investigación determino que existe una alta demanda del servicio de catering en el norte de la Ciudad de Guayaquil debido a que los consumidores generalmente solicitan el servicio cuando organizan algún tipo de eventos, se identificó también que en la mayoría de los casos el menú que ofrecen las empresas de catering no es variado, lo que genera insatisfacción de los clientes ya que en la mayoría de las empresa no consideran las opiniones ni gustos del cliente ya que para el desarrollo del negocio se debe de enfocarse en la calidad del servicio y la calidad de vida basadas en alimentos nutritivos y saludables que se ajustan a estos requerimientos, por ende la empresa debe de estar a la vanguardia de las nuevas y debe de considerar las opiniones de los clientes ante la planificación de su evento.

b) Antecedentes Nacionales

Arrascue y Segura (2016): indica en su tesis *la gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER" chiclayo-2015*. Presentada para obtener el título de licenciado en administración de empresas.

Su objetivo principal es establecer si la calidad de servicio es un factor influyente ante la agrado del cliente. El método de estudio es cuantitativa, para la aplicación de la encuesta se tomara a la totalidad de la población como muestra siendo 9 trabajadores y 32 clientes. En conclusión se pudo determinar con los datos obtenidos que hay una conexión entre el servicio de calidad y el agrado del cliente por lo que lo planteado en la hipótesis uno es aceptada.

Bayro (2018): Indica en su tesis *Relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en el hotel palacio del Inka del Cusco, área de Service Express*. Presentada para adquirir el título profesional de Licenciada en Turismo.

El estudio tiene como objetivo principal estudiar el desempeño laboral del recurso humano en el área de Service Express en el hotel Palacio del Inka del Cusco y determinar cómo influye el servicio ante el cliente. La estudio de investigación es cualitativa, aplicada al área de Service Express, Departamento de Guest Relation, del hotel Palacio del Inka, y tomando como referencia a 100 huéspedes. En conclusión se demostró que las acciones que el agente de service express al ocurrir cierto incidente lo toma positivamente, ya que los trabajadores saben cómo resolver los inconvenientes hallados en su puesto de trabajo, logrando la satisfacción del huésped bajo los parámetros de calidad impuestos por la organización, así mismo se demostró que el desempeño laboral es un factor importante para brindar un servicio de calidad a través

del trabajo guiado por su superior, logrando la satisfacción del mismo y reconocimiento llegando a ser un hotel de categoría y clase mundial.

Herrera (2018): Indica en su tesis la *gestión de calidad bajo el enfoque de Marketing en las MYPES del Sector Comercial, Rubro Autoservicios, Distrito de Dallería, año 2018*. Presentado para obtención la licenciatura en administración.

Tiene como principal objetivo Investigar si las MYPES de autoservicios, gestionan con calidad y se guían con un plan de marketing. En cuanto a su metodología de investigación es cuantitativa, aplicando la encuesta utilizando el cuestionario, contando con 14 MYPES dedicadas a este rubro y se tomando como muestra a 9 MYPES. En conclusión se determinó que la mayoría, aplica el marketing transaccional (55.7%) porque impulsa a que las ventas sean por impulso, buscando volumen de ventas y la mayor captación de clientes y los microempresarios del sector comercial, rubro autoservicio, se guían bajo un plan de marketing (67,7%), básico en su elaboración pero que esencialmente tiene por objetivo impulsar las ventas (rotación) y evitar envejecimiento o caducidad de su mercadería enfocado también en brindar valor y satisfacción al cliente.

Pacheco (2017): Indica en su investigación *el modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba*. Mostrado para tener el título de Doctor en gestión de empresarial.

Contiene como objetivo principal diseñar una guía de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES Hoteleras de Riobamba. En cuanto a la metodología de investigación es cualitativa, empleando la técnica de la encuesta que será aplicado a todos los trabajadores. En conclusión se pudo determinar que el clima laboral es un factor ante desempeño de los colaboradores de las PYMES Hoteleras de

Riobamba dando como resultado mejor trabajo en equipo, productividad, responsabilidad.

Salvador (2017): señala en su tesis Propuesta de mejora de la calidad del servicio al cliente en una empresa de pastelería & catering Lima, Perú-2017. Presentado para optar el título profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial.

Tiene como objetivo general Proponer la implementación de un plan d mejora de la calidad del servicio al cliente en la empresa de pastelería “Misky Tanta S.A.C.”, del distrito de San Martin de Porres, Lima, Peru-2017. En cuanto su metodología es cuantitativa, de tipo proyectiva de diseño no experimental, teniendo como población 2450 habitantes de la urbanización dominicos, tomando como muestra a 50 clientes, aplicando l técnica de la encuesta. Concluye que la empresa no cuenta con un programa o personal que oriente y delegue las actividades a realizar durante el proceso de servicio al cliente, no lleva un orden sobre las funciones que cada trabajador debe realizar, así como las responsabilidades y condiciones que el puesto exige para poder desempeñar una tarea adecuadamente, así mismo no cuenta con una base de datos lo cual brinde al personal escalar dentro de la empresa llegando a que el nivel de satisfacción del cliente sea ineficiente, lo cual la empresa debería de considerar la implementación de lo antes mencionado para bridar un servicio de calidad.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Gestión de calidad

2.2.1.1. Teorías de calidad

Edward Deming (1900-1993).- Es considerado en Japón como el padre de la tercera revolución industrial por sus aportaciones en el marco de la calidad dieron a las empresas japonesas una nueva filosofía que les llevo a alcanzar un gran éxito. En Japón

se seguían con atención las técnicas de shewart, algo que no ocurría en estados unidos, como Japón se encontraba en plena reconstrucción tras la segunda guerra mundial, invitaron a Deming a dar conferencias sobre el control estadístico de procesos. Deming formo y adoctrino a numerosos ingenieros y directivos en el los procesos del control estadístico y en los conceptos de calidad. Deming dio nombre a una metodología denominada rueda de Deming. Esta metodología está basada en un ciclo de resolución de problemas y de mejora. Consta de cuatro puntos:

- 1) P (plan): planificar
- 2) D (do): ejecutar
- 3) C (check): comprobar
- 4) A (act): actuar (Armendariz, 2019, p.11)

Kaoru Ishikawa (1915-1989).- Es considerado como el creador de los círculos de calidad, fundamentándose en la colaboración de todos los trabajadores de la organización en grupos de voluntarios, que buscan la mejora y el control constante de su entorno. De esta manera, la calidad se convierte en un asunto de todos. (Armendariz, 2019, p.17).

De estos surgió la aplicación de los diagramas de Pareto, también llamado Ishikawa. En estos se representan las posibles causas de un defecto o problema relacionado con la calidad. Estas son herramientas habituales en la gestión de la calidad (Armendariz, 2019, p.18).

Armand Feigenbaum (1922-1944).- por su parte el concepto de control de calidad involucra a toda la organización, y esta orietada al cliente y consumidor. Los pasos hacia la calidad según armand son: co promiso de la organización, liderazgo en calidad y técnicas de calidad moderna (Aldana, Álvarez, Bernal, Díaz, Galindo, Gonzales y Villegas, 2015, p.21).

2.2.1.2. Definición de calidad según autores

Según Philip Crosby la calidad está enfocada bajo el contexto de cero defectos en cuanto a los requisitos que el cliente establece (Aldana, Álvarez, Bernal, Díaz, Galindo, Gonzales y Villegas, 2015, p34).

Según Kauro Ishikawa la calidad comprende en mantener el producto en el mercado siendo económico y atractivo para el cliente (Aldana et al., 2015, p.34).

Según Edward Deming la calidad es cumplir las metas de la organización indagando la diferencia entre las causas especiales y comunes (Aldana et al., 2015, p.34).

Para Marcelino y Ramírez la calidad es lo que las organizaciones persiguen a toda costa con métodos que les brinde una oportunidad para llegar a los estándares de calidad y permanencia en el mercado local, nacional e internacional (Marcelino y Ramírez, 2014, p.10).

2.2.1.3. Principios de la Gestión de calidad

La ISO 9000 en su versión 2015, señala 7 principios.

a) Al cliente: comprende necesidades, expectativas y satisfacción de los consumidores, son fuente principal de una organización (Cortes, 2015, p.38).

b) Liderazgo: es involucrar a todos los trabajadores de la organización a lograr las metas de la empresa, adaptándolos a la visión y misión de la organización (Cortes, 2015, p.38).

c) Compromiso de las personas: utilizar las capacidades de las personas en beneficio de la organización independientemente del puesto en que se encuentre creando un ambiente de trabajo en la que se sientan un equipo, fijando sus esfuerzos en la meta de la entidad (Cortes, 2015, p.39).

d) Enfoque a procesos: determinar las expectativas y necesidades de los clientes ofreciendo servicios y productos que satisfagan a las mismas creando así un valor agregado en los productos para los clientes (Cortes, 2015, p.40).

e) Mejora continua: es la evolución del trabajo de los colaboradores (Cortes, 2015, p.38).

f) Toma de decisiones basada en hechos: está enfocada en cumplir con las expectativas de los consumidores teniendo en cuenta la calidad del servicio o bien (Cortes, 2015, p.41).

g) Relaciones mutuamente benéfica con los proveedores y otras partes interesadas: esta unidad a la mejora continua y gestión de los procesos para dar seguimiento y realimentación a los procesos (Cortes, 2015, p.42).

2.2.1.4. Sistema de calidad

Novillo, Parra, Ramón, López (2017) se define como un tipo de calidad que tiene como objetivo primordial dirigir y adecuar el estándar de calidad en la organización, buscando implementar el sistema, mencionando que el diseño e implementación esta siempre alineado a la búsqueda de satisfacer las necesidades (p.84)

a) Objetivos

Entre los objetivos se destaca la satisfacción al cliente como punto primordial del sistema. Seguido de este objetivo se encuentra la obtención de nuevos clientes, porque al satisfacer a nuestros clientes vamos a lograr obtener nuevos clientes que se verán atraídos por los servicios y productos de calidad. Como tercer objetivo se tiene la Organización sistemática de la empresa, debido a que la empresa necesita un sistema conformado por procesos que buscan la mejora continua y el agrado de los clientes. Otro objetivos de SGC y posiblemente uno de los más importantes es la mejora

continua, las empresas buscan mejorar constantemente con la finalidad de minimizar costos y maximizar las ganancias para la empresa (Novillo et al., 2017, p.85)

b) Beneficios

Es importante para las empresas, debido a que permite a las organizaciones contar con los instrumentos adecuados para que las acciones se ejecuten pensando primero en los requisitos del cliente. Dentro de los principales beneficios se puede destacar (Novillo et al., 2017, p.87)

1. El enfoque al cliente ayuda a fidelizar a los mismos.
2. Estandarización de los procesos, se asegura que existen los procesos necesarios para realizar las actividades correctamente, y de la misma manera, permitiendo a la empresa hacer las cosas bien y siempre de la misma forma.
3. Compromiso del personal con respecto a la calidad. Este aspecto es de suma importancia debido a que el personal comprometido con la empresa y con la calidad nos asegura ser eficientes y brindar productos de la mejor calidad a los clientes.
4. Beneficios externos, uno de los aspectos más importante es la reputación de la empresa, pues este les sirve como una ventaja competitiva (Novillo et al., 2017, p.88).

2.2.1.5. Gestión de calidad total

Se basa en que las empresas busquen a través del mejoramiento continuo la satisfacción del cliente. Tomando en consideración los distintos procesos y acciones que el personal debe realizar en las organizaciones con el fin de brindar un valor al servicio o al producto que requieren los clientes. EL TQM no solo se basa en pequeños detalles como un saludo, un gracias, o un bonito producto; más bien se la considera una

estrategia de gestión que se basa en la actitud y compromiso de todos los empleados de las compañías por buscar un producto o servicio que satisfaga a sus clientes (Novillo et al., 2017, p.60).

El objetivo principal es promover que las empresas vean la calidad de una forma general no particular; es decir que la calidad sea incorporada en todos los procesos, tanto internos como externos, buscando la satisfacción total de sus clientes y de la organización (Novillo et al., 2017, p.60).

2.2.1.5.1. Fases para la gestión de la calidad total

Dentro de las fases recogemos la trilogía de Juran:

- 1) Planificar la calidad:** Es el desarrollo de los servicios y procesos que vamos a requerir para cubrir las expectativas de los compradores. Las acciones necesarias son:
 - a) Determinar a los compradores en la que nos dirigiremos y sus necesidades.
Diseñar los productos o servicios, tomando en consideración las necesidades.
 - b) Ejecutar las actividades necesarias para producir los productos o servicios según lo planificado.
- 2) Controlar la calidad:** En esta parte se busca encontrar las posibles desviaciones, tomando en consideración los estándares planificados para el producto o servicio versus los productos realizados. Para esto se toma en consideración las siguientes actividades:
 - a) Evaluar las desviaciones comparando con los estándares de calidad planificados.
 - b) Implementar medidas para corregir las desviaciones encontradas (Novillo et al., 2017, p.62).

3) Mejorar la calidad: En esta fase se considera la generación de un sistema organizado para corregir las falencias originadas en la fase de planificación, para así evitar futuros problemas de calidad. Se espera cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Establecer un sistema para evitar problemas de calidad futuros.
- b) Elaborar proyectos de mejora, con la finalidad de buscar disminuir errores, tomando en consideración los puntos prioritarios a resolver.
- c) Definir, formar e incentivar al grupo de personas que trabajaran en los proyectos de mejora (Novillo et al., 2017, p.63).

2.2.1.5.2. La implantación de TQM (Total Quality Management)

La implementación de TQM tiene sus dificultades para cumplir sus objetivos, pero lo más importante es que exista el compromiso de todo el personal, y lo más importante que se cree una cultura de calidad. Una vez que los clientes perciban la calidad esta se traducirá en mayores ventas, mayor participación de mercado y mayores ingresos para la compañía. Para implementar la TQM en las organizaciones se puede tomar 10 factores. Siendo los siguientes: (Novillo et al., 2017, p.64).

- 1) Liderazgo:** El éxito de un líder se da por las cualidades que este tiene para lograr que un grupo de personas logren un objetivo en común. Las cualidades principales de un líder son: la confianza en sí mismo, la energía y tolerancia al estrés, enfoque a control interno, la forma de manejar las emociones y la integridad. Es importante que las organizaciones cuenten con líderes, porque estos son quienes dirigen a los equipos de trabajo por la ruta que deben seguir para lograr los objetivos empresariales (Novillo et al., 2017, p.91).

- 2) **Adopción de la filosofía:** Que la TQM sea parte de la misión de la empresa, logrando este cambio de la teoría a la práctica, usando ciertas herramientas que permitan asegurar el compromiso con la calidad. Por ejemplo auditorías, evaluaciones, entre otras herramientas. Convirtiendo a las herramientas seleccionadas como parte de las actividades diarias (Novillo et al., 2017, p.64).
- 3) **Implicación de los clientes (externos/internos):** Se busca incorporar las expectativas de los consumidores y clientes con la finalidad de tomar en consideración estos aspectos al momento de tomar decisiones o de desarrollo de productos. Logrando crear Gestión de la calidad lazos estrechos de confianza y fidelización (Novillo et al., 2017, p.64).
- 4) **Implicación de proveedores:** Se lograr incorporar a los proveedores como parte de la empresa, trabajando en conjunto con ellos y logrando que se comprometan en la calidad, logrando asegurar que los servicios o bienes que se brinda lleguen a cumplir con los requisitos de calidad necesarios (Novillo et al., 2017, p.65).
- 5) **Organización abierta y flexible:** La alta dirección debe crear e incentivar una cultura de trabajo en equipo, logrando una estructura más horizontal, con una mejor comunicación, más abierta. Poniendo a un lado la burocracia en los procesos, dando mayor importancia al delegar poder para la toma de decisiones e incluyendo a más gente en este proceso (Novillo et al., 2017, p.65).
- 6) **Formación/entrenamiento:** Es importante que la organización tenga la capacidad de buscar la formación de sus empleados y lograr que tengan la

oportunidad de desarrollarse en la empresa, dando un enfoque hacia la calidad a la formación de los empleados (Novillo et al., 2017, p.65).

- 7) **Delegación de poder (empowerment):** A través de la delegación de atribuciones a los empleados, se logra un mayor compromiso con los mismos. Así mismo los empleados se involucran de mejor manera en procesos de diseño y control. Mientras mayor autonomía se le conceda al colaborador, este tendrá mayor compromiso en la búsqueda de resultados satisfactorios (Novillo et al., 2017, p.65).
- 8) **Benchmarking:** Este aspecto es importante en la actualidad para las empresas, porque esta Gestión de la calidad buscan poder compararse con procesos o practicas exitosas de otras empresas, que generalmente están en el mismo Mercado o están siendo líderes en mercados similares (Novillo et al., 2017, p.66).
- 9) **Mejora de procesos:** Para implementar mejoras en los procesos es importante primeramente lograr el compromiso de los colaboradores, debido a que estos son los que van a poner en práctica los cambios y mejoras presentadas en los distintos procesos de la organización (Novillo et al., 2017, p.66).
- 10) **Mentalidad “cero defectos”:** Este factor se enfoca en que la empresa busca que las cosas se hagan bien desde el primer minuto. Es decir que se debe evitar los productos defectuosos, empezando desde la fase de diseño. Estos esfuerzos por lograr cero defectos deben estar plasmadas como cultura de las organizaciones y no solamente cuando existen procesos de mejoras (Novillo et al., 2017, p.66).

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Teorías del desempeño laboral

Federick W. Taylor en su teoría señala la relación que debe tener las personas hacia las tareas que desempeña. Poniendo énfasis en aumentar la eficiencia en los trabajadores en el área en que se encuentra (Jones y George, 2014, p.41).

Max Weber Se caracterizó por crear una estructura organizacional pensado en incrementar la eficiencia y eficacia de los trabajadores dando como resultado un alto nivel de desempeño. Jones y George, 2014, p. 48).

Ed Locke y Gary Latham se enfoca en la motivación de los trabajadores dando lugar a que contribuyan con la organización en el logro de metas y brindando un eficiente desempeño en sus labores (Jones y George, 2014, p.462).

2.2.2.2. Definición de desempeño laboral

Según **Alles (2016)** “El desempeño de una persona, en cualquier actividad, laboral o no, se pueden agrupar en tres ejes principales: los conocimientos, la experiencia práctica y las competencias” (p. 28).

2.2.2.3. Factores internos del desempeño laboral

Existen tres tipos de condiciones laborales según Chiavenato, entre ellas tenemos:

a) Condiciones Ambientales de trabajo: Se refiere al lugar en donde los trabajadores desempeñan sus labores, como por ejemplo:

Iluminación: En el ambiente de trabajo ha de ser adecuada y adaptada a las actividades de los trabajadores. Pues lo recomendable es disponer con paredes y techos que tengan una luminaria clara.

Ruido: se define como el sonido que puede ser deseado o no por los

trabajadores de la organización, en algunos casos son dañinos para la salud.

Respecto al riesgo físico por ruido, se exponen que el sonido ha sobrepasado el ámbito laboral para convertirse en una contaminación ambiental, esto se ve representado por lesión como la fatiga auditiva y el elevado riesgo de hipoacusia, inducida por el ruido laboral (Ruiz y Gallegos, 2018,p.51).

- b) **Condiciones de Tiempo:** Se describe en el horario de trabajo incluyendo el periodo de descanso y en algunos casos las horas extras de trabajo (Coello, 2014).
- c) **Condiciones Sociales:** surge en el ámbito laboral, surge a partir del dialogo entre las personas de los diferentes ambientes del centro de trabajo, formando una relación de amistad o la conformación de grupos formales e informales.

Otros factores internos

- a) **Clima laboral:** El clima laboral se refiere al contexto de trabajos, siendo tangible o intangible que se presentan en una organización afectando el comportamiento de los miembros y por tanto su desempeño en la empresa (Bordas,2016).
- b) **Cultura Organizacional:** es el conjunto de valores, principio, modelos de conductas y creencia que deben tener los miembros de una organización inculcada por ella misma (Bordas, 2016).
- c) **Cultura de Servicio:** La cultura del servicio significa que el individuo sin duda alguna tiene como objetivo buscar la excelencia personal para impactar en la sociedad a través del bien común. Surgiendo los principios y valores que orientan la conducta hacia su manifestación como virtudes y hábitos de conducta que enriquecen la personalidad de cada individuo, le hacen más

dueños de si mismo y facilitan su acción en servicio de los demás (Vargas y Aldana, 2014)

- d) Motivación Laboral:** La motivación laboral es el estímulo que la organización o empresa da a sus empleados de acuerdo a las actividades que realiza en beneficio a los objetivos de la organización. Estas prácticas deberán mantenerse en el tiempo, pues la motivación es el estímulo que los trabajadores necesitan y que además promueve altos niveles de productividad y competitividad (Garcia, D., Bolivar, C. y Perez, L., 2016).

2.2.2.4. Factores externos del desempeño laboral

Es importante que el colaborar de una organización sepa cuáles son sus tareas y funciones dentro de su área para así desempeñar un buen labor al cumplimiento de las metas de la entidad. Pero, existen otros factores que desvían la atención del colaborador y disminuyen su rendimiento como: (Garcia, Bolivar y Perez, 2016).

- a) Vida personal:** La familia puede impactar directamente en el comportamiento de ellos en el trabajo, creando conflictos con compañeros del mismo nivel y jefaturas.
- b) Ingresos:** Este punto es referente a la capacidad de cubrir los gastos familiares con el salario que el colaborador recibe en la empresa.
- c) Acceso geográfico:** facilidad de llegada del trabajador a su centro de trabajo.
- d) Condiciones de vida:** Se refiere a exposición y control de violencia del medio en el que vive el colaborador, alimentación, uso del tiempo libre, entre otras. (Bucci y Luna, 2014)

La organización debe cuestionarse si realmente conoce la importancia de estos factores, ya que esto traerá como consecuencia el logro de los objetivos. La

organización debe tener en cuenta que debe haber un equilibrio entre estos; es decir, de acuerdo con las responsabilidades y competencias de cada empleado se debe tener la remuneración económica apropiada.

Es fundamental que la empresa tome en cuenta la implementación de estrategias para conservar la motivación de los colaboradores; pues es necesario implementar estas estrategias para contar con la participación de todos los empleados, directivos y demás miembros de la organización. Es de vital importancia resaltar en la organización el factor humano en todos los aspectos (García et al., 2016).

2.2.2.5. Quien evalúa el desempeño

El desempeño laboral puede ser evaluado por los gerentes como uno mismo, pares, subordinados y hasta clientes (Jones y George, 2014).

2.2.2.6. Tipos de evaluación del desempeño

Evaluación del comportamiento: aquí califican las conductas y acciones que desempeñan los colaboradores en el ambiente de trabajo. (Jones y George, 2014).

Evaluaciones de los resultados: este tipo de evaluación se basa a los resultados del desempeño de labores de los trabajadores de una organización (Jones y George, 2014).

Evaluaciones del desempeño de 360 grados: en este escenario el supervisor de recursos humanos entrevista al supervisor de un empleado, compañeros y cualquier reporte directo, permitiendo al evaluador tener un perfil completo, además de valorar el desempeño en el trabajo del empleado, recibiendo así sobre el comportamiento del colaborador (Fernández, 2017, p.133).

Evaluación vertical: Se denomina de este modo vertical porque lo evalúa el superior o jefe y le da el visto bueno de la evaluación el superior del jefe, al que hemos denominado “jefe del jefe” (Alles, 2017)

2.2.2.7. Pasos para la evaluación del desempeño

Se pueden distinguir tres pasos:

Definir el puesto: Para ello se utiliza el documento denominado descriptivo del puesto. La evaluación se realizara sobre la base del puesto que ocupa la persona, quien conoce y comprende su alcance y ha brindado su acuerdo con esos requisitos (Alles, 2017).

Evaluar el desempeño (en función del puesto, paso 1): Para evaluar el desempeño será necesario utilizar algún tipo de herramienta o método, de lo cual surgirá una calificación. Para ello se debe contar con una escala definida previamente que indique el grado correspondiente a la evaluación efectuada (Alles, 2017).

Retroalimentación: El jefe dará la debida retroalimentación sobre el desempeño, los resultados obtenidos y los progresos del colaborador. Implica brindar sugerencias para su accionar futuro (Alles, 2017).

2.2.2.8. Pruebas de simulación del desempeño

Robbins, Decenzo y Coulter (2013) sostienen que las pruebas de simulación de desempeño más conocidas son las de situaciones de trabajo (una réplica en miniatura del trabajo) y los centros de evaluación (donde se simulan los problemas ¿reales posiblemente se enfrentarían en el trabajo). La primera prueba está pensada para personas que solicitan empleos rutinarios, y la última para personas gerencial. (p.171).

La ventaja de la simulación del desempeño sobre otros métodos de pruebas tradicionales es obvia. Debido a que, en esencia, su contenido es idéntico al contenido del trabajo, la simulación del desempeño deberá precisar mejor el desempeño laboral a corto plazo y minimizar loa posibles alegatos por discriminación laboral. Además, debido a la naturaleza de su contenido y los métodos utilizados para determinar este, las

pruebas de simulación del desempeño bien construidas son pronosticadores válidos (Robbins et al., 2013, p.171).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Calidad

En la actualidad, el concepto de calidad está totalmente ligado con el cliente; la calidad es proporcionar a nuestros clientes aquello que esperan de un producto o servicio (Armendariz, 2019, p.2).

2.3.2. Desempeño

Según Rodríguez (2016) el desempeño es la “eficiencia, eficacia y satisfacción del participante” (p.17).

2.3.3. Desempeño laboral

Según Alles (2016) “es el conjunto de comportamiento y resultados dado por un trabajador en beneficio de una organización” (p. 75).

2.3.4. Evaluación del desempeño

Según Jones y George (2014) “es un estudio de la productividad de los trabajadores en sus puestos de trabajo” (p.656).

2.3.5. MYPES

Las MYPES son organizaciones que tiene 2 y 50 trabajadores, cuyo objetivo es emplear actividades de producción, extracción y comercialización de bienes y servicios, con ventas menores a 876.00 dólares anuales (Ferraro y Stumpo, 2010, p.346).

2.3.6. Eventos sociales

Son celebraciones subestimados en el ámbito profesional de una organización, puesto que son actividades no rutinarios como bodas, ceremonias de graduación, baby shower o pedido de mano (Jimenez y Panizo, 2017, p.30).

III. Hipótesis

Esta investigación no contendrá una hipótesis

Según Hernández, Fernández y baptista (2014) No siempre tendrán hipótesis las investigaciones cuantitativas (p. 4).

IV. Metodología

4.1. Tipo de investigación

El estudio es cuantitativo

Según Hernandez, fernandez y bautista (2014) “es cuantitativo cuando las mediciones arrojan con resultados estadísticos, lo cual es probatorio” (p.4).

4.2. Nivel de investigación

Es de nivel descriptivo

Domínguez (2015) “estudia los fenómenos en cuanto a sus componentes, mide conceptos y define variables” (p.52).

4.3. Diseño de la investigación

Es transversal – no experimental

Domínguez (2015) “las variables transversales podrán ser medidas a través de comparaciones” (p.54).

4.4. Población y muestra

4.4.1. Población

Esta Compuesta por seis MYPES del Sector Servicio, Rubro Eventos Sociales,

San Vicente, Cañete, información obtenida de la página oficial de la REMYPE.

Hernández et al. (2014) afirma que “es el total de estudio que serán cogidas de acuerdo a las especificaciones”, (p.174).

4.4.2. Muestra

Muestreo no probabilístico

A diferencia de los probabilísticos, no permiten determinar el error de muestreo, no es posible determinar el nivel de confianza sobre la representatividad de la muestra, y no permiten realizar diferencias sobre sobre la población. Existen varios tipos de muestreo no probabilístico, de los cuales los más usados son los siguientes (Millones, Barreno, Vásquez y Castillo, 2016).

Muestreo por cuotas: es una técnica de uso frecuente en la investigación de mercados, sobre todo en encuestas de opinión. Se basa en el conocimiento de los estratos de una población y de los individuos más representativos de esta; en este tipo de muestreo se seleccionan cuotas de individuos que reúnen ciertas condiciones. Una vez especificada la cuota, se eligen los primeros clientes que cumplan con estas características (Millones et al., 2016).

Muestreo por conveniencia: en este caso, las unidades que conforman la muestra se seleccionan de acuerdo a la conveniencia del investigador. Por ejemplo, se puede solicitar a algunos asistentes a un centro comercial que colaboren voluntariamente para probar ciertos productos. En cada caso la unidad de muestreo se selecciona sobre la base de su fácil disponibilidad (Millones et al., 2016).

Muestreo de juicio: este tipo de muestreo consiste en seleccionar las unidades muestrales a juicio del investigador quien determina a los que representa a la población. Una importante diferencia radica en que la muestra no es típica, sino que el investigador

la considera como tal. Como se observa, la eficiencia del muestreo por juicio depende de la opinión del investigador (Millones et al., 2016).

En la presente investigación tiene como **Muestra No Probabilístico** y de tipo de **Muestra por Cuotas**.

Muestra 1: se aplicó a 24 colaboradores de la Cooperación Villa del sur S.A.C., ya que cumplen con las características que esta investigación necesita para la obtención de los resultados.

Según Hernández et al. (2014) “es el subconjunto que se tomara de toda una población” (p.175).

4.5. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Definición de operacionalización	Indicador	Escala	Fuente
Gestión de calidad	Según Philip Crosby la calidad está enfocada bajo el contexto de cero defectos en cuanto a los requisitos que el cliente establece (Aldana, Álvarez, Bernal, Díaz, Galindo, Gonzales y Villegas, 2015, p34)	La implantación de TQM (Total Quality Management)	La gestión de la calidad total o también denominada “Total Quality Management” se basa en que las empresas busquen a través del mejoramiento continuo la satisfacción del cliente. (Novillo et al., 2017, p.60).	Formación / entrenamiento	Likert	Colaboradores
				Delegación de poder (empowerment)	Likert	Colaboradores
				Benchmarking	Likert	Colaboradores
				Mentalidad “cero defectos”	Likert	Colaboradores
				Liderazgo	Likert	Colaboradores
				Implicación de clientes	Likert	Colaboradores

Desempeño laboral	Según Alles (2016) “es el conjunto de comportamiento y resultados dado por un trabajador en beneficio de una organización” (p. 75).	Factores internos del desempeño laboral	Son factores que intervienen en el desempeño de un trabajador.	Clima laboral	Likert	Colaboradores
				Motivación laboral	Likert	Colaboradores
		Factores externos del desempeño laboral		Ingresos	Likert	Colaboradores
				Acceso geográfico	Likert	Colaboradores
		Evaluación del desempeño	Según Jones y George (2014) “es un estudio de la productividad de los trabajadores en sus puestos de trabajo” (p.656).	Evaluación vertical	Likert	Colaboradores
				Evaluación 360 grados	Likert	Colaboradores

4.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

4.6.1. Técnica

Se utilizó la encuesta

Según Arias (2012) “la encuesta sirve para obtener algún tipo de información en relación con el objetivo de la misma” (p.72).

4.6.2. Instrumento

El instrumento fue el cuestionario

Según Hernandez et al. (2014), “es un grupo de preguntas llevando consigo como objetivo el desarrollo de una o dos variables” (p.217)

4.7. Plan de análisis

En este trabajo se utilizó el estudio descriptivo de las variables. Para este trabajo de investigación se utilizó diversos programas como Excel que ayudo en las elaboraciones de las tablas, tabulaciones; el programa Spss Statistics muy usado para los datos estadísticos. Acrobat Reader para la lectura de formatos en pdf.

4.8. Matriz de consistencia

Enunciado del problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumento
<p>¿Cuál es la propuesta de mejora del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Eventos Sociales, Caso: Inversiones Villa Del Sur S.A.C - San Vicente, Cañete, 2019?</p>	<p>Objetivo general Elaborar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Eventos Sociales, Caso: Inversiones Villa Del Sur S.A.C – San Vicente, Cañete, 2019.</p> <p>Objetivo específico Describir las características del desempeño laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Eventos Sociales, Caso: Inversiones Villa Del Sur S.A.C - San Vicente, Cañete, 2019. Determinar las características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Eventos Sociales, Caso: Inversiones Villa Del Sur S.A.C - San Vicente, Cañete, 2019. Determinar la propuesta de mejora de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Eventos Sociales, Caso: Inversiones Villa Del Sur S.A.C - San Vicente, Cañete, 2019.</p>	<p>Gestión de calidad</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Según Hernández, Fernández y baptista (2014) No siempre tendrán hipótesis las investigaciones cuantitativas (p.4)</p>	<p>Tipo de la investigación: Cuantitativa</p> <p>Nivel de la investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño de la investigación: Transversal – no experimental</p>	<p>Población Estará compuesta por seis MYPES del Sector Servicio, Rubro Eventos Sociales, San Vicente, Cañete</p> <p>Muestra Está compuesta por el estudio de caso de una micro y pequeña empresa</p> <p>Aplicada a 24 trabajadores de Inversiones Villa del Sur S.A.C.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

FUENTE: Elaboración Propia

4.9.Principios éticos

Protección a las personas: La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinara de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

Beneficencia y no maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En este sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren practicas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador también obligado a tratar equitativamente a quienes participa en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica: La integridad o rectitud deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino debe extenderse a sus actividades de enseñanza a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevantes cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Así mismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de intereses que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

Consentimiento informado y expreso: En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1: La empresa proporciona entrenamiento al ingresar a un puesto de trabajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	15	63%
Completamente de acuerdo	9	37%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE Inversiones Villa del Sur S.A.C.

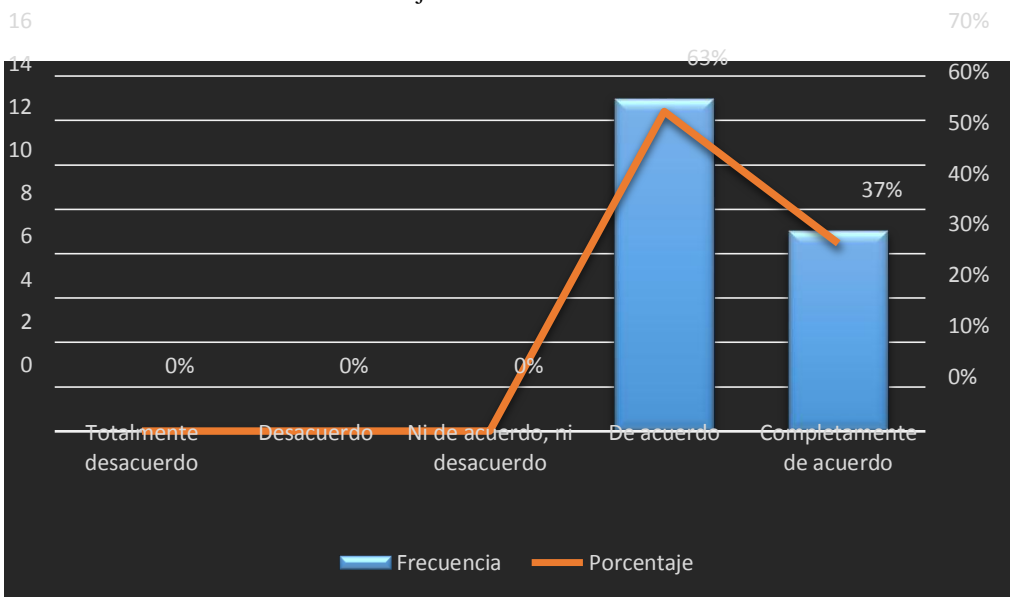


Figura 1: La empresa proporciona inducción al ingresar a un puesto de trabajo

Fuente: Tabla 1

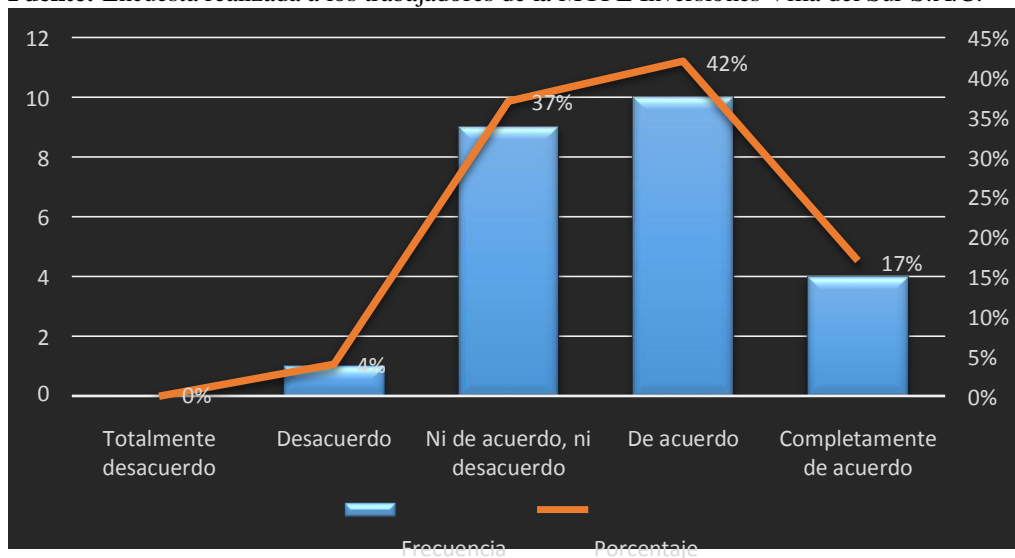
Interpretación:

Como resultado de la figura 1, obtenido en la encuesta aplicada a los trabajadores de la MYPE Inversiones Villa del Sur S.A.C., se ha determinado que el 100% de los trabajadores que ingresan a un puesto de trabajo recibe el entrenamiento y la inducción necesario al puesto que ingresa, ya que la empresa busca que sean miembros efectivos en la organización adquiriendo los conocimiento y habilidades necesarias.

Tabla 2: oportunidad de hacer línea de carrera en el centro laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	1	4%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	9	37%
De acuerdo	10	42%
Completamente de acuerdo	4	17%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE Inversiones Villa del Sur S.A.C.

**Figura 2:** Oportunidad de hacer línea de carrera en el centro laboral

Fuente: Tabla 2

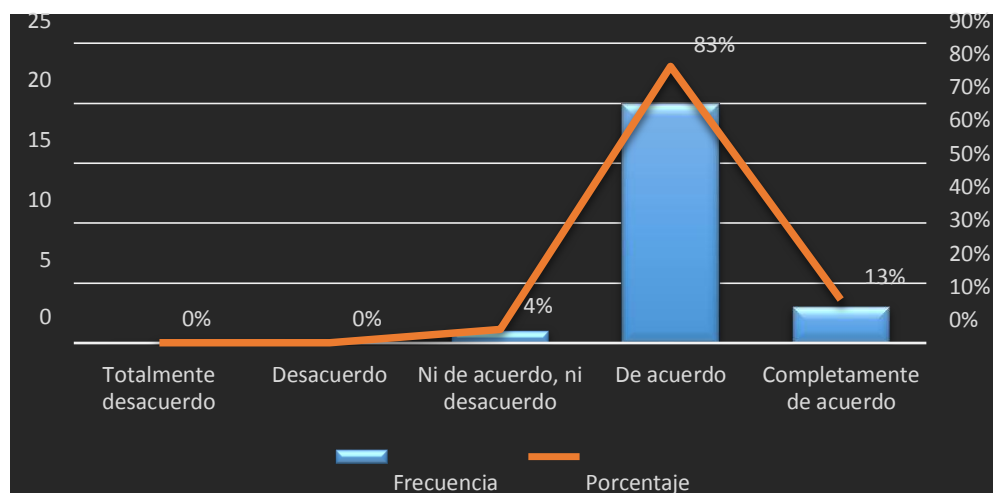
Interpretación:

El resultado de la figura 2, obtenido en la encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Inversiones Villa del Sur, el 59% de los trabajadores consideran que tienen oportunidad de hacer línea de carrera dentro de la empresa, hoy en día brindar a los trabajadores hacer línea de carrera se ha convertido en una nueva visión por parte de las empresas para poder retener el talento de sus trabajadores, el 41% señalan que no tiene oportunidad de hacer línea de carrera.

Tabla 3: Delegación de funciones en los eventos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	1	4%
De acuerdo	20	83%
Completamente de acuerdo	3	13%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE Inversiones Villa del Sur S.A.C.

**Figura 3:** Delegación de funciones en los eventos

Fuente: Tabla 3

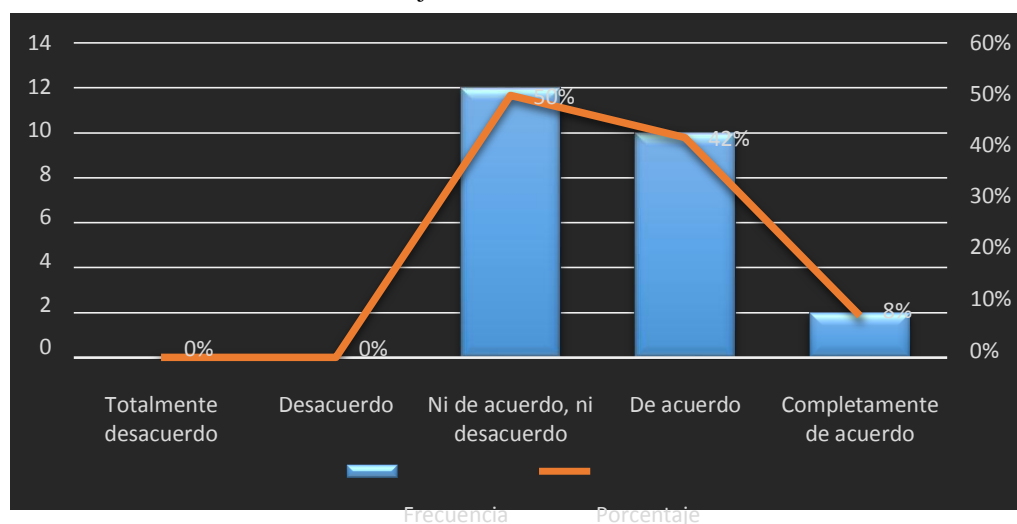
Interpretación:

En el resultado de la figura 3, muestra que el 96% de los trabajadores consideran que sus jefes si le delegan funciones ante el desarrollo de un evento, puesto que es necesario para un funcionamiento eficaz, incentivando así la aceptación de responsabilidad y llegando a la conclusión que depende de todos trabajar en equipo para brindar un servicio de calidad y el 4% de los trabajadores señalan que no le delegan funciones en la hora de la realización del evento.

Tabla 4: El Hotel Villa del Sur sigue modelos de eventos de renombre nacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	12	50%
De acuerdo	10	42%
Completamente de acuerdo	2	8%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE Inversiones Villa del Sur S.A.C.

**Figura 4:** El Hotel Villa del Sur sigue modelos de eventos de renombre nacional

Fuente: Tabla 4

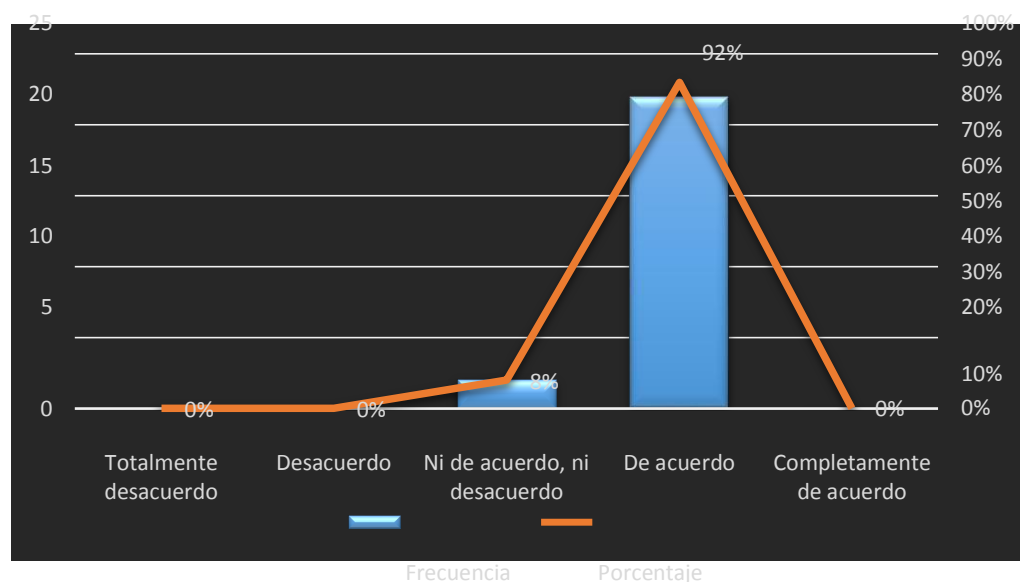
Interpretación:

Los resultados visualizados en la figura 4, muestra que el 50% de los trabajadores consideran que los eventos realizados no son guiados por otros eventos realizados por empresas de renombre y el otro 50% manifiesta que en ocasiones los eventos que realiza el Hotel Villa del Sur son guiados por eventos ya realizados por empresas de renombre a nivel nacional, teniendo como objetivo a la mejora continua de los servicios brindados.

Tabla 5: *Los eventos son acorde a lo planificado*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	2	8%
De acuerdo	22	92%
Completamente de acuerdo	0	0%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE Inversiones Villa del Sur S.A.C.

**Figura 5:** *Los eventos son acorde a lo planificado*

Fuente: Tabla 5

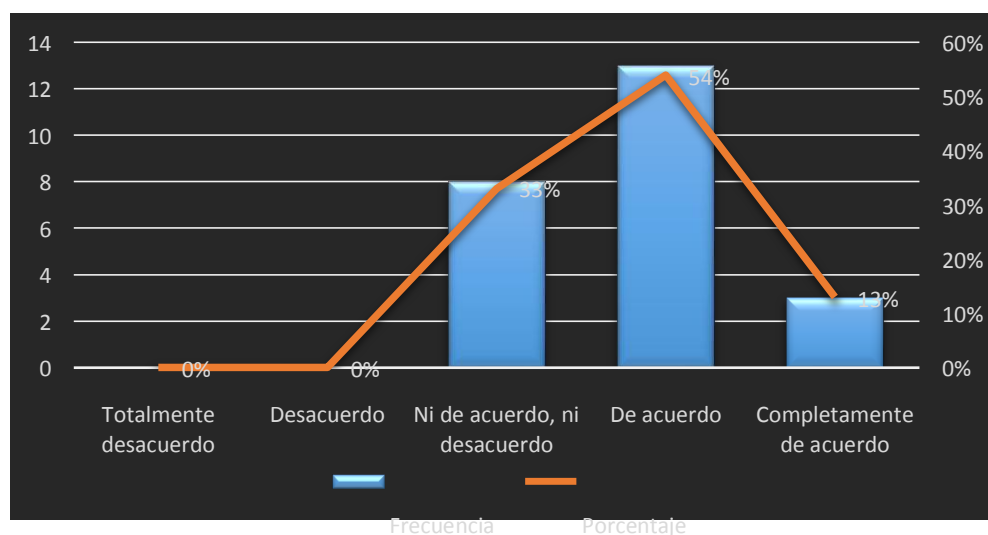
Interpretación:

Como resultados de la encuesta a los trabajadores del Hotel Villa del Sur S.A.C., en un 92% los trabajadores consideran que los eventos que se organizan salen acorde a lo planificado, debido a que la empresa se enfoca en la perfección, brindando así un mejor servicio de calidad y el 8% de trabajadores señalan que no siempre sale el evento a lo planificado.

Tabla 6: La empresa está a la vanguardia de las tendencias y diseños

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	8	33%
De acuerdo	13	54%
Completamente de acuerdo	3	13%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE Inversiones Villa del Sur S.A.C.

**Figura 6:** La empresa está a la vanguardia de las tendencias y diseños

Fuente: Tabla 6

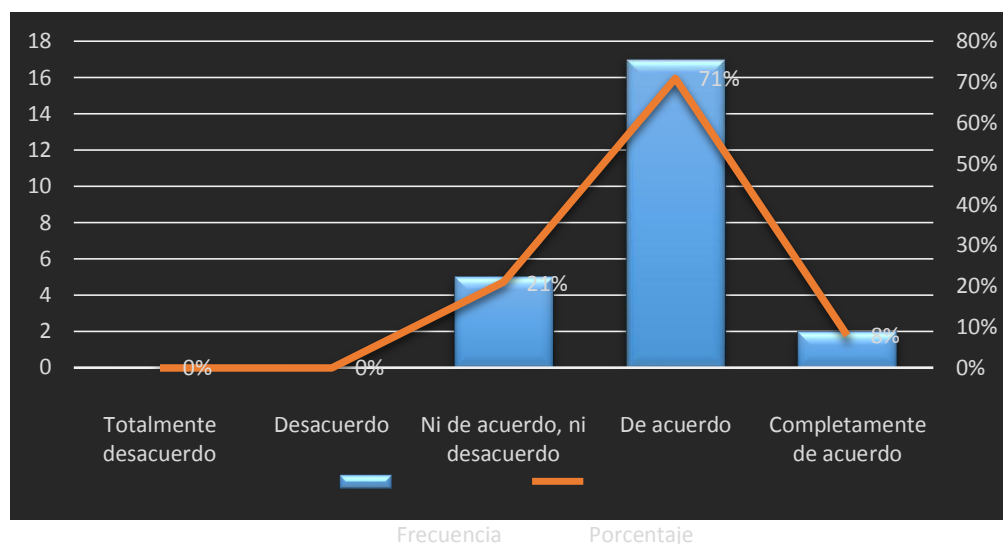
Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta el 67% opinan que la empresa si están a la vanguardia de los diseños y novedades a la hora de organizar un evento ya que la empresa busca ser innovadora brindando así una mejor imagen y servicio, el 33 % de trabajadores opinan que la empresa no considera las tendencias ni diseños en la realización de eventos.

Tabla 7: El jefe encargado lidera eficientemente la organización del evento

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	5	21%
De acuerdo	17	71%
Completamente de acuerdo	2	8%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE Inversiones Villa del Sur S.A.C.

**Figura 7:** El jefe encargado lidera eficientemente la organización del evento

Fuente: Tabla 7

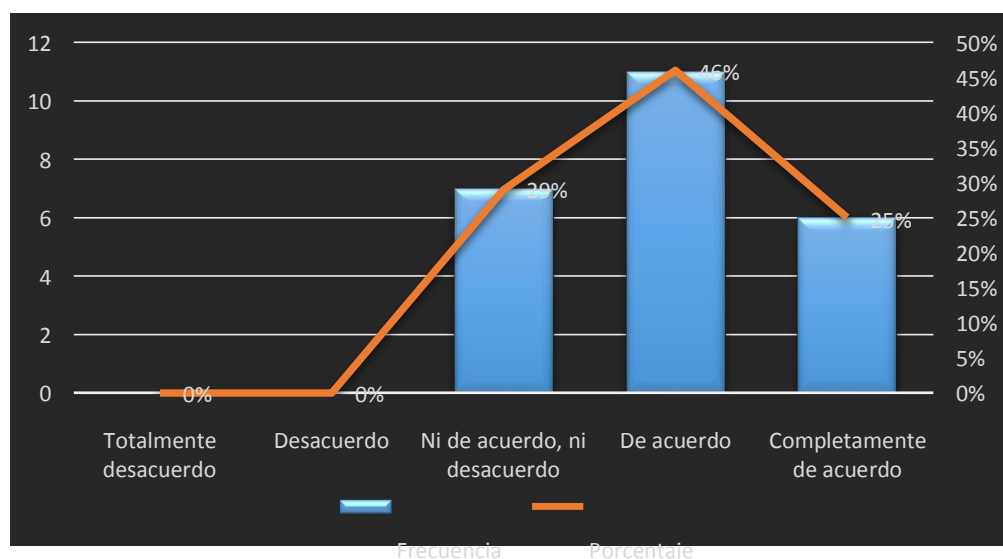
Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta el 79 % de trabajadores opinan que sus jefes encargados son buenos líderes en la hora de guiar el evento, pues orienta al equipo de trabajo hacia lo planificado, aprovechando las habilidades y fortalezas de los trabajadores y el 21 % opinan que no son buenos líderes, pues ellos consideran que no son guiados adecuadamente al logro del objetivo.

Tabla 8: Los jefes involucran al cliente en la toma de decisiones

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	7	29%
De acuerdo	11	46%
Completamente de acuerdo	6	25%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE Inversiones Villa del Sur S.A.C.

**Figura 8:** Los jefes involucran al cliente en la toma de decisiones

Fuente: Tabla 8

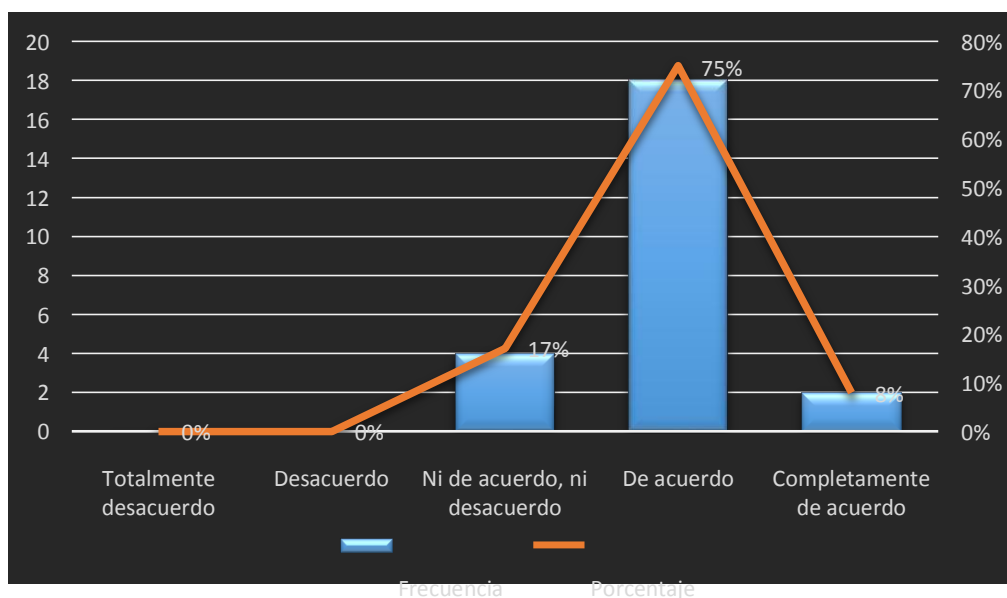
Interpretación:

De acuerdo a la figura 8, la encuesta señala que el 71 % de trabajadores opinan que los jefes involucran al cliente en la toma de decisiones en el desarrollo del evento, puesto que la empresa busca la satisfacción del cliente, y el 29% de trabajadores señalan que no consideran la opinión de los cliente y desarrollan el evento de acuerdo a lo que consideran.

Tabla 9: *El clima laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	4	17%
De acuerdo	18	75%
Completamente de acuerdo	2	8%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE Inversiones Villa del Sur S.A.C.

**Figura 9:** El clima laboral

Fuente: Tabla 9

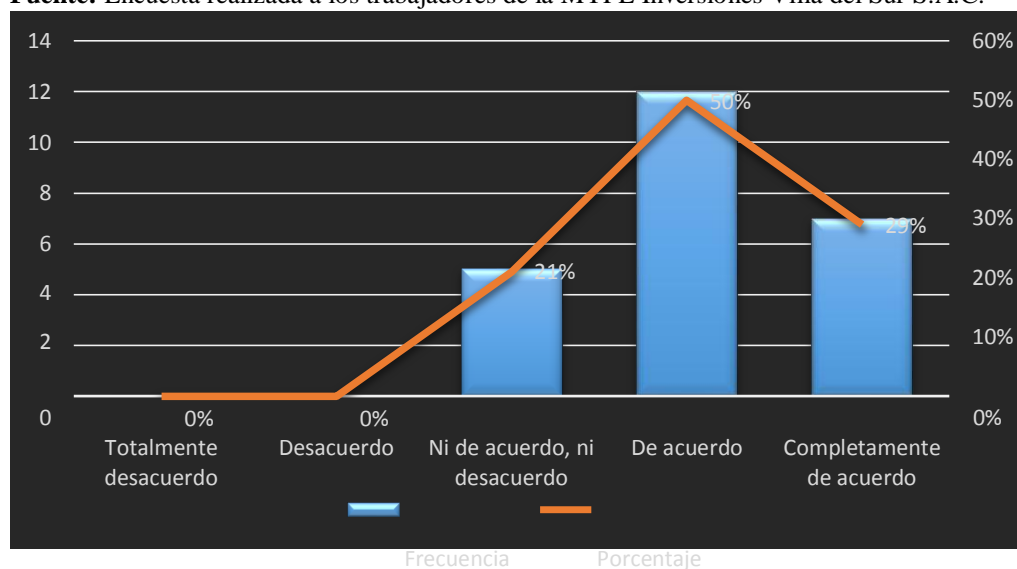
Interpretación:

De los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores del Hotel Villa del Sur S.A.C, el 83 % opinan que el clima laboral es armonioso entre los trabajadores, puesto que la empresa busca unión entre sus colaboradores para así llegar al mismo fin y el 17% de los trabajadores consideran que no hay un buen clima laboral en el centro de trabajo.

Tabla 10: Los trabajadores reciben reconocimiento por su desempeño

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	5	21%
De acuerdo	12	50%
Completamente de acuerdo	7	29%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE Inversiones Villa del Sur S.A.C.

**Figura 10:** Los trabajadores reciben reconocimiento por su desempeño

Fuente: Tabla 10

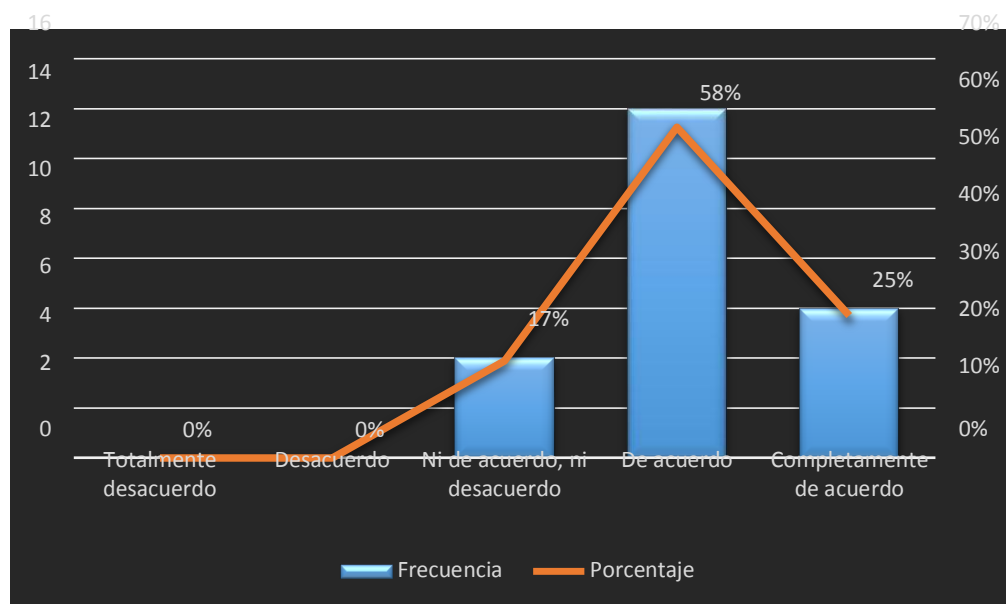
Interpretación:

Los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del Hotel Villa del Sur, señalan que el 79% consideran que la empresa les brinda reconocimiento y elogios ante el trabajo desempeñado en los eventos, y que es uno de los estímulos que los trabajadores necesitan para que brinden un mejor servicio y el 21% de trabajadores opinan que no reciben reconocimiento ni elogio por el trabajo que desempeñan.

Tabla 11: La empresa motiva a sus trabajadores

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	4	17%
De acuerdo	14	58%
Completamente de acuerdo	6	25%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE Inversiones Villa del Sur S.A.C.

**Figura 11:** La empresa motiva a sus trabajadores

Fuente: Tabla 11

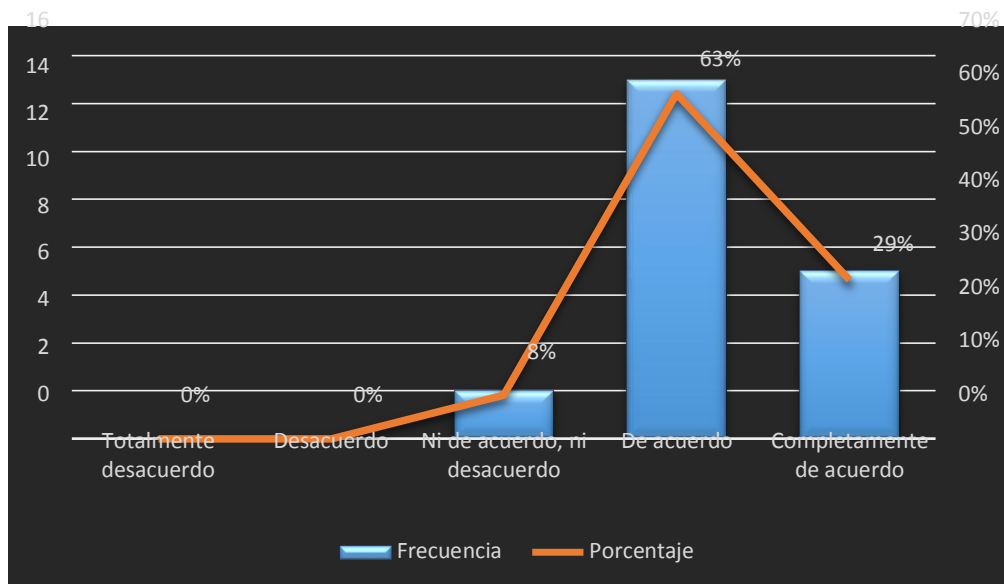
Interpretación:

De los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa, el 83% manifiesta que si reciben bonificaciones por la eficiencia del servicio que brindan, ya que es un estímulo para la eficiencia del servicio y el 17% de los trabajadores señalan que la empresa no les brinda bonificaciones por el desempeño ante un evento.

Tabla 12: Los sueldos de los trabajadores son acorde a su desempeño

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	2	8%
De acuerdo	15	63%
Completamente de acuerdo	7	29%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE Inversiones Villa del Sur S.A.C.

**Figura 12:** Los sueldos de los trabajadores son acorde a su desempeño

Fuente: Tabla 12

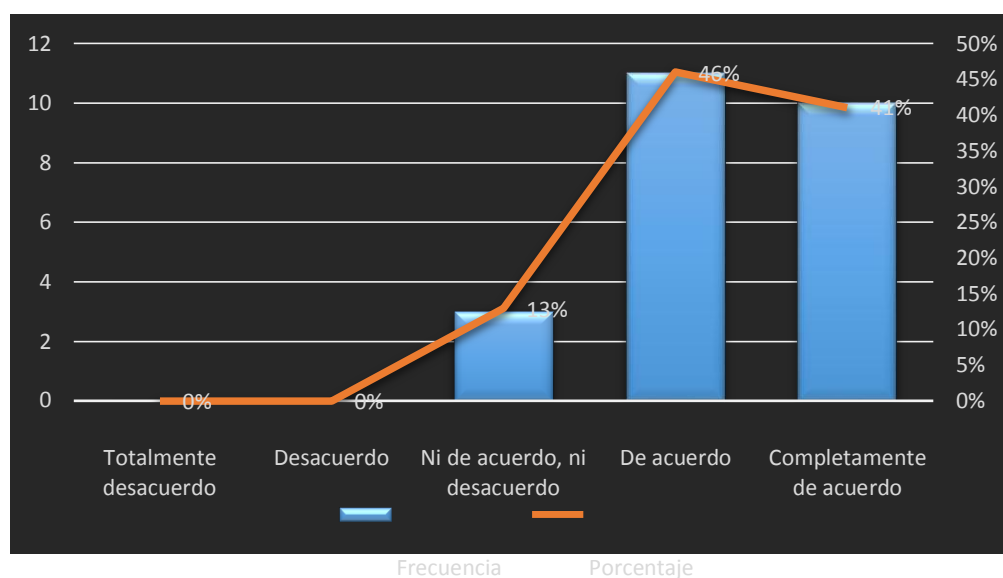
Interpretación:

De la encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa, el 92% de los trabajadores señalan que perciben el sueldo de acuerdo al trabajo desempeñado en el centro laboral ya que la empresa reconoce el trabajo eficiente y el 8% manifiesta que el sueldo que perciben no es conforme al trabajo que desempeñan.

Tabla 13: La ubicación de la empresa es accesible para los trabajadores

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	3	13%
De acuerdo	11	46%
Completamente de acuerdo	10	41%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE Inversiones Villa del Sur S.A.C.

**Figura 13:** La ubicación de la empresa es accesible para los trabajadores

Fuente: Tabla 13

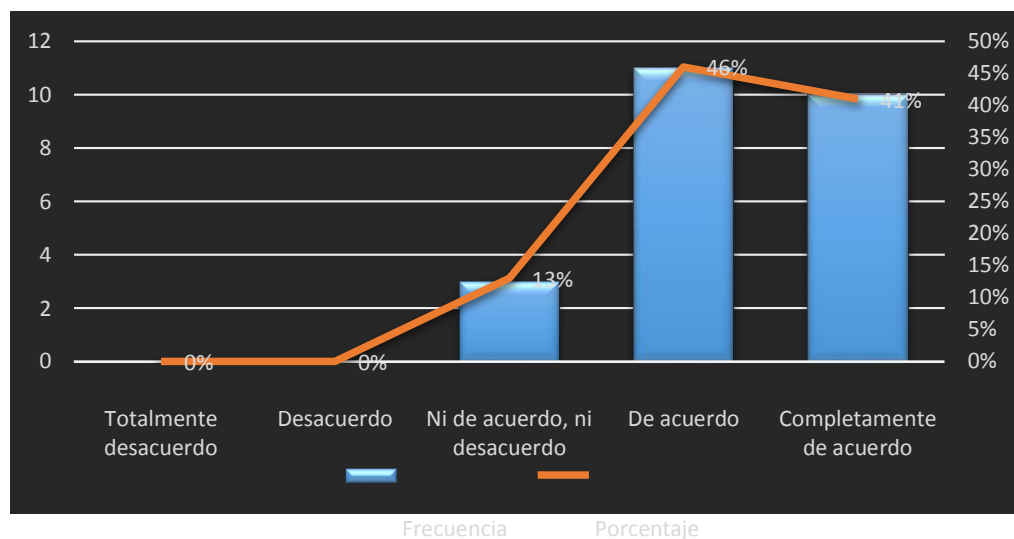
Interpretación:

De la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa el 87% considera que la ubicación de la empresa es accesible y no le generan incomodidad o gasto alguno y 13% considera que la ubicación del trabajo no es accesible para ellos ya que se encuentra alejado de donde residen.

Tabla 14: Los jefes de la empresa supervisan a los trabajadores

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	3	13%
De acuerdo	11	46%
Completamente de acuerdo	10	41%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE Inversiones Villa del Sur S.A.C.

**Figura 14:** Los jefes de la empresa supervisan a los trabajadores

Fuente: Tabla 14

Interpretación:

De los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa el 87 % manifiesta que los jefes superiores si evalúan el desempeño laboral ante el desarrollo de un evento, ya que la empresa busca la eficiencia en el servicio, y 13% señalan que no son evaluados por sus jefes.

Tabla 14: *Los jefes de la empresa supervisan a los trabajadores*

Tabla 15: *Los trabajadores son evaluados por los clientes*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	4	17%
De acuerdo	11	46%
Completamente de acuerdo	9	37%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE Inversiones Villa del Sur S.A.C.

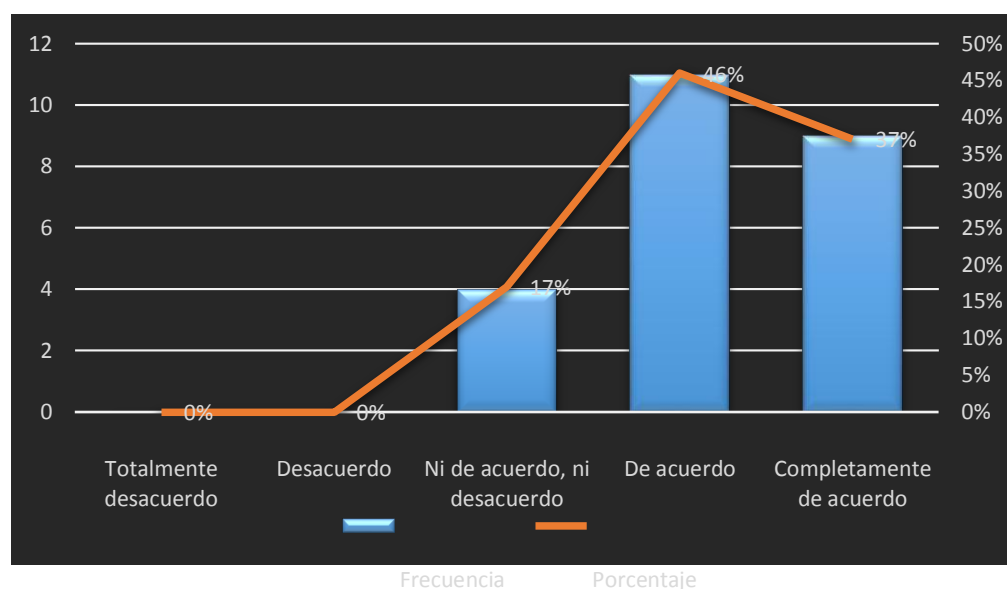


Figura 15: Los trabajadores son evaluados por los clientes

Fuente: Tabla 15

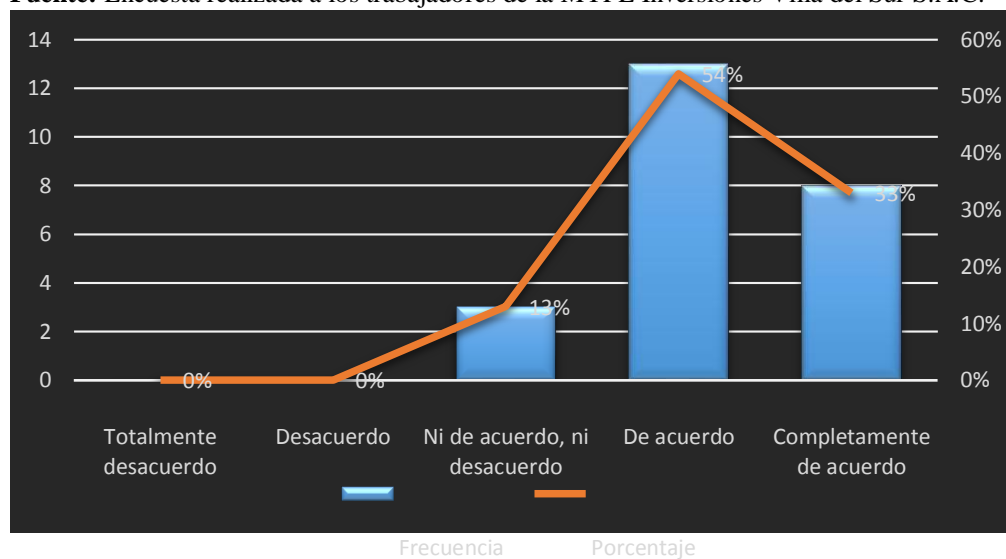
Interpretación:

Los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Villa del Sur, el 83% de los trabajadores consideran que son evaluados por los clientes, ya que en los eventos realizados los clientes están al pendiente del trato que brinda cada personal puesto que la empresa se destaca por el servicio de calidad que brinda, el 17% de los trabajadores consideran que no son evaluados por los clientes.

Tabla 16: El encargado del evento pregunta a los espectadores sobre el servicio que se brinda

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	3	13%
De acuerdo	13	54%
Completamente de acuerdo	8	33%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE Inversiones Villa del Sur S.A.C.

**Figura 16:** El encargado del evento pregunta a los espectadores sobre el servicio que se brinda

Fuente: Tabla 16

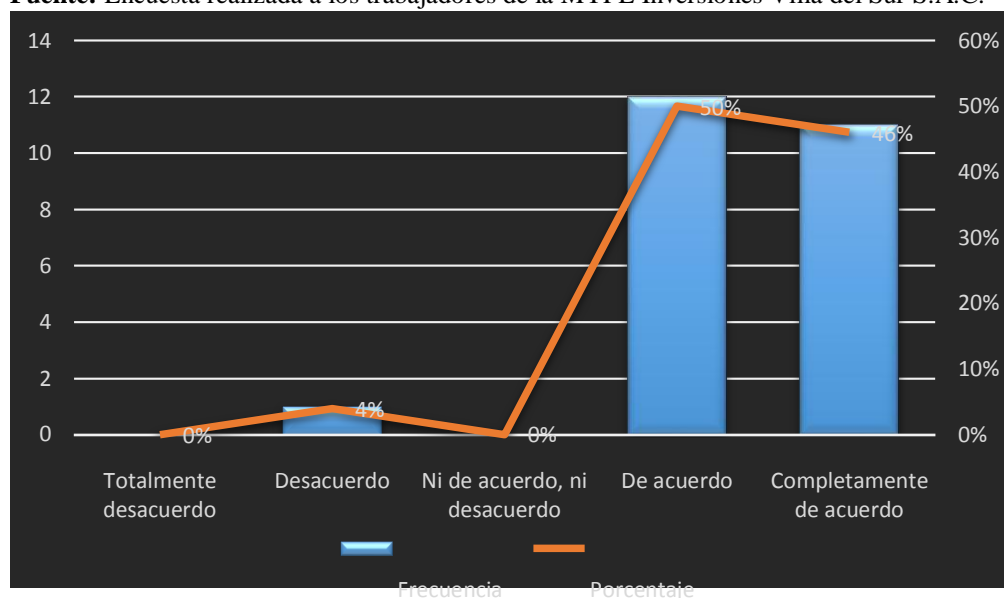
Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta el 87% de los trabajadores considera que su jefe evalúa el desempeño laboral tomando en cuenta las opiniones de los espectadores ya que la empresa se enfoca en que el cliente se sienta a gusto con el servicio brindado por su personal y el 13% de los trabajadores opinan que su jefe no considera los comentarios de los espectadores ante el servicio que brindan.

Tabla 17: Los trabajadores evalúan a sus jefes

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	1	4%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	12	50%
Completamente de acuerdo	11	46%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la MYPE Inversiones Villa del Sur S.A.C.

**Figura 17:** Los trabajadores evalúan a sus jefes

Fuente: Tabla 17

Interpretación:

De la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa se obtuvo los siguientes resultados, el 96 % de trabajadores afirman que evalúan a sus jefes, pues la empresa aplica la evaluación del desempeño de 360° obteniendo así distintas perspectivas de opinión ante el servicio que brinda y el 4% de los trabajadores señalan que no evalúan a sus jefes.

5.2. Discusión de los resultados

De acuerdo al objetivo general de la investigación, Elaborar la Propuesta de mejora del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Eventos Sociales, Caso: Inversiones Villa Del Sur S.A.C – San Vicente, Cañete, 2019, de los resultados obtenidos en la tabla 1 señala que el 100% de los trabajadores que ingresan a un puesto de trabajo recibe el entrenamiento y la inducción necesario al puesto que ingresa, en la tabla 3 se observó que el 96% de los trabajadores consideran que sus jefes si le delegan funciones ante el desarrollo de un evento, puesto que es necesario para un funcionamiento eficaz, incentivando así la aceptación de responsabilidad y llegando a la conclusión que depende de todos trabajar en equipo para brindar un servicio de calidad y el 4% de los trabajadores señalan que no le delegan funciones en la hora de la realización del evento y en la tabla 7 el 79 % de trabajadores opinan que sus jefes encargados son buenos líderes en la hora de guiar el evento, pues orienta al equipo de trabajo hacia lo planificado, aprovechando las habilidades y fortalezas de los trabajadores y el 21% opinan que no son buenos líderes, pues ellos consideran que no son guiados adecuadamente al logro del objetivo, datos que al ser comparados con lo encontrado por **Bayro (2018)** *Relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en el hotel palacio del Inka del Cusco, área de Service Express*, quien concluyo que las acciones que el agente de service express al ocurrir cierto incidente lo toma positivamente, ya que los trabajadores saben cómo resolver los inconvenientes hallados en su puesto de trabajo, logrando la satisfacción del huésped bajo los parámetros de calidad impuestos por la organización, así mismo se demostró que el desempeño laboral es un factor importante para brindar un servicio de calidad a través del trabajo guiado por su superior, logrando la satisfacción del mismo y reconocimiento llegando a ser un hotel de categoría y clase mundial, con estos resultados se puede inferir que, ambos autores coinciden que el entrenamiento o inducción a los trabajadores antes de ingresar a un puesto de trabajo es favorable para la solución de imprevistos en el desarrollo de un evento ya que tienen la formación adecuada brindada por la empresa, como también coincidieron que el liderazgo es determinante para que los trabajadores desempeñen un

buen trabajo y así brinden un servicio de calidad, además según Novillo et al.,(2017) Para la Formación o entrenamiento es importante que la organización tenga la capacidad de dar la formación adecuada a sus empleados y lograr que tengan la oportunidad de desarrollarse en la empresa, dando un enfoque hacia la calidad a la formación de los empleados, así mismo señala Novillo et al., (2017) El éxito de un líder se da por las cualidades que este tiene para lograr que un grupo de personas logren un objetivo en común. Las cualidades principales de un líder son: la confianza en sí mismo, la energía y tolerancia al estrés, enfoque a control interno, la forma de manejar las emociones y la integridad. Es importante que las organizaciones cuenten con líderes, porque estos son quienes dirigen a los equipos de trabajo por la ruta que deben seguir para lograr los objetivos empresariales.

Según el primer objetivo específico, Describir las características del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Eventos Sociales, Caso: Inversiones Villa Del Sur S.A.C – San Vicente, Cañete, 2019, los resultados obtenidos en la tabla 10 y tabla 11 se identificó que el 79% de trabajadores consideran que la empresa les brinda reconocimiento y elogios ante el trabajo desempeñado en los eventos, y que es uno de los estímulos que los trabajadores necesitan para que brinden un mejor servicio y el 21% de trabajadores opinan que no reciben reconocimiento ni elogio por el trabajo que desempeñan, por otro lado el 83% de trabajadores manifiesta que reciben bonificaciones por la eficiencia del servicio que brindan, ya que es un estímulo para la eficiencia del servicio y el 17% de los trabajadores señalan que la empresa no les brinda bonificaciones por el desempeño ante un evento, datos que al ser comparados con lo encontrado por **Sum (2015): Motivación y Desempeño Laboral, estudio realizado con el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango**. Quien concluyo que la motivación es factor principal ante el desempeño laboral, causando a los trabajadores mayor entusiasmo en la realización de sus actividades dentro de su puesto de trabajo, ya que los trabajadores reciben felicitaciones e incentivos por sus superiores si han realizado un correcto trabajo, impulsando también a un mayor desempeño en sus labores, con

estos resultados ambos autores coinciden que una de las características para el buen desempeño laboral es la motivación que perciben dentro de la organización, ya sea emocional o por incentivo económico pues es determinante en el desempeño laboral, ya que genera productividad y eficiencia, además según García, D., Bolívar, C. y Pérez, L., (2016). La **motivación laboral**, es el estímulo que la organización o empresa da a sus empleados de acuerdo a las actividades que realiza en beneficio de los objetivos de la organización. Estas prácticas deberán mantenerse en el tiempo, pues la motivación es el apremio que los trabajadores necesitan y que además promueve altos niveles de productividad y competitividad.

De acuerdo al segundo objetivo específico, determinar las características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Eventos Sociales, Caso: Inversiones Villa Del Sur S.A.C - San Vicente, Cañete, 2019, de los resultados obtenidos en la tabla 2 señala que el 59% de los trabajadores consideran que tienen oportunidad de hacer línea de carrera dentro de la empresa, pues hoy en día brindar a los trabajadores hacer línea de carrera se ha convertido en una nueva visión por parte de las empresas para poder retener el talento de sus trabajadores y el 41% señalan que no tiene esa oportunidad, en la tabla 3 muestra que el 96% de los trabajadores consideran que sus jefes si le delegan funciones ante el desarrollo de un evento, puesto que es necesario para un funcionamiento eficaz, incentivando así la aceptación de responsabilidad y llegando a la conclusión que depende de todos trabajar en equipo para brindar un servicio de calidad y el 4% de los trabajadores señalan que no le delegan funciones en la hora de la realización del evento y en la tabla 7 el 79 % de trabajadores opinan que sus jefes encargados son buenos líderes en la hora de guiar el evento, pues orienta al equipo de trabajo hacia lo planificado, aprovechando las habilidades y fortalezas de los trabajadores y el 21% opinan que no son buenos líderes, pues ellos consideran que no son guiados adecuadamente al logro del objetivo, datos que al ser comparados con lo encontrado por **Salvador (2017):** *señala en su tesis Propuesta de mejora de la calidad del servicio al cliente en una empresa de pastelería & catering Lima, Perú-2017*. Concluye que la empresa no cuenta con un programa o personal que oriente y delegue las actividades a realizar

durante el proceso de servicio al cliente, no lleva un orden sobre las funciones que cada trabajador debe realizar, así como las responsabilidades y condiciones que el puesto exige para poder desempeñar una tarea adecuadamente, así mismo no cuenta con una base de datos lo cual brinde al personal escalar dentro de la empresa llegando a que el nivel de satisfacción del cliente sea ineficiente, lo cual la empresa debería de considerar la implementación de lo antes mencionado para brindar un servicio de calidad, con estos resultados ambos autores considera que al no brindar la oportunidad a los trabajadores hacer línea de carrera y no ser guiado adecuadamente por sus jefes produce que los trabajadores no desempeñen adecuadamente sus labores con llevando a la ineficiencia del servicio por ende ambos autores coinciden que es crucial que la empresa cuente con un jefe que no solo de ordenes sino que sea un líder para el guiado eficiente en el desarrollo de un evento así mismo que la empresa cuente con el avance profesional de sus trabajadores lo cual le den oportunidad de hacer línea de carrera siendo favorable ya que retiene al personal idóneo que contribuirá en el desarrollo de una gestión de calidad, esto se sustenta según Novillo et al., (2017)

La **Delegación de poder (empowerment)**, a través de la delegación de atribuciones a los empleados, se logra un mayor compromiso con los mismos. Así mismo los empleados se involucran de mejor manera en procesos de diseño y control. Mientras mayor autonomía se le conceda al colaborador, este tendrá mayor compromiso en la búsqueda de resultados satisfactorios. Así mismo Novillo et al., (2017) la **Formación/entrenamiento**: Es importante que la organización tenga la capacidad de buscar la formación de sus empleados y lograr que tengan la oportunidad de desarrollarse en la empresa, dando un enfoque hacia la calidad a la formación de los empleados.

Según el tercer objetivo específico, Determinar la propuesta de mejora de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Eventos Sociales, Caso: Inversiones Villa Del Sur S.A.C - San Vicente, Cañete, 2019, los resultados obtenidos en la tabla 5 señalan que el 92% de los trabajadores consideran que los eventos que se organizan salen acorde a lo planificado, debido a que la empresa se enfoca en la perfección, brindando así un servicio de calidad y el 8% de trabajadores señalan que no siempre sale el evento a lo planificado, de acuerdo a la tabla 6 el 67% de

trabajadores opinan que la empresa si están a la vanguardia de los diseños y novedades a la hora de organizar un evento ya que la empresa busca ser innovadora brindando así una mejor imagen y servicio, el 33 % de trabajadores opinan que la empresa no considera las tendencias ni diseños en la realización de eventos y según los señalado en la tabla 8 el 71 % de trabajadores consideran que los jefes involucran al cliente en la toma de decisiones en el desarrollo del evento, puesto que la empresa busca la satisfacción del cliente, y el 29% de trabajadores señalan que no consideran la opinión de los cliente y desarrollan el evento de acuerdo a lo que consideran, datos que al ser comparados con lo encontrado por **Cedeño (2015)**: Señala en su investigación *Propuesta para la creación de una empresa de servicio de catering social y empresarial de servicio de catering social y empresarial en el sector norte de la ciudad de Guayaquil, Ecuador*. En conclusión la investigación determino que existe una alta demanda del servicio de catering en el norte de la Ciudad de Guayaquil debido a que los consumidores generalmente solicitan el servicio cuando organizan algún tipo de eventos, se identificó también que en la mayoría de los casos el menú que ofrecen las empresas de catering no es variado, lo que genera insatisfacción de los clientes ya que en la mayoría de las empresa no consideran las opiniones ni gustos del cliente ya que para el desarrollo del negocio se debe de enfocarse en la calidad del servicio y la calidad de vida basadas en alimentos nutritivos y saludables que se ajustan a estos requerimientos, por ende la empresa debe de estar a la vanguardia de las nuevas y debe de considerar las opiniones de los clientes ante la planificación de su evento, con estos resultados que al ser comparados ambos autores coinciden que las empresas dedicadas a este rubro deben de enfocarse en los gustos y exigencias del cliente ofreciéndole una alta gama de variedades y tendencias en cuanto al servicio que desee contratar, así mismo como organizadora de eventos debe de considerar un programa de actividades en la cual garantice la eficiencia en el desarrollo del evento como la delegación de funciones a los trabajadores, atención de manera amable y rápida, dándole así un valor agregado al servicio, según Novillo et al., (2017) la **Implicación de los clientes**, busca incorporar las expectativas de los consumidores y clientes con la finalidad de tomar en consideración estos aspectos al momento de tomar decisiones o de desarrollo

de productos. Logrando crear Gestión de la calidad lazos estrechos de confianza y fidelización.

VI. Conclusiones

De los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la empresa “Inversiones Villa del Sur S.A.C.” se pudo concluir lo siguiente:

Se concluye que las propuestas de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad es brindar a todas las personas el entrenamiento e inducción al puesto que se le asignara, para el desarrollo eficiente de la misma, como también brindar la oportunidad de hacer línea de carrea a sus trabajadores que la empresa considere que tengan las cualidades y habilidades que requiere la empresa, elevando así el desempeño laboral de su personal llegando a desarrollar una Gestión de calidad.

Se identificó que las características del desempeño laboral para la gestión de calidad son: el liderazgo eficiente por parte del jefe encargado, puesto que planificara y delegara las funciones a todos los trabajadores sin excepción para que todo salga acorde a lo planificado conociendo así la función que debe de desempeñar cada trabajador, así mismo el reconocimiento o elogios por parte de la empresa por el buen trabajo desempeñado de los trabajadores en cada evento.

Se hayo que las características que debe de considerar la Micro y Pequeñas Empresa de sector servicio rubro eventos sociales para una buena la gestión de calidad es destaca en la atención personalizada en cada evento, estar a la vanguardias de las tendencias y diseños considerando las opiniones de los clientes ante la planificación de su evento, dándole así un valor agregado llegando a cubrir todas la expectativas de los cliente.

Se determinó algunas propuestas de mejoras para las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Eventos Sociales es hacer que todo su equipo de trabajo se sienten a gusto en el centro laboral, además efectuar las evaluaciones de desempeño laboral de 360 grados, ya que la empresa debe de considerar las opiniones de todos sus trabajadores, para la mejora continua de la organización.

Plan de mejora

	Propuesta	Justificación	Acciones	Responsable	Tiempo	Resultados
1	Potenciar la capacidad de sus trabajadores con Cursos de especialización a los jefes encargados en el guiado de los eventos	Si bien es cierto la inducción y entrenamiento a los trabajadores al puesto de trabajo es de gran ayuda, no siempre se puede saber todo	Cursos de : – Organización integral de eventos – Ambientación de eventos	Coach externo	Una vez al año	– Capacidad de conocimiento para el guiado y solución de problemas en un evento
2	Fortalecer el liderazgo del jefe encargado del área	Guiar a todos los trabajadores conociendo las actividades a desarrollar durante un evento.	Programa de: – Capacitación en liderazgo y gestión empresarial	Gerente	Cada 6 meses	– Comunicación con todos los trabajadores. – Cumplimiento de metas
3	Estar a la vanguardia de las nuevas tendencias	Es necesario que la empresa conozca las nuevas tendencias para poder tener una amplia gama de servicios.	– Asistir a eventos organizados por empresas de renombre a nivel mundial	Jefe encargado	Cada 6 meses	– Ampliación de gama de servicios – Mayor capacidad de clientes
4	Ampliar la motivación laboral de todos los trabajadores de la empresa	De acuerdo a los resultados no todos los trabajadores reciben reconocimiento, elogios	Realizar reuniones de confraternidad realizando: – Dinámica de trabajo en equipo, integración y diversión	Jefe encargado	Cada 3 meses	– Mayor rendimiento laboral – Ideas de mejora – Mayor competitividad empresarial

Referencia bibliográfica

Aldana, L., Álvarez, M., Bernal, C., Díaz, M., Galindo O., Gonzales, C. y Villegas, A. (2015). *Administración por calidad*. Bogotá, Colombia. Editorial Alfaomega.

Alles, M. (2017). *Desempeño por competencias*. (3ª. Ed). Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=KcOgDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA12&dq=evaluaci%C3%B3n+del+desempe%C3%B1o%2Blibro&ots=VM8nUILOJm&sig=SiD-#v=onepage&q=evaluaci%C3%B3n%20del%20desempe%C3%B1o%2Blibro&f=false>

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=definicion+de+encuesta+segun+autores&ots=kXpPejxtlb&sig=HGn9zGMznu7DQRo-me0sHgMHjBs#v=onepage&q&f=false>

Armendariz, J. (2019). *Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias*. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8XyJDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=gestion+de+calidad%2Blibro&ots=wy5U6wa1PX&sig=FCrPIJnFPcaliJP2PpkAih9341o#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%2Blibro&f=false>

Arrascue, J. y Segura, C. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER” chicalayo- 2015*. (Titulación). Universidad señor de sipan. Pimentel.

Bayro, D. (2018). Relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en el hotel palacio del Inka del Cusco, área de Service Express. (Titulación). Universidad Andina del Cusco. Cusco.

Benavides, M. (2016). Rediseño de índices de Gestión de Calidad para mejorar el sistema de gestión de calidad en Fiducia S.A. (Magister). Universidad de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador.

Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=clima+laboral&ots=oZHCz-DueZ&sig=BECLwzcXGbNEiyDup2N6bwei3a8#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false>

Bucci, N. y Luna, M., (2014). Modelo de evaluación de riesgos psicosociales determinado por factores internos, individuales, doble presencia y externos para entornos laborales. *Unexpo*. Recuperado de <file:///C:/Users/SERVICIOS%20P%C3%A9BLICOS/Downloads/Dialnet-ModeloDeEvaluacionDeRiesgosPsicosocialesDeterminad-5161341.pdf>

Cedeño, E. (2015). Propuesta para la creación de una empresa de servicio de catering social y empresarial en el sector norte de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. (Titulación). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.

Coello, V. (2014). Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO). (Titulación). Universidad de Guayaquil. Ecuador.

Cortes, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5349794&query=calidad>

Domínguez, J. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica*.

Recuperado de [file:///C:/Users/Maria%20de%20los%20Angeles/Downloads/L008-AUTORIA%20PROPIA%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Maria%20de%20los%20Angeles/Downloads/L008-AUTORIA%20PROPIA%20(1).pdf)

Fernandez, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. UF0345.

Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4870199&query=recursos+humanos>

Ferraro, C. y Stumpo, G. (2010). *Políticas de apoyo a las pymes en américa latina: entre avances innovadores y desafíos institucionales*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3199662&query=mypesfile:///C:/Users/Maria%20de%20los%20Angeles/Downloads/LIBRO%20GESTION%20libro.pdf>

Garcia, D., Bolivar, C. y Perez, L., (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Psycomex*. Recuperado de <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/viewFile/326981/20784207>

Gomero, N. (2015). Concentración de las MYPES y su impacto en el crecimiento económico. *Quipukamayoc*. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/11399/10232>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.

Recuperado de

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la->

[investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf](#)

Herrera, E. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en las MYPES del sector comercial, rubro autoservicios, Distrito de Dallería, Año 2018. (Titulación). Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Pucallpa-Perú.

Jiménez, J. (2018). Investigación propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la reducción de costos en el área de producción de la curtiembre cuenca SAC de la ciudad de Trujillo. (Titulación). Universidad privada del norte. Trujillo.

Jimenez, M. y Panizo, J. (2017). *Eventos y protocolo: la gestión estratégica de actos corporativos e institucionales*. Recuperado de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4849781&query=eventos+sociales>

Jones, G. y George, J. (2014). *Administración Contemporánea*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.

Lizarzaburu, E. (2015). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30). 39-40.

Luna, E. (2018). Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro abarrotes del distrito, provincia de satipo. (Titulación). Universidad Católica los Angeles de Chimbote Satipo.

Marcelino, M. y Ramírez, D. (2014). *Administración de la calidad: nuevas perspectivas*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3227569&query=calidad+total>

Millones, R., Barreno, E., Felix, V. y Castillo, C. (2016). *Estadística aplicada a*

la ingeniería y los negocios. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Estad%C3%ADstica_aplicada_a_la_ingenier%C3%ADa_y.html?id=vdSEDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Novillo, E., Parra, E., Ramon, D. y Lopez, M. (2017). *Gestión de la calidad: un enfoque práctico*. Recuperado de <file:///C:/Users/SERVICIOS%20P%C3%A9BLICOS/Downloads/LIBRO%20GESTION%20libro.pdf>

Pacheco, H. (2017). Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba. (Doctor). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

Pozo, C. (2015). Motivación y Desempeño Laboral en los trabajadores de una Empresa Carrocera. (Titulación). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. Ambato – Ecuador.

Robbins, S., Decenzo, D. y Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administración*. (8ª. Ed). México: Editorial Pearson Educación.

Rodríguez, J. (2016). *Auditoria Administrativa*. (9ª. Ed). México. Editorial: Trillas.

Ruiz, N. y Gallegos, R. (2018). Factores asociados a la ocurrencia de accidentes de trabajo en la industria manufacturera. Horizonte de enfermería. Recuperado de <http://publicaciones.horizonteenfermeria.uc.cl/index.php/rhe/article/view/148/81>

Salvador, E. (2017). Propuesta de mejora del servicio al cliente en empresa de pastelería & catering Lima, Perú – 2017. (Titulación). Universidad Privada Norbert Wiener. Perú.

Sotelo, J. (2016). La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja

competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las mypes: caso peruano. (Doctorado).
Universidad politécnica de Catalunya. Barcelonatech.

Soto, M. (2015). *Planificación, organización y control de eventos*. España: Editorial
Elearning S.L.

Sum, M. (2015). Motivación y Desempeño Laboral, estudio realizado con el personal
administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. (Titulación).
Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango – Guatemala.

Tomala, N. y Triviño, N. (2018). Propuesta de mejora en la calidad de servicio de las
empresas catering, ciudad Guayaquil. (Titulación). Universidad de Guayaquil. Guayaquil-
Ecuador.

Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: concepto y herramientas*.
Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=57-4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=cultura+de+servicio&ots=15Uw2yfxDZ&sig=P_rp-tkcuNDrtEoBsZ0aamgQhP4#v=onepage&q=cultura%20de%20servicio&f=false

Vivanco, J. (2010). *La cultura organizacional una oportunidad de éxito de las micro y
pequeñas empresas de la confección: el caso de Aguascalientes*. Recuperado de
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3202318&query=mype>
[s](#)

Anexos

Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ENCUESTA DE PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD

La presente encuesta tiene como objetivo conocer la relación del desempeño laboral en la Gestión de Calidad en la MYPE “INVERSIONES HOTEL VILLA DEL SUR S.A.C.”

Instrucciones: En el cuestionario se presenta una lista con preguntas, la información facilitada es anónima y solo tiene interés para el uso estadístico, se pide que responda con sinceridad. Para ello debe de tener en cuenta la siguiente escala.

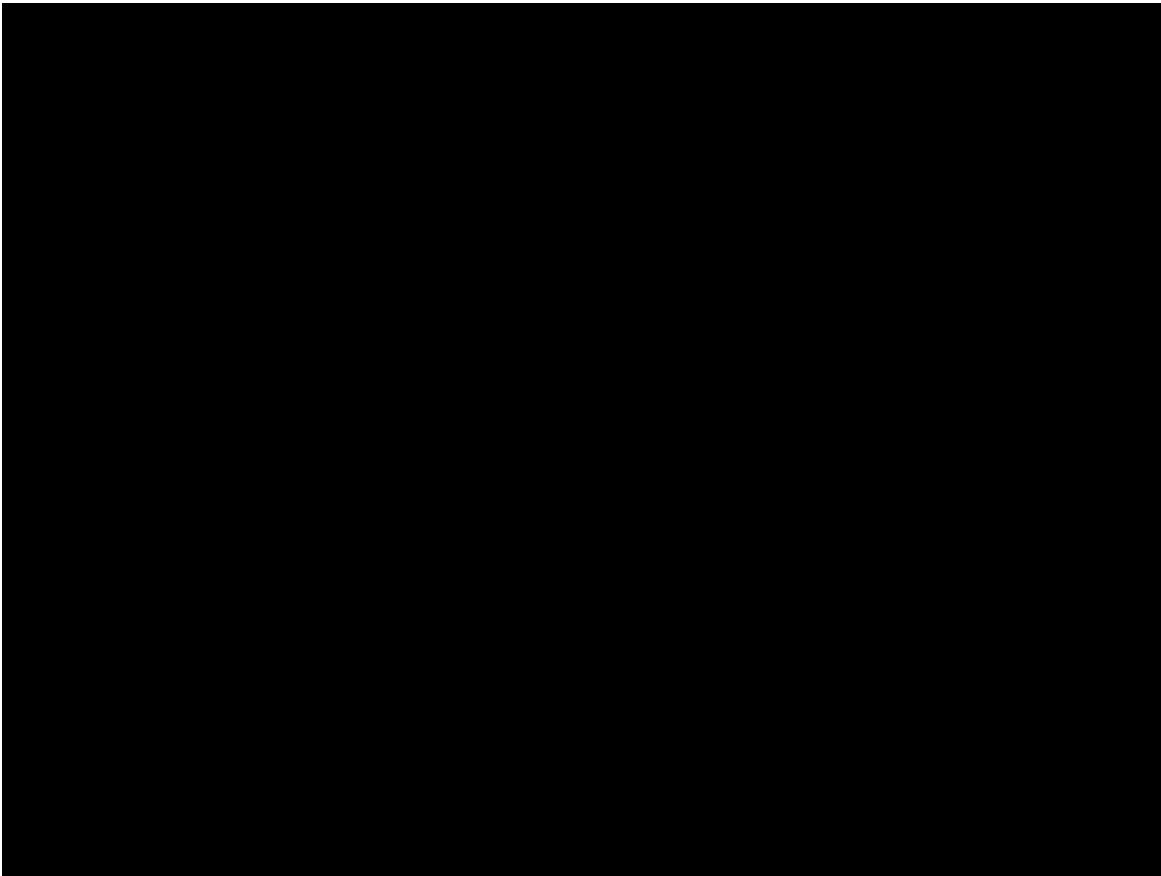
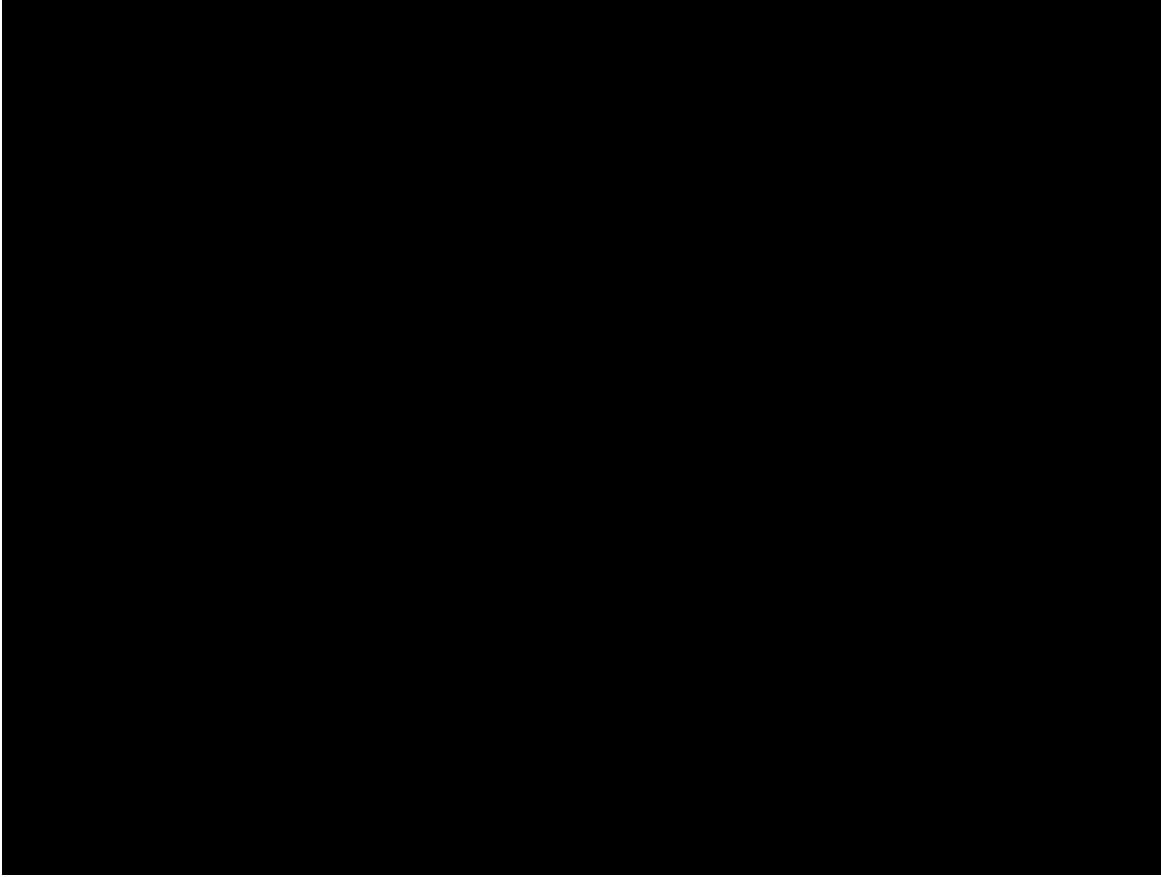
- a) Totalmente desacuerdo : 1
- b) En desacuerdo : 2
- c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo : 3
- d) De acuerdo : 4
- e) Totalmente de acuerdo : 5

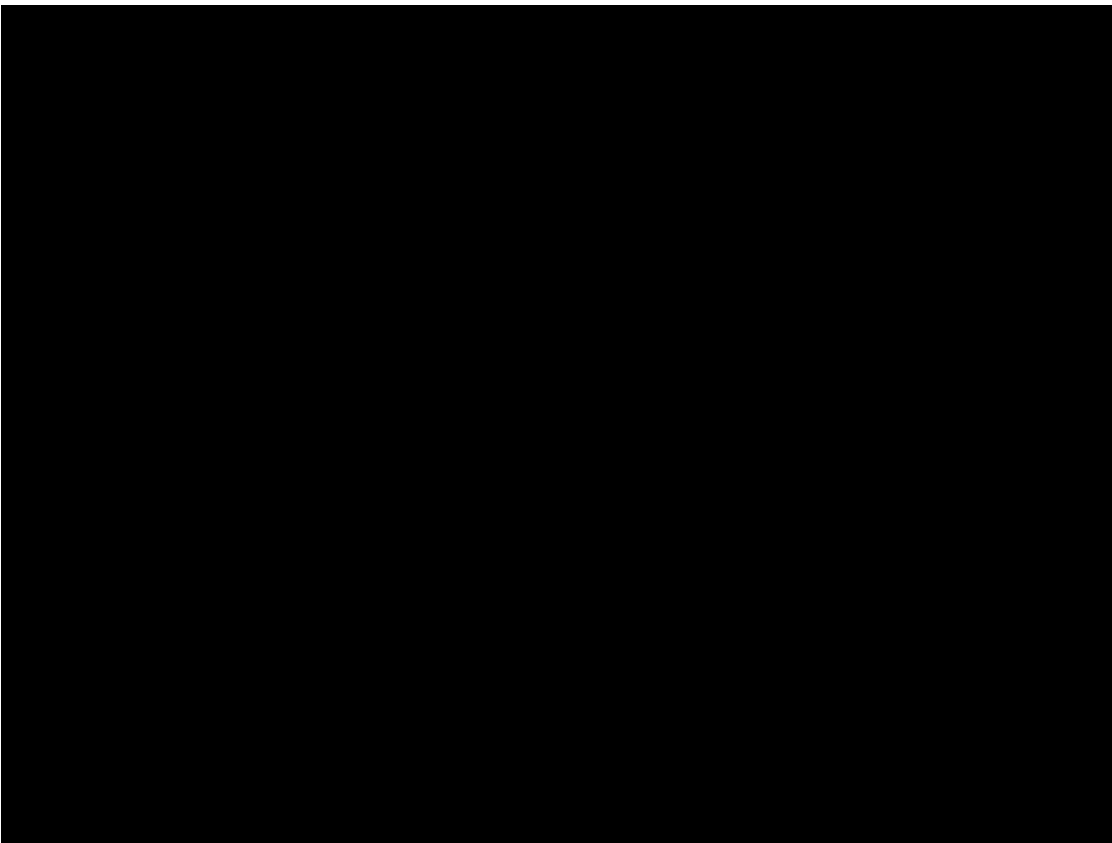
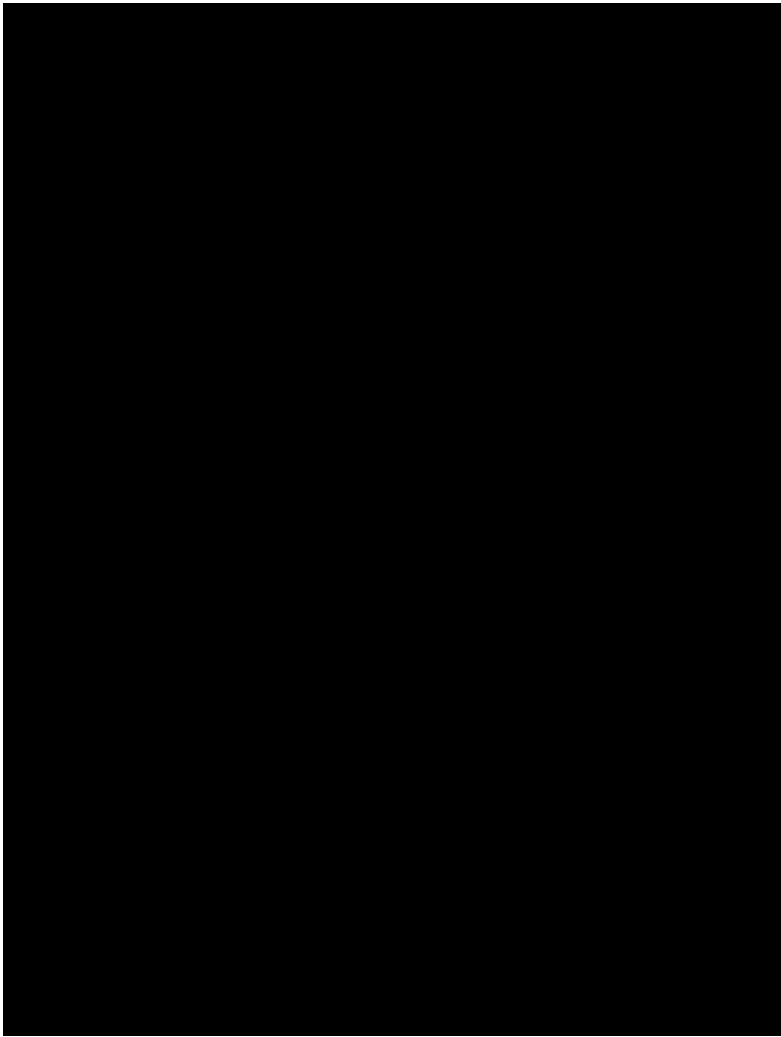
Marque con Aspa (x) dentro del recuadro según corresponda su apreciación:

N°	Gestión de calidad		Escala				
			1	2	3	4	5
1	Implementación del TOM	¿La empresa proporciona inducción o entrenamiento al ingresar a un puesto de trabajo?					
2		¿Los trabajadores de la empresa tienen oportunidad de hacer línea de carrera en el centro laboral?					

3		¿En la realización de un evento se delega las funciones a los trabajadores?					
4		¿El Hotel Villa del Sur sigue modelos de eventos realizados en otros hoteles de renombre a nivel nacional?					
5		¿Los resultados de los eventos realizados en el Hotel Villa del Sur son acorde a lo planificado?					
6		¿El hotel villa del sur está a la vanguardia de las tendencias y diseños en la realización de los eventos?					
7		¿El jefe encargado lidera eficientemente la organización del evento?					
8		¿Los jefes encargados involucran al cliente en la toma de decisiones durante el desarrollo del evento?					
N°	Desempeño laboral		Escala				
			1	2	3	4	5
9	Factores internos	¿En el Hotel Villa del Sur el clima laboral es armonioso entre los trabajadores?					
10		¿Los trabajadores del Hotel Villa del Sur reciben reconocimientos y elogios por desempeñar un buen trabajo?					
11	Factores externos	¿La empresa motiva a los trabajadores a través de bonificaciones por el servicio eficiente ante un evento?					
12		Los sueldos de los trabajadores son acorde al trabajo que desempeñan					
13		¿La ubicación del Hotel Villa del Sur es accesible para los trabajadores?					
14	Evaluación del desempeño	¿La empresa realiza evaluaciones de desempeño laboral a los trabajadores a través de sus jefes superiores?					
15		¿Los trabadores constantemente son evaluados por los clientes ante el servicio brindado en un evento?					
16		¿El jefe encargado de la realización de un evento pregunta a los espectadores el servicio brindado por los trabajadores?					
17		¿Los trabajadores evalúan el trabajo guiado por sus jefes?					

Endorsement





Consulta REMYPE

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE

(Desde el 20/10/2008)

Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20601144361	INVERSIONES VILLA DEL SUR SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	09/01/2018	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	12/01/2018	ACREDITADO	-----	-----