



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN
PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD, SECTOR MINERO,
CASO: SMRL MINERA SANTA BARBARA DE TRUJILLO,
DEPARTAMENTO LA LIBERTAD, 2021.
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

VILLAGARAY PINEDA MIGUEL ANGEL

ORCID: 0000-0003-4944-3526

ASESOR:

RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA

ORCID: 0000-0002-5034-7024

CAÑETE – PERÚ

2022

TÍTULO DE LA TESIS

PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA
LA GESTIÓN DE CALIDAD, SECTOR MINERO, CASO: SMRL
MINERA SANTA BARBARA DE TRUJILLO, DEPARTAMENTO LA
LIBERTAD, 2021.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

VILLAGARAY PINEDA MIGUEL ANGEL

ORCID: 0000-0003-4944-3526

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 e
Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Cañete, Perú.

JURADO

PRESIDENTE

ROSILLO DE PURIZACA, MARÍA DEL CARMEN

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

MIEMBRO

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

MIEMBRO

MINO ASECIO MARÍA ISABEL

ORCID ID: 0000-0001-8852-1342

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Rosillo De Purizaca, María Del Carmen

Presidente

Salinas Gamboa Jose German Miembro

Mino Asencio María Isabel Miembro

Lizbeth Giovanna Ralli Magipo Asesor

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, por guiar mi camino y darme la fortaleza de poder afrontar los obstáculos que se me ha presentado. También por haberme dado salud.

En segundo lugar, a mis Padres por brindarme su amor, su apoyo incondicional y por la motivación constante que me ha permitido lograr mis objetivos.

DEDICATORIA

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

RESUMEN

La investigación desarrollada tiene como objetivo primordial: Establecer la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021. La problemática en esta investigación se enfoca en que la radica minero no toman en cuenta que tan importante es el capital humano para así lograr los objetivos de una organización desconociendo por tanto las ventajas y desventajas que traen consigo esta situación en el entorno al Desempeño Laboral de sus trabajadores. Asimismo, metodológicamente, la investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal, con un nivel descriptivo y tipo cuantitativo. Se empleo un cuestionario a 60 colaboradores con preguntas cerradas. Respecto al desempeño laboral: el 20% manifiesta que no hay una comunicación fluida dentro de la empresa, el 11.70% manifiesta que no se cumple con las metas programada por la empresa y el 23.30% manifiesta que no están preparados para afrontar problemas futuros. Respecto a la gestión de calidad: el 100% manifiesta que están de acuerdo que la empresa tenga identificado a los clientes conservando el mercado objetivo definido, el 96% manifiesta que están de acuerdo que la empresa minera tome acciones para corregir los errores que se presenta. Se llega a la conclusión que la propuesta de mejora va estar enfocado en corregir y perfeccionar las falencias encontradas específicamente en la característica principales del desempeño laboral, con la finalidad de tener colaboradores más eficientes y así poder cumplir con los objetivos determinados de la empresa.

Palabras clave: Calidad, Desempeño, Gestión, Laboral, Minería.

ABSTRACT

The research carried out has as its primary objective: To establish the proposal to improve job performance for the quality management of the Mining Sector, Case: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, La Libertad Department, 2021. The problem in this research focuses on the fact that the The mining company does not take into account how important human capital is in order to achieve the objectives of an organization, thus ignoring the advantages and disadvantages that this situation brings in the environment of the Work Performance of its workers. Likewise, methodologically, the research had a non-experimental cross-sectional design, with a descriptive level and a quantitative type. A questionnaire was used to 60 collaborators with closed questions. Regarding work performance: 20% state that there is no fluid communication within the company, 11.70% state that the goals set by the company are not met and 23.30% state that they are not prepared to face future problems. Regarding quality management: 100% state that they agree that the company has identified customers while preserving the defined target market, 96% state that they agree that the mining company take actions to correct the errors that occur. It is concluded that the improvement proposal will be focused on correcting and perfecting the shortcomings found specifically in the main characteristics of work performance, in order to have more efficient collaborators and thus be able to meet the company's objectives.

Keywords: Quality, Performance, Management, Labor, Mining.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
III. HIPÓTESIS.....	22
IV. METODOLOGÍA.....	23
4.1. Diseño de la investigación.....	23
4.2. Universo y muestra.....	23
4.3. Definición y operacionalización de variables	25
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
4.5. Plan de análisis.....	26
4.6. Matriz de consistencia.....	27
4.7. Principios éticos	28
V. RESULTADOS.....	29
5.1. Resultados.....	29
5.2. Análisis de resultados	46
VI. CONCLUSIONES	51
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	65
Anexo 1.- Cronograma.....	65
Anexo 2.- Presupuesto	66
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.....	67
Anexo 4.- Carta de Respuesta	69
Anexo 5.- Protocolo de consentimiento informado.....	70
Anexo 6.- Validación de los expertos	75

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Definición y operacionalización de variables</i>	25
Tabla 2: <i>Matriz de consistencia</i>	27
Tabla 3: <i>Puesto de trabajo</i>	29
Tabla 4: <i>Formalización y actualización de conocimientos</i>	30
Tabla 5: <i>Habilidades</i>	31
Tabla 6: <i>Comunicación</i>	32
Tabla 7: <i>Bienestar en el trabajo</i>	33
Tabla 8: <i>Logro de Metas</i>	34
Tabla 9: <i>Percepción de trabajo</i>	35
Tabla 10: <i>Conocimiento del puesto de trabajo.</i>	36
Tabla 11: <i>Clientes</i>	37
Tabla 12: <i>Objetivos.</i>	38
Tabla 13: <i>Necesidades del cliente</i>	39
Tabla 14: <i>Estrategia</i>	40
Tabla 15: <i>Desempeño del personal</i>	41
Tabla 16: <i>Capacitación</i>	42
Tabla 17: <i>Equipo de trabajo</i>	43
Tabla 18: <i>Infraestructura</i>	44
Tabla 19: <i>Tecnología.</i>	45

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Puesto de trabajo.....	29
<i>Figura 2:</i> Formalización y actualización de conocimientos.....	30
<i>Figura 3:</i> Habilidades.....	31
<i>Figura 4:</i> Comunicación.....	32
<i>Figura 5:</i> Bienestar en el trabajo	33
<i>Figura 6:</i> Logro de Metas.....	34
<i>Figura 7:</i> Percepción de trabajo	35
<i>Figura 8:</i> Conocimiento del puesto de trabajo	36
<i>Figura 9:</i> Clientes.....	37
<i>Figura 10:</i> Objetivos.....	38
<i>Figura 11:</i> Necesidades del cliente.....	39
<i>Figura 12:</i> Estrategia	40
<i>Figura 13:</i> Desempeño del personal.....	41
<i>Figura 14:</i> Capacitación	42
<i>Figura 15:</i> Equipo de trabajo.....	43
<i>Figura 16:</i> Infraestructura.....	44
<i>Figura 17:</i> Tecnología.....	45

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se titula “**Propuesta de Mejora del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad, Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021**”. Tiene como objetivo establecer la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021.

A nivel global, la llegada de la pandemia afecto a varios rubros progresiva en el periodo del año 2020, causando una desaceleración en la crisis económica. Provocando la caída de los mercados bursátiles, la volatilidad en los precios de los productos básicos, la inestabilidad en los gobiernos. En el país de Chile el sector minero enfrento el escenario inciertamente, además de la caída de los precios en los materiales y los insumos de suministros. Así mismo se restructuro las empresas y tomaron decisión de solo contar con el servicio de los trabajadores indispensables. (Gestion,2021)

Los precios de las acciones del sector minero están en un espiral descendente que implican un trabajo colosal a nivel de gestión del desempeño y gestión del cambio. Los precios de los productos básicos, han estado cayendo hasta en un 40% en solo tres semanas.

A nivel nacional, el gobierno decreto el cierre de fronteras, inmovilización y paralización de las actividades. Trayendo consigo la caída de los principales indicadores macroeconómicas del país. Pese a la situación que se encontraba, el gobierno permitió el desarrollo de las labores vinculadas al sector minero, con la finalidad de asegurar la continuidad del ciclo logístico del sector.

En la actualidad; el desempeño laboral es de suma importancia para la permanencia de

la organización dentro de un mercado competitivo. Así mismo, se debe manejar un sistema de gestión de calidad para fortalecer el clima laboral dentro de la organización.

Así mismo en el sector minero no toman en cuenta que tan importante es el capital humano para así lograr los objetivos de una organización desconociendo por tanto las ventajas y desventajas que traen consigo esta situación en el entorno al Desempeño Laboral de sus trabajadores.

A nivel local la investigación se realizará en la ciudad de Trujillo, en el sector minero, donde la presente investigación se enfocará en trabajar las variables de desempeño laboral y la gestión de calidad. Con la finalidad de proponer una propuesta de mejora que ayude a mejorar las falencias que se encuentren con respecto a las variables. Se está tomando como eje primordial el valor del capital humano, que está fortaleciendo el crecimiento de las organizaciones, logrando sus objetivos, tomando como referencia las problemáticas que se viene presentando, por esa razón se realizó la investigación, con el siguiente enunciado: ¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021.?. Por lo siguiente se plantea el Objetivo general: Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021. Considerando Objetivos específicos: Identificar las características del desempeño laboral en el Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021. Describir las características de la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021. Elaborar la propuesta de mejora del Desempeño laboral para la gestión de calidad del Sector

Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021.

Por consiguiente, la presente averiguación se justifica a partir de la perspectiva teórico, por lo que estuvo enfocado en brindar conocimiento sobre las teorías existentes relacionadas a la variable desempeño laboral y la gestión de la calidad que permitió describir la problemática del sector minero y plantear una propuesta de mejora. Así mismo, desde el punto de vista práctica, la investigación se enfocó en brindar conocimiento sobre el nivel de desempeño laboral dentro del sector minero y la gestión de calidad; con el fin de plantear una propuesta de mejora que les servirá a todos los empresarios que se dedica en el sector minero. Por último, desde el punto de vista metodológico, la investigación redacto método científico lo cual permitió garantiza la confiabilidad de la información y tener como referencia para futuras investigaciones.

Asimismo, metodológicamente, la investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal, con un nivel descriptivo y tipo cuantitativo. Se tomo como población a la empresa minera SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad. Donde se empleó un cuestionario a 60 colaboradores con preguntas cerradas. En los resultados conseguidos se puede apreciar que el desempeño laboral: el 20% manifiesta que no hay una comunicación fluida dentro de la empresa, el 11.70% manifiesta que no se cumple con las metas programada por la empresa y el 23.30% manifiesta que no están preparados para afrontar problemas futuros. Respecto a la gestión de calidad: el 100% manifiesta que están de acuerdo que la empresa tenga identificado a los clientes conservando el mercado objetivo definido, el 96% manifiesta que están de acuerdo que la empresa minera tome acciones para corregir los errores que se presenta. Se llega a la conclusión que la iniciativa de optimización va estar enfocado en corregir y mejorar las falencias encontradas

específicamente en la característica principales del desempeño laboral, con la finalidad de tener colaboradores más eficientes y de esta forma poder cumplir con los objetivos de la empresa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

a) Antecedentes Internacionales

Alvarado y Suarez (2018). Según su investigación realizada: “*Mejora del desempeño laboral del talento Humano en la empresa Transp Enangeal S.A*”. Tuvo como objetivo primordial en mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa Transp Enangeal S.A. La metodología de esta investigación es de tipo descriptiva, exploratoria con un enfoque cualitativo. Los resultados obtenidos, mostraron que hay falencia dentro de la organización, entre sus colaboradores no trabajan en equipo, a lo cual el nivel del desempeño laboral es medio, trayendo consigo atraso para lograr sus objetivos. Concluye que el desempeño laboral de los empleados se ve afectado, trayendo consecuencia desmotivación y falta de compromiso organizacional.

Aguilar y Vera (2021). Según su estudio realizado: “*Las competencias laborales en el desempeño laboral durante el teletrabajo en tiempos de covid 19 en Serviportex de Guayaquil*”. Cuyo objetivo general fue determinar la incidencia de las competencias laborales en el desempeño laboral durante el teletrabajo en tiempos de Covid-19 en la empresa Serviportex de Guayaquil. La metodología de esta investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental – transversal y enfoque cuantitativo. Los resultados obtenidos, mostraron que las competencias y el desempeño laboral van a generar grandes oportunidades, pero también se enfrentaran a dificultades. Concluye que se consiguió describir el desempeño laboral a través del test aplicado, midiendo las necesidades de la organización.

Candelario (2016). Según su estudio realizado: *“Caracterización del desempeño laboral de los empleados del área logística de la empresa servicios y transportes C.LTDA. de la ciudad de Guayaquil en el año 2015”*. Cuyo objetivo general ha sido: Caracterizar el desempeño laboral de los empleados del área logística de la empresa Servicios y Transportes C. Ltda. de la ciudad de Guayaquil en el año 2015 para el fortalecimiento de los criterios de evaluación. La metodología de esta averiguación con un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó una entrevista y un análisis documental para la recolección de datos. Los resultados obtenidos mostraron que la motivación extrínseca incide en el desempeño laboral de los trabajadores. Concluye en proponer un plan de mejora que permita motivar a sus colaboradores a trabajar eficaz y efectivamente.

Coello (2016). Según su estudio realizado: *“Estudio del proceso de evaluación de desempeño laboral aplicada a obreros de construcción de la empresa VRCONSTSER S.A. de la Ciudad de Guayaquil”*. Cuyo objetivo general fue: contribuir a mejorar el proceso de evaluación del desempeño laboral a través de una guía metodológica aplicada a la empresa constructora Vrconstser S.A., de la ciudad de Guayaquil. La metodología de esta investigación con un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó una entrevista y un análisis documental para la recolección de datos. Los resultados obtenidos mostraron que la empresa cuenta con un nivel intermedio en base al desempeño laboral. Concluye en que el capital humano es fundamental para la organización.

b) Antecedentes Nacionales

Cabeza, M. y Ponte, D. (2020) Según su estudio realizado: *“La gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Minera Joseph, Trujillo, 2020”*. Cuyo objetivo general fue: *determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral. Asimismo, metodológicamente tuvo un diseño no experimental, tipo correlacional y de corte transversal. Se aplicó un cuestionario a 20 colaboradores. En el resultado se evidencio que la gestión administrativa está en un nivel regular, que el desempeño laboral está en un nivel regular. Se concluye que hay una relación positiva alta entre ambas variables.*

Falcon (2020). Según su estudio realizado: *“Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora – 2019.”* Cuyo objetivo general fue: *establecer cómo la gestión por competencias influye en el desempeño laboral de los trabajadores. La investigación metodológica fue de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo – correlación y de tipo no experimental de corte transversal. Se tomo a 126 trabajadores como población en la cual se le aplico un cuestionario en escala de Likert. En los resultados se pudo evidenciar que el nivel de gestión por competencias está el rango de regular, por ende, el proceso de reclutamiento se encuentra en un nivel regular, el proceso de selección de personal se encuentra en un nivel regular y así mismo el desempeño laboral se encuentra en un nivel regular. Se concluye que la gestión por competencia se relaciona directamente con el desempeño laboral.*

Haymee (2017). Según su estudio realizado: *“Proceso de selección personal y desempeño laboral en la constructora GyQ de Huancayo”*. Cuyo objetivo general fue: *Establecer el tipo de relación entre el proceso de selección personal y el desempeño*

laboral en la empresa. La investigación metodológica tuvo un enfoque mixto, tipo básica, nivel correlacional. Se tomo como población a 17 colaboradores de la empresa constructora GyQ de Huancayo. Se aplico un cuestionario, guía de entrevista para la recolección de datos. Los resultados alcanzados se pueden evidenciar que hay una relación positiva entre las dimensiones del proceso de selección del personal con el desempeño laboral. Concluye que la relación es directa entre la dimensión de reclutamiento y el desempeño laboral ambas dimensiones son directa y así mismo sucede con la dimensión de proceso de selección de personal con el desempeño laboral.

Peralta (2019). Según su estudio realizado: *“Clima organizacional y desempeño laboral en los empleados de una empresa de outsourcing en Lima – Perú”*. Cuyo objetivo general fue: Objetivo General: Determinar la relación entre clima organizacional sobre el desempeño laboral de los empleados en las empresas de Outsourcing en LIMA PERU. La investigación metodológica tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Con una población de 90 empleados y una muestra de 39 trabajadores. Los resultados obtenidos mostraron qu ellos trabajadores e encuentra capacitados. Concluyendo que todos los trabajadores este completamente capacitados, sobre temas de la empresa y asimismo deben contar con todas la herramienta necesaria para el cumplimiento del objetivo.

Cabrera (2019) Es su estudio realizando: *“Estilo de liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa contratista minera en Cajamarca, 2019”*. Tuvo con objetivo fue: determinar la relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral. Asimismo, metodológicamente tuvo un diseño no experimental y se verifico la hipótesis. En los resultados se pudo evidenciar que hay una

interrelación directamente significativa entre desempeño laboral y el estilo de liderazgo. Concluyendo que la empresa minera se hay una relación positiva entre ambas variables de estudio, un buen liderazgo se obtiene valores muy importantes para el desempeño laboral.

c) **Antecedentes Regionales**

Moza y Rojas (2019) En su estudio realizado: “*Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional arzobispo Loayza Lima 2018*”, Tuvo como objetivo primordial en determinar de qué forma se debe aplicar la Gestión del Talento Humano, mediante la influye en el desempeño laboral. Así mismo, fue metodológicamente de enfoque cuantitativo con un estudio no experimental y descriptivo .llegando a la conclusión que los resultados estadísticos obtenidos en la muestra indico que las tácticas organizacionales , influye sobre eficiencia y efectividad en el desempeño laboral que permiten ser recursos claves en la administración de ingenio humano en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Nosocomio Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018, por lo tanto el resultado obtenido sobre desempeño laboral permitió observar la importancia el desenvolvimiento de los colaboradores administrativos y estimar su potencial de desarrollo con una buena gestión administrativa.

Chinchay (2018) En su estudio: “*Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018.*” Cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un colegio de Chosica, Lima 2018. Tuvo una metodología bajo el enfoque cuantitativo con un estudio no experimental de corte transversal. Los resultados alcanzados mostraron la relación

significativa que hay. Concluyendo que la gestión de calidad se relaciona significativamente con el desempeño con un coeficiente de correlación positiva media de 0,568 y nivel de significancia ,000.

Castillo (2019). En su estudio: *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora DIGUCY E.I.R.L – 2019*. Cuyo objetivo general fue: establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Tuvo una metodología con un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo – correlacional, diseño no experimental de corte transversal. Se tomo como población a 34 colaboradores. Se empleo un cuestionario con preguntas cerradas. Los resultados alcanzados mostraron que hay una alta confiabilidad entre el clima laboral y el desempeño laboral con un spearman del 0.957. Concluyendo que hay una correlación positiva alta entre el desempeño laboral y el clima laboral.

Xu Chaoyang (2021). En su estudio: “*Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa minera Ica.*” Cuyo objetivo general fue: Establecer cuál es la relación entre la Cultura Organizacional y el desempeño laboral. Tuvo una metodología con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo. Se tomo como muestra a 32 colaboradores. Los resultados se pueden evidenciar que hay una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Concluyendo que hay una interrelación significativa entre cultura organizacional y el desempeño laboral.

Meza (2017) En su estudio: “*Motivación y Desempeño Laboral de trabajadores de la Constructora y Minería Santa Cruz de Pichiu S.A. Huari – Áncash*”. Cuyo objetivo general fue: identificar la relación de la motivación respecto al desempeño laboral.

Asimismo, metodológicamente fue de tipo aplicativo, diseño no experimental, nivel correlacional – descriptivo. Se aplicó a 35 colaboradores. En los resultados alcanzados, se pudo evidenciar que la motivación y el desempeño del personal se relaciona significativamente por el factor de 0.904 para la motivación y 0.970 para el desempeño laboral. Concluyendo que existe una interrelación de manera positiva entre la motivación y el desempeño laboral.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Desempeño Laboral

Según Chiavenato (2012) conceptualiza al “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”. (p.55).

2.2.2. Teoría del desempeño laboral

Hacker W. (1994) Sus estudios se basaron al desarrollo de una teoría de desempeño laboral que goza de gran prestigio en la psicología del trabajo en Europa. Es de corte cognitiva y se fundamenta en el procesamiento de la información, pero solo aquella información que está estrechamente relacionada con la conducta. Si bien, en esta teoría se pueden apreciar aspectos comunes con otras teorías cognitivas de la conducta, la diferencia radica en que se especializa en entornos laborales. Este autor plantea dos perspectivas, la primera es la acción que se deriva desde una meta hasta un plan, su ejecución y el feedback posterior; la segunda indica que la acción está determinada por cogniciones que se dan de manera consciente o automática. Señala también que esta

acción está compuesta por 6 pasos: desarrollo de metas, orientación, generación de planes, decisión, ejecución-control y Feedback. Según esta teoría se puede señalar que el proceso de acción de comunicación para un buen desempeño laboral consta de dos perspectivas las cuales llevarían a la acción desde la meta hasta la culminación del plan teniendo en cuenta su ejecución y la retroalimentación. (p.118)

2.2.3. Elementos del Desempeño Laboral

Para Stoner (1996) Los recursos del desempeño laboral está conformado por dos puntos y son:

El desempeño grupal: Está enfocado en trabajo grupal, teniendo un mismo objetivo. (Stoner, 1996. p.32).

El desempeño Individual: Está enfocado al trabajo en forma individual, con finalidades distintos de evaluar. (Stoner, 1996. p.32).

2.2.4. Objetivo del desempeño laboral

Para Robbins y Judge (2013) El primordial objetivo es identificar las necesidades que la organización requiere para seguir creciendo. “Por tal motivo, se detectan necesidades de capacitación y 14 desarrollo para dar conocimientos a los trabajadores y puedan desenvolverse adecuadamente en un puesto de trabajo desarrollando sus habilidades y competencias lo más eficaz posible”. Asimismo, brindan retroalimentación a todos los colaboradores que trabaja dentro de la organización sobre la estructura y funciones que desempeñara de acuerdo a su puesto. (p.555).

2.2.5. Características del Desempeño Laboral

Las propiedades del desempeño laboral se relacionan con 6 puntos de vista fundamentales que muestra los trabajadores en la preparación de su trabajo y son:

- 2.2.5.1. **Adaptabilidad:** Muestra que es la función de manifestar sus ideas de forma efectivas así sea en conjunto o individualmente, es la función de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor.
- 2.2.5.2. **Iniciativa:** Sugiere que intención de influir activamente sobre los acontecimientos para poder hacer el cumplimiento de las metas, además tenemos la posibilidad de mencionar que es la capacidad de ocasionar situaciones en vez de aceptarlas pasivamente.
- 2.2.5.3. **Conocimiento:** Hace referencia al nivel de conocimientos técnicos o expertos en las zonas que se permanecen desempeñando y además es la capacidad que tiene la persona de seguir estando actualizado con los adelantos tecnológicos y tendencias recientes en su área de tarea.
- 2.2.5.4. **Trabajo en equipo:** Sugiere es la función de desempeñarse eficazmente en grupos, equipos de trabajos para conseguir fines y metas organizacionales en común, contribuyendo y generando un ambiente armónico que posibilite el acuerdo.
- 2.2.5.5. **Desarrollo de talentos:** Apunta como el desarrollo de talentos es la capacidad del sujeto en desarrollar las capacidades y competencias de los miembros del conjunto planificando ocupaciones de desarrollo efectivas, en relación con los cargos recientes y futuras.
- 2.2.5.6. **Potencia del diseño de trabajo:** Es la capacidad de establecer la organización

y estructura más eficaz para alcanzar un objetivo.

2.2.6. Factores del desempeño laboral

Las organizaciones deben tomar en cuenta aquellos factores que influyen directamente en el desempeño laboral de tal modo se realice una evaluación continua para evitar que ello afecte dentro de la organización así mismo puedan tener una buena gestión de calidad y tener un plan estratégico que los ayude a ser competitivos. Por ello se considera los siguientes factores para la presente investigación:

Satisfacción en el trabajo: es el grado que los trabajadores perciben que son reconocidos por lo tanto sienten que los logros hacia las metas y objetivos planteados por la organización, ello se refleja por un ambiente laboral adecuado.

Motivación: Grado en que los trabajadores son alentados por la organización y las condiciones que hacen que los trabajadores trabajen de manera intensa.

Estos aspectos se reflejan en que el trabajador se siente responsable de realizar su trabajo, comprometido con su labor y se preocupe por la calidad de sus actividades, por lo cual busca esforzarse.

Trabajo en equipo: Grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización. Así como la percepción que tienen los trabajadores de recibir apoyo y ayuda de sus compañeros. (Uribe,2015, p.50)

2.2.7. Importancia del desempeño laboral

Para Robbins y Judge (2013) Indica que existe existen 3 relevantes comportamientos que conforman el desempeño laboral y son los siguientes:

Desempeño de la tarea: Sugiere las funcionalidades que tiene cada trabajador de consenso al pues está a cargo lo que contribuirá a la producción de un bien o un servicio para ayudar a las necesidades de la compañía.

Civismo: Está dirigido al ámbito psicológico de cada trabajador, es decir el trato y apoyo que puede brindar a sus compañeros de trabajo siempre con tolerancia, con el fin de lograr los objetivos de la organización.

Falta de productividad: Son conductas que afectan el correcto funcionar de la empresa como los robos, hostilidad entre compañeros de trabajo y ausentarse con frecuencia, son formas de incentivar una baja productividad en un puesto de trabajo. (p.555)

2.2.8. Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cada persona, toda evaluación es un proceso mediante el cual se puede estimular o juzgar al individuo ello se puede darse mediante varios enfoques.

Para Chiavenato (2007) refiere tres objetivos fundamentales para evaluar el desempeño:

- Permitir condiciones de medición del potencial humano efecto de determinar su plena utilización.
- Permitir que los recursos humanos sean tratados como una importante ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede ser desarrollada dependiendo, obviamente, de la forma de la administración.
- Ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la organización, con la consideración de los objetivos de la organización, de una parte, y los objetivos de los individuos. (p.248.254)

2.2.9. Método de la evaluación desempeño laboral

Para Robbins y Judge (2009) sugiere lo siguientes procedimientos de evaluación del mismo modo refiere que los procedimientos varían según la organización debido a que cada una tiene su propio sistema a evaluar a su personal:

- a) Método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas.
- b) Método de elección forzosa.
- c) Método de evaluación del desempeño mediante investigación de campo.
- d) Método de evaluación del desempeño mediante incidentes críticos.
- e) Método de comparación de pares.
- f) Método de frases descriptivas. (p.313)

2.2.10. Dimensiones del desempeño laboral

Para Robbins y Timothy (2013) Las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

Capacidad laboral: La capacidad laboral “se manifiesta en las actitudes que realiza el trabajador en una organización expresada a través de su experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que refleja en su área de trabajo”. (Robbins y Timothy, 2013, p. 47)

Desenvolvimiento: Indica que es una “Capacidad de involucrarnos en el crecimiento de las aptitudes y destrezas que un trabajador optimiza a través de la comunicación directa y abierta; en la que los trabajadores se conocerán a sí mismos conllevando al bienestar social”. (Robbins y Timothy, 2013, p. 47)

Eficacia: “Se define de qué manera hacer las cosas correctas, es decir; acciones del ambiente laboral que se desarrollaran para que la organización logre alcanzar sus

objetivos. Ser eficaz permitirá medir el desempeño individual de cada trabajador”.
(Robbins y Timothy, 2013, p. 47)

Perfil del trabajador: Indica como debería ser “el comportamiento y características que presenta el trabajador en la empresa, su comportamiento está orientado a la edad, sexo e identificación con la empresa”. (Robbins y Timothy, 2013, p. 47)

2.2.11. Gestión de la Calidad

Definición

Para Chicana (2017) conceptualiza que “la gestión de calidad es una de las herramientas que permiten a las empresas a planear, ejecutar y controlar las actividades de la empresa con el objetivo de contribuir al cumplimiento integral de las metas de las organizaciones”. (p.36).

2.2.12. Características de la gestión de Calidad

Para Camisón, Cruz y Gonzales. (2006) Las características de la gestión de calidad son cuatro:

a) Planeamiento de calidad: Está enfocado en que las organizaciones son las encargadas de brindar un producto de calidad a su consumidor, por ende, desarrollar un plan de estratégico conforme a un proyecto de planificación. (Camisón, Cruz y Gonzales., 2006, p.44).

b) Control de calidad: Se basa a controlar específicamente el procedimiento de elaboración de cada producto. (Camisón, Cruz y Gonzales., 2006, p.44).

c) Aseguramiento de la calidad: Está enfocado en dar seguimiento y que se cumpla

el proceso de elaboración de acuerdo a la planificación. (Camisón, Cruz y Gonzales., 2006, p.44).

d) Mejoras en la calidad: Son las mejoras que se puede hacer día tras día con el único fin de lograr obtener un producto de calidad y pueda satisfacer a los consumidores. (Camisón, Cruz y Gonzales., 2006, p.44).

2.2.13. Importancia la Gestión de Calidad

Para Hoyle (2000) Señala que la importancia de la administración de calidad está basada de acuerdo a la Norma ISO 9001:

- **A ayuda a reducir la improvisación:** “Es una herramienta que nos permite llevar todos los procesos de la empresa. De tal manera que podamos dar solución a la brevedad posible en funcionamiento normales, óptimas o adversas”. (Hoyle, 2000, p.7).
- **Brinda una oportunidad clave:** “Ayuda a planificar y también a establecer los mecanismos para el seguimiento, control y mejora de la calidad de cada proceso”. (Hoyle, 2000, p.7).
- **Aplicación eficaz del sistema:** “Permite alcanzar una estabilidad en el desempeño de los procesos, lograr productos con ceros defectos desde el inicio, reduciendo los costos, obteniendo una alta productividad y un importante ahorro de costos para la empresa”. (Hoyle, 2000, p.7)

2.2.14. Fundamentos de la gestión de calidad

Para Udaondo (1992) nos menciona cuales son los fundamentos principales para la gestión de calidad:

- a) Ser competitivos y mejorar continuamente.
- b) Satisfacer las necesidades del consumidor.
- c) Los recursos humanos con su elemento más importante.
- d) Es necesario la labor de equipo para alcanzarlo.
- e) La intervención, la información y la comunicación de todos los niveles son los elementos imprescindibles.
- f) Procura reducir los valores a través de la evitación de anomalías.
- g) Conlleva establecer propósitos de Avance permanente y la ejecución de un monitoreo periódico de efectos.
- h) Es componente de la gestión de la empresa, de cuya política de ejecución representa un propósito táctico esencial. (p.6)

2.2.15. Gestión de Calidad Total (GCT)

Según Cuatrecasas y González (2017) Está basado en cumplir con las ventajas competitivas y satisfacer a los clientes. Considerando varios puntos fundamentales desde el proceso de elaboración hasta el producto terminado. (p.60)

2.3. Marco Conceptual

Calidad

Según Fontalvo y Vergara (2010) conceptualiza que “la calidad es el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes” (p.22).

Capacitación

Según Chiavenato (2007) “La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo,

aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. (p.32).

Desempeño Laboral

Para Montejo. (2009) define el desempeño laboral como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa”. (p.15)

Expectativas

Según Lovelock (2004) “Las expectativas de las personas sobre los servicios están influenciadas por varios aspectos: sus experiencias previas, comentarios de otros clientes, necesidades personales, etc”. (p.35)

Gestión de Calidad

Para Múñch (Como se citó en Rubio & Uribe, 2013) Indica que “la gestión de calidad es el conjunto de actividades coordinadas que se despliegan de la función general de la dirección, planificación y logística; sistemáticamente enfocadas a determinar e implantar la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades; éstas se establecen por medio de la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad dentro de un sistema de gestión, incluyendo la planeación estratégica, la asignación de recursos, el desarrollo de actividades operacionales y la evaluación relativa a la calidad”. (p.45)

Liderazgo

Según Robbins (1999) conceptualiza que es.” Es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas. La fuente de esta influencia podrá ser formal, tal como la proporcionada por

la posesión de un rango general en una organización” (p.36).

Motivación

Ministerio de Salud (2009) define la motivación como “condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización son las intenciones de reacciones y actitudes naturales y propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio se hacen presentes”. (p.21)

III. HIPÓTESIS

Según Fidias (2012) explica “que todas las investigaciones tienen hipótesis, en caso de que se vayan a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Por lo consiguiente en el estudio no requiere de hipótesis”. (p.48).

IV. METODOLOGÍA

La investigación fue de enfoque cuantitativo.

Tipo cuantitativo: Para Vara (2010) Tiene “un enfoque cuantitativo, donde se define que es un estudio basado en medición de cantidades o magnitudes; por tanto, se desea estudiar un fenómeno que puede ser expresado en datos numéricos, este tipo de investigación es la más apropiada”. (p.160)

El nivel de la investigación fue descriptivo.

Nivel Descriptivo: Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dice que es descriptivo porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (p.126).

4.1. Diseño de la investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal.

No experimental: Según Bernal (2010) Se realizó sin operar premeditadamente las variables, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. (p.43).

Transversal: Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) Nos indica que el estudio se realizó en un determinado espacio de tiempo. (p.151).

4.2. Universo y muestra

4.2.1. Universo

En base al estudio cuantitativo, la población estuvo conformada por la empresa SMRL Minera Santa Barbara De Trujillo, del departamento la Libertad.

Para Chávez (2007), la población “es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros”. (p.162).

4.2.2. Muestra

En base al estudio cuantitativo, la muestra estuvo compuesta por el muestreo no probabilístico para determinar el número de colaboradores. Estuvo compuesta por 60 colaboradores de la empresa SMRL Minera Santa Barbara De Trujillo, del departamento la Libertad, en el año 2021.

Para Palomino, J. (2015) Indica que la muestra “es un sub conjunto representativo de una población” (p 140).

Muestreo no probabilístico:

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “El muestreo no probabilístico es la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador.” (p.176).

Para ambas variables se consideró la misma cantidad de muestra.

Criterios de Inclusión: Personal administrativos/Directivos

Para ello se tomó a la totalidad de la muestra seleccionada para investigación. Estando conformado por personales administrativos y directivos.

Criterios de exclusión: Personal Operativo/Clientes

No se tomará en cuenta la opinión del personal operativo y clientes, porque ellos no tienen conocimiento sobre el manejo interno de la empresa.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Tabla 1:

Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICION	INDICADORES	ESCALA
DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato (2012) Indica 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”. (p.55)	Se determinará las características del desempeño laboral, mediante 3 dimensiones.	CAPACIDAD LABORAL	Robbins y Timothy (2013) La capacidad laboral “se manifiesta en las actitudes que realiza el trabajador en una organización expresada a través de su experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que refleja en su área de trabajo”. (p.47)	Puesto de Trabajo	ESCALA LIKERT
			DESENVOLVIMIENTO	Robbins y Timothy (2013) Señala que es una “Capacidad de involucrarnos en el crecimiento de las aptitudes y destrezas que un trabajador optimiza a través de la comunicación directa y abierta; en la que los trabajadores se conocerán a sí mismos conllevando al bienestar social”. (p.47)	Formalización y actualización de conocimientos	
					Habilidades	
					Comunicación	
					Bienestar en el trabajo	
			EFICACIA	Robbins y Timothy (2013) “Se define de qué manera hacer las cosas correctas, es decir; acciones del ambiente laboral que se desarrollaran para que la organización logre alcanzar sus objetivos. Ser eficaz permitirá medir el desempeño individual de cada trabajador”. (p.47)	Logro de Metas	
Percepción de trabajo						
Conocimiento del puesto de trabajo						
GESTION DE CALIDAD	Para Chicana (2017) conceptualiza que “la gestión de calidad es una de las herramientas que permiten a las empresas a planear, ejecutar y controlar las actividades de la empresa con el objetivo de contribuir al cumplimiento integral de las metas de las organizaciones”. (p.36).	Se determinará las características de la gestión de la calidad, mediante 3 dimensiones.	PLANEAMIENTO DE CALIDAD	Camisón, Cruz y Gonzales. (2006) Está enfocado en que las organizaciones son las encargadas de brindar un producto de calidad a su consumidor, por ende, desarrollar un plan de estratégico conforme a un proyecto de planificación. (p.44).	Clientes	ESCALA LIKERT
			CONTROL DE CALIDAD	Camisón, Cruz y Gonzales. (2006) Se basa a controlar específicamente el procedimiento de elaboración de cada producto. (p.44).	Objetivos	
					Necesidades del cliente	
					Estrategia	
			MEJORA DE CALIDAD	Camisón, Cruz y Gonzales. (2006) Son las mejoras que se puede hacer día tras día con el único fin de lograr obtener un producto de calidad y pueda satisfacer a los consumidores. (p.44).	Desempeño del personal	
					Capacitación	
					Equipo de trabajo	
Infraestructura						
Tecnología						

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

La técnica que se utilizó en esta investigación fue mediante la aplicación de un cuestionario, en la cual se tomó como muestra a la empresa SMRL Minera Santa Barbara De Trujillo, del departamento la Libertad, 2021.

Hernández, Fernández y Baptista (2014). La encuesta “es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica”. (p.87).

4.4.2. Instrumentos

El cuestionario que se utilizó consta de 17 preguntas con la finalidad de recopilar información de los colaboradores de la empresa.

Según Bernal (2010) sostiene que: “el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación” (p. 250).

4.5. Plan de análisis

La presente investigación de estudio se realizó en la empresa SMRL Minera Santa Barbara De Trujillo, del departamento la Libertad, periodo 2021. En la cual se estudió las siguientes variables: el desempeño laboral y la gestión de calidad. Para la recopilación de datos se aplicó un cuestionario con 17 preguntas cerradas, luego se procedió a pasarlo por el programa SPS 2. Luego de obtener la tabulación se procedió a interpretar los gráficos, de ahí se hizo un análisis de resultado. Donde se realizó un análisis para la conclusión y de ahí se procedió hacer el realizar la propuesta de mejora.

4.6. Matriz de consistencia

PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD, SECTOR MINERO, CASO: SMRL MINERA SANTA BARBARA DE TRUJILLO, DEPARTAMENTO LA LIBERTAD, 2021.

Tabla 2:

Matriz de consistencia

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPÓTESIS	METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021.?	Objetivos General	Desempeño Laboral	Según Fidias (2012) explica “que todas las investigaciones tienen hipótesis, en caso de que se vayan a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Por lo consiguiente en el estudio no requiere de hipótesis”. (p.48)	Tipo de la investigación Cuantitativo Nivel de la investigación Descriptivo Diseño de la investigación No experimental Corte Transversal	Población En base al estudio cuantitativo, la población estuvo conformada por la empresa SMRL Minera Santa Barbara De Trujillo, del departamento la Libertad. Muestra Estuvo compuesta por 60 colaboradores de la empresa SMRL Minera Santa Barbara De Trujillo, del departamento la Libertad, en el año 2021.	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
	Objetivo Específicos					
	Identificar las características del desempeño laboral en el Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021.	Gestión de Calidad				
	Describir las características de la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021. Elaborar la propuesta de mejora del Desempeño laboral para la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021.					

Fuente: Elaboración propia

4.7.Principios éticos

Protección a las personas. – En la investigación, las personas se consideran muy esencial, por ende, se necesita cierto grado de protección, por eso se determinó de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

Beneficencia y no maleficencia. - Se aseguro el bienestar de las personas que participaron en las investigaciones.

Justicia. – En la investigación se ejerció un juicio razonable en la hora de encuestar y elaborar el informe de investigación.

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.

Consentimiento informado y expreso. – En la investigación se contó 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 informe.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Variable: Desempeño Laboral

Dimensión: Capacidad Laboral

Tabla 3

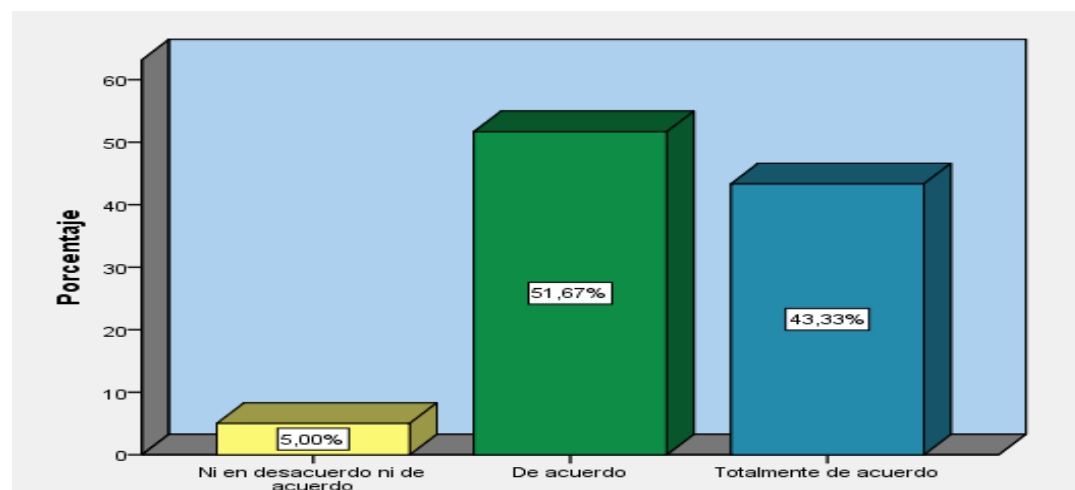
Puesto de trabajo

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5.00%
De acuerdo	31	51.70%
Totalmente de acuerdo	26	43.30%
Total	60	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento la Libertad, 2021.

Figura 1

Puesto de trabajo



Fuente: Tabla 3

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 3 y figura 1, de un total de 60 colaboradores Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021, el 51.7% están de acuerdo que la empresa realice cursos y entrenamiento al personal, el 43.3% están totalmente

de acuerdo y el 5% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 4

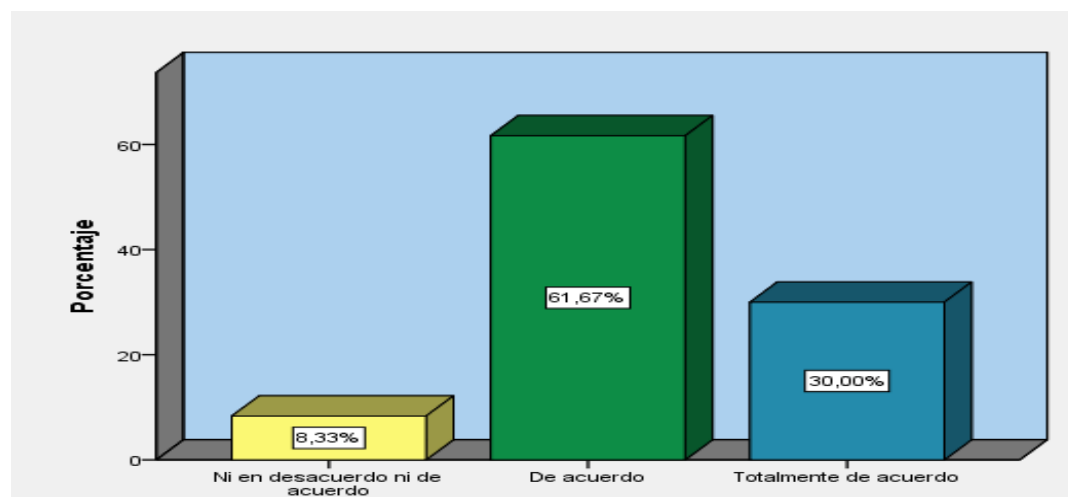
Formalización y actualización de conocimientos

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8.30%
De acuerdo	37	61.70%
Totalmente de acuerdo	18	30.00%
Total	60	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento la Libertad, 2021.

Figura 2:

Formalización y actualización de conocimientos



Fuente: Tabla 4

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 4 y figura 2, de un total de 60 colaboradores Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021, el 61.7% están de acuerdo que la empresa minera le brinde información actualizada para el cumplimiento de sus funciones, el 30% están totalmente de acuerdo y el 8.3% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Dimensión:

Desarrollo

Tabla 5

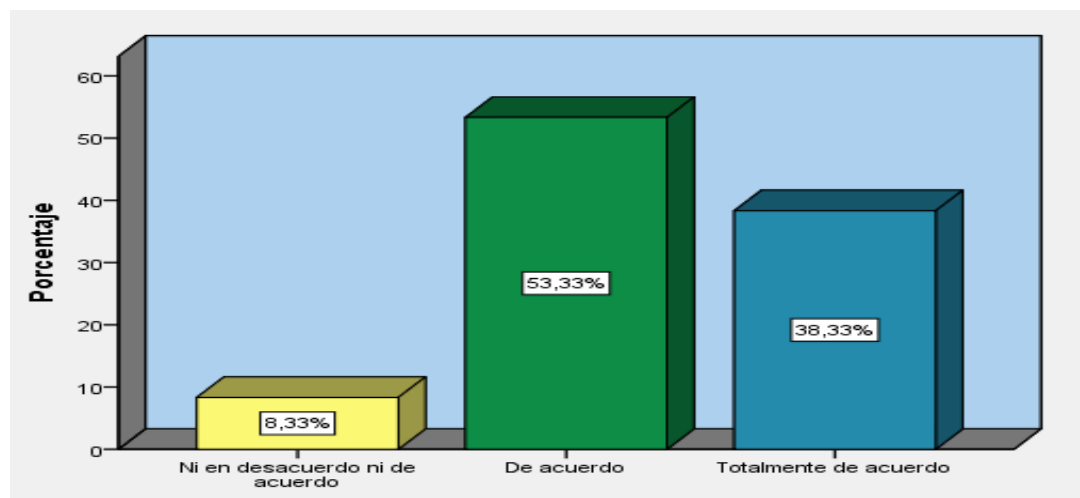
Habilidades

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8.30%
De acuerdo	32	53.30%
Totalmente de acuerdo	23	38.30%
Total	60	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento la Libertad, 2021.

Figura 3

Habilidades



Fuente: Tabla 5

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 5 y figura 3, de un total de 60 colaboradores Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021, el 53.3% están de acuerdo que la empresa cuente con planes y acciones que están específicamente destinado a mejorar las habilidades laborales, el 38.3% están totalmente de acuerdo y el 8.3% están ni de

acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 6

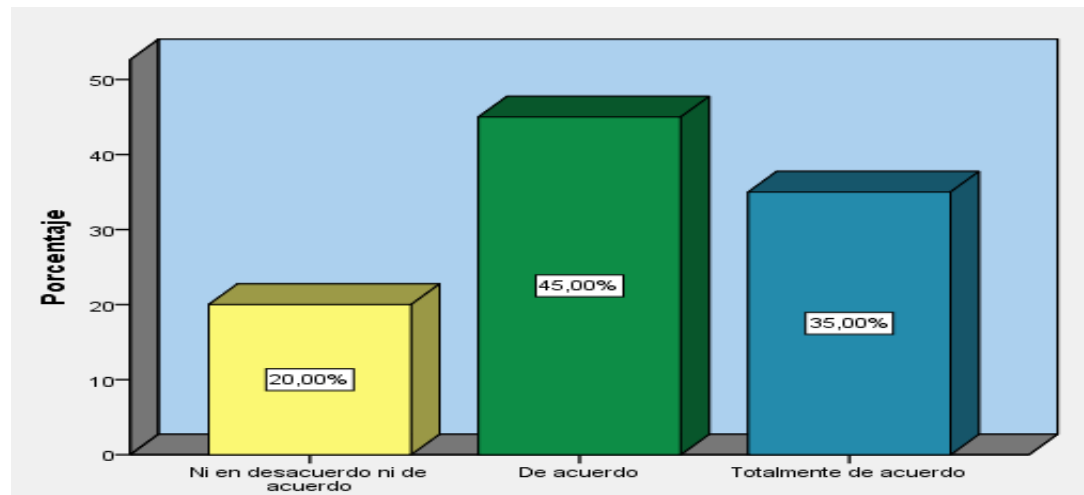
Comunicación

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	20.00%
De acuerdo	27	45.00%
Totalmente de acuerdo	21	35.00%
Total	60	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento la Libertad, 2021.

Figura 4

Comunicación



Fuente: Tabla 6

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 6 y figura 4, de un total de 60 colaboradores Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021, el 45% están de acuerdo que la comunicación dentro de la empresa sea fluida, porque permitirá tener un buen ambiente laboral, el 35% están totalmente de acuerdo y el 20% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 7

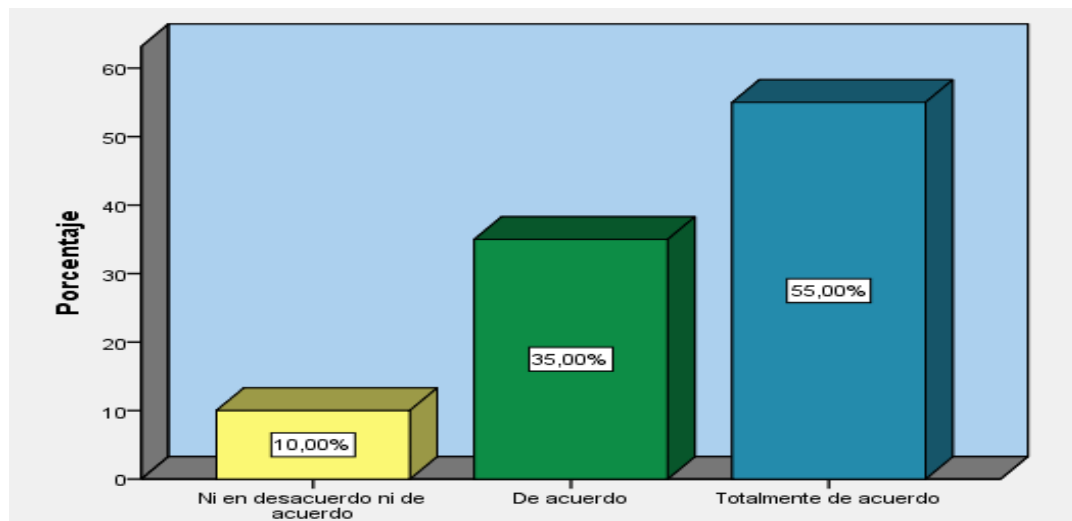
Bienestar en el trabajo

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10.00%
De acuerdo	21	35.00%
Totalmente de acuerdo	33	55.00%
Total	60	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento la Libertad, 2021.

Figura 5

Bienestar en el trabajo



Fuente: Tabla 7

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 7 y figura 5, de un total de 60 colaboradores Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021, el 55% están totalmente de acuerdo que la empresa cuenta con ambiente que motive al trabajador

en trabajar cada vez mejor, el 35% están de acuerdo y el 10% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Dimensión: Eficacia

Tabla 8

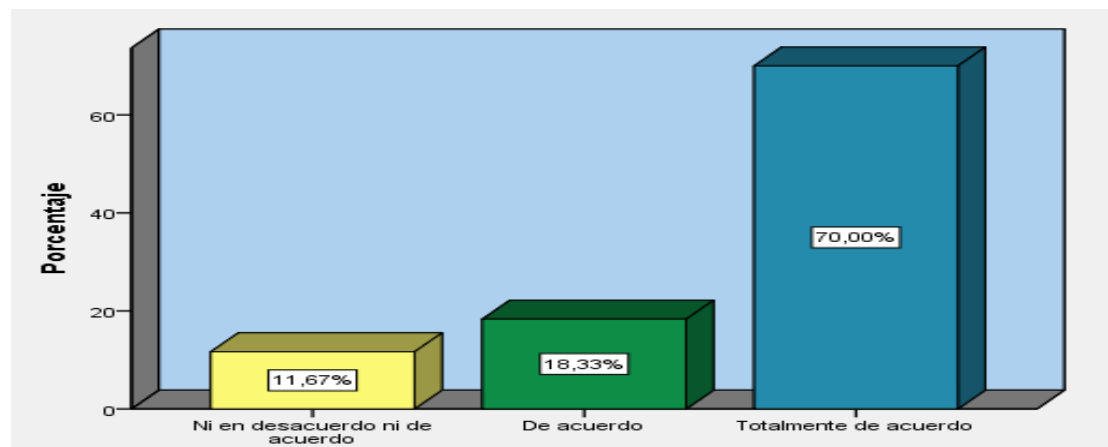
Logro de Metas

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	11.70%
De acuerdo	11	18.30%
Totalmente de acuerdo	42	70.00%
Total	60	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento la Libertad, 2021.

Figura 6

Logro de Metas



Fuente: Tabla 8 **Interpretación:**

De los datos obtenidos en la tabla 8 y figura 6, de un total de 60 colaboradores Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021, el 70% están totalmente de acuerdo que se cumpla con las metas de la empresa demostrando iniciativa en la realización de actividades en el tiempo indicado, el 18.30 están de acuerdo, el 11.7% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 9

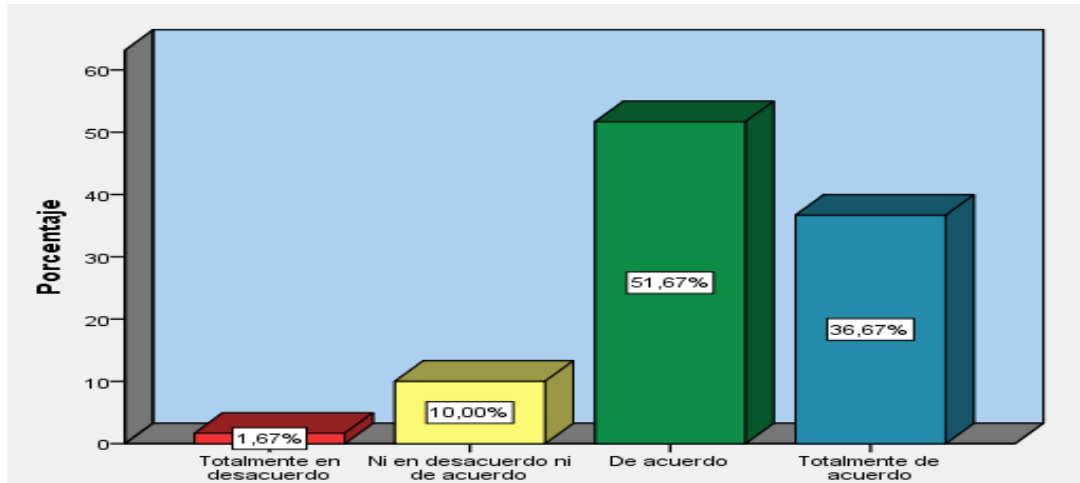
Percepción de trabajo

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	1.70%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10.00%
De acuerdo	31	51.70%
Totalmente de acuerdo	22	36.70%
Total	60	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento la Libertad, 2021.

Figura 7:

Percepción de trabajo



Fuente: Tabla 9

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 9 y figura 7, de un total de 60 colaboradores Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021, el 51.7% están de acuerdo que los colaboradores consideren seguir en la empresa por un largo plazo, el 36.7% están totalmente de acuerdo, el 10% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 1.7% están en desacuerdo.

Tabla 10:

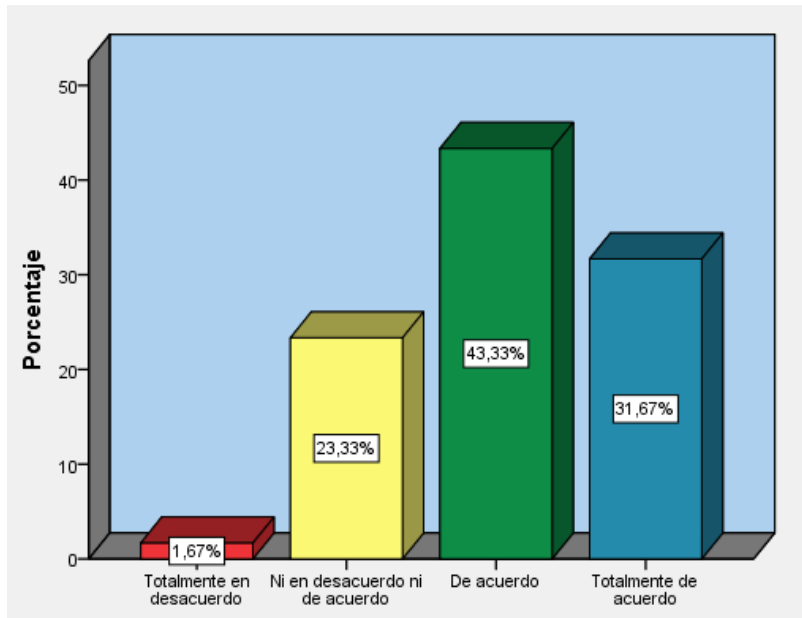
Conocimiento del puesto de trabajo.

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	1	1.70%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	23.30%
De acuerdo	26	43.30%
Totalmente de acuerdo	19	31.70%
Total	60	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento la Libertad, 2021.

Figura 8

Conocimiento del puesto de trabajo



Fuente: Tabla 10

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 10 y figura 8, de un total de 60 colaboradores Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021, el 43.3% están de acuerdo en que se anticipa a las necesidades y problemas futuros en su puesto de trabajo, el 31.7% están totalmente de acuerdo, el 23.3% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 1.7% están totalmente de acuerdo.

Variable: Gestión de Calidad

Dimensión: Planeamiento de Calidad

Tabla 11:

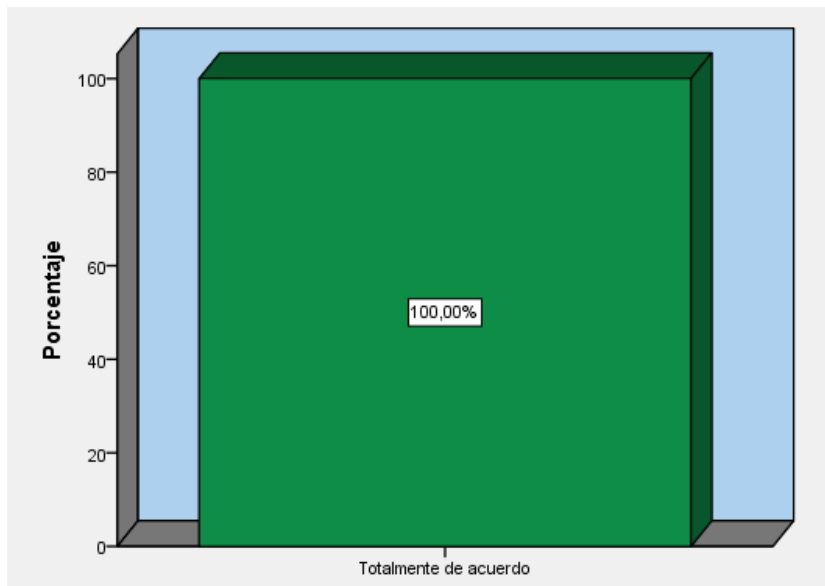
Cientes

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	60	100.00%
Total	60	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento la Libertad, 2021.

Figura 9

Cientes



Fuente: Tabla 11

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 11 y figura 9, de un total de 60 colaboradores Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021, el 60% están totalmente de acuerdo que la empresa minera, identifique a los clientes conservando un mercado objetivo definido.

Tabla 12

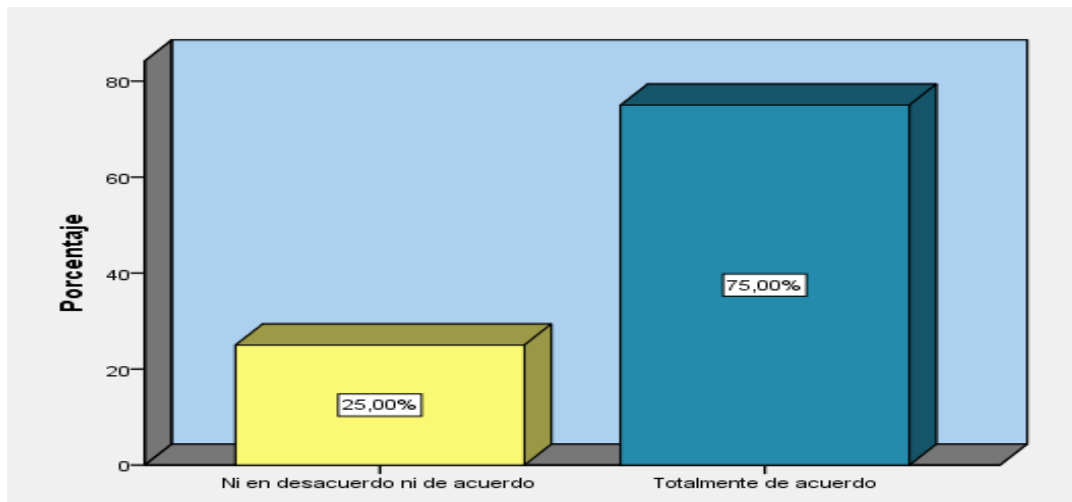
Objetivos.

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	25.00%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	45	75.00%
Total	60	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento la Libertad, 2021.

Figura 10:

Objetivos.



Fuente: Tabla 12

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 12 y figura 10, de un total de 60 colaboradores Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021, el 75% están totalmente de acuerdo que la empresa minera tenga definido un objetivo de calidad, el 25% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 13:

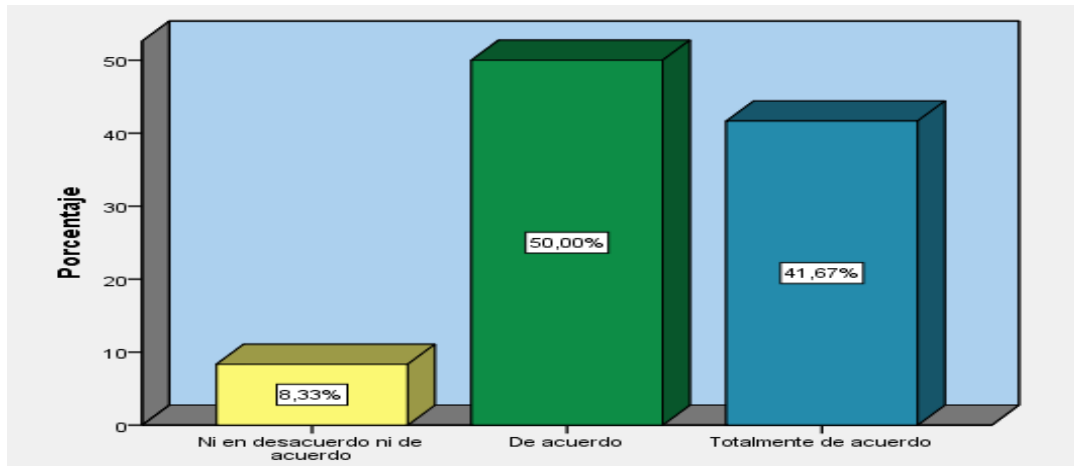
Necesidades del cliente

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8.30%
De acuerdo	30	50.00%
Totalmente de acuerdo	25	41.70%
Total	60	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento la Libertad, 2021.

Figura 11

Necesidades del cliente



Fuente: Tabla 13

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 13 y figura 11, de un total de 60 colaboradores Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021, el 50% están de acuerdo que la empresa minera personalice sus servicios de acuerdo con las necesidades de los clientes, el 41.7% están totalmente de acuerdo y el 8.3% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Dimensión: Control de Calidad

Tabla 14

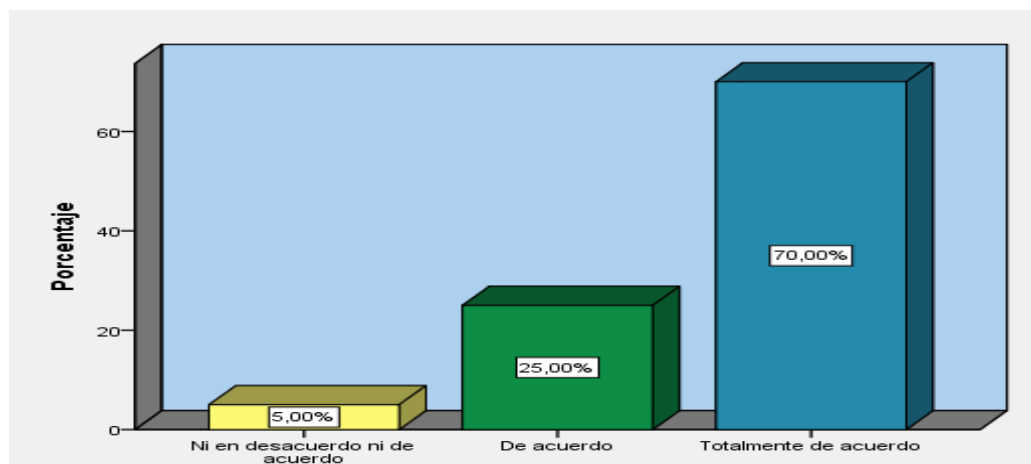
Estrategia

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5.00%
De acuerdo	15	25.00%
Totalmente de acuerdo	42	70.00%
Total	60	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento la Libertad, 2021.

Figura 12

Estrategia



Fuente: Tabla 14

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 14 y figura 12, de un total de 60 colaboradores Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021, el 70% están totalmente de acuerdo que la empresa minera aplique estrategia de liderazgo en costo, el 25% están de acuerdo y 5% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 15

Desempeño del personal

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3.30%
De acuerdo	15	25.00%
Totalmente de acuerdo	43	71.70%
Total	60	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento la Libertad, 2021.

Figura 13

Desempeño del personal

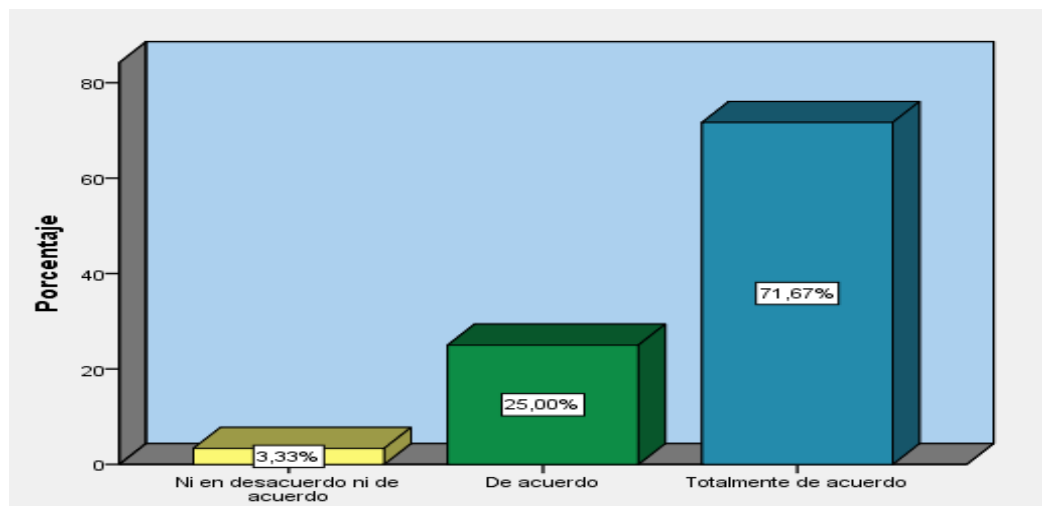


Tabla 15

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 15 y figura 13, de un total de 60 colaboradores Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021, el 71.7% están totalmente de acuerdo que la empresa minera cuenta con estrategia de diferenciación, el 25% están de acuerdo y el 3.3% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 16

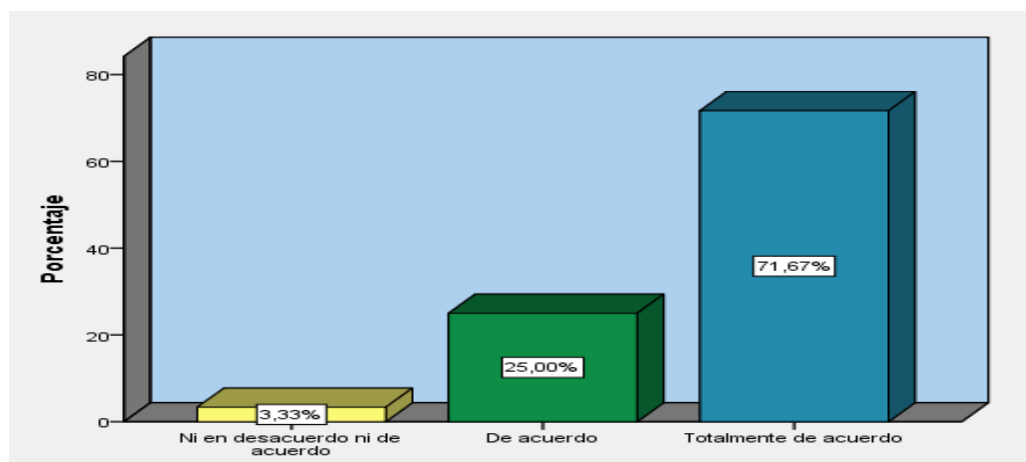
Capacitación

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3.30%
De acuerdo	15	25.00%
Totalmente de acuerdo	43	71.70%
Total	60	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento la Libertad, 2021.

Figura 14

Capacitación



Fuente: Tabla 16

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 16 y figura 14, de un total de 60 colaboradores Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021, el 71.7% están totalmente de acuerdo que la empresa minera tome acciones para corregir los errores que se presenta, el 25% están de acuerdo y el 3.3% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Dimensión: Mejora de Calidad

Tabla 17

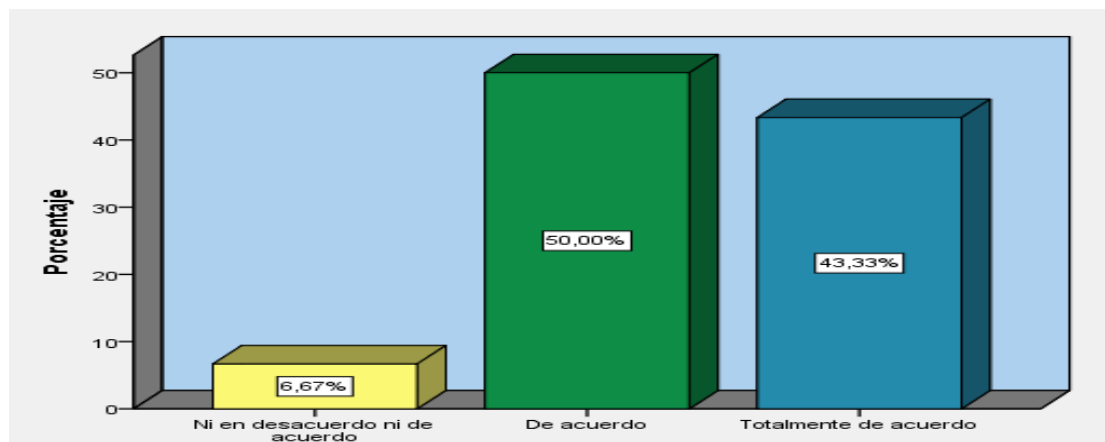
Equipo de trabajo

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6.70%
De acuerdo	30	50.00%
Totalmente de acuerdo	26	43.30%
Total	60	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento la Libertad, 2021.

Figura 15

Equipo de trabajo



Fuente: Tabla 17

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 17 y figura 15, de un total de 60 colaboradores Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021, el 50% están de acuerdo que la empresa minera cuente con especialista y os capacite constantemente a su personal, el 43.3% están totalmente de acuerdo y el 6.7% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 18

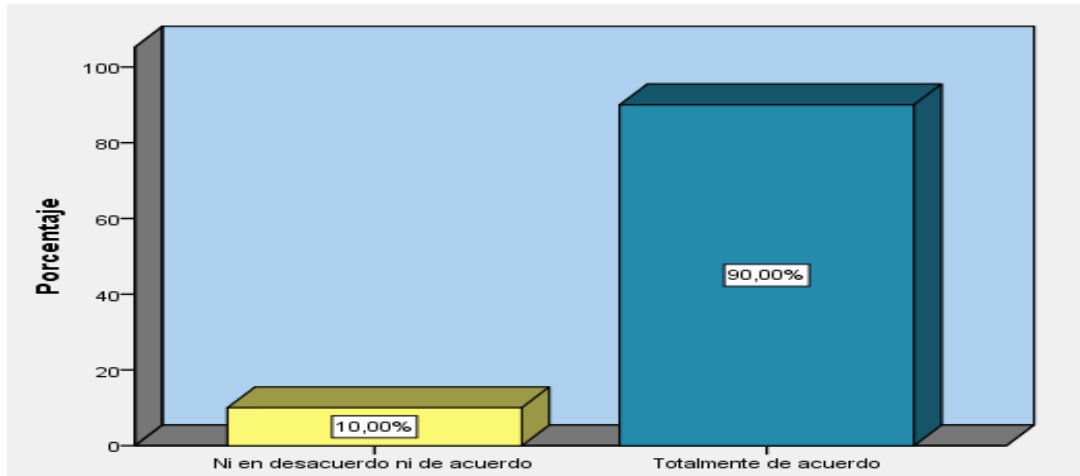
Infraestructura

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	6	10.00%
Totalmente de acuerdo	54	90.00%
Total	60	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento la Libertad, 2021.

Figura 16

Infraestructura



Fuente: Tabla 18

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 18 y figura 16, de un total de 60 colaboradores Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021, el 90% están totalmente de acuerdo de que la empresa minera cuente con un plan de mejora para la infraestructura y el 10% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 19

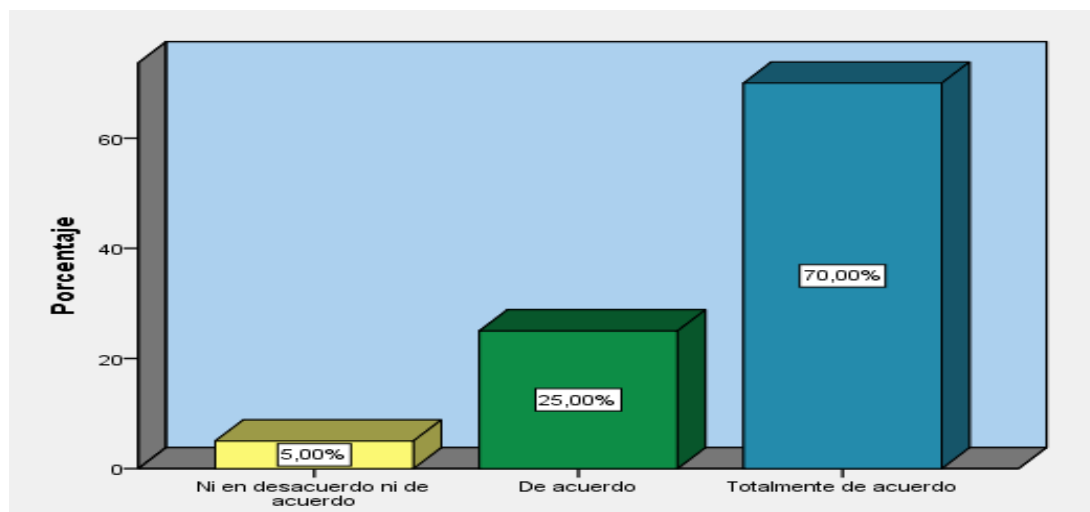
Tecnología.

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5.00%
De acuerdo	15	25.00%
Totalmente de acuerdo	42	70.00%
Total	60	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento la Libertad, 2021

Figura 17

Tecnología



Fuente: Tabla 19

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla 19 y figura 17, de un total de 60 colaboradores Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021, el 70% están totalmente de acuerdo que la empresa minera disponga de equipo de última tecnología, el 25% están de acuerdo y el 5% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Con respecto al objetivo General:

Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021.,

De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión desenvolvimiento :se puede apreciar en la tabla 6 y 7 que la comunicación es muy poca fluida y no tiene una ambiente específicamente como para que el personal pueda utilizarlo en su hora de refrigerio; en lo que respecta a la dimensión de eficacia se puede apreciar en la tabla 8, 9 y 10 de que no se cumple con el 100% de las metas establecida por la empresa, de que no todos los colaboradores considera seguir trabajando por largo plazo y que no todos están preparados para afrontar algún problema que se presenta, por ello se elaborar un plan de mejora que ayudara a mejorar las falencias encontradas, en la cual se propone brindar talleres de capacitaciones, reuniones de confraternidad, reuniones informativo, premiación a los colaboradores más resaltados durante el mes laboral y brindar curso de especialización, con la finalidad de tener personal más eficiente y con un buen clima laboral. Esto concuerda con lo planteado por Candelario (2016) en su estudio realizado “Caracterización del desempeño laboral de los empleados del área logística de la empresa servicios y transportes C.LTDA. de la ciudad de guayaquil en el año 2015. Donde concluye que el personal Médico labora de manera desmotivada, razón por lo que se propone realizar capacitaciones. Por otro lado, Chiavenato (2012) conceptualiza al “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” y Robbins y Judge (2013) El primordial objetivo es identificar las necesidades que la organización requiere para seguir creciendo. “Por tal motivo, se detectan necesidades de capacitación y desarrollo para dar conocimientos a los trabajadores y puedan desenvolverse adecuadamente en un puesto de trabajo desarrollando sus habilidades y competencias lo más eficaz posible”. Asimismo, brindan retroalimentación a todos los colaboradores que trabaja dentro de la organización sobre la estructura y funciones que desempeñara de acuerdo a su puesto.

5.2.2. Con respecto al objetivo específico 1:

Identificar las características del desempeño laboral en el Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021, Según los resultados obtenidos:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión capacidad laboral: se puede apreciar en la tabla 3 y 4 la mayoría de los colaboradores realizan cursos y entrenamientos sobre temas específicamente importante para la organización, cuenta con información actualizada sobre sus funciones laborales. En cuanto a la dimensión desenvolvimiento en la tabla 5, 6 y 7 se puede apreciar que la organización cuenta con planes y acciones destinados a mejorar las habilidades laborales, que la comunicación es muy poca fluida, que la organización no cuenta con ambiente para el refrigerio del personal; en lo que respecta a la dimensión eficacia en la tabla 8,9 y 10 se puede apreciar que no se cumple al 100% la metas establecidas por la organización, no todos los colaboradores considera trabajar por un largo plazo, que no todos están preparados para afrontar algún problema que se presenta. Esta información

se puede comparar con lo encontrado **Aguilar y Vera (2021)**, en su estudio realizado “Las competencias laborales en el desempeño laboral durante el teletrabajo en tiempos de covid 19 en Serviportex de Guayaquil”, quien concluye que se consiguió describir el desempeño laboral a través del test aplicado, midiendo las necesidades de la organización. Por otro lado, Uribe (2015). Indica que las organizaciones deben tomar en cuenta aquellos factores que influyen directamente en el desempeño laboral de tal modo se realice una evaluación continua para evitar que ello afecte dentro de la organización así mismo puedan tener una buena gestión de calidad y tener un plan estratégico que los ayude a ser competitivos.

5.2.3 Con respecto al objetivo específicos 2:

Describir las características de la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021, De acuerdo con los resultados obtenidos en la dimensión planeamiento de la calidad, en la tabla 11,12 y 13 puede apreciar que la mayoría están de acuerdo que la empresa identifique a los clientes conservado un mercado objetivos definido, la empresa tiene definido su objetivo de calidad, personalizan sus servicios de acuerdo a la necesidades de los clientes, en la dimensión control de la calidad tabla 14,15 y 16 se puede evidenciar que la empresa minera aplica estrategia de liderazgo, cuenta con estrategia de diferenciación, la empresa toma acciones de inmediato en la hora de corregir los errores, por último, en cuanto a la dimensión mejora de la calidad en la tabla 17,18 y 19 se puede evidenciar que la empresa minera cuenta con especialista que capacitan constante, cuenta con un plan de mejora para la infraestructura, dispone equipo de última tecnología. Esta, información se puede compararse con lo

encontrado por Chinchay (2018), en su tesis titulada “*Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018*”, quien llegó a la conclusión que la gestión de calidad se relaciona significativamente con el desempeño con un coeficiente de correlación positiva media de 0,568 y nivel de significancia ,000. Por otro lado, Chicana (2017) conceptualiza que “la gestión de calidad es una de las herramientas que permiten a las empresas a planear, ejecutar y controlar las actividades de la empresa con el objetivo de contribuir al cumplimiento integral de las metas de las organizaciones”. (p.36).

5.2.4. Con respecto al objetivo específico 3:

Elaborar la propuesta de mejora del Desempeño laboral para la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021.

De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo evidenciar que hay falencias en los aspectos más importantes del desempeño laboral, por ello se elaboró un plan de mejora que ayudara a mejorar las falencias encontradas, en la cual se propone brindar talleres de capacitaciones, reuniones de confraternidad, reuniones informativas, premiación a los colaboradores más resaltados durante el mes laboral y brindar curso de especialización, con la finalidad de tener personal más eficiente y con un buen clima laboral.

En la dimensión desenvolvimiento: se puede apreciar en la tabla 6 y 7 que la comunicación es muy poca fluida y no tiene un ambiente específicamente como para que el personal pueda utilizarlo en su hora de refrigerio; en lo que respecta a la

dimensión de eficacia se puede apreciar en la tabla 8, 9 y 10 de que no se cumple con el 100% de las metas establecida por la empresa, de que no todos los colaboradores considera seguir trabajando por largo plazo y que no todos están preparados para afrontar algún problema que se presenta. Esta investigación, información que puede compararse con lo encontrado por Cabrera (2019) “Estilo de liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa contratista minera en Cajamarca, 2019”. Quien llego a la conclusión que la empresa minera se hay una relación positiva entre ambas variables de estudio, un buen liderazgo se obtiene valores muy importantes para el desempeño laboral, donde los factores más relevantes son la eficacia de los trabajadores, y el desenvolvimiento en su área de trabajo. Por otro lado, Chiavenato (2012) conceptualiza al “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”.

VI. CONCLUSIONES

Según el objetivo general: Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021. Se concluye que en la empresa minera SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, se implementará una propuesta de mejora que estará enfocado en mejorar y corregir las falencias encontradas, con el propósito de lograr cumplir con los objetivos de la empresa. El plan de acción se detallará en punto de los aspectos complementarios.

Según el objetivo específico N°1, Identificar las características del desempeño laboral en el Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021. Se concluye que las características del desempeño laboral son: la capacidad laboral, la empresa, informa a sus empleados las actualizaciones que surgen en la empresa, con el propósito que los trabajadores puedan cumplir con sus funciones, en el desenvolvimiento la empresa tiene un plan de acción que está enfocado específicamente en mejorar las habilidades en el trabajo, sin embargo se evidencio que no existe una comunicación fluida entre el personal administrativo con las altas direcciones, trayendo consigo conflictos y posibles errores en toma de decisiones; como ultimo en la dimensión eficacia se evidencia que los trabajadores cuenta con muy poca iniciativa para el logro de las metas, trayendo consigo deficiencia en la elaboración de sus trabajos.

Según el objetivo específico N°2 Describir las características de la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021.

Se concluye que los puntos más importantes de la gestión de calidad son:

El planeamiento de calidad, control de calidad y la mejora de calidad, en el cual se ha demostrado que la empresa minera SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo si cuenta con objetivos de calidad, un mercado definido, estrategia para la captación de clientes, evalúa constantemente la calidad del servicio brindado, aplica estrategia de liderazgo y costo. Asimismo, toma acciones enmendadoras en relación a las fallas descubiertas. A su vez cuenta con un plan para la mejora de la infraestructura, también tiene equipo de última generación que son importante para el cumplimiento de los trabajos encomendados.

Según el objetivo específico N°3 Elaborar la propuesta de mejora del Desempeño laboral para la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021.

Se concluye que los factores más selectos del desempeño laboral son: capacidad laboral, desenvolvimiento y eficacia de los cuales se ha encontrado falencia en los dos últimos puntos, a ello se ha propuesto un plan de mejora que servirá para mejorar y corregir las observaciones encontradas.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

PROPUESTA DE MEJORA

Introducción

El desempeño laboral es de suma importancia para la permanencia de la organización dentro de un mercado competitivo. Así mismo, se debe manejar un sistema de gestión de calidad para fortalecer el clima laboral dentro de la organización.

Así mismo en el sector minero no toman en cuenta que tan importante es el capital humano para así lograr los objetivos de una organización desconociendo por tanto las ventajas y desventajas que traen consigo esta situación en el entorno al Desempeño Laboral de sus trabajadores.

De acuerdo a la investigación realizada en la empresa SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, se encontró falencia en los puntos de desenvolvimiento y eficacia, por ende, se implementará una propuesta de mejora que estará enfocado en mejorar y corregir las falencias encontradas, con el propósito de lograr cumplir con los objetivos de la empresa.

La propuesta de mejora estará enfocado en mejorar y corregir las falencias encontradas en el desempeño laboral para la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021.

En la elaboración de la propuesta de mejora se elaboró en base a los siguientes puntos:

Objetivo General

Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021.

Objetivos específicos

- Identificar las características del desempeño laboral en el Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021.
- Describir las características de la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021.
- Elaborar la propuesta de mejora del Desempeño laboral para la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021.

Diagnostico

De acuerdo a los resultados se pudo apreciar que las falencias encontradas se enfocaron especialmente en las características del desempeño laboral, por ello se sugiere elaborar programas entrenamiento sobre conocimiento, así mismo motivar a los trabajadores estableciendo políticas de incentivos , por ejemplo premiando al trabajador del mes, con el propósito de reforzar la identificación y mejorar el desempeño de los trabajadores, especialmente en desenvolvimiento y eficacia.

Propuesta

La presente propuesta ha sido elaborada con la finalidad de corregir y mejorar los aspectos relacionados con el desempeño laboral que según los resultados de esta investigación se centrarán en mejorar en la dimensión desenvolvimiento y la eficacia en relación a implementar un plan de entrenamiento al personal con la finalidad de tener personal idóneo en el puesto de trabajo.

Desenvolvimiento: Señala que es una “Capacidad de involucrarnos en el crecimiento de las aptitudes y destrezas que un trabajador optimiza a través de la comunicación directa y abierta; en la que los trabajadores se conocerán a sí mismos

conllevando al bienestar social”. (Robbins y Timothy, 2013, p. 47)

Estrategias:

- Realizar reuniones de confraternidad
- Cultivar buenas relaciones interpersonales

Eficacia: “Se define de qué manera hacer las cosas correctas, es decir; acciones del ambiente laboral que se desarrollaran para que la organización logre alcanzar sus objetivos. Ser eficaz permitirá medir el desempeño individual de cada trabajador”. (Robbins y Timothy, 2013, p. 47)

Estrategias:

- Motivar a los trabajadores mediante bonos por el logro de objetivo.
- Premiar al trabajador del mes.
- Brindar cursos de especialización.

Presupuesto:

El presupuesto está acorde de las actividades que se va realizar y todo va ser cubierto por la empresa minera SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, en la cual será ejecutado en la programación establecido.

ACTIVIDADES	PRESUPUESTO
Realizar reuniones de confraternidad, entre todo el personal con el fin de lograr un buen clima laboral dentro de la organización	S/. 500.00
Realizar reuniones informativas, se va enfocar en brindar informaciones de los avances de la empresa con el propósito de todo cumplas con aporten para el logro de los objetivos.	S/. 100.00
Motivar a los trabajadores mediante bonos por el logro de objetivo.	S/. 3000.00
Brindar cursos de especialización, en la cual este enfocado en desarrollar técnicas para el crecimiento de su conocimiento	S/. 5000.00

Conclusión

En la empresa minera SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, se implementará una propuesta de mejora que estará enfocado en mejorar y corregir las falencias encontradas, con el propósito de lograr cumplir con los objetivos de la empresa, para ello se sugiere el compromiso de la ejecución del plan sugerido.

PROBLEMAS	PROPUESTA DE MEJORA	ACTIVIDADES	TIEMPO	INDICADORES DE MEDICIÓN	METAS	PRESUPUESTO	RESPONSABLE
Se encuentran falencias en las características del desempeño laboral en la cual son puntos fundamentales y son: desenvolvimiento y eficacia.	Elaborar el plan de trabajo del área de recursos humanos	Realizar reuniones de confraternidad, entre todo el personal con el fin de lograr un buen clima laboral dentro de la organización	Bimestral	% de clima laboral	100% de colaboradores que trabajan en equipo	Recursos propios	Gerente general
		Realizar reuniones informativas, se va enfocar en brindar informaciones de los avances de la empresa con el propósito de todo cumpla con aporten para el logro de los objetivos.	Trimestral	% de metas alcanzadas	100% metas alcanzadas		
		Motivar a los trabajadores mediante bonos por el logro de objetivo.	Semestre	% de colaboradores motivados	100% de colaboradores motivados		
		Brindar cursos de especialización, en la cual este enfocado en desarrollar técnicas para el crecimiento de su conocimiento	Bimestral	% de productividad laboral	100% de colaboradores comprometidos con la empresa.		

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, A. y Vera, G. (2021).** *Las competencias laborales en el desempeño laboral durante el teletrabajo en tiempos de covid 19 en Serviportex de Guayaquil.* Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56789>
- Alvarado, A. y Suarez, K. (2018).** *Mejora del desempeño laboral del talento Humano en la empresa Transp Enangeal S.A.* Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28090>
- Bernal, C. (2010).** *Metodología de la Investigación.* Tercera edición. Pearson Educación: Colombia.
- Cabeza, M. y Ponte, D. (2020)** *La gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Minera Joseph, Trujillo, 2020.* Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53334/B_Cabeza_MPR-Ponte_LDZ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera, S. (2019).** *Estilo de liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa contratista minera en Cajamarca 2019.* Obtenido de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22247/Cabrera%20Ramirez%20Sonia%20Jacqueline.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camisón, C. , Cruz, S, Gonzales, T. (2006)** *Gestión de Calidad Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas.* Recuperado de Sitio Internet. Obtenido de: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestión-de-la-calidad.pdf>.

- Candelario, E. (2016).** *Caracterización del desempeño laboral de los empleados del área logística de la empresa servicios y transportes C.LTDA. de la ciudad de guayaquil en el año 2015.* Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/26364>
- Castillo (2019).** *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora DIGUCY E.I.R.L – 2019.* Obtenido de: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/897/Castillo%20Sebastian%2c%20Cynthia%20Margarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, R. (2007)** *Introducción a la metodología de la investigación.* Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6785>
- Chiavenato, I (2012).** *Administración de Recursos Humanos.* Editorial McGraw Hill. México.
Obtenido de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>
- Chiavenato, I. (2007)** *Administración de los recursos humanos. El capital humano de las organizaciones (8 ed.). McGraw-Hill Madrid. (España).*
- Chinchay, M. (2018)** *Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018.* Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30881>
- Chicama, L (2017)** *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016. .* Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8937/Chicana_GL_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coello, E. (2016).** *Estudio del proceso de evaluación de desempeño laboral aplicada a obreros de construcción de la empresa VRCONSTSER S.A. de la Ciudad de Guayaquil.*

Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42967>

Cuatrecasas, L. (2017). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación.*

Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Davis, K y Newtron J (1999). *Comportamiento humano en el trabajo.* México: Mac Graw

– Hill InterAmerican S.A. 8 ed. de México, S.A. de C.V. ed. 13.

Recuperado en:

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/RO

[BBIN S%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf](BBIN%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Falcon (2020). *Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral de los*

trabajadores de una empresa constructora – 2019. Obtenido de:

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3621/ADM->

[T030_47553356 T%20DIEGO%20MART%C3%8DN%20FALC%C3%93N%20](T030_47553356_T%20DIEGO%20MART%C3%8DN%20FALC%C3%93N%20)

<TINEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fisher, L. y Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado.* 3° edición, México:

McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V

Fidias, A. (2012) *El proyecto de investigación Fidias Arias - 2012 - 6a edición.* Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INV

ESTIGACION_6a_EDICION

Fontalvo, T. y Vergara, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001.* Madrid.

Hacker W. (1994). *Action theory and occupational psychology.* Alemania: Ther German Journal

of Psychology

Hernández, R, Fernández, C y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación* (6. ed.).

México: McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hoyle, D. (2000) *Manual de Sistema de Calidad - Norma ISO 9000*. Edición. Editorial: Paraninfo

Huamán, E. (2019). *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las Micro y Pequeñas empresas rubro ferreterías en la urbanización Oquendo Callao, 2018*. Obtenido de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9537/GESTION_CALIDAD_HUAMAN_CHAVEZ_EDILBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Haymee (2017). Proceso de selección personal y desempeño laboral en la constructora GyQ de Huancayo. Obtenido de:

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/3844/4/INV_FCE_308_TE_Javier_Fernandez_2017.pdf

INEI (2021) *Índice mensual de la producción del sector servicios – Rubro Restaurante*. Obtenido de:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_sector_servicios.pdf

Ley N° 28015 (2013) *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeñas empresas*.

Recuperado de:

http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf

Ley N° 30056 (2013) *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial [PDF]*.

Título II. Pág. 498465-498471. Recuperado de:

<http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/ley-que-modificadiversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

Lovelock, Ch (2004). *Administración de servicios. Estrategias de Marketing de Operaciones y Recursos Humanos.* (1 ed.). México: Pearson Educación, S.A. Recuperado de: <https://www.univermedios.com/wpcontent/uploads/2018/08/Administraci%C3%B3n-de-servicios-Christopher-Lovelock.pdf>

Meléndrez, D (2019). *Gestión de calidad y estrategias de marketing de las ferreterías de Ayabaca, año 2019. Para optar el Título profesional de Licenciada de Administración.* Obtenido de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14823>

Meza, L. (2017) *Motivación y Desempeño Laboral de trabajadores de la Constructora y Minería Santa Cruz de Pichiu S.A. Huari – Áncash.* Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61381/Meza_GLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

MINSA. (2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional.* Lima: MINSA.

Montejo, A. (2009). *Evaluación del desempeño laboral.* Obtenido de: <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5625/1/TESIS%20PEREZ%20MONTEJO%20ANNA.pdf>

Moza, D. y Rojas, R. (2019) *Gestión del talento humano y su influencia en el Desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional arzobispo Loayza Lima 2018.* Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/801/GESTI%C3%93N%20DE%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Münch, L** (2006) *Fundamentos de administración: casos y prácticas*. -- 2ª ed.- México: Trillas, 1997 (reimp. 2006). 271
- Peralta, P (2019)**. *Clima organizacional y desempeño laboral en los empleados de una empresa de outsourcing en Lima – Perú*. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/11042/4347>
- Palomino, J. (2015)**. *Metodología de la investigación, guía para elaborar un proyecto en salud y educación*. Lima. San Marcos.
- Peralta (2019)**. *Clima organizacional y desempeño laboral en los empleados de una empresa de outsourcing en Lima – Perú*. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/11042/4347>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2016)**. *Definición de sistema de gestión de calidad*. Recuperado de <http://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/> (04.10.17)
- Robbins, S. (1999)**. *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S y Judge, T (2009)** *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación
- Robbins, S y Judge, T. (2013)** *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. ed. 15.
- Stoner, F. (1996)**. *Administración*. Sexta Edición. Prentice Hall Hispanoamericana S.A. México.
- Tamara (2018)**. *Gestión de calidad bajo el enfoque en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro venta de materiales de construcción, artículos de ferretería y fontanería en el Jirón Manuel Ruiz Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2017*. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19507>
- Udaondo, M. (1992)**. *Gestión de Calidad*, recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.

Uribe, J (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales.*

Editorial el manual moderno S.A. de C.V. 1 ed. Editorial El Manual Moderno.

Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/39714?page=70>

Vara, M. (2010). 7 pasos para una tesis exitosa. Obtenido de:

[https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-](https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf)

[UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf](https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf)

Xu Chaoyang (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una*

empresa minera Ica. Obtenido de:

[http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/4276/M-ADM-](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/4276/M-ADM-T030_000752137_M%20%20%20XU%20CHAOYANG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[T030_000752137_M%20%20%20XU%20CHAOYANG.pdf?sequence=1&isAllow](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/4276/M-ADM-T030_000752137_M%20%20%20XU%20CHAOYANG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[ed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/4276/M-ADM-T030_000752137_M%20%20%20XU%20CHAOYANG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

Anexo 1.- Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2022								Año 2022							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X	X	X	X												
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación				X	X											
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación					X											
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X	X											
5	Mejora del marco teórico					X	X										
6	Redacción de la revisión de la literatura.							X									
7	Elaboración del consentimiento informado (*)	X															
8	Ejecución de la metodología						X	X									
9	Resultados de la investigación								X								
10	Conclusiones y recomendaciones									X							
11	Redacción del pre informe de Investigación.										X						
12	Reacción del informe final											X					
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación												X				
14	Presentación de ponencia en eventos científicos													X			
15	Redacción de artículo científico														X		

Anexo 2.- Presupuesto

ITEM	Unidad de Medida	Precio Unit.	Valor Total
BIENES			
Papel Bond A4	1 millar	20.00	20.00
Folder Manila A4	1 pack	8.00	8.00
Lapiceros rojo y azul	2 unid	1.50	3.00
Engrapador	1 unid.	10.00	10.00
Perforador	1 unid.	8.00	8.00
Grapas	1 caja	2.00	2.00
Tinta para impresora	2 unid	35.00	70.00
USB 4 gigas	1 unid.	25.00	25.00
Impresora	1 und	280.00	280.00
Acceso a Internet	hora	1.00	30.00
Anillado (4)	und	4.00	16.00
Fotocopias (290)	und	0.10	29.00
		Sub total	501.00
RECURSOS HUMANOS			
Curso de Titulación	4 meses	3,200	3,200
Asesor de Tesis			
			3,200
TRANSPORTE Y ALIMENTACIÓN			
Movilidad local ida y vuelta al lugar de exposición	2 días	8.00	16.00
Desayuno, Almuerzo	2 días	10.00	20.00
		Sub total	36.00
TOTAL			S/.3,737.00

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SMRL MINERA SANTA BARBARA DE TRUJILLO, DEPARTAMENTO LA LIBERTAD, 2021

La siguiente encuesta tiene como objetivo obtener información para poder así proponer mejoras en el Desempeño Laboral para la gestión de Calidad de la empresa SMRL MINERA SANTA BARBARA DE TRUJILLO, DEPARTAMENTO LA LIBERTAD, 2021.

Instrucciones: La información que usted brindará será útil e importante para recopilar

información de forma confidencial, que se utilizará solo con fines académicos, Usted deberá responder de acuerdo a la escala brindada, gracias por su participación.

Escala:

- ✓ Totalmente desacuerdo 1
- ✓ En desacuerdo 2
- ✓ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3
- ✓ De acuerdo 4
- ✓ Totalmente de acuerdo 5

✓ DESEMPEÑO LABORAL		✓		✓	✓
✓ CAPACIDAD LABORAL		✓		✓	✓
✓ La empresa realiza suficientes cursos y entrenamiento al personal		✓		✓	✓
✓ Recibo información para actualizar los conocimientos en mi		✓		✓	✓
✓ DESENVOLVIMIENTO		✓		✓	✓
✓ La empresa cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar las habilidades en el trabajo.		✓		✓	✓
✓ Cree usted que la comunicación es fluida dentro de la empresa.		✓		✓	✓
✓ El ambiente que cuenta la empresa motiva a trabajar cada vez mejor		✓		✓	✓
✓ EFICACIA		✓		✓	✓
✓ cumple con las metas de la empresa demostrando iniciativa en la		✓		✓	✓
✓ Considera seguir en la empresa como una opción a largo plazo.		✓		✓	✓
✓ Se anticipa a las necesidades y problemas futuros en su puesto		✓		✓	✓

GESTION DE CALIDAD	1	2	3	4	5
PLANEAMIENTO DE CALIDAD					
Usted cree, que en la Mina tiene un mercado objetivo definido					
Usted cree, que en la Mina fija objetivos de calidad					
Usted cree, que en la Mina personaliza sus servicios de acuerdo con las necesidades del cliente.					
CONTROL DE CALIDAD					
Usted cree, que en la Mina aplica estrategias de liderazgo en costo.					
Usted cree, que la mina cuenta con estrategias de diferenciación.					
Usted cree, que en la Mina toma acciones para corregir los errores.					
MEJORA DE CALIDAD					
Usted cree, que en la Mina cuenta con un plan para la mejora de la infraestructura.					
Usted cree, que en la Mina dispone de equipos de última generación para la mejora del servicio.					
Usted cree, que en la Mina cuenta con especialistas y los capacita constantemente.					

Anexo 4.- Carta de Respuesta



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Trujillo, 27 de febrero del 2022.

Señor(a):

Mg. Amelia R. Farfán De La Cruz
Coordinadora de la Fíbil Cañete ULADECH

De mi mayor consideración:

Mediante la presente le hago llegar mis saludos y a la vez dar la conformidad que el Br. Villagaray Pineda Miguel Angel, con código de matrícula N° 7011111002, realizó el trabajo de investigación para tesis en esta institución denominado:

"PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD, SECTOR MINERO, CASO: SMRL MINERA SANTA BARBARA DE TRUJILLO, DEPARTAMENTO LA LIBERTA, 2021".

Sin otro particular aprovecho la ocasión para hacerle llegar mis consideraciones y estima personal.

Atentamente,

BRENDA SANTOS NORIEGA
GERENTE RRHH
SMRL MINERA SANTA BARBARA DE TRUJILLO
RUC 26091100076

Dirección: Los Alpes Mz. K LL 9
Urb. Los Huertos de la Molina - Lima
Teléfono: 368 4961

Anexo 5.- Protocolo de consentimiento informado.



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD, SECTOR MINERO, CASO: SMRL MINERA SANTA BARBARA DE TRUJILLO, DEPARTAMENTO LA LIBERTAD, 2021**. Y es dirigido por: **Be. Villagaray Pineda, Miguel Angel**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021**. 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 su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo miguelangel@hotmail.com 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: Josue Manjota Lozano

Fecha: 13 de Marzo 2022

Correo electrónico: Manjota.josue@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



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, SECTOR MINERO, CASO: SMRL MINERA SANTA BARBARA DE TRUJILLO, DEPARTAMENTO LA LIBERTAD, 2021**. Y es dirigido por: **Dr. Villagaray Pineda, Miguel Angel**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021**. 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 su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo miguelangel@hotmail.com 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: Williams Eduardo Rojas Henríquez

Fecha: 15 - 03 - 22

Correo electrónico: williamseduardorojashenriquez@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



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, SECTOR MINERO, CASO: SMRL MINERA SANTA BARBARA DE TRUJILLO, DEPARTAMENTO LA LIBERTAD, 2021. Y es dirigido por: Br. Villagaray Pineda, Miguel Ángel, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021. 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 su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo investigacionel@utla.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Enma Corvera Gonzalez Cerro

Fecha: 15 - 03 - 2022

Correo electrónico: enmacorvera@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHIMBO

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, SECTOR MINERO, CASO: SMRL MINERA SANTA BARBARA DE TRUJILLO, DEPARTAMENTO LA LIBERTAD, 2021**. Y es dirigido por: **Dr. Villaguray Pineda, Miguel Angel**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRL, Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021**. 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 su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo miguelangel@hotmail.com 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: Visitación García Miguel Angel

Fecha: 15/05/2022

Correo electrónico: Cathyangel@gmail.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, SECTOR MINERO, CASO: SMRE MINERA SANTA BARBARA DE TRUJILLO, DEPARTAMENTO LA LIBERTAD, 2021**. Y es dirigido por: **Dr. Villagaray Pineda, Miguel Angel**, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad del Sector Minero, Caso: SMRE Minera Santa Barbara de Trujillo, Departamento La Libertad, 2021**. 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 consultarla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo miguelangel@hotmail.com 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: Alan Fernando Lopez Cornejo

Fecha: 15-03-22

Correo electrónico: alanfernando1922@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN - ULADECH CATÓLICA

Anexo 6.- Validación de los expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del Informante (Experto):** De La Cruz López Abel J.

1.2. **Grado Académico:** Maestro Gestión Pública

1.3. **Profesión:** Licenciado Administración

1.4. **Institución donde labora:** EPS Emapa Cafete S.A

1.5. **Cargo que desempeña:** Jefe de Línea.

1.6. **Denominación del Instrumento:** CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL Y GESTIÓN DE CALIDAD

1.7. **Autor del Instrumento:** VILLAGARAY PINEDA MIGUEL ANGEL

1.8. **Carrera:** ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 Cuestionario de Desempeño Laboral

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Capacidad Laboral							
La empresa realiza suficientes cursos y entrenamiento al personal	X		X		X		
Recibo información para actualizar los conocimientos en mi trabajo	X		X		X		
Dimensión 2: Desarrollo							
La empresa cuenta con planes y	X		X		X		

acciones específicas destinados a mejorar las habilidades en el trabajo.							
Cree usted que la comunicación es fluida dentro de la empresa.	X		X		X		
El ambiente que cuenta la empresa motiva a trabajar cada vez mejor	X		X		X		
Dimensión 3: Eficacia							
Cumple con las metas de la empresa demostrando iniciativa en la realización de actividades e el tiempo indicado.	X		X		X		
Considera seguir en la empresa como una opción a largo plazo.	X		X		X		
Se anticipa a las necesidades y problemas futuros en su puesto de trabajo	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2 Cuestionario de Gestión de

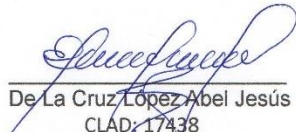


Calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planeamiento de la calidad							
En la Mina tiene un mercado objetivo definido	X		X		X		
En la Mina fija objetivos de calidad	X		X		X		
En la Mina personaliza sus servicios de acuerdo con las necesidades del cliente.	X		X		X		
Dimensión 2: Control de Calidad							
En la Mina aplica estrategias de liderazgo en costo	X		X		X		
Cuenta la mina con estrategias de diferenciación.	X		X		X		
En la Mina toma acciones para corregir los errores.	X		X		X		

Dimensión 3: Mejora de Calidad							
En la Mina cuenta con un plan para la mejora de la infraestructura	X		X		X		
En la Mina dispone de equipos de última generación para la mejora del servicio.	X		X		X		
En la Mina cuenta con especialistas y los capacita constantemente.	X		X		X		

Otras observaciones generales:


 De La Cruz López Abel Jesús
 CLAD: 17438
 DNI N° 15429731

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Castilón Matos Ovidio Julián
- 1.2. Grado Académico: Magister en Gestión Pública
- 1.3. Profesión: Administrador
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario de encuesta
- 1.7. Autor del instrumento: VILLAGARAY PINEDA MIGUEL ANGEL
- 1.8. Carrera: ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 Cuestionario Desempeño Laboral

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Capacidad Laboral							
1. La empresa realiza suficientes cursos y entrenamiento al personal.	✓		✓		✓		
2. Recibe información para actualizar los conocimientos de su trabajo.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Desarrollo							
3. La empresa cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar las habilidades en el trabajo.	✓		✓		✓		
4. Cree usted que la comunicación es fluida dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
5. El ambiente que cuenta la empresa motiva a trabajar cada vez mejor.	✓		✓		✓		

Dimensión 3: Eficacia							
6. cumples con las metas de la empresa demostrando iniciativa en las tareas.	✓		✓		✓	✓	
7. Considera seguir en la empresa como una opción a largo plazo.	✓		✓		✓		
8. Se anticipa a las necesidades y problemas futuros en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		

Ítems correspondientes al Instrumento 2 Cuestionario de Gestión de la Calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planeamiento de la calidad							
1. En la Mina tiene un mercado objetivo definido.	✓		✓		✓		
2. En la Mina fija objetivos de calidad.	✓		✓		✓		
3. En la Mina personaliza sus servicios de acuerdo con las necesidades del cliente.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Control de Calidad							
4. En la Mina aplica estrategias de liderazgo en costo.	✓		✓		✓		
5. Cuenta la mina con estrategias de diferenciación.	✓		✓		✓		
6. En la Mina toma acciones para corregir los errores.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Mejora de Calidad							
7. En la Mina cuenta con un plan para la mejora de la infraestructura.	✓		✓		✓		

8. En la Mina dispone de equipos de última generación para la mejora del trabajo.	✓		✓		✓	
9. En la Mina cuenta con especialistas y los capacita constantemente.	✓		✓		✓	

Otras observaciones generales: *Se verifica que existe consistencia en las preguntas formuladas.*

Firma
CASTILLO MATOS OVIDIA
 DNI N° *5421219*

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellido y nombre del informante (experto): ESPINOSA OCHOA VICTOR HUGO
- 1.2. Grado Académico: MAGISTER
- 1.3. Profesión: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
- 1.4. Institución donde labora: INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "ARGENTINA"
- 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.6. Denominación del instrumento: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL Y GESTIÓN DE CALIDAD
- 1.7. Autor del instrumento: VILLAGARRAY PINEDA MIGUEL ANGEL
- 1.8. Carrera: ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítem correspondientes al Instrumento 1 Cuadrante de Desempeño Laboral

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Capacidad Laboral							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
Dimensión 2: Desarrollo							
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
Dimensión 3: Eficacia							
6	X		X		X		
7	X		X		X		

8	X		X		X		
---	---	--	---	--	---	--	--

Ítems correspondientes al instrumento 2 Cuestionario de Gestión de Calidad

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planteamiento de la calidad							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2: Control de Calidad							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
Dimensión 3: Mejora de Calidad							
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Firma

ESPINOSA OTOYA VÍCTOR HUGO
DNI N° 07535731