



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE**

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

PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES DEL
SECTOR COMERCIO, RUBRO ABARROTES, IMPERIAL-
CAÑETE, 2020.

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

AUTOR:

BAUTISTA ROSALES, KATHERINE LUCIA

ORCID: 0000-0003-1569-0828

ASESOR:

RALLI MAGIPO, LIZBETH

GIOVANNA ORCID: 0000-0002-5034-

7024 CAÑETE- PERÚ

2020

TÍTULO DE TESIS:

Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las MYPE del sector comercio, rubro **Abarrotes**, Imperial- Cañete, 2020.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Bautista Rosales, Katherine Lucia

ORCID: 0000-0003-1569-0828

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

ASESOR

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

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

JURADO

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Meza de los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Espinosa Otoyá, Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa Presidente

Presidente

Mgtr. Meza de los Santos, Juan Pablo Miembro

Miembro

Lic. Espinosa Otoy, Victor Hugo Miembro

Miembro

Mgtr. Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna Asesor

Asesor

HOJA DE AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme y gozar por buena salud y culminar esta investigación de manera satisfactoria, la cual, me permite lograr una de mis metas propuestas.

Así mismo, aprovecho en dedicar este logro a mis Padres Gustavo y Felipa, quienes son mi inspiración y fortaleza a seguir con mis metas.

También a la Lic. Lizbeth Ralli Magipo, quien fue parte primordial a culminar esta tesis.

RESUMEN Y ABSTRACT

El trabajo de investigación tuvo como enunciado del problema: por lo tanto, se declara el problema a modo del enunciado: **¿Cuáles son las propuestas de mejora en el desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial-Cañete, 2020?** Tuvo como objetivo, Elaborar la propuesta de mejora en el desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial-Cañete, 2020. La metodología utilizada fue: tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño de investigación transversal-no experimental; para el recojo de información se determinó como muestra 07 MYPEs. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento de recolección fue el cuestionario. Como resultado se observa en las encuestas sobre si motiva a su personal por el cumplimiento de su buen desempeño, los encargados dicen que ocasionalmente motivan a su personal, para un mejor desempeño laboral en las tiendas de abarrotes. Concluyendo que se está enfocando en determinar el desempeño laboral, motivando al personal a desenvolverse para un mejor rendimiento en su desempeño, entregando compromiso en el trabajo, bajo objetivos planteados y así la tienda de abarrotes como el cliente quede satisfecha de acuerdo a los resultados obtenidos. Es importante tener en cuenta el trabajo en equipo ya que ayuda a coordinar e interaccionar con los demás colaboradores, ya que es la clave para obtener buenos resultados en la productividad y para un buen clima laboral.

Palabras claves: Tiendas, Desempeño laboral, Gestión de calidad.

ABSTRACT

The research work had as a statement of the problem: therefore, the problem is declared by way of the statement: What are the proposals for improvement in job performance for quality management in micro and small companies in the commercial sector, sector groceries, Imperial-Cañete, 2020? Its objective was to prepare the proposal for improvement in job performance for quality management in micro and small companies in the commerce sector, grocery industry, Imperial-Cañete, 2020. The methodology used was: quantitative type, descriptive level and design of cross-sectional-non-experimental research; For the collection of information, 07 MYPEs were determined as a sample. The applied technique was the survey and the collection instrument was the questionnaire. As a result, it is observed in the surveys on whether it motivates its staff by the fulfillment of its good performance, the managers say that occasionally they motivate their staff, for a better work performance in the grocery stores. Concluding that it is focusing on determining job performance, motivating staff to develop for a better performance in their performance, delivering commitment at work, under set objectives and thus the grocery store as well as the customer is satisfied according to the results obtained. It is important to take into account teamwork as it helps to coordinate and interact with other collaborators, since it is the key to obtaining good results in productivity and for a good work environment.

Keywords: Stores, Job performance, Quality management.

CONTENIDO

TÍTULO DE TESIS.....	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
HOJA DE AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN Y ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LITERATURA.....	5
III. HIPÓTESIS.....	35
IV. METODOLOGÍA.....	36
4.1. Diseño de la investigación.....	36
4.2. Población y muestra:.....	37
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
4.5. Plan de análisis.....	42
4.6. Matriz de consistencia.....	43
4.7. Principios éticos.....	44
V. RESULTADOS.....	47
5.1. Resultados.....	47
VI. CONCLUSIONES.....	68
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	70

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXOS:.....	80

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Condiciones físicas para un mejor desempeño.....</i>	47
Tabla 2: <i>Importancia de las condiciones físicas.....</i>	48
Tabla 3: <i>Condiciones físicas de bioseguridad.....</i>	49
Tabla 4: <i>Objetivos propios.....</i>	50
Tabla 5: <i>Salario adecuado a sus labores.....</i>	51
Tabla 6: <i>Incremento de la productividad por buen desempeño.....</i>	52
Tabla 7: <i>La confianza un factor importante.....</i>	53
Tabla 8: <i>Confianza entre compañeros.....</i>	54
Tabla 9: <i>Clima laboral.....</i>	55
Tabla 10: <i>Mejor rendimiento y desempeño.....</i>	56
Tabla 11: <i>Comunicación entre los trabajadores.....</i>	57
Tabla 12: <i>Reconocimiento por el cumplimiento de la labor de sus trabajadores.....</i>	58
Tabla N° 13: <i>Motivación al personal por el cumplimiento de su buen desempeño.....</i>	59
Tabla N° 14: <i>Planificación y atención del cliente.....</i>	60
Tabla N° 15: <i>Plan de control para el cumplimiento de protocolos de bioseguridad.....</i>	61
Tabla N° 16: <i>Control de protocolos de bioseguridad.....</i>	62
Tabla N° 17: <i>Satisfacción de los clientes.....</i>	63
Tabla N°18: <i>Implementación de estrategias.....</i>	64

Índice de figuras

Figura N° 1: <i>Condiciones físicas para un mejor desempeño</i>	47
Figura N° 2: <i>Importancia de las condiciones físicas</i>	48
Figura N° 3: <i>Condiciones físicas de bioseguridad</i>	49
Figura N°4: <i>Objetivos propios</i>	50
Figura N°5: <i>Salario adecuado a sus labores</i>	51
Figura N°6: <i>Incremento de la productividad por buen desempeño</i>	52
Figura N°7: <i>La confianza un factor importante</i>	53
Figura N°8: <i>Confianza entre compañeros</i>	54
Figura N°9: <i>Clima laboral</i>	55
Figura N°10: <i>Mejor rendimiento y desempeño</i>	56
Figura N°11: <i>Comunicación entre los trabajadores</i>	57
Figura N°12: <i>Reconocimiento por el cumplimiento de la labor de sus trabajadores</i>	58
Figura N°13: <i>Motivación al personal por el cumplimiento de su buen desempeño</i>	59
Figura N° 14: <i>Planificación y atención del cliente</i>	60
Figura N° 15: <i>Plan de control para el cumplimiento de protocolos de bioseguridad</i>	61
Figura N° 16: <i>Control de protocolos de bioseguridad</i>	62
Figura N° 17: <i>Satisfacción de los clientes</i>	63
Figura N° 18: <i>Implementación de estrategias</i>	64

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente a nivel internacional se ha encontrado problemáticas en estos tiempos críticos, no existe tiendas de abarrotes en las MYPES que brinde un servicio integral y especializado, con tecnología apropiada, a costos razonables y tiempos mínimos de servicios. Por lo que, crea inconvenientes al desempeño laboral de los subordinados al momento de la atención; ya que temen el contacto directo con los clientes en ser contagiados por el intercambio de bienes y servicios.

La crisis ha repercutido ampliamente en el plano económico, tanto en la oferta como en la producción de bienes y servicios, también en la demanda del consumo, esto ha afectado que el desempeño laboral sea menos eficiente ya que el empleado tiene más carga laboral. **(Organización Internacional del Trabajo - OIT, 2016).**

También existen autores especialistas en temas de MYPES, donde manifiestan que en la actualidad tienden a fracasar porque se les presenta barreras que les limite su supervivencia por falta de conocimiento de los protocolos ante este estado de emergencia, desempeño laboral y capacitaciones para su personal.

De acuerdo a los indicadores de ventas brutas, las micro y pequeñas empresas formales a nivel nacional ascenderían a 648 147 empresas y representarían el 98% del universo empresarial formal nacional, conformando el estrato empresarial formal más importante de nuestro país. **(SUNAT,2016).**

Por lo que, en nuestra nación peruana han vencido contratos temporales, se han ejecutado periodos de prueba, practicantes se quedaron sin subvención, trabajadores de

contratas e intermediación laboral se vieron afectados. A medida que avancen las semanas, el grupo de desempleados seguirá creciendo. Se estima que el virus puede impactar a cerca de 700,000 trabajadores de la PEA privada formal (Apoyo Consultoría). **(Toyama, 2020).**

Hoy en día en nuestro país, los trabajadores están forzando a los empleadores a cambiar sus expectativas, en especial los Millennials quienes están desarrollando nuevas maneras de trabajar, producir y consumir. Ante ello, las organizaciones están reaccionando con evidente lentitud, quedándose cortas en el desarrollo de habilidades apropiadas para nutrir sus niveles jerárquicos. **(D'Agostino, 2015).**

Las micro y pequeñas empresas (MYPEs) ante este nuevo escenario son las más afectadas. El estado de emergencia y el aislamiento obligatorio han hecho que la demanda de sus productos caiga notoriamente. Las medidas de restricción les impiden contar con la mano de obra necesaria para el desempeño del trabajador con normalidad, lo cual ocasiona un grave inconveniente considerando que muchas de ellas están vinculadas con los sectores manufacturero y de servicios. **(Economía verde, 2020).**

En el distrito de Imperial las MYPEs del sector comercio, rubro abarrotes presentan problemas similares, ya que aún no toman en cuenta el estado actual en que vivimos, pues también los jefes son inconscientes de la disminución de los salarios, falta de renovación de quipos para la protección de los de los trabajadores y la falta de beneficios de acuerdo a Ley, por lo que, esta investigación se direcciona a elaborar la propuesta de mejora en el desempeño laboral para la gestión de calidad en el sector comercio, rubro abarrotes en las MYPEs de imperial- cañete, 2020.

Es por ello, que se realizara esta investigación que tiene como título: Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las MYPEs del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial- Cañete, 2020. Así mismo plantea como objetivo general: **Elaborar la propuesta de mejora en el desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial-Cañete, 2020; por lo tanto, se declara el problema a modo del enunciado: ¿Cuáles son las propuestas de mejora en el desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial-Cañete, 2020?**, la cual, se tiene como objetivo específico: Establecer propuestas de mejora en el desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial-Cañete, 2020; Describir las propuestas de mejora en el desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial-Cañete, 2020 y Determinar la propuesta de mejora en el desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial-Cañete, 2020.

Justificación teórica, Hace referencia a las teorías que se va a presentar sobre los puntos relevante de las variables de investigación; desempeño laboral y gestión de calidad; cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta posteriormente, para ser incorporado como conocimientos científicos en el sector comercio. Justificación práctica, va hacer de ejemplo para otros investigadores; debido a que esta investigación será realizada para el plan de mejora en el desempeño laboral para la gestión de calidad en el sector rubro abarrotes; Pretendiendo mediante el estudio de las mismas, indagar la relación que conllevan a un eficiente desempeño laboral y gestión de calidad de las

MYPES. Justificación metodológica, se obtendrá la investigación por medio de la encuesta, con la finalidad de que los objetivos sean cumplidos, para obtener resultados positivos en el desempeño laboral y a la vez generar servicios de calidad.

Desarrollando una metodología Cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal, ya que se utilizará la técnica de encuestas, con el instrumento del cuestionario.

Los resultados obtenidos muestran que el 86% de los dueños de las tiendas de abarrotes nos da a conocer que sí reconocen la contribución agregada de su personal; en cuanto a la gestión de calidad el 86% de los dueños de las tiendas de abarrotes nos da a conocer que si hay una supervisión de los protocolos establecidos, que se utiliza para una mejor calidad de atención. Concluyendo que la propuesta de mejora es reconocer el desempeño a los trabajadores con palabras motivacionales, como: reconociendo al trabajador del mes, y mostrarle satisfacción de su desenvolvimiento para que se sientan útil y valorado, para que así haya un buen desempeño laboral en las tiendas de abarrotes.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes:

a. Antecedentes internacionales:

Sum (2015); En su proyecto de tesis *Motivación y desempeño laboral*; el presente trabajo de investigación teniendo el objetivo: Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La metodología empleada fue de tipo de cuantitativa, diseño descriptivo. La población que se investigó fueron 34 colaboradores y como muestra se seleccionó a los 34. Los colaboradores manifestaron que el 41% están de acuerdo y el 59% totalmente de acuerdo que realizan sus actividades correctamente en el trabajo. Lo que quiere decir que el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realiza sus actividades como deben de ser dentro de su área de trabajo quiere decir que el puesto es el apropiado para cada uno de ellos. Concluyendo que en este proyecto determinará que la motivación influiría en el desempeño laboral del personal administrativo, por lo que es fundamental para el desarrollo de sus actividades, únicamente se debe fortalecer esta herramienta para lograr que los colaboradores lleguen a tener un mejor desempeño laboral en su área de trabajo.

Zans (2017), En su tesis titulado *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa*, para optar al título de master en gerencia empresarial ; con el objetivo de Analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad

Regional Multidisciplinaria de Matagalpa; se trabajó con el método cuali -cuantitativo, diseño no experimental, como universo a 34 personas y 25 como muestra, con el instrumento de entrevistas elaborado con 30 preguntas y encuestas con 51 preguntas cerradas. En correspondencia a la información resultante de los instrumentos aplicados, un 82% expresaron que en la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa se practica un liderazgo positivo, los cargos de dirección, director departamento docente, secretaria facultativa, vicedecanato, y decanatura, así como las secretarías de gremios, son cargos de elección, lo cual obliga a realizar un liderazgo permanente, y se requiere contar con el apoyo de la mayoría para poder ocupar dichos cargos. Por lo cual se concluye El Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo, que favorece a un buen desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad; estas conclusiones están relacionadas directamente con el problema de investigación, con los objetivos planteados y con las preguntas directrices.

Alava y Gomes (2016), En su tesis *titulado Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014*. Teniendo como objetivo analizar la influencia de la administración de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal, con el fin de diseñar un aplicativo y poder mejorar los procesos de selección y capacitación; se trabajó con el método cuali – cuantitativo, el diseño nominal

de esta investigación es de tipo descriptivo – analítico, utilizando como instrumento encuestas y entrevistas, con una población de 140 encuestados. Como resultado la institución pública en estudio, se observa que la mayoría de los servidores han respondido positivamente, sin embargo, existen servidores que han respondido negativamente, con el fin de realizar y comprobar los resultados de la encuesta. Concluyendo que este se cumplió a cabalidad, en efecto, las teorías con respecto a la administración del recurso humano o manejo de personal, demuestran que éstas provienen de una época muy antigua, en donde se expone distintos modelos de gestión. Siendo el aspecto más importante a destacar, es que todas estas teorías han ido evolucionando en el tiempo, porque anteriormente las personas eran consideradas un recurso dentro de la organización.

Meza (2018); En esta investigación del *clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en Chiapas*, para obtener el grado de maestría, cuyo objetivo es de identificar el nivel en el que se encuentra el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, en Chiapas. Metodología cuantitativa, típico empírico diseño transversal, con un estudio censal con una población de 100 empleados, con el instrumento de medición, aplicando técnicas descriptivas, con 25 preguntas cerradas. Como resultado se encontró que más de la mitad percibe un desempeño laboral muy bueno (56.4%) y más de un tercio lo califica como bueno (35.1%). En cuanto a las áreas de trabajo, se encontró que existe una diferencia significativa ($p = .020$) entre el Colegio Linda Vista y la rectoría, teniendo el primero un

nivel más alto. En conclusión, se halló que la mayoría de los empleados percibe un clima organizacional positivo por lo que el resultado es de un buen desempeño laboral.

Santacruz (2017); En esta investigación: *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016.* Teniendo como objetivo Determinar el nivel de influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano De Quito. Metodología cuantitativa, nivel descriptivo, a través de la encuesta, con el diseño bibliográfica-documental, con el instrumento del cuestionario que consta de 20 preguntas cerradas, dirigidos a 128 empleados del municipio. Como resultado se obtuvo que la variable dependiente que se refiere al desempeño laboral, presentaron elementos donde los empleados indicaron que la mayoría de factores que se presentan en el entorno laboral afecta a su desempeño, por otro lado, se manifestó que la empresa no realiza la evaluación de desempeño, siendo este un proceso fundamental que ayuda a medir el nivel de desempeño laboral que presenta cada empleado, y que a su vez ayuda a mejorarlo. En conclusión la evaluación del desempeño es un proceso importante y esencial para la empresa que permite analizar y calificar el nivel de desempeño en que se encuentra cada empleado, sin embargo, este proceso se ha dejado de aplicar, y por ende el desempeño de ellos ha disminuido debido a que no se realiza el respectivo seguimiento a los empleados, para medir el nivel en el que se encuentra cada uno de ellos y los elementos que necesitan para incrementarlo, se ve afectado y a su vez reflejado en las actividades que realizan.

b. Antecedentes nacionales

Bardales (2016); En esta investigación *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local-Mariscal* para obtener el grado académico de maestro en gestión pública, cuyo objetivo de este proyecto es Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local; con la metodología cuantitativa-cualitativa, nivel descriptivo, diseño correlacional, a través de encuestas y entrevista, con la muestra y población a 73 trabajadores; como resultado es que se relaciona de manera positiva con la variable clima organizacional, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson (r) es igual a 0.511 lo cual indica una relación directa, que asimismo indica que a mayor sea la variable clima organizacional, mayor también será la variable desempeño laboral, esta relación es ratificada con el p valor que es 0.030, por lo cual, se concluye que los directivos y funcionarios deben tomar en cuenta los puntos débiles del personal que afectan su desempeño laboral aplicando medidas correctivas para lograr los objetivos esperados por la institución; se sugiere fomentar reuniones permanentes, para intercambiar experiencias entre trabajadores, buscando mantener una buena comunicación, motivación, confianza y participación.

Velarde (2018); En esta investigación "*Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017*" para obtener el Grado en Lic. en Administración, con el objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos. Metodología cuantitativa, tipo prospectivo, transversal y correlacional,

diseño no experimental, 280 trabajadores administrativos como población y 162 trabajadores administrativos, con la técnica de encuesta, instrumento de cuestionario. Como resultado el desempeño laboral se encuentra en la categoría baja con un 61.11%, la cual, esto nos indica que los trabajadores administrativos consideran que existe un nivel bajo en el desempeño laboral en la empresa. Se concluye, que los hallazgos encontrados, la existencia de una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos Peruana de Combustibles S.A. (PECSA) en Lima durante el año 2017, se prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación y se puede afirmar que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los trabajadores administrativos de la empresa.

Hidrugo y Pucce (2016), Sustentan en su investigación *el rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios-Pimentel*, para obtener el grado profesional de licenciado en administración; cuyo objetivo es determinar la relación entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Clínica San Juan de Dios. La metodología es cuantitativa, diseño no experimental, con la técnica de entrevista con 16 preguntas abiertas y encuesta con 19 preguntas cerradas. Resultado el 0,5 muestra un nivel de fiabilidad no aceptable; si tomara un valor entre 0,5 y 0,6 se podría considerar como un nivel pobre; si se situara entre 0,6 y 0,7 se estaría ante un nivel débil; entre 0,7 y 0,8 haría referencia a un nivel aceptable; en el intervalo 0,8-0,9 se podría calificar como de un nivel bueno. Por lo que se concluye que el trabajo en equipo y el compromiso son los factores que afectan el

desempeño laboral del talento humano del área administrativa de la Clínica San Juan de Dios y de acuerdo a los resultados extraídos de la guía de entrevista aplicada al Gerente Administrativo, CPC José Castillo Villegas, se concluye que el método de evaluación de desempeño más adecuado es la Evaluación de 360^a

Medina (2017), En su proyecto titulado *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*, para obtener el grado académico de maestra en gestión pública; con el objetivo determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo, con la metodología cuantitativa, nivel descriptivo, diseño de la investigación transversal como población 211 empleados y la muestra a 66 empleados, técnica observación, cuyos instrumentos utilizados ficha de observación. Los resultados revelaron que el 82% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa demostró un bajo desempeño laboral, el 17% evidenció un mediano desempeño laboral y en el restante 2% se observó un alto desempeño laboral, lo mismo aconteció en los resultados a nivel de dimensiones. En conclusión, se observó un deficiente desempeño laboral en el personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Por lo que, se recomienda de forma inmediata que el personal nombrado se capacite para adquirir nuevos conocimientos y así puedan atender a los administrados con eficiencia.

Bobadilla (2017), En su tesis titulado: *Clima organizacional y desempeño laboral en instituciones superiores tecnológicos de Huancayo*, para optar el grado de magister en educación; con el objetivo en determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en los Institutos Superiores Tecnológicos de

Huancayo. Con la metodología cuantitativa, nivel descriptivo, diseño de investigación correlacional, como población 250 docentes que laboran y en la muestra por 104 docentes, cuyos instrumentos utilizados fueron las encuestas que constan con 35 preguntas. Los resultados, obtenidos de las encuestas de los mismos profesores, reflejan: que la mejor responsabilidad en el desempeño, lo tiene el instituto Franklin Roosevelt con 79%, seguido del instituto Santiago Antúnez de Mayolo, llegando a casi 77%. En tercer lugar, el instituto San Pedro con 70% y en cuarto lugar el instituto Paccelly con 61%. Por lo tanto, se concluye que existe una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en Institutos superiores, para poder mejorar la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos con el docente.

c. Antecedentes locales

Amaya (2020) En su proyecto de tesis titulado *propuesta de mejora en el desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro salud humana, caso: "policlínico San Vicente- Cañete, 2019* para optar el título profesional de licenciado en administración; teniendo como objetivo Elaborar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector salud; con un tipo de investigación cuantitativa, diseño no experimental-transversal, diseño descriptivo con instrumento de encuestas y una población de 20 MYPEs y como muestra se seleccionó 15 colaboradores del policlínico como estudio de caso. Como resultado obtuvimos que exista una reacción entre el clima organizacional y el desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de la ciudad de Huancayo, Los institutos que tienen un nivel "logrado" de

desempeño son, Franklin Roosevelt con 80%, Santiago Antúnez de Mayolo que posee 78,52%, y el instituto San Pedro con 75,78%; mientras el instituto Eugenio Paccelly con 47,33%, presenta un nivel “en proceso”. El trabajo concluye que el centro médico debe realizar reuniones técnicas con todo el cuerpo médico antes, durante y después de las actividades cotidianas. Elaborar programas de capacitaciones con temas de acuerdo a las necesidades del cuerpo médico. Motivar a los colaboradores cada fin de mes realizando, almuerzo de confraternidad y premiando al mejor trabajador del mes. Ejecutar auditorías internas. Llevar a cabo encuestas de satisfacción del servicio brindado.

Huamani (2019) En su proyecto de tesis titulado *propuesta de mejora en atención al cliente para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercial – rubro panaderías, caso: panadería la merced y punto*. Para optar el título profesional de licenciado en administración; teniendo como objetivo general Elaborar una propuesta de mejora de atención al cliente para la gestión de calidad. La investigación va influir en el rubro de panaderías del sector de Imperial; se empleó una metodología de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño transversal – no experimental. Como población estuvo compuesta por 53,000 clientes de la panadería La Merced y Punto y se tuvo una muestra de 205 clientes, se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Con respecto a la Atención al Cliente, se encontró que el 44% de los clientes manifestó que el personal no atiende con amabilidad y eficiencia; y el 42% indicó que la atención no es rápida y oportuna. Con respecto a la Gestión de Calidad, se encontró que el 60% de los colaboradores considera que la panadería predomina la calidad y salubridad en sus productos, mientras que el 40% indicaron una respuesta intermedia, es decir se mantienen al

margen con la afirmación. Por lo que se concluye que elaborar una propuesta de mejora orientada en atención al cliente para la calidad, a través de charlas de un trato cordial, empático y eficiente con el cliente, permitirá generar mayor demanda y satisfacción del cliente.

Hilario (2019) En su proyecto para optar el título profesional de licenciada en administración “*gestión de calidad en la capacitación de la mype, sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos línea blanca, estudio de caso: “nuevo milenium”*”, Como objetivo general se planteó determinar características de la gestión de calidad en capacitación del personal que labora en las micro y pequeñas empresas. Metodología cualitativa, diseño No Experimental y Transversal, Para el desarrollo de la investigación se aplicó una entrevista a los encargados de la Mype, el instrumento fue un cuestionario que consta de 8 preguntas. Como resultado se dio a conocer las técnicas modernas de la gestión de calidad y capacitación. Por lo que se concluye que es necesario implementar una estrategia para mejorar en la rentabilidad de la empresa, para obtener buenos resultados, ya que hoy en día la tecnología avanza y es por ello que es necesario que el personal se capacite continuamente y así poder llegar al éxito.

Quispe (2020) En su proyecto de tesis titulado *propuesta de mejora en la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “bodega sueng”, cañete – 2019*. para optar el título profesional de licenciado en administración; La metodología utilizada fue: tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño de investigación transversal-no experimental; la población estuvo compuesta por 90 micro y pequeñas empresas sector comercio teniendo como muestra

seleccionada 9 trabajadores, caso bodega Sueng. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento de recolección fue el cuestionario. Se obtuvo como resultado de los cinco trabajadores administrativos encuestados sobre la gerencia estratégica para la gestión de calidad, el 100 % de los encuestados opinan que los clientes si se sienten satisfechos con la atención que se les brinda. Teniendo como conclusión que se debe crear un plan operativo, para poder encaminar al desarrollo gerencial de la bodega, de no implementar el plan operativo, seguirá las falencias en los puntos mencionados.

Soto (2019) En su proyecto de tesis titulada *gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro tienda de ropa para damas, estudio de caso “moda urbana mary” del Distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, Departamento de Lima, periodo 2019*. tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Teniendo como objetivo general, determinar las características de la Gestión de Calidad en la Competitividad de las MYPES del sector comercio-rubro tienda de ropa para damas, metodología Cualitativa con un tipo de investigación Fenomenológico-Estudio de Caso con un diseño No experimental Transversal ha sido no experimental porque no se cambiará nada de la realidad; se tomará tal y como ésta se encuentre, sin sufrir modificaciones. se escogió una MYPE, aplicando una guía de entrevista que consta de 08 preguntas, utilizando la técnica de la entrevista, obteniéndose los siguientes resultados: el representante legal indica que la planificación tiene como objetivo que los productos o servicios satisfagan las necesidades de los clientes, el control de la calidad se realiza en base a la medición del objetivo ya planteado en el proceso de planificación sin embargo no todos son participes, no establecen un plan para la mejora de la calidad para así fomentar siempre

una mejora continua y finalmente la estrategia competitiva que se aplica en la MYPE. La conclusión más significativa, obtenida de este estudio es que la MYPE en estudio no aplica las características de la gestión de calidad en la competitividad en su totalidad ya que lo desarrolla de manera empírica basada en su experiencia por el tiempo dentro del rubro donde efectivamente no logra la calidad en todo su proceso y satisfacción del cliente por ende no contribuye a mejorar el rendimiento de la MYPE.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Desempeño Laboral

2.2.1.1. Definición

El desempeño laboral tiene como teoría postular en cualquier empleo; se vincula a múltiples componentes del desempeño (tareas) y que el determinante de cada componente consiste en diversas combinaciones de elementos de conocimientos, habilidad y motivación en el trabajador. Más aun, cada determinante del desempeño laboral tiene ciertos antecedentes más o menos especificables que pueden afectar el desempeño de manera indirecta por sus efectos sobre el nivel de conocimiento, habilidades y motivación del individuo. Además, estos determinantes del desempeño laboral interactúan, con un impacto consecuente sobre la ejecución. **(Anastasi y Urbina, 1998, p.497).**

El desempeño laboral es medido y administrado por las organizaciones productivas directamente, ampliando la capacidad de adaptación de la unidad productiva a los cambios en el mercado, la idea tradicional de trabajo rígido, especializado y circunscrito al puesto de trabajo, se empieza a sustituir por un concepto más integral y congruente con las necesidades de desarrollo de los trabajadores, de tal sentido de estos se ponen en

juego todas sus potencialidades, no sólo manuales, sino sobre todo intelectuales. (**Lopez, 2006, p.50**).

El desempeño laboral es la utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede aportar, en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales se está obligado a ejecutar. (**Altuve y Serrano, 1999, p.36**).

El desempeño real debe compararse con las metas fijadas con antelación, si hay desviaciones significativas, es tarea del administrador el hacer que la organización regrese al camino correcto. Este acto de supervisar, comparar y, eventualmente, corregir es lo que se entiende por la función de controlar. (**Robbins, 2004, p. 2**).

2.2.1.3. Las Ventajas del Desempeño Laboral

- El sistema es más amplio y las evaluaciones provienen de muchas perspectivas.
- La información tiene mejor calidad.
- La calidad de los evaluadores es más importante que la calidad misma. (**Chiavenato, 2011, p.205**).
- Complementa las iniciativas de calidad total y otorga importancia a los clientes internos/externos y al equipo. (**Chiavenato, 2011, p.205**).
- Como la realimentación proviene de varios evaluadores, permite integrar diferentes puntos de vista. (**Chiavenato, 2011, p.205**).
- La realimentación proporcionada por los compañeros de trabajo y terceros puede aumentar el desarrollo personal del evaluado. (**Chiavenato, 2011, p.205**).
- Las Desventajas del Desempeño Laboral.

- El sistema es administrativamente complejo porque debe combinar todas las evaluaciones. **(Chiavenato, 2011, p.205).**
- La realimentación puede intimidar al evaluado y provocar resentimientos. **(Chiavenato, 2011, p.205).**
- Puede generar evaluaciones diferentes y encontradas debido a los diversos puntos de vista.
- El sistema requiere de capacitación para funcionar bien.
- Las personas pueden tomarla a juego o se pueden coludir, e invalidar así la evaluación de otras. **(Chiavenato, 2011, p.205).**

2.2.1.4. Las Desventajas del Desempeño Laboral

- El sistema es administrativamente complejo porque debe combinar todas las evaluaciones. **(Chiavenato, 2011, p.205).**
- La realimentación puede intimidar al evaluado y provocar resentimientos. **(Chiavenato, 2011, p.205).**
- Puede generar evaluaciones diferentes y encontradas debido a los diversos puntos de vista. **(Chiavenato, 2011, p.205).**
- El sistema requiere de capacitación para funcionar bien.
- Las personas pueden tomarla a juego o se pueden coludir, e invalidar así la evaluación de otras. **(Chiavenato, 2011, p.205).**

Métodos del desempeño laboral

- **Método de clasificación alterna:** Clasificar a los empleados desde el mejor hasta el peor en cuanto a una o varias características, es otro método para evaluar a los

empleados. Dado que, por lo general, es más fácil distinguir a los empleados buenos de los malos, en lugar de clasificarlos solo por orden. **(Desler,2001, p,328)**

- **Método de la comparación por pares:** Sirve para aumentar la exactitud del método de clasificación alterna. Tomamos cada una de las características y pareamos a cada uno de los subordinados con cada uno de los demás para poder compararles. (Desler,2001, p,328).
- **El método de la distribución forzada:** Es como clasificar usando una curva, es decir con este método se establecen a los empleados calificados para diversas categorías del desempeño laboral, como sobresalientes, superior al promedio, promedio, inferior al promedio, deficiente. **(Desler,2001, p,328)**
- **Método de incidente crítico:** Este método ofrece varias ventajas porque le proporciona ejemplos concretos de buen y mal desempeño laboral. No obstante, este método no suele ser suficiente, por sí solo, para comparar a los empleados ni para tomar decisiones salariales. **(Desler,2001, p,329)**

La gestión del desempeño laboral

Es un sistema para enfatizar el contexto en el que trabaja el individuo y argumentando que los jefes inmediatos deben gestionar más el entorno que a los individuos. Así se establece que las especificaciones del rendimiento, el apoyo de tareas, las consecuencias del rendimiento, son los factores que afectan el desempeño humano. **(Vaneas,2013, p,54).**

La gestión del desempeño laboral

La gestión del desempeño laboral es un proceso cíclico formado por planeación, la gestión y la evaluación o apreciación del desempeño. **(Spencer, 1991, p. 467).**

La planeación del desempeño incluye la información dada en las descripciones de cargo, las expectativas del desempeño y las metas u objetivos planteados para un periodo de tiempo determinado. Así mismo, incluye la retroalimentación, el desarrollo de coaching y el reforzamiento positivo o negativo durante el periodo de tiempo. La apreciación o evaluación del desempeño dada al finalizar el periodo de tiempo se hace entre jefes y empleados en la búsqueda del mejoramiento de la gestión individual y organizacional. **(Spencer, 1991, p. 467).**

En ese sentido, dos criterios son importantes para la efectividad del sistema de gestión del desempeño:

- a) Las metas organizacionales, tales como las metas, los beneficios, la productividad y calidad. **(Spencer, 1991, p. 467).**
- b) La satisfacción de los empleados con el sistema de gestión del desempeño, por ejemplo la percepción de justicia o el impacto en la moral y la motivación, aspectos que pueden afectar la rotación de personal y las quejas. **(Spencer, 1991, p. 467).**

Evaluación del desempeño laboral

Significa calificar el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación con sus estándares. Aunque “evaluar el desempeño” por lo general trae a la mente herramientas específicas de evaluación. La evaluación del desempeño también supone

que se han establecido estándares de éste, y también que se dará a los trabajadores la retroalimentación y los incentivos para ayudarlos a solventar las deficiencias en el desempeño, o para que continúen desempeñándose de forma sobresaliente. La idea de que las evaluaciones son únicamente un elemento en el proceso de mejorar el desempeño del trabajador no es nada nuevo. Sin embargo, en la actualidad los gerentes por lo general toman la naturaleza integrada de dicho proceso (de establecer metas, capacitar a la fuerza laboral y, luego, evaluarla y recompensarla) con mucho mayor seriedad que en el pasado. **(Varela p.222)**

¿Por qué evaluar el desempeño?

El análisis del desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar personal. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos.

Por otra parte, tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y adecuado dialogo en cuanto a lo que se espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y cómo hacer para mejorar los resultados.

Los empresarios y los empleados son escépticos en relación con las evaluaciones de desempeño. Habitualmente se cree que las evaluaciones de desempeño son o se realizan para que decidir si se aumentan los salarios o no, o a quienes hay que despedir. Esto puede ser cierto en ocasiones, pero el significado de las evaluaciones de desempeño es mucho más rico y tiene otras implicaciones en la relación jefe-empleado y en la relación más perdurable entre la empresa y empleados. **(Alles, 2006, p, 27)**

En forma sintética, las evaluaciones de desempeño son útiles y necesarias para:

- Tomar decisiones de promociones y remuneración. (Alles, 2006, p, 27)
- Reunir y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados sobre el comportamiento del empleado en relación con el trabajo. (Alles, 2006, p, 27)
- La mayoría de las personas necesitan y esperan esa retroalimentación; a partir de conocer cómo hacen la tarea, pueden saber si deben modificar su comportamiento. (Alles, 2006, p, 27)

Una evaluación de desempeño debe realizarse siempre con relación al perfil de puesto. Solo se podrá decir que una persona se desempeña bien o mal, en relación con algo, en este caso ese algo es el puesto que ocupa.

Confrontando el perfil de un puesto con el de la persona evaluada se establece una relación entre ambos, la adecuación persona-puesto. (Alles, 2006, p, 27)

A partir de allí será posible evaluar el desempeño, el potencial, y definir cuáles son las estrategias de capacitación y entrenamiento necesarias para la más correcta adecuación persona-puesto. (Alles, 2006, p, 27)

Como se ve, se puede utilizar la evaluación de desempeño para mucho más que para determinar salarios. Mejora por igual los resultados de la empresa y la actuación futura de las personas. Una correcta metodología de evaluación de desempeño es beneficiosa para ambas partes. (Alles, 2006, p, 27).

La evaluación de desempeño posibilita:

- Detectar necesidades de capacitación.
- Descubrir personas clave.
- Descubrir inquietudes del evaluado.

- Encontrar una persona para un puesto.
- Motivar a las personas al comunicarles su desempeño e involucrándolas en los objetivos de la organización.
- Es una ocasión para que jefes y empleados analicen como se están haciendo las cosas.
- Para tomar decisiones sobre salarios y promociones.

Problemas más comunes en la evaluación de desempeño:

- Carencia de normas.
- Criterios subjetivos o poco realista.
- Falta de acuerdo entre el evaluado y el evaluador.
- Errores del evaluador.
- Mala retroalimentación.
- Comunicaciones negativas.

Para evitar estos problemas:

- Utilizar una adecuada herramienta de evaluación, que constará de un formulario y un instructiva. Sobre el final de este capítulo el lector encontrará un formulario, y en otros capítulos nos referiremos a lo instructivos.
- Entrenar a los evaluadores. Muchas compañías se limitan a entregar el formulario y el instructivo, pero esto no basta. La mejor herramienta puede fracasar si los evaluadores no reciben una correcta y profunda capacitación sobre cómo utilizarla. Por lo tanto, este es un punto clave. (Alles, 2006, p, 30).

Pasos del proceso de desempeño laboral

- **Factores y habilidades:** Las habilidades individuales y los factores del desempeño son las capacidades básicas requeridas a la mayor parte de los empleados para desempeñar su trabajo. **(Desler,2001, p,330)**
- **Análisis y ejemplos:** Esta sección es para que sustente su juicio con ejemplos concretos de conductas observados y relacionadas con el desempeño laboral, considerando su relación con el factor del desempeño laboral. **(Desler,2001, p,330)**
- **Plan para mejorar:** Es recomendable que el jefe y el empleado elaboren juntos el plan, durante su discusión, estas medidas deben estar dirigidas a actividades, tareas, otras obligaciones laborales que ofrezcan al empleado la posibilidad de desarrollar la habilidad que necesita. **(Desler,2001, p,330)**
- **Discusión con el empleado:** Se discute con el empleado el análisis y la calificación del desempeño de cada uno de los factores o habilidades del desempeño laboral; el punto de esta reunión será resolver el problema, es decir provocar que el trabajador piense en las causas probables de la deficiencia en la habilidad o el conocimiento, así como generar ideas para propiciar un mejor desempeño laboral en la empresa. **(Desler,2001, p,330)**

2.2.1.5. Beneficios

a) beneficios en el desempeño Laboral

- Cuando un programa de evaluación del desempeño se planea, coordina y desarrolla bien genera beneficios de corto, mediano y largo plazos. **(Chiavenato, 2011, p.207).**
- Los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad. **(Chiavenato, 2011, p.207).**

b) Beneficios para el gerente como administrador de personas:

- Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y, sobre todo, contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad. **(Chiavenato, 2011, p.207).**
- Proporcionar medidas para mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados. **(Chiavenato, 2011, p.207).**
- Comunicarse con sus subordinados para hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite saber cómo está su desempeño. **(Chiavenato, 2011, p.207).**

c) Beneficios para la persona

- Conocer las reglas del juego, es decir, los aspectos del comportamiento y desempeño de los trabajadores que la empresa valora. (Chiavenato, 2011, p.207).
- Conocer las expectativas de su líder en cuanto a su desempeño y, según su evaluación, sus puntos fuertes y débiles. (Chiavenato, 2011, p.207).
- Conocer las medidas que el líder toma para mejorar su desempeño (programas de capacitación, de desarrollo, etc.) y las que el propio subordinado debe realizar por cuenta propia (aprendizaje, corrección de errores, calidad, atención en el trabajo, cursos, etcétera). (Chiavenato, 2011, p.207).
- Hacer una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personales. (Chiavenato, 2011, p.207).

d) Beneficios para la organización

- Evaluar su potencial humano de corto, mediano y largo plazos, y definir la contribución de cada empleado. (Chiavenato, 2011, p.207).
- Identificar a los empleados que necesitan rotarse y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a quienes están listos para un ascenso o transferencia. (Chiavenato, 2011, p.207).
- Dinamizar su política de RH mediante oportunidades a los empleados (ascensos, crecimiento y desarrollo personal), con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo. (Chiavenato, 2011, p.207).

2.2.2. Gestión de calidad:

2.2.2.1. Concepto

La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para los que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. (Cuatrecasas y Gonzáles, P.1).

Según la norma ISO 8402, la calidad es la totalidad de características de un ente que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades implícitas o explícitas. (Cuatrecasas y Gonzáles, P.1).

2.2.2.2. Objetivos de Gestión de Calidad

- Tener presente la importancia que la calidad ha ido adquiriendo durante las últimas décadas.

- Distinguir entre los distintos significados que se le pueden atribuir al termino calidad. **(Miranda, Chamorro y Rubio, 2007, p.1).**
- Conocer el valor de la calidad como medio para diferenciar la oferta de la empresa de los competidores. **(Miranda, Chamorro y Rubio, 2007, p.1).**
- Comprender la necesidad de que los sistemas de control de la empresa sean capaces de recoger tanto los costes de conformidad como los costes de no conformidad. **(Miranda, Chamorro y Rubio, 2007, p.1).**
- Entender el enfoque actual de costes óptimos de calidad.
- Conocer en qué se diferencian los distintos enfoques de la gestión de calidad.

2.2.2.3. Normas de Calidad ISO 9000

Las normas ISO 9000 conforman un modelo que, al ser aplicado, permite realizar una gestión de procesos productivos que aseguran la elaboración de un producto con un determinado nivel de calidad previamente acordado como aceptable. (Espinoza, Benjamín, Lizarazo y Sepúlveda, 1999, p.11).

La trilogía de la gestión de calidad

- **La planificación de la calidad:** Consiste en acercarse al cliente actual y al potencial e investigar sus necesidades, que son cambiantes. Se pretende conocer a través de estas investigaciones las demandas del cliente en cuanto a características deseadas en el producto; para lograr integrar las necesidades del cliente en los productos se debe en primer lugar identificar a los clientes. **(miranda, chamorro, rubio, 2007, p,37)**

- **El control de la calidad:** Es un complemento indispensable de la planificación, actuando como un sistema de retroalimentación; comienza evaluando el comportamiento real de la calidad. **(miranda, chamorro, rubio, 2007, p,37)**
- **La mejora de la calidad:** Trata de realizar los cambios oportunos para que se alcancen niveles de calidad más elevados que en periodos anteriores. **(miranda, chamorro, rubio, 2007, p,37)**

El cuarto absoluto afirma que la única medida valida de la actuación de la organización es el coste de calidad. La calidad se mide por el coste de hacer las cosas mal o coste de calidad; este coste puede dividirse en precio de incumplimiento y precio del cumplimiento. **(miranda, chamorro, rubio, 2007, p,40)**

2.2.2.4. Aportaciones de Calidad

Según Padilla, G. (2002) La calidad no solo consiste en hacer las cosas bien sino en mantener un nivel de calidad adecuado durante la realización de un producto o servicio. Se ha discutido mucho la definición de calidad, pero podemos encontrar sus fundamentos en las obras de los siguientes autores:

- Edward Deming:** La primordial contribución es el desarrollo de técnicas estadísticas aplicadas en una compañía permitiendo graficar el cómo estaba funcionando un determinado proceso, para identificar los errores y hallar maneras de optimizar dicho proceso. **(Sánchez, 2015, p.23).**
- Joseph M. Juran:** Se tiene reiterar el aspecto humano de la calidad. Ya que se entiende la ausencia de deficiencias que pueden encontrarse como atraso en las entregas,

fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc.

Calidad es adecuarse al uso. **(Padilla, 2002).**

- c. **Philip Crosby:** Se centra en prevenir, evitar las fallas y en la búsqueda del usuario satisfecho desde la primera vez. La calidad puede ser medida y utilizada para mejorar los resultados empresariales, por eso se transforma en un instrumento primordial. **(Sánchez, 2015, p.23).**
- d. **Kaoru Ishikawa:** Simplifica los métodos estadísticos para controlar la calidad en las organizaciones. Enfatiza los beneficios de utilizar el diagrama de causa-efecto, o diagrama de Ishikawa, como método para determinar las causas de los problemas y para un efectivo trabajo en grupo. **(Sánchez, 2015, p.23).**

Por lo que se toma en cuenta las participaciones de estos autores, que podemos definir el concepto de calidad como la satisfacción de las necesidades del cliente, reduciendo los costos y desperdicios, entregando productos o servicios sin principios de gestión de calidad ISO 9001:2015. **(Sánchez, 2015, p.23).**

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus usuarios y por lo que se debe entender sus necesidades actuales y futuras, debería cumplir con los requisitos del cliente y esforzarse por exceder las expectativas del mismo. **(Sánchez, 2015, p.23).**
- **Liderazgo:** Los líderes constituyen propósitos, dirección, y el ambiente interno de la organización. Creando el ambiente, la cual la gente puede llegar a estar totalmente involucrada en la consecución de los objetivos de la organización. **(Sánchez, 2015, p.23).**

- **Participación del personal:** El personal en todos los niveles es la esencia de una organización y su total participación facilita el uso de sus habilidades para el máximo beneficio de la organización. (Sánchez, 2015, p.23).
- **Enfoque basado en proceso:** Se logra más eficiente cuando los recursos y actividades relacionadas son dirigidos como un proceso. (Sánchez, 2015, p.23).
- **Mejora Continua:** Un objetivo constante de la empresa es la mejora continua.
- **Enfoque basado en hechos para toma de decisiones:** Las decisiones acertadas se basan en el análisis lógico de dato. (Sánchez, 2015, p.23).
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** La empresa y sus proveedores son independientes, con relación de ambos provechosa, aumentando la capacidad para crear valor. (Sánchez, 2015, p.23).

Calidad como ventaja competitiva

Llevar a cabo una correcta gestión de la calidad de los productos y de los procesos de la empresa puede generar una ventaja competitiva para la misma, tanto por su afecto positivo sobre las ventas (ventaja competitiva externa o de diferenciación). Como por la posible reducción de los costes a largo plazo que se puede conseguir (ventaja competitiva interna o de costes). (Miranda, Chamorro, Rubio, 2007, p,13).

Fundamentos de la gestión de calidad

- Su objetivo es el mismo de la empresa: ser competitivos y mejorar continuamente.
- Pretende ayudar a satisfacer las necesidades del cliente.
- Los recursos humanos son su elemento más importante.
- Es preciso el trabajo en equipo para conseguirla.
- La comunicación, la información y la participación a todos los niveles son elementos imprescindibles. **(Udaondo,1992, p,6)**
- Se busca la disminución de costes mediante la prevención de anomalías.
- Implica fijar objetivos de mejora permanente y la realización de un seguimiento periódico de resultados. **(Udaondo,1992, p,6)**
- Forma parte de la gestión de la empresa, de cuya política de actuación constituye un objetivo estratégico fundamental. **(Udaondo,1992, p,6)**

Aseguramiento de la calidad

Se define como la actividad sistemática y documentada que tiende a asegurar que los productos- procesos –servicios se realizan de una forma controlada y de acuerdo a las especificaciones, normas y procedimientos aplicables; el sistema está formado por el manual de calidad y las instrucciones necesarias para su uso. El objetivo del aseguramiento de la calidad es dar confianza a la dirección y al cliente de que se respetaran sus especificaciones y requisitos a través del uso de procesos controlados. **(Pérez,1994, p,31)**

2.2.2.5. Objeciones a la Gestión de Calidad

Las principales dificultades y objeciones con las que posiblemente tropezaremos van a ser: Implicará dedicarle bastante tiempo y trabajo. Esta dedicación será especialmente difícil de conseguir por partes de los directivos, salvo en el caso de que dispongan de una adecuada mentalización o de una visión clara acerca de su utilidad estratégica que, al menos al principio, no será frecuente. **(Udaondo, 1992 p.11).**

Se producirá el fenómeno típico de resistencia al cambio aludimos en otro capítulo. Si esta resistencia es algo congénito a la naturaleza humana hacia todo lo que supone novedad, en este caso puede ser particularmente grave, dado que esta filosofía va a modificar completamente muchas teorías comúnmente implantadas y los esquemas culturales de la mayoría de las empresas que conocemos. **(Udaondo, 1992 p.12).**

MYPE

Según la Sunat la MYPE Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

(SUNAT, 2019).

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Desempeño

Definen desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. El autor Chiavenato expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización,

funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. **(Milkovich y Boudrem, 1994)**

2.3.2. Laboral

Por su parte plantea que lo laboral, es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, lo laboral se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. **(Bittel, 2000, P.69).**

2.3.3. Concepto de Desempeño Laboral

Define el desempeño laboral, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. **(Chiavenato, 2000, P.69).**

2.3.5. Gestión de Calidad

Se define como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para los que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. **(Cuatrecasas y Gonzáles, P.1).**

2.3.6. Las tiendas de abarrotes

Son aquellos negocios pequeños y medianos que ofrecen productos de uso cotidiano, ya sean víveres, artículos de limpieza, bebidas alcohólicas y toda clase de mercancías de ese tipo. De hecho, en la actualidad, se suele llamar “abarrotes” a la mercancía diversa que se vende tanto en tienditas como en supermercados, principalmente la comestible y el uso común también creó la palabra “abarrotero”, para definir a las personas que atienden tiendas de abarrotes o que distribuyen los productos que se venden en ellas. Asimismo, antiguamente las tiendas se tenían que llenar –o abarrotar- de mercancía debido a que las embarcaciones tardaban hasta varios meses en regresar para surtirlas de nuevo. Así que se por eso se les llamaba “tiendas de abarrotes”. **(Tomasini, 2017, pág. 1).**

MYPE

Según la Sunat la MYPE Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. **(SUNAT, 2019).**

III. HIPÓTESIS

No siempre tienen hipótesis para las investigaciones descriptivas, salvo que la investigación se pretenda demostrar la relación que pueda existir entre las variables, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática, tal y como se observa en el lugar de los hechos. **(Hernández, 2010).**

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El tipo de investigación fue no experimental-transversal, descriptiva y cuantitativa. **No experimental**, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenomenalmente y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. No hay manipulación intencional ni asignación al azar. **(Toro y Parra, 2006, p. 158).**

Transversal, porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. **(Toro y Parra, 2006, p. 158).**

La investigación **descriptiva** es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto del estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas. Un buen estudio descriptivo presupone mucho conocimiento a priori acerca del sujeto bajo estudio. **(Naghi, 2005, pág. 91).**

La investigación **cuantitativa** requiere que los conceptos sean definidos y que se establezcan relaciones entre variables que determinen la forma como se construyen los instrumentos para la investigación. Así mismo, este método busca establecer resultados generales tipo ley, que se presentan siempre y cuando se construyan indicadores que

operacionalizan fielmente los conceptos, y de rigurosidad en la recolección e interpretación de los datos. **(Toro y Parra, 2006, p. 28).**

Investigar cuantitativa, refiere en recolectar los datos es equivalente a medir. De acuerdo con la definición clásica del término, ampliamente difundida, medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo con ciertas reglas. **(Gómez, 2006, p. 121).**

(Abascal, Grande, 2005, p.69)

4.2. Población y muestra:

a) Población

Como población en esta investigación estuvo conformada por 9 MYPEs, sector comercio, rubro abarrotes, Distrito de Imperial – Cañete, 2020.

Es importante definir la **población** en estudio; es decir, quien se va a estudiar. Si la población en estudio es pequeña deben estudiarse todos sus miembros, pero si es grande, es conveniente escoger una muestra representativa. **(Naghi, 2005, p. 77).**

Se llama población al conjunto de todos los elementos de un tipo particular cuyo conocimiento es de interés. Cada uno de los elementos que interviene en la definición de población es un individuo u objeto, denominados así porque originalmente el campo de actuación de la estadística fue la demografía. **(Vladimirovna, 2005, p.261).**

b) Muestra

La muestra constará fijada por 7 MYPEs para la investigación del sector comercio, rubro abarrotes del distrito de Imperial - Cañete, 2020.

Fue una muestra dirigida a 7 MYPEs por un tema de accesibilidad de información.

Las muestras se seleccionan mediante la realización de algún procedimiento de aleatorización, o sea, se escoge alguna estrategia de muestreo estadístico y, a partir de la definición de la muestra, es por ello que la muestra es representativa para una etapa de la investigación si los individuos seleccionados, para un tamaño dado de la muestra, presentan una densidad espacial promedio, prácticamente homogénea para toda la región ocupada por la población. **(Rodríguez, 2003, p. 82).**

La muestra es un subconjunto de individuos pertenecientes a una población, y representativos de la misma. Existen diversas formas de obtención de la muestra en función del análisis.

La cual, se utilizó el muestreo **no probabilístico**.

Los métodos **no probabilísticos** no se basan en un proceso de azar, sino que es el investigador el que elige la muestra. la elección puede realizarse de diferentes formas utilizando la información previa del investigador o buscando maneras sencillas de selección. el muestreo no probabilístico los costes y la dificultad del diseño son más reducidos. este muestreo puede dar buenos resultados, pero también apareja el riesgo de proporcionar una información errónea.

Accesibilidad a la información

Esta accesibilidad está conectada a varios extremos, el primero es acceso abierto e inmediato, consiste en que mediante una búsqueda sencilla podamos ubicar la información deseada. El otro aspecto que el propio apartado recoge de manera explícita. Esta exigencia, necesaria para poder alcanzar la accesibilidad. Por último, la accesibilidad informática, Se refiere a los medios, mecanismos y alternativas comunicativas y técnicas que posibilitan el acceso a la comunicación e información de toda la población y de un modo especial a las personas con limitaciones sensoriales, cognitivas o físicas y a las personas mayores. **(Diez, García, 2019, p,83).**

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADOR	ESCALA
Desempeño laboral	Define el desempeño laboral, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Chiavenato, 2000, P.69).	Reconocimiento : espacio y entorno físico	Son elementos importantes con influencia fuerte en su quehacer de los trabajadores. Mientras mejor es la percepción de los miembros de la organización respecto de condiciones ambientales físicas del trabajo, mejor, tales como estructura, distribución y acondicionamiento de los espacios físicos del trabajo, mejor será su desempeño laboral. (Marchant, 2005, p. 17).	-Condiciones físicas del trabajo -Sentido de pertenencia	Likert
		Remuneración	Esto implica que los trabajadores perciben remuneración como apropiada para sus actividades y responsabilidades, que satisfagan sus necesidades de acuerdo a su nivel de vida, ellos presentan un adecuado desempeño aportando opiniones, ideas y acciones para resolver situaciones problemáticas. (Marchant, 2005, p. 18).	-Incentivos Salariales	
		Instancias de convivencia y comunicación	Este resultado pone de manifiesto lo importante que es para las personas el que la organización propicie un adecuado nivel de convivencia y comunicación entre el personal y que apoye o facilite las iniciativas orientadas a desarrollarlas. (Marchant, 2005, p. 18).	-Confianza -Clima laboral -Comunicación	
		Motivación al personal	Lo anterior implica que dependiendo del grado en que el personal considera su trabajo como una fuente de realización personal y perciben que la organización brinda oportunidades para el crecimiento personal en el marco laboral. (Marchant, 2005, p. 18).	Reconocimientos -Premios e incentivos	
Gestión de calidad	Se define como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para los que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. (Cuatrecasas y Gonzáles, P.1).	La planificación de la calidad	Consiste en acercarse al cliente actual y al potencial e investigar sus necesidades, que son cambiantes. Se pretende conocer a través de estas investigaciones las demandas del cliente en cuanto a características deseadas en el producto; para lograr integrar las necesidades del cliente. (miranda, chamorro, rubio, 2007, p,37)	-Planificación	
		El control de la calidad	Es un complemento indispensable de la planificación, actuando como un sistema de retroalimentación; comienza evaluando el comportamiento real de la calidad. (miranda, chamorro, rubio, 2007, p,37)	-Control	
		La mejora de la calidad	Trata de realizar los cambios oportunos para que se alcancen niveles de calidad más elevados que en periodos anteriores. (miranda, chamorro, rubio, 2007, p,37)	-Satisfacción al cliente	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a) Técnicas

La técnica que se ha utilizado para esta investigación es a través de encuestas.

La encuesta es un método que se realiza por medio de técnicas de interrogación, procurando conocer aspectos relativos a los grupos. Tanto para entender como para justificar la conveniencia y utilidad de la encuesta. **(García, p.19).**

La encuesta es esencialmente una técnica de recogida de información con una filosofía subyacente (lo que lo convierte en un método). Pero admite muy diferentes diseños de investigación: Estudios longitudinales (paneles), Diseños cuasiexperimentales, estudios de evolución con muestras representativas, etc. El desarrollo de la técnica de encuestas se ha centrado en los últimos años ante todo en el trabajo de campo. **(Alvira, 2011, p.7).**

La encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación. A diferencia del resto de técnicas de entrevista. **(Díaz, 2001 p.13).**

b) Instrumentos

El instrumento que se utilizó para esta investigación fue el cuestionario 18 preguntas cerradas.

El cuestionario es importante en la calidad de investigación hay que añadir la gran utilización de este en la investigación que se realiza en nuestro país. La encuesta o sondeo es uno de los procedimientos más utilizados en la investigación comercial como consecuencia de su fácil aplicación y de la multitud de resultados que puede proporcionar. **(Díaz, 2001 p.7)**

El cuestionario es un instrumento muy popular como recurso de investigación; sin embargo, la información sobre este es con frecuencia muy escueta; por ello en este capítulo se desarrollan los aspectos teóricos relativos. (García,2004,p.29).

Un cuestionario, en sentido escrito, es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherentes, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención de un encuestador. **(García, 20, p,29).**

Las características se determinan básicamente a partir de las necesidades de la investigación, así como de los rasgos y tamaño de la población. Así mismo se caracteriza por una mayor estructuración de las preguntas y menor participación del encuestador; y la menor estructuración de las preguntas y mayor participación del encuestador corresponde a la entrevista. **(García, 2004, p.23).**

4.5. Plan de análisis

En este plan de análisis se utilizó la investigación descriptiva para las variables, la cual se utilizará a través de una encuesta, cuestionario. Así mismo se elaboró en la investigación el uso de diferentes programas como: el Excel que se empleara para la obtención de tablas, tabulación y otros.

El plan de análisis se trata, de un procedimiento idóneo para la reducción de datos, identificando un pequeño número de factores que explique la mayoría de la variancia observada en un número mayor de variables manifiestas. **(Dagenais, 2003, p95).**

6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y muestra	Metodología y diseño de investigación	Técnica e instrumento
<p>¿Cuál es la propuesta de mejora en el desempeño laboral para la gestión de calidad de las MYPEs del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial, Cañete, 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las MYPEs del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial Cañete – 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <p>-Describir las características del desempeño laboral en las MYPEs del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial Cañete – 2020</p> <p>-Identificar las características de la gestión de calidad de las MYPEs del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial Cañete – 2020.</p> <p>-Determinar los factores relevantes para la mejora del desempeño laboral de las MYPEs del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial de Cañete – 2020.</p>	<p>-Desempeño laboral</p> <p>- Gestión de calidad</p>	<p>Población: Compuesta por 9 MYPEs del sector servicio, rubro abarrotes, imperial de Cañete, 2020.</p> <p>Muestra: Constituida por 7 MYPEs del sector servicio, rubro abarrotes, imperial de Cañete.</p>	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental – transversal.</p> <p>Porque es sistemática y empírica, donde la variable independiente no se puede manipular, pues el fenómeno que las implica ya ha ocurrido.</p>	<p>Técnica: La encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario que consta de preguntas cerradas.</p>

4.7. Principios éticos

Respecto al Código de ética de ULADECH, 2019, Chimbote, nos enseña que actividades realiza la investigación en la Universidad como guía a los siguientes principios:

ULADECH (2019), Protección a las personas: La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. Pág. 2.

Refiere que toda investigación debe ser reservada para la protección del investigado.

ULADECH (2019), Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios. Pág. 3.

Refiere a que toda investigación debe tener cuidado en su investigación y no dañar el medio ambiente al cual podría perjudicar a los animales y plantas entre otros.

ULADECH (2019), Libre participación y derecho a estar informado: Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En

toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. Pág. 3.

Se refiere a que todo investigador tiene libre participación de investigar e indagar para la elaboración de su proyecto con el fin de estar informado y a la vez brindar información al investigado.

ULADECH (2019), 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. Pág. 4.

Manifiesta que todo investigador debe dar voluntariamente su aprobación de participar en la obtención de datos según el proyecto realizado.

ULADECH (2019), Justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus riesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas 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 está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación. Pág. 4.

Manifiesta que todo investigador debe ser razonable y tomar precauciones para los riesgos que se le pueda presentar, siendo equitativo en sus procedimientos y servicios al dar un resultado.

ULADECH (2019), Integridad científica: La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante 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. Pág. 4.

Manifiesta que debe mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados. Pág. 4.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1:

Condiciones físicas para un mejor desempeño

OPCIONES	fi	Hi (%)
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
ocasionalmente	0	0%
casi siempre	4	57%
siempre	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los encargados de las tiendas de abarrotes del Distrito de imperial, 2020.

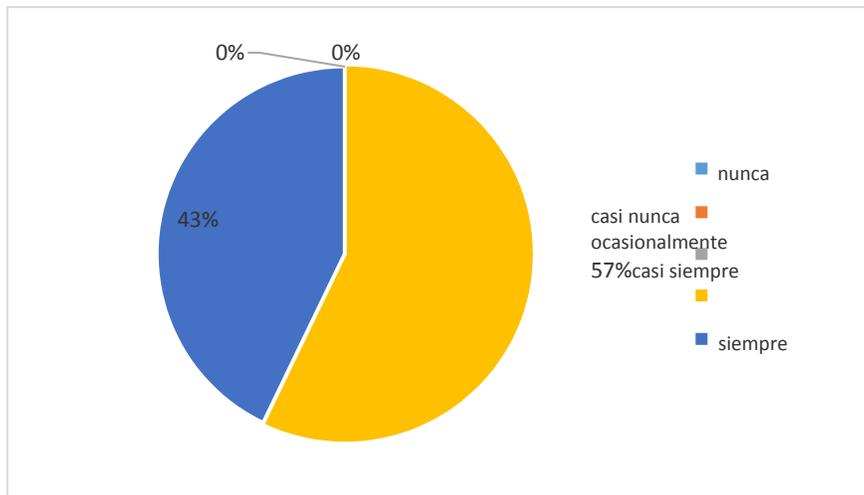


Figura N° 1:

Encuesta condiciones físicas para un mejor desempeño

Fuentes:

Tabla N° 1

Interpretación:

Del total de encuestados en la tabla 1 y figura 1, el 57% casi siempre las condiciones físicas en la tienda de abarrotes son apropiadas para un mejor desempeño, y el 43% siempre en las tiendas las son las adecuadas para un buen desempeño de los colaboradores.

Tabla 2:

Importancia de las condiciones físicas

OPCIONES	fi	Hi (%)
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
ocasionalmente	5	71%
casi siempre	2	29%
siempre	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los encargados de las tiendas de abarrotes del Distrito de imperial, 2020.

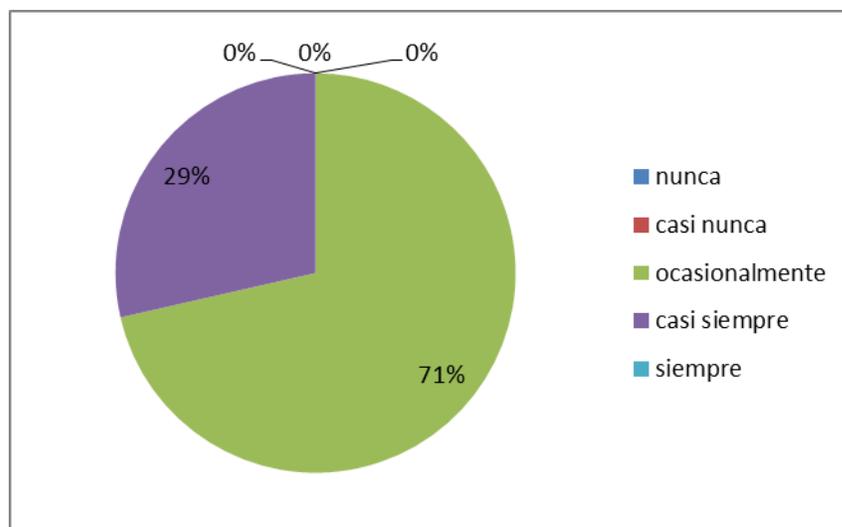


Figura N° 2:

Encuesta importancia de las condiciones físicas

Fuentes:

Tabla N° 2

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°2 y la figura N° 2, el 71% ocasionalmente para los encargados de las tiendas es importante las condiciones físicas de la tienda para un mejor rendimiento, y el 29% casi siempre es importante contar con una condición física para un mayor rendimiento de su personal.

Tabla 3:

Condiciones físicas de bioseguridad

OPCIONES	fi	Hi (%)
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
ocasionalmente	0	0%
casi siempre	4	57%
siempre	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los encargados de las tiendas de abarrotes del Distrito de imperial, 2020.

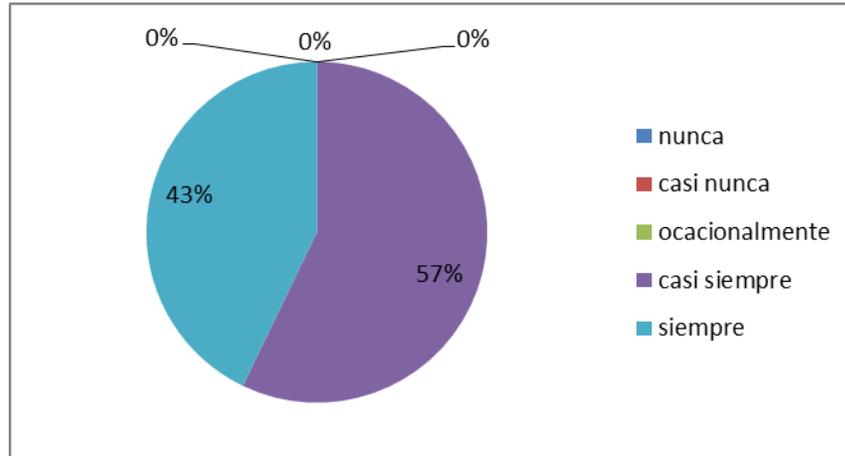


Figura N° 3:

Encuesta condiciones físicas de bioseguridad

Fuentes:

Tabla N° 3

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°3 y la figura N°3, el 57% casi siempre los encargados de las tiendas cumple con las condiciones físicas de bioseguridad para la protección de su personal, y el 43% de los responsables de la tienda siempre cumple con las condiciones físicas asegurando la protección de los colaboradores.

Tabla 4:

Objetivos propios

OPCIONES	fi	Hi (%)
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
ocasionalmente	0	0%
casi siempre	2	29%
siempre	5	71%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los encargados de las tiendas de abarrotes del Distrito de imperial, 2020.

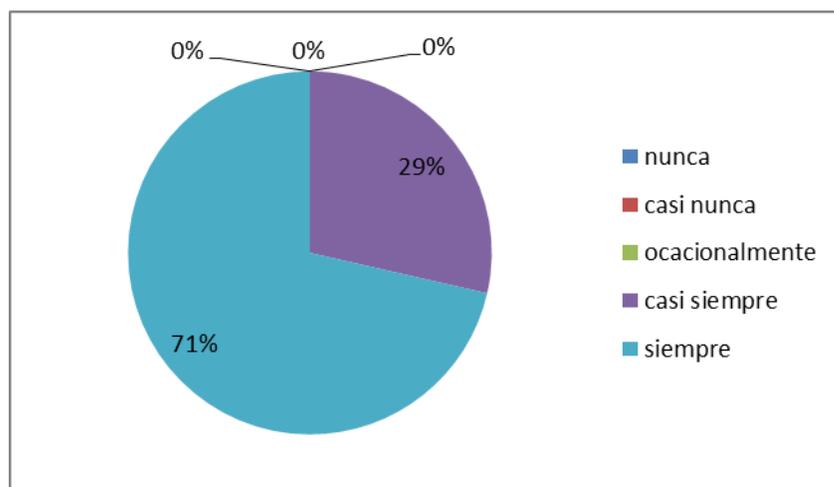


Figura N°4:

Encuesta Objetivos propios

Fuentes:

Tabla N° 4

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°4 y la figura N° 4, el 71 % siempre los dueños de las tiendas hacen participes a su personal de los objetivos de las tiendas, y el 29 % casi siempre los encargados de la tienda toman en cuenta los objetivos de sus personales.

Tabla 5:

Salario adecuado a sus labores

OPCIONES	fi	Hi (%)
nunca	6	86%
casi nunca	1	14%
ocasionalmente	0	0%
casi siempre	0	0%
siempre	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los encargados de las tiendas de abarrotes del Distrito de imperial, 2020.

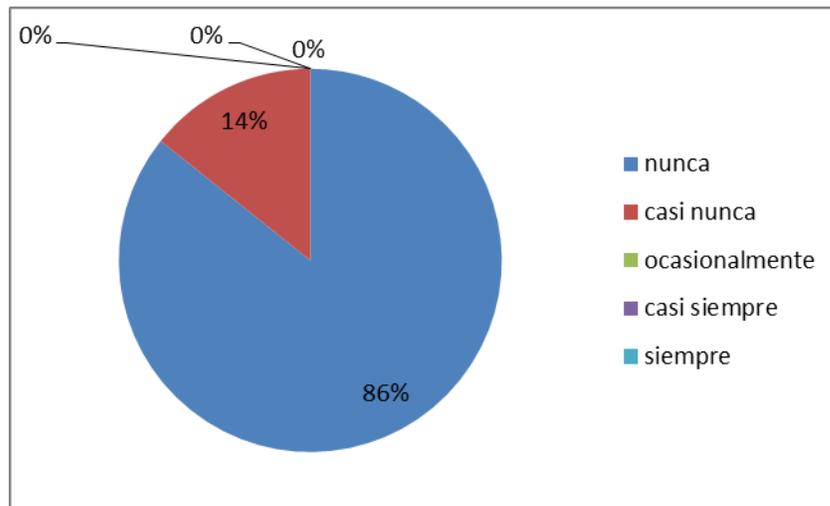


Figura N°5:

Encuesta salario adecuado a sus labores

Fuentes:

Tabla N° 5

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°5 y la figura N° 5, el 86% nunca los responsables de las tiendas dan un salario acorde a las actividades que realizan el personal, y él 14% casi nunca de los encargados de las tiendas reconocen el sueldo justo a su personal por la labores realizadas dentro de la tienda.

Tabla 6:

Incremento de la productividad por buen desempeño

OPCIONES	fi	Hi (%)
nunca	5	71%
casi nunca	2	29%
ocasionalmente	0	0%
casi siempre	0	0%
siempre	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los encargados de las tiendas de abarrotes del Distrito de imperial, 2020.

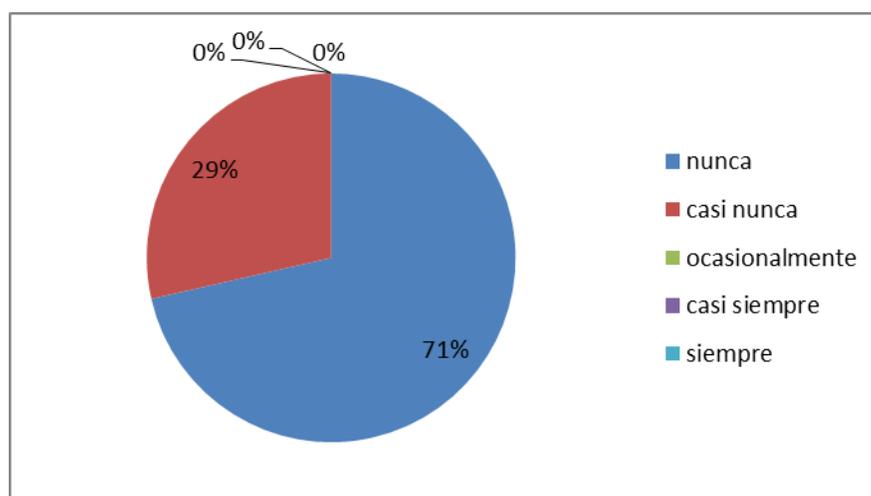


Figura N°6:

Encuesta incremento de la productividad por buen desempeño

Fuentes:

Tabla N° 6

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°6 y la figura N°6, el 71% nunca los encargados de la tienda dan un incentivo salarial reconociendo el buen desempeño de los colaboradores, y el 29% casi nunca otorgan reconocimiento con incentivos salariales a sus colaboradores por su buen desempeño, así obtener una mayor productividad.

Tabla 7:

La confianza un factor importante

OPCIONES	fi	Hi (%)
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
ocasionalmente	2	28%
casi siempre	3	29%
siempre	2	43%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los encargados de las tiendas de abarrotes del Distrito de imperial, 2020.

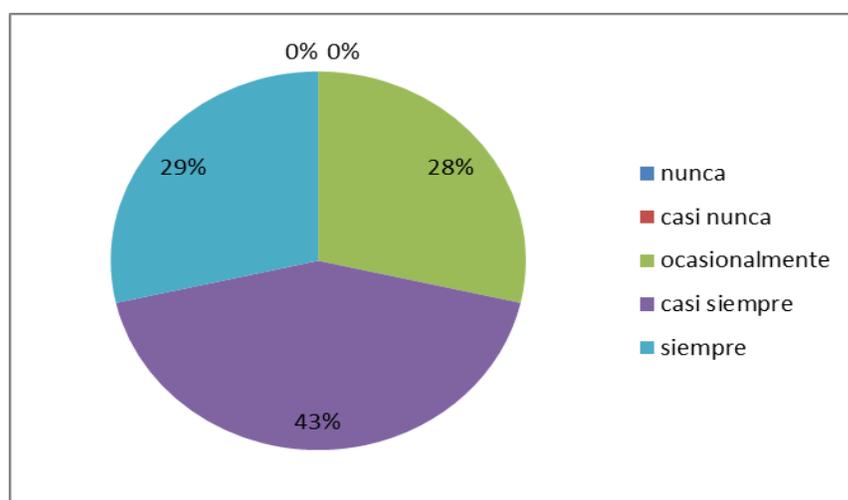


Figura N°7:

Encuesta la confianza un factor importante

Fuentes:

Tabla N° 7

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°7 y la figura N°7, el 43 % casi siempre toman en cuenta lo importante que es la confianza para mejorar la convivencia entre el colaborador y el encargado, el 29% siempre considera que la confianza es lo más importante para tener una mejor convivencia entre los miembros de las tiendas, y el 28 % ocasionalmente considera esencial la confianza para la convivencia entre el encargado y sus trabajadores.

Tabla 8:

Confianza entre compañeros

OPCIONES	fi	Hi (%)
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
ocasionalmente	3	43%
casi siempre	3	43%
siempre	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los encargados de las tiendas de abarrotes del Distrito de imperial, 2020.

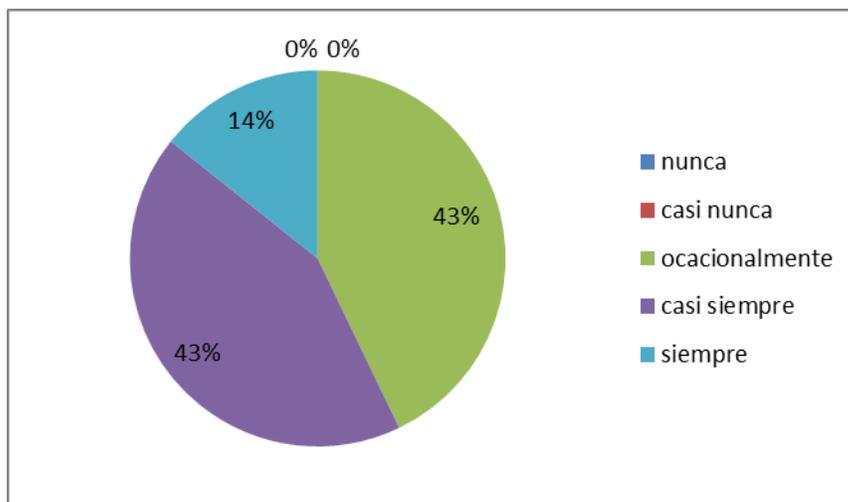


Figura N°8:

Encuesta confianza entre compañeros

Fuentes:

Tabla N° 8

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°8 y la figura N° 8, el 43% casi siempre existe confianza entre los trabajadores, para un mejor rendimiento en su labores, el 43% ocasionalmente entre los compañeros hay confianza para un buen desempeño, y el otro 14% siempre existe confianza favorable para el rendimiento de los trabajadores de las tiendas.

Tabla 9:

Clima laboral

OPCIONES	fi	Hi (%)
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
ocasionalmente	3	43%
casi siempre	0	0%
siempre	4	57%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los encargados de las tiendas de abarrotes del Distrito de imperial, 2020.

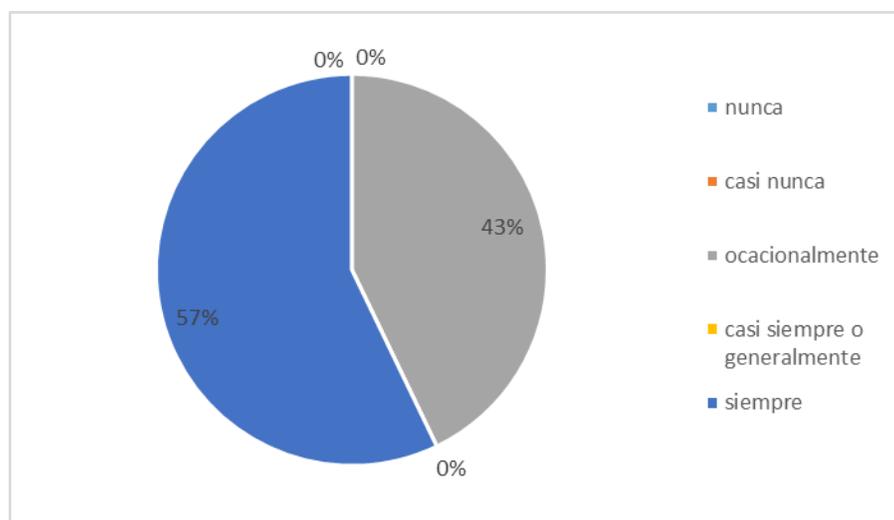


Figura N°9:

Encuesta clima laboral

Fuentes:

Tabla N° 9

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°9 y la figura N° 9, el 57 % siempre los trabajadores de las tiendas mantiene un buen clima laboral ayudando a tener un mejor desenvolvimiento en sus labores, y el 43% ocasionalmente hay un buen clima laboral.

Tabla 10:

Mejor rendimiento y desempeño

OPCIONES	fi	Hi (%)
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
ocasionalmente	1	14%
casi siempre	2	29%
siempre	4	57%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los encargados de las tiendas de abarrotes del Distrito de imperial, 2020.

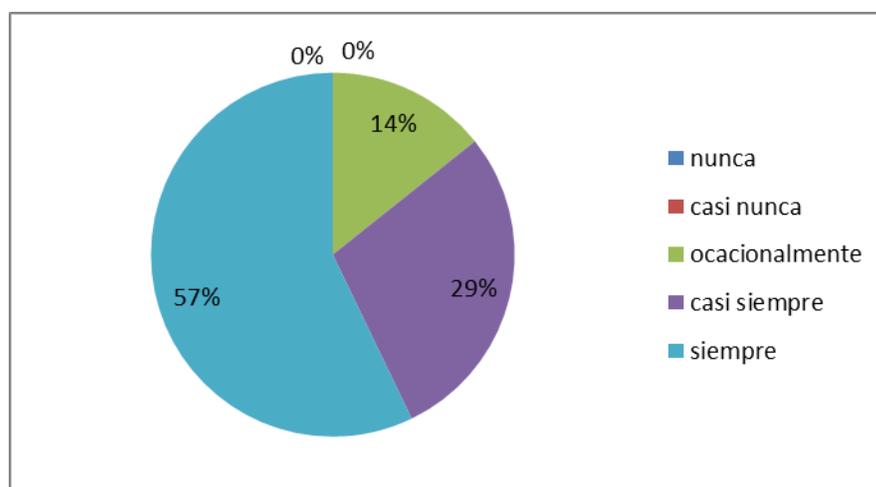


Figura N°10:

Encuesta mejor rendimiento y desempeño

Fuentes:

Tabla N° 10

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°10 y la figura N° 10, el 57% siempre los encargados de las tiendas afirman que habiendo un buen clima laboral habrá un mejor rendimiento y desempeño, el 29% casi siempre los encargados manifiestan al existir un clima laboral habrá un mayor rendimiento y desempeño por parte de los colaboradores, y el 14% ocasionalmente los encargados afirman que existiendo un buen clima laboral habrá un rendimiento y desempeño adecuado de los colaboradores.

Tabla 11:

Comunicación entre los trabajadores

OPCIONES	fi	Hi (%)
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
ocasionalmente	2	28%
casi siempre	2	29%
siempre	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los encargados de las tiendas de abarrotes del Distrito de Imperial, 2020.

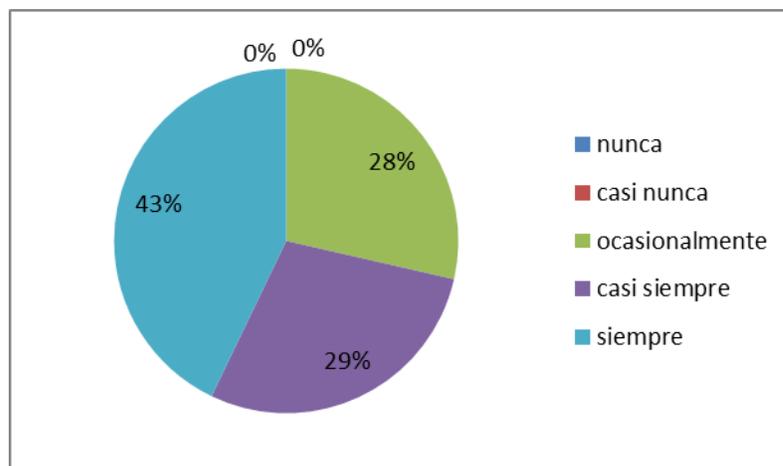


Figura N°11:

Encuesta comunicación entre los trabajadores

Fuentes:

Tabla N° 11

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°11 y la figura N° 11, el 43% siempre existe una comunicación de los trabajadores de las tiendas, ya que es muy importante para una adecuada convivencia, el 29% casi siempre debe haber una comunicación apropiada entre los trabajadores, y el 28% ocasionalmente es primordial la comunicación de los colaboradores para obtener mejores resultados.

Tabla 12:

Reconocimiento por el cumplimiento de la labor de sus trabajadores

OPCIONES	fi	Hi (%)
nunca	3	0%
casi nunca	4	0%
ocasionalmente	0	0%
casi siempre	0	0%
siempre	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los encargados de las tiendas de abarrotes del Distrito de imperial, 2020.

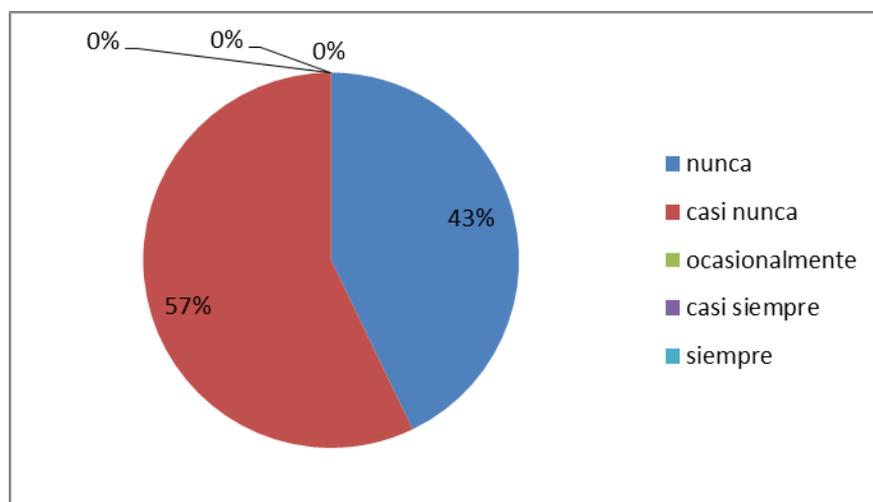


Figura N°12:

Encuesta Reconocimiento por el cumplimiento de la labor de sus trabajadores

Fuentes:

Tabla N° 12

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°12 y la figura N° 12, el 57% casi nunca los responsables de las tiendas reconocen la labor de sus trabajadores de las actividades que realizan, y el 43% nunca los encargados de las tiendas reconocen el buen cumplimiento de las labores realizadas por los colaboradores.

Tabla N° 13

Motivación al personal por el cumplimiento de su buen desempeño

OPCIONES	fi	Hi (%)
nunca	3	43%
casi nunca	4	57%
ocasionalmente	0	0%
casi siempre	0	0%
siempre	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los encargados de las tiendas de abarrotes del Distrito de imperial, 2020.

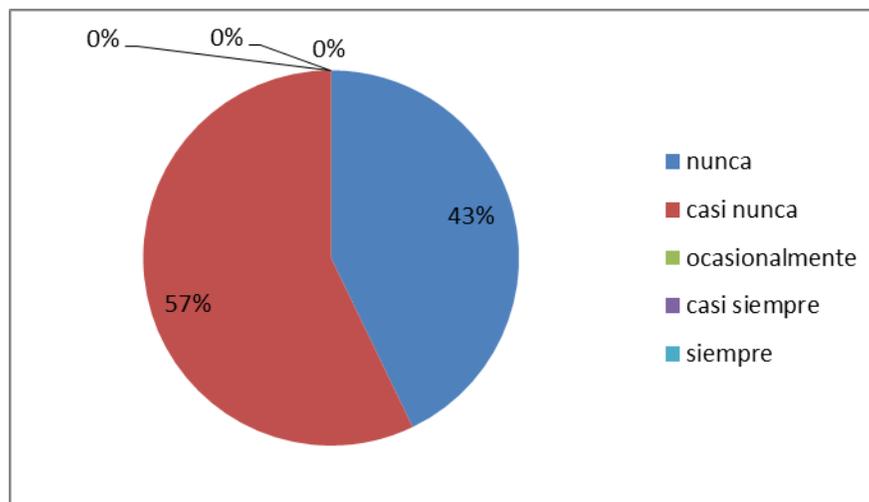


Figura N°13:

Encuesta motivación al personal por el cumplimiento de su buen desempeño

Fuentes:

Tabla N° 13

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°13 y la figura N° 13, 57% casi nunca los responsables motivan a su personal por cumplir con sus labores por su buen desempeño, y el 43% nunca los dueños motivan a sus trabajadores por el buen desempeño que realizan por sus actividades realizadas.

Tabla N° 14

Planificación y atención del cliente

OPCIONES	fi	Hi (%)
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
ocasionalmente	4	57%
casi siempre	0	0%
siempre	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los encargados de las tiendas de abarrotes del Distrito de imperial, 2020.

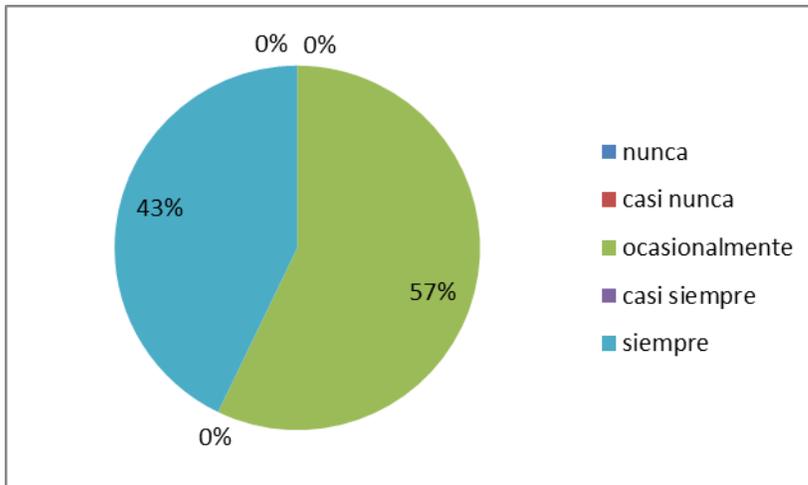


Figura N° 14:

Encuesta planificación y atención del cliente

Fuentes:

Tabla N° 14

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°14 y la figura N° 14, el 57% ocasionalmente afirman que la planificación es vital para una buena atención a los clientes, y el 43% siempre consideran que la planificación es importante para una adecuada atención a los clientes.

Tabla N° 15

Plan de control para el cumplimiento de protocolos de bioseguridad

OPCIONES	fi	Hi (%)
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
ocasionalmente	1	14%
casi siempre	2	29%
siempre	4	57%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los encargados de las tiendas de abarrotes del Distrito de imperial, 2020.

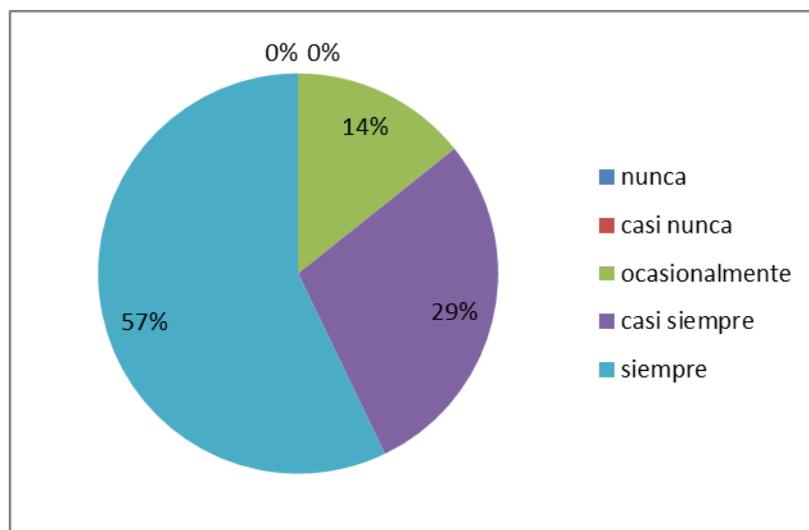


Figura N° 15:

Encuesta plan de control para el cumplimiento de protocolos de bioseguridad

Fuentes:

Tabla N° 15

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°15 y la figura N° 15, el 57% siempre existen un plan de control para cumplir con los protocolos de bioseguridad para la protección de los personales, el 29% casi siempre cumplen con el plan de control para los protocolos de seguridad, y el 14% ocasionalmente los encargados de las tiendas elaboran el plan de control de los protocolos de bioseguridad.

Tabla N° 16

Control de protocolos de bioseguridad

OPCIONES	fi	Hi (%)
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
ocasionalmente	3	43%
casi siempre	1	14%
siempre	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los encargados de las tiendas de abarrotes del Distrito de Imperial, 2020.

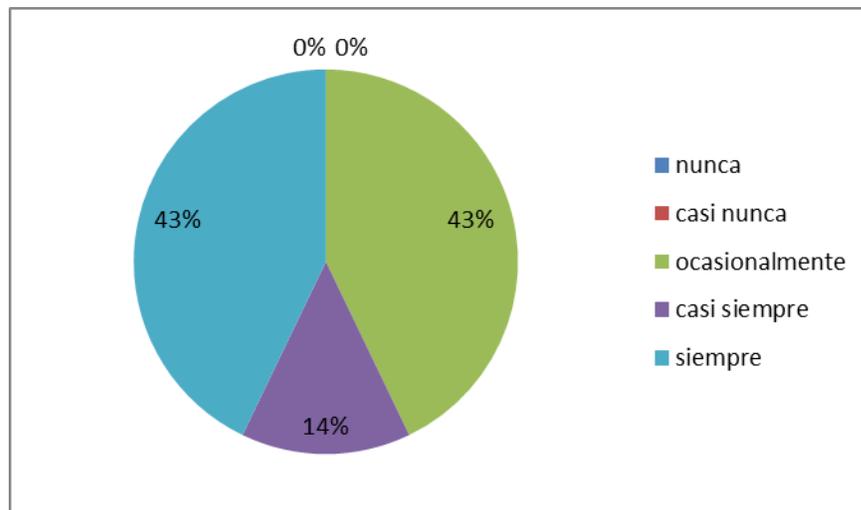


Figura N° 16:

Encuesta control de protocolos de bioseguridad

Fuentes:

Tabla N° 16

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°16 y la figura N° 16, el 43% siempre los personales cumplen con el control de los protocolos de bioseguridad para la adecuada atención al cliente, el 43% ocasionalmente los colaboradores dan cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, y el 14% casi siempre los trabajadores son responsables con el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad para una buena atención a los clientes.

Tabla N° 17

Satisfacción de los clientes

OPCIONES	fi	Hi (%)
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
ocasionalmente	2	28%
casi siempre	2	29%
siempre	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los encargados de las tiendas de abarrotes del Distrito de imperial, 2020.

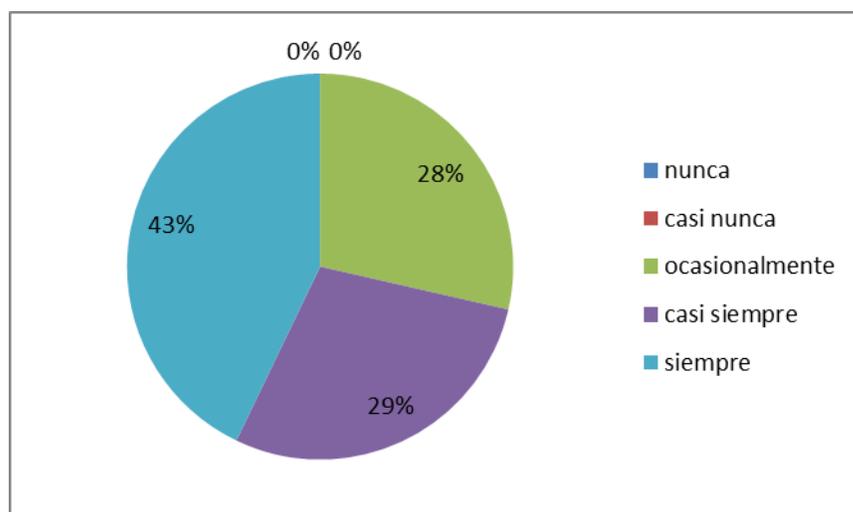


Figura N° 17:

Encuesta satisfacción de los clientes

Fuentes:

Tabla N° 17

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°17 y la figura N° 17, el 43% siempre los encargados brindan una atención óptima para satisfacer las necesidades de los clientes, el 29% casi siempre de los responsables dan una atención adecuada a sus clientes, y el 28% ocasionalmente los dueños ofrecen una atención favorable para satisfacer todas las necesidades de sus clientes.

Tabla N°18

Implementación de estrategias

OPCIONES	fi	Hi (%)
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
ocasionalmente	0	0%
casi siempre	4	57%
siempre	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los encargados de las tiendas de abarrotes del Distrito de imperial, 2020.

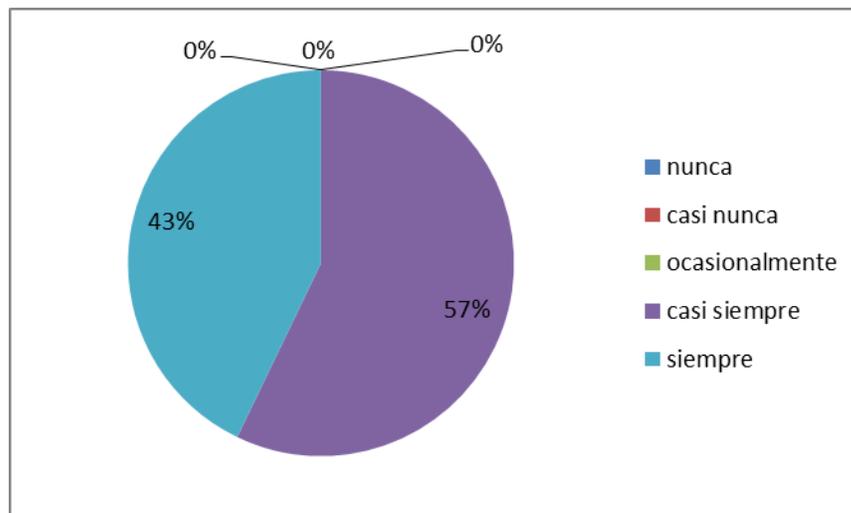


Figura N° 18:

Encuesta implementación de estrategias

Fuentes:

Tabla N° 18

Interpretación:

Como se observa en la tabla N°18 y la figura N° 18, el 57 % casi siempre los encargados implementan estrategias que ayuden a satisfacer las necesidades del cliente, y el 43% siempre elaboran estrategias que ayuden a aumentar las satisfacciones de las necesidades de los clientes.

5.2. Análisis de resultados

Según el objetivo general:

Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las MYPEs del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial - Cañete, 2020, de acuerdo a la investigación ejecutada a través de la encuesta se obtuvo lo siguiente: la tabla N° 13: Como se observa en las encuestas sobre si motiva a su personal por el cumplimiento de su buen desempeño, los encargados dicen que ocasionalmente motivan a su personal, para un mejor desempeño laboral, por lo que coincide con el antecedente de **Velarde (2018)**; Como resultado el desempeño laboral se encuentra en la categoría baja, la cual, nos indica que los trabajadores administrativos consideran que existe un nivel bajo en el desempeño laboral en la empresa, por lo que se concluye que la existencia de una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa. **Desler (2001)** Como plan de mejora, comenta que para mejorar es recomendable que el jefe y el empleado elaboren juntos el plan, durante su discusión, estas medidas deben estar dirigidas a actividades, tareas, otras obligaciones laborales que ofrezcan al empleado la posibilidad de desarrollar la habilidad que necesita.

Objetivo específico 1:

Describir las características del desempeño laboral en las MYPEs del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial - Cañete, 2020; En la tabla N°10 casi siempre tienen un buen rendimiento y desempeño de los colaboradores, ya que cuentan con un clima laboral agradable. La cual, coincide con **Zans (2017)**, indica en su investigación que los trabajadores busquen mantener un buen clima laboral, ya que, favorece en su rendimiento y sus desempeños laborales. La cual concluye, que ambos están relacionados y son fundamentales para mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo, que favorece a un buen desempeño laboral dentro de la empresa. Así mismo, es importante recalcar que el clima laboral entre el encargado y trabajadores generan un mayor rendimiento a su desempeño en la organización. **Alles (2006)** como la evaluación del desempeño laboral, comenta que para una evaluación de desempeño debe realizarse siempre con relación al perfil de puesto. Solo se podrá decir que una persona se desempeña bien o mal, en relación con algo, en este caso ese algo es el puesto que ocupa.

Según el objetivo específico 2:

Identificar las características de la gestión de calidad en las MYPEs del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial Cañete – 2020; en la tabla N° 15 siempre los encargados de la tienda de abarrotes cuentan con un plan de control para el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad de los colaboradores; teniendo similitud con **Soto (2019)**, que demuestra en su investigación que el control es la base de medición de los objetivos planteados en el proceso de planificación, sin embargo no todos establecen un plan para

la mejora de la calidad. La cual concluye, que es importante contar con un plan de control para cumplir con los objetivos. **Pérez (1992)** El aseguramiento de la calidad, nos comenta que la actividad sistemática y documentada que tiende a asegurar que los productos- procesos –servicios se realizan de una forma controlada y de acuerdo a las especificaciones, normas y procedimientos aplicables; el sistema está formado por el manual de calidad y las instrucciones necesarias para su uso. El objetivo del aseguramiento de la calidad es dar confianza a la dirección y al cliente de que se respetaran sus especificaciones y requisitos a través del uso de procesos controlados

Según el objetivo específico 3:

Determinar los factores relevantes para la mejora del desempeño laboral de las MYPEs del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial de Cañete – 2020; de acuerdo a la tabla N°12 indica que siempre el encargado reconoce la contribución agregada de sus colaboradores, la cual coinciden con **Sum (2015)**, demuestra en su investigación que la motivación influye en los empleados, ya que es fundamental para el desarrollo de sus actividades, y así obtener un mejor desempeño laboral en su area de trabajo. En conclusión, se determina que la motivación es esencial para todos los colaboradores También es importante reconocer las contribuciones del personal en las organizaciones para un buen desempeño laboral. **Chiavenato (2011)** Beneficios en el desempeño Laboral, nos comenta que Cuando un programa de evaluación del desempeño se planea, coordina y desarrolla bien genera beneficios de corto, mediano y largo plazos. Los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

VI. CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general: Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las MYPEs del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial - Cañete, 2020.

La propuesta de mejora se está enfocando en determinar el desempeño laboral, motivando al personal a desenvolverse para un mejor rendimiento en su desempeño, entregando compromiso en el trabajo, bajo objetivos planteados y así la tienda de abarrotes como el cliente quede satisfecha de acuerdo a los resultados obtenidos. Así mismo es importante tener en cuenta el trabajo en equipo ya que ayuda a coordinar e interaccionar con los demás colaboradores, ya que es la clave para obtener buenos resultados en la productividad y para un buen clima laboral.

Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del desempeño laboral en las MYPEs del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial - Cañete, 2020.

Se describió las características, como:

Los encargados de la tienda no motivan a su personal, así mismo no hay compromiso, para un mejor rendimiento y desempeño deseado.

No existe una buena comunicación entre los colaboradores, la cual afecta en el desempeño para la atención.

No hay un trabajo en equipo de los colaboradores, por la cual el desempeño en ellos es desfavorable para la tienda.

Respecto al objetivo específico 2: Identificar las características de la gestión de calidad en las MYPEs del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial Cañete – 2020.

No cumplen el proceso medidas de bioseguridad y distanciamiento social en las atenciones que realiza el personal hacia los clientes.

No hay una adecuada atención por parte de los colaboradores hacia los clientes, lo que motiva a perder clientes por la mala atención.

Respecto al objetivo específico 3: Determinar los factores relevantes para la mejora del desempeño laboral de las MYPEs del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial de Cañete – 2020.

Mayormente en las tiendas no hay un clima laboral adecuado entre los colaboradores, ya que repercute en su desempeño del día a día.

No cumplen con los factores ambientales e higiénicos adecuados en las tiendas, la cual afecta el rendimiento, la salud física y mental de los trabajadores.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Propuesta de mejora

Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las MYPEs del sector comercio, rubro abarrotes, imperial- cañete, 2020.

Desempeño laboral

Mejorar los ambientes en las tiendas: Los encargados deben adecuar y mejorar los ambientes para un óptimo rendimiento, y no afectar la salud física y mental de los trabajadores en las tiendas de abarrotes. Adecuando los ambientes como el almacén y el lugar de atención, para ofrecer atención adecuada.

Brindar incentivos salariales: Los encargados de la tienda deben brindar incentivos al personal reconociendo su desempeño en las labores dentro de las tiendas de abarrotes, como bonos y vales.

Brindar inducción: Los encargados de la tienda deben brindar inducción sobre la importancia de trabajar en equipo ya que es esencial para la comunicación entre todos, favoreciendo en su desempeño, como charlas motivacionales al personal, para mejorar en su desempeño laboral.

Reconocer a los empleados: Los encargados deben dar un reconocimiento a los empleados por su buen desempeño y rendimiento obtenidos dentro de la tienda. Así mismo reconociéndoles con palabras motivacionales como felicitándoles por sus logros obtenidos.

Objetivo	Actividades	Indicador de Medición	Meta	presupuesto	Responsables
Mejorar los ambientes de las MYPEs del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial - Cañete, 2020.	Adecuar los ambientes como el almacén y el lugar de atención, para ofrecer atención adecuada.	-N° de actividades para adecuar los ambientes	1 vez cada dos meses	Recursos propios	Representantes d la tienda de abarrotes
Brindar incentivos salariales a los trabajadores en las MYPEs del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial - Cañete, 2020.	Realizar entregas de incentivos salariales como: bonos y vales.	N° de recompensados	3 veces al año.		
Brindar inducción a los trabajadores en las MYPEs del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial Cañete – 2020.	Realizar charlas motivacionales al personal, para mejorar en su desempeño laboral.	N° de charlas motivacionales	2 veces al año.		
Reconocer a los empleados por su buen desempeño en las MYPEs del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial de Cañete – 2020.	Hacer reconocimiento a los empleados por su buen desempeño en su labor encomendada con: palabras motivacionales, empleado del mes.	N° de reconocimiento al empleado	1 vez al mes		

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abascal, G. (2005), Análisis de encuesta

<https://books.google.com.pe/books?id=qFczOOiwRSgC&pg=PA69&dq=no+probabilistico&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjutzAxaXsAhV6GLkGHZx1CIIQuwUwAXoECAUOCA#v=onepage&q=no%20probabilistico&f=false>

Alava, M. y Gomes, K. (2016), Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, extraído:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5123/1/T-UCSG-POS-MAE-119.pdf>

Alles, P (2006) , Desempeño por competencias https://books.google.com.pe/books?id=HYGSeoWISbYC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Altuve, E. y Serrano, C. (1999), la relación entre estilos de liderazgo según el modelo de bolman y deal y el desempeño laboral

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3777.pdf>

Anastasi, A. y Urbina, S. (1998), El desempeño laboral tiene como teoría según el libro tests psicologicos

<https://books.google.com.pe/books?id=FV01zgFuk0cC&pg=PA497&dq=desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj1yePLzvqvqAhVXGbkGHRxAAr8Q6AEwAHoECAyQA#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral&f=false>

Barcelo, J. (2020), desempeño laboral en lo que se relaciona con la motivación

<https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/>

Bardales (2016); Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestion Educayiva Ñocal-Mariscal Cáceres – Juanjui. Año 2015

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1003/bardales_pv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bobadilla, C. (2017), clima organizacional y desempeño laboral en instituciones superiores tecnológicos

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCPC/4251/Bobadilla%20Merlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato, I. (2011); la administración de recursos humanos, extraído:

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>

D´Agostino, A. (2015); las empresas consideran que la falta de compromiso laboral es su principal problema, por lo que se extrae la formación de:

<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>

(Desler, A) Administración de personal,

https://books.google.com.pe/books?id=00dKezzNE-AC&pg=PA320&dq=evaluacion+del+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjwosrx-a3sAhUHEbkGHRI_CQQ4ChDoATAEegQIBhAC#v=onepage&q=evaluacion%20del%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false

Econocía, V. (2020); publica en la web de Coalición Perú, con el título Covid19 en el Perú: El impacto en las MYPEs, por lo que se extrae:

<https://economiaverde.pe/covid-19-en-el-peru-el-impacto-en-las-mypes/#>

Espinoza, R., Jara, B., Lizarazo, L. y Sepulveda, S. (1999), la Normas de Calidad ISO

https://books.google.com.pe/books?id=w1QQHpCOZHQC&pg=PA11&dq=gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwirucHtg_zqAhVYGrkGHdezAEoQ6AEwCHoECAcQAq#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false

Gómez, A (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica

<https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA121&dq=cuantitativo+significado&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj-iKOn86PsAhWOHbkGHRBzAr8Q6AEwBHoECAMQAq#v=onepage&q=cuantitativo%20significado&f=false>

Hidrugo, J. y Pucce, D. (2016); sustentan en su investigación el rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica, extraído:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2285/Tesis%20de%20Hidrugo%20V%20El%20squeez%20y%20Pucce%20Castillo.pdf;jsessionid=161814D575CD9448C606572C5AAD1B6A?sequence=1>

Hilario, N. (2019), gestión de calidad en la capacitación de la mype, sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos línea blanca, estudio de caso:

“nuevo milenio”: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16238/GESTI%c3%93N_CALIDAD_CAPACITACION_MYPE_%20HILARIO_GUTIERREZ_NADIA_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huamani , E. (2019), propuesta de mejora en atención al cliente para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercial – rubro panaderías, caso: panadería la merced y punto:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17123/ATENCI%c3%93N_CLIENTE_GESTI%c3%93N_CALIDAD_MYPES_HUAMANI_ATOCCSA_EDITH_MARCELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Medina, S. (2017), en su proyecto titulado Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial de la Santa

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Meza, E. (2018), clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en Chiapas.

<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/901/Tesis%20Eloina%20Meza%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Miranda, Chamorro, Rubio, (2007) Introducción a la Gestión de calidad

<https://books.google.com.pe/books?id=KYSMOQyQAbYC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewj2hM6GrK7sAhV1K7kGHTf1CAkQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false>

OIT, (2016), Organización Internacional del Trabajo primera edición titulado: El COVID19 y el mundo del trabajo recuperaciones y respuestas.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf

Pastor, A. (2018); “*Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017*”, de la Universidad San Ignacio de Loyola, de la facultad de Administración, Perú, extraído:

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf

Pérez, L (1994) gestión de calidad, [https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiThv-](https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiThv-RrK7sAhXrILkGHVIRD6QQ6AEwB3oECAcOAg#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false)

[RrK7sAhXrILkGHVIRD6QQ6AEwB3oECAcOAg#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiThv-RrK7sAhXrILkGHVIRD6QQ6AEwB3oECAcOAg#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false)

Quispe, J. (2020), en su proyecto de tesis titulado *propuesta de mejora en la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “bodega sueng”*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17124/BODEGA_GERENCIA_ESTRATEGICA_GESTION_DE_CALIDAD%20QUISPE%20CHUCHON%20JOSSY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S (2004). Comportamiento organizacional

<https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA98&dq=desempe%C3%B1o+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjOnorFyKPsAhU6EbkGHRy9D4UQ6AEwAnoECAYQAg#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral&f=false>

Sánchez, S. (2015), en su libro, nos habla de los principios de la Gestión de calidad

<https://books.google.com.pe/books?id=izZWDwAAQBAJ&pg=PA23&dq=los+7+principios+de+gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj5z5GPivzqAhXIK7kGHTMkDkIQwUwAHoECAQQBw#v=onepage&q=los%207%20principios%20de%20gestion%20de%20calidad&f=false>

Santacruz, J. (2017); *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración*

Zonal Eloy Alfaro en el año 2016, carrera de asistencia ejecutiva de gerencia,

Universidad central del Ecuador Sede Sur, extraído:

<http://200.12.169.19/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>

Spencer, J (1991) Psicología organizacional perspectivas y avances

https://books.google.com.pe/books?id=U8E0DgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=53&f=false

Sum (2015); en su proyecto de tesis *Motivación y desempeño laboral*; el presente trabajo de investigación tiene como objetivo general Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53829399/Sum- Monica.pdf?1499792876=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMOTIVACION_Y_DESEMPENO_LABORAL_Estudio.pdf&Expires=1596156794&Signature=GqEndMbyDBfDoTPtKikP8NFIA0RIq7MVxW~YFEyLlw-gi1TbGMnkzdheXkuNptT9rLEmQ69kYlmGoz2Z2fOEIsh9Ou5lcZ486TDimompSOqf74eS-xIfeds1IH0oRV~dYw4ieL5VgKw2maFKj~HyvGt6rd9GRVduURa954-lb7gNYdrqZUJGFE7ZGlk7xqlMpZ9sA4N6SxgjYplxUV29yRnw72iINf2UdTUR3wZAJjm8FldxmYMqR67c9KOaZz0mcNtFy-O-Izg471vpA2ox7Ahu657a~RZ1pX2v~JgbU3jnct1vvANq~pjDLL2j2ixAfVjyx-yQ-6adN55eEx52cA_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Toyama, J. (2020), manifiesta la problemática a nivel nacional el Impacto laboral del COVID-19, publicado en el diario Gestión:

<https://gestion.pe/opinion/jorge-toyama-impacto-laboral-del-covid-19-empleo-suspension-perfecta-coronavirus-noticia/?ref=gesr>

Uduando, M. (1992), en su libro de gestión de calidad nos habla de la calidad y gestión empresarial.

<https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=gesti on+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewi4jvSwifzqAhVFGLkGHXLcDFYQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q&f=false>

Vanegas, M (2013). Psicología organizacional perspectivas y avances

https://books.google.com.pe/books?id=U8E0DgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=53&f=false

(Varela, P (2002) desempeño por competencias [https://books.google.com.pe/books?id=HYGSeoWISbYC&printsec=frontcover&source](https://books.google.com.pe/books?id=HYGSeoWISbYC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

[id=HYGSeoWISbYC&printsec=frontcover&source](https://books.google.com.pe/books?id=HYGSeoWISbYC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

[=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=HYGSeoWISbYC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

(Vladimirovna, A (2005). Fundamentos de probabilidad y estadística

https://books.google.com.pe/books?id=cbdromy2XrwC&dq=poblacion+y+muestra+significado&source=gbs_navlinks_s

[ifificado&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.com.pe/books?id=cbdromy2XrwC&dq=poblacion+y+muestra+significado&source=gbs_navlinks_s)

Zans, A. (2017), en su tesis titulado clima organizacional y su incidencia en el

desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la faculta

<https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS:

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos



**Encuesta del desempeño laboral y gestión de calidad en las tiendas de abarrotes
sector comercio, Imperial, Cañete.**

La presente encuesta tiene como objetivo recolectar información de acuerdo al desempeño laboral para la gestión de calidad.

Saludos: Estimados empresarios, soy estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, agradecerles por aceptar que realice mi investigación en su MYPE, mismo que se les pedirá la información transparente.

Instrucciones: por lo que se mostrará una lista de preguntas a través de este cuestionario, marcando en el cuadro que corresponda. Por tal motivo, debe tener en cuenta las siguientes escalas:

- Valor1: Nunca.
- Valor2: Casi nunca.
- Valor3: Ocasionalmente.
- Valor4: Casi siempre
- Valor5: Siempre

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

Nunca(a)	Casi nunca(b)	Ocasionalmente(c)	Casi siempre (d)	Siempre (e)			
Nº	Items		Alternativa				
Desempeño laboral							
Reconocimiento: espacio y entorno físico							
01	¿Usted cree que las condiciones físicas son adecuadas para un mejor desempeño laboral?		a	b	c	d	e
02	¿Para Ud. es importante las condiciones físicas de la tienda para un mejor rendimiento de los colaboradores?		a	b	c	d	e
03	¿Usted cumple con las condiciones físicas de bioseguridad para la protección del personal?		a	b	c	d	e
04	¿Usted hace que su personal se sienta participe tomando en cuenta los objetivos de la tienda como propios?		a	b	c	d	e
Remuneración							
05	Usted cree que sus trabajadores reciben un salario adecuado a los labores que realizan?		a	b	c	d	e
06	¿ha incrementado la productividad de la tienda, reconociendo con incentivos salariales al personal por su buen desempeño?		a	b	c	d	e
Instancias de convivencia y comunicación							
07	¿la confianza ha sido un factor importante para mejorar la convivencia entre el colaborador y el encargado?		a	b	c	d	e
08	¿Existe confianza entre compañeros?		a	b	c	d	e
09	¿hay un buen clima laboral en la tienda?		a	b	c	d	e
10	¿Usted cree que existiendo un buen clima laboral habrá un mejor rendimiento y desempeño de los colaboradores?		a	b	c	d	e
11	Usted considera que en la tienda existe comunicación entre los trabajadores?		a	b	c	d	e

Motivación al personal						
12	¿Usted reconoce todo los meses, el cumplimiento del labor de sus trabajadores?	a	b	c	d	e
13	¿Usted motiva a su personal por el cumplimiento de su buen desempeño personal?	a	b	c	d	e
Gestión de calidad						
Planificación						
14	¿usted considera que la planificación es importante para la debida atención del cliente?	a	b	c	d	e
Control						
15	¿en la tienda existe un plan de control para el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad?	a	b	c	d	e
16	¿el personal cumple con el control de los protocolos de bioseguridad en la atención al cliente?	a	b	c	d	e
Satisfacción al cliente						
17	¿usted da una atención adecuada para satisfacer las necesidades de sus clientes?	a	b	c	d	e
18	¿usted implementa estrategias que ayuden a satisfacer las necesidades del cliente	a	b	c	d	e

Anexo 2:

Numero	Razón Social	RUC	DIRECCION
1	ERV & ROSITA	10486541411	AV. OSCA RAMOS
2	INVERSIONES Y TRANSPORTE JULIO CESAR S.R.L	20491337231	AV.OSCAR RAMOS
3	MENDOZA CUZCANO RONALD WILBER	10154210259	28 DE JULIO
4	LUYO MEDINA FARIDH JOSUE	10742248769	2 DE MAYO
5	MI LUCERITO	10483347422	AV CIRCUNVALACION DEL MERCADO SAN LEONARDO
6	GRUPO DE NEGOCIOS SAN JACINTO EIRL	20600745205	LA AYACUCHO
7	INVERSIONES J&K	10481794841	AV EVITAMIENTO MZ H LT2 - URB SAN LEONARDO
8	COMERCIAL LA ECONOMICA	10720797068	URB SAN LEONARDO
9	COMERCIAL BRYAN Y ANGELA	10417093040	28 DE JULIO

Anexo 3: Autorización



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FILIAL CAÑETE
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Cañete, 14 de agosto del 2020

Sres.

REYNOSO TORRES PRYOR ALBERTO – "ERV & ROSITA"
INVERSIONES Y TRANSPORTES JULIO CESAR S.R.L.
MENDOZA CUZCANO RONALD WILBER
LUYO MEDINA FARIDH JOSUE
POSTILLON FLORES JOYRANITH LUCERO - "MI LUCERITO"
GRUPO DE NEGOCIOS SAN JACINTO E.I.R.L.
ESTELA CARAYHUAS JHAN JARLY – "INVERSIONES J&K"
PORTUGUEZ SANDOVAL ALLISON HYLARI – "COMERCIAL LA ECONOMICA"
ALVA ORIHUELA JUAN EUGENIO – "COMERCIAL BRYAN Y ANGELA"

Presente. -

De mi especial consideración:

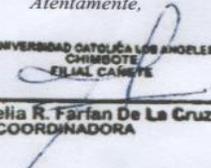
Por medio del presente le hago llegar mi cordial saludo y a la vez presento a la bachiller **BAUTISTA ROSALES KATHERINE LUCIA** con código de estudiante **0311100005**, de la E.P. Administración, quien actualmente se encuentra desarrollando el taller de tesis para titulación en esta casa de estudios.

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

"PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO ABARROTES, IMPERIAL- CAÑETE, 2020."

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

Atentamente,


Mg. Amelia R. Farfan De La Cruz
COORDINADORA


Branda Postillon Flores
47880258

Jr. Santa Rita 265 - 269 San Vicente
Cañete, Lima, Perú
Telf: (01) 581 3725
www.uladech.edu.pe

Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Propuesta de Mejora del desempeño laboral para la Gestión de Calidad en los Negocios del Sector Comercio, Rubro Abarrotes, Imparcal-Coriente 2020 y es dirigido por Katherine Juicio Bautista Rosales

_____, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Recaudar información de los Negocios del Rubro Abarrotes que servirá para el desarrollo de la investigación, cuyo objetivo general es determinar los factores de mejora del desempeño laboral

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de

Kathryn - UCLV @hotmail.com. Si desea, también podrá escribir al correo _____ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: JUAN P. BAHAMONDE MEZA

Fecha: 04/09/20

Correo electrónico: JUAN.P.BM180@gmail.com

Firma del participante: fh-6

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Propuesta de Mejora del desempeño laboral para la Gestión de Calidad en los Negocios del Sector Comercio, Rubro Alimentos, Comercio - Comercio 2020 y es dirigido por Katherine Lucía Brantón Rosales

investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Recaudar información de los Negocios del Rubro Alimentos que sirva para el desarrollo de la investigación, cuyo objetivo general es Determinar los factores de mejora del desempeño laboral

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de

Kathlyn - UCR II @hotmail.com. Si desea, también podrá escribir al correo _____ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

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

Nombre: JUAN P. BAHAMONDE MEZA

Fecha: 04/09/20

Correo electrónico: JUAN.P.BM13@gmail.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Propuesta de Mejora del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en los Negocios del Sector Comercio, Rubro Abarrotes, Lempirica - Cotacachi 2020 y es dirigido por Katherine Juicio Bautista Rosales

_____, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Recibir información de los Negocios del Rubro Abarrotes al Servicio para el desarrollo de la investigación cuyo objetivo general determinar la propuesta de Mejora al Desempeño Laboral

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Katherine Juicio Rosales Si desea, también podrá escribir al correo _____ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

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

Nombre: Juan Larly Estela Carayguas

Fecha: 04-09-20

Correo electrónico: _____

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Propuesta de Mejora del desempeño laboral para la Gestión de Calidad en los Hyper del Sector Comercio, Rubro Abarrotes, Imperial - Casete 2020 y es dirigido por Katherine Lucio Bautista Rosales

_____, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Recaudar información de los Hyper del Rubro Abarrotes que servirá para el desarrollo de la investigación, cuyo objetivo general es determinar la propuesta de mejora de desempeño laboral

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Katherine.LR@Hotmail.com. Si desea, también podrá escribir al correo _____ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

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

Nombre: Brenda Postillon Flores

Fecha: 04-09-20

Correo electrónico: BPF4788@Hotmail.com

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO, ROBO ABAROTES, IMPERIAL -CAÑETE 2020 y es dirigido por KATHERINE LUCIA BAUTISTA ROSALES

_____, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: RECAUDAR INFORMACIÓN DE LAS MYPES DEL ROBO ABAROTES QUE SERVIRÁ PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN, CUYO OBJETIVO GENERAL DETERMINAR LA PROPOSTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de hathelyn_lbr11@hotmail.com. Si desea, también podrá escribir al correo _____ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: RONALD HENDOZA CUZCANO

Fecha: 04-09-20

Correo electrónico: RONALD_23@hotmail.com

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO ABARROTES, IMPERIAL-CHIMBOTE 2020 y es dirigido por Katherine Lucia Bautista Rosales

_____, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Recaudar información de los MYPES del rubro Abarrotes que servirá para el desarrollo de la investigación cuyo objetivo general determinar lo que se requiere de mejoramiento laboral

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Kathelyn LBR@hotmail. Si desea, también podrá escribir al correo _____ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Nancy Ramos

Fecha: 04/09/20

Correo electrónico: NANCYRAMOS@Gmail.com

Firma del participante: Nancy Ramos

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

Anexo N° 5.- Registro de las MYPEs

Número de RUC:	10486541411 - REYNOSO TORRES PRYOR ALBERTO		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 48654141 - REYNOSO TORRES, PRYOR ALBERTO		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	23/02/2015	Fecha de Inicio de Actividades:	23/02/2015
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO	Profesión u Oficio:	99 - PROFESION U OCUPACION NO ESPECIFICADA
Dirección del Domicilio Fiscal:	-		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	4781 - VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN PUESTOS DE VENTA Y MERCADOS ▼		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA ▼		
Sistema de Emisión Electronica:	-		
Emisor electrónico desde:	-		
Comprobantes Electrónicos:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO ▼		

Información Histórica	Deuda Coactiva	Omisiones Tributarias	Cantidad de Trabajadores y/o Prestadores de Ser
Actas Probatorias	Facturas Fisicas	Reactiva Peri	

Número de RUC:	20600745205 - GRUPO DE NEGOCIOS SAN JACINTO E.I.R.L.		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	19/10/2015	Fecha de Inicio de Actividades:	19/10/2015
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	AV. RAMOS NRO. 181 (FRENTE AL PARQUE) LIMA - CAÑETE - IMPERIAL		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	4630 - VENTA AL POR MAYOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO ▼		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA ▼		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Emisor electrónico desde:	-		
Comprobantes Electrónicos:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO ▼		

Información Histórica	Deuda Coactiva	Omissiones Tributarias	Cantidad de Trabajadores y/o Prestadores de Servicio
Actas Probatorias	Facturas Fisicas	Reactiva Perú	

Número de RUC:	10483357422 - POSTILLON FLORES JOYRANITH LUCERO		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 48335742 - POSTILLON FLORES, JOYRANITH LUCERO		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	16/01/2018	Fecha de Inicio de Actividades:	01/01/2018
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO	Profesión u Oficio:	99 - PROFESION U OCUPACION NO ESPECIFICADA
Dirección del Domicilio Fiscal:	-		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	4773 - VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS NUEVOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS ▼		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA ▼		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Emisor electrónico desde:	-		
Comprobantes Electrónicos:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO ▼		

Información Histórica	Deuda Coactiva	Omissiones Tributarias	Cantidad de Trabajadores y/o Prestadores de S
-----------------------	----------------	------------------------	---

Número de RUC:	10742248769 - LUYO MEDINA FARIDH JOSUE		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 74224876 - LUYO MEDINA, FARIDH JOSUE		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	15/02/2013	Fecha de Inicio de Actividades:	15/02/2013
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO	Profesión u Oficio:	99 - PROFESION U OCUPACION NO ESPECIFICADA
Dirección del Domicilio Fiscal:	-		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	4711 - VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO ▼		
Comprobantes de Pago c/aut. de Impresión (F. 806 u 816):	FACTURA ▼		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 07/09/2020 ▼		
Emisor electrónico desde:	15/02/2013		
Comprobantes Electrónicos:	RECIBO POR HONORARIO (desde 15/02/2013),BOLETA (desde 03/09/2020),FACTURA (desde 07/09/2020)		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO ▼		

[Información Histórica](#)
[Deuda Coactiva](#)
[Omisiones Tributarias](#)
[Cantidad de Trabajadores y/o Prestadores de Se](#)

Número de RUC:	10154210259 - MENDOZA CUZCANO RONALD WILBER		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 15421025 - MENDOZA CUZCANO, RONALD WILBER		
Nombre Comercial:	D'TODO		
Fecha de Inscripción:	30/04/1993	Fecha de Inicio de Actividades:	20/09/1991
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO	Profesión u Oficio:	99 - PROFESION U OCUPACION NO ESPECIFICADA
Dirección del Domicilio Fiscal:	-		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	4773 - VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS NUEVOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS ▼		
Comprobantes de Pago c/aut. de Impresión (F. 806 u 816):	FACTURA ▼		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Emisor electrónico desde:	-		
Comprobantes Electrónicos:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO ▼		

[Información Histórica](#)
[Deuda Coactiva](#)
[Omisiones Tributarias](#)
[Cantidad de Trabajadores y/o Presta](#)

Número de RUC:	20491337231 - INVERSIONES Y TRANSPORTES JULIO CESAR S.R.L.		
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	01/12/2009	Fecha de Inicio de Actividades:	01/12/2009
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	AV. OSCAR RAMOS MZA. A LOTE. 7 URB. RAMOS LARREA LIMA - CAÑETE - IMPERIAL		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	4630 - VENTA AL POR MAYOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO ▼		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA ▼		
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 02/03/2019 ▼		
Emisor electrónico desde:	02/03/2019		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 02/03/2019),BOLETA (desde 02/03/2019)		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2015		
Padrones :	NINGUNO ▼		

Información Histórica	Deuda Coactiva	Omissiones Tributarias	Cantidad de Trabajadores y/o Prestadores de
Actas Probatorias	Facturas Fisicas	Reactiva Perú	

Número de RUC:	10481794841 - ESTELA CARAYHUAS JHAN JARLY		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 48179484 - ESTELA CARAYHUAS, JHAN JARLY		
Nombre Comercial:	-	Afecto al Nuevo RUS:	SI
Fecha de Inscripción:	20/11/2019	Fecha de Inicio de Actividades:	20/11/2019
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	-		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	4721 - VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS ▼		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	BOLETA DE VENTA ▼		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Emisor electrónico desde:	-		
Comprobantes Electrónicos:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO ▼		

Información Histórica	Deuda Coactiva	Omissiones Tributarias	Cantidad de Trabajadores y/o Prestadores de Servicio
Actas Probatorias	Facturas Fisicas	Reactiva Perú	

Anexo 6: Fotos







