



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL COMO  
FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO  
CONSTRUCCIÓN: CASO EMPRESA CONSTRUCTORA  
TERRASOFT CONTRATISTAS S.A.C, DISTRITO AYACUCHO,  
2021

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

**AUTOR**

MORALES MENDOZA, MARCO ANTONIO

ORCID: 0000-0001-9195-5635

**ASESOR**

Mgtr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**AYACUCHO – PERÚ**

**2023**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Morales Mendoza, Marco Antonio

ORCID: 0000-0001-9195-5635

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Mgtr.Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID:0000-0001-6176-191X

Mgtr. Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen

ORCID:0000-0003-2177-5676

Mgtr.Limo Vásquez ,Miguel Ángel

ORCID:0000-0002-7575-3571

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID:0000-0001-6176-191X

**Presidenta**

Mgtr. Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen

ORCID:0000-0003-2177-5676

**Miembro**

Mgtr.Limo Vásquez ,Miguel Ángel

ORCID:0000-0002-7575-3571

**Miembro**

Mgtr.Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres que han pasado muchos años para mi y buscaron las mejores maneras de ofrecerme lo mejor paara mi, me forjarón con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuenta siempre me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos y confiaron y creyeron en mi y en todas mis expectativas.

Mi gratitud a la universidad y al docente que me asesoro durante todo mi proyecto de investigación ya que fue una de las principales guías para poder alcanzar los objetivos de mi proyecto

## INDICE DE CONTENIDO

1.Carátula .....	I
2.Equipo de Trabajo .....	II
3.Hoja de firma del jurado y asesor.....	III
4.Hoja de agradecimiento .....	IV
5.Indice de Contenido .....	V
6.Indice de tablas y figuras .....	VI
7.Resumen y Abstract .....	VII
II.Revisión de Literatura .....	5
2.1 Antecedentes .....	5
2.2 Bases teóricas.....	32
III. Hipótesis.....	34
IV. Metodología .....	35
4.1 Diseño De La Investigación .....	32
4.2 Poblacion y muestra .....	36
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores .....	40
4.4 tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos .....	40
4.5 plan de análisis.....	33
4.6 matriz de consistencia.....	34
4.7 Principios eticos .....	43
V. Resultados .....	44
5.1 Resultados .....	44
5.2 Análisis de resultado .....	50
VI.Conclusiones .....	53
VIIRecomendaciones .....	55
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS .....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXOS</b>	

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características del trabajo en equipo en el desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021.

Tabla 2. Características de la eficiencia en el desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021.

Tabla 3. Características de la motivación laboral en el desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021.

Tabla 4. Propuesta de mejora en el desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021.

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Adecuado ambiente de control.....</i>	<i>93</i>
<i>Figura 2: Aplica la evaluación interna dentro de la constructora .....</i>	<i>93</i>
<i>Figura 3: Se brinda una adecuada información dentro de la empresa .....</i>	<i>94</i>
<i>Figura 4: La empresa enfoca una adecuada comunicación .....</i>	<i>94</i>
<i>Figura 5: dentro de la empresa se cuenta con una adecuada capacitación del personal. ....</i>	<i>95</i>
<i>Figura 6: Actividad de desenvolvimiento.....</i>	<i>95</i>
<i>Figura 7: Guía plenamente a su equipo.....</i>	<i>96</i>
<i>Figura 8: Se cuenta con ayuda por parte de los líderes al realizar un trabajo. ....</i>	<i>96</i>
<i>Figura 9: dentro de la empresa se brinda logra obtener la orientación al personal. ....</i>	<i>97</i>
<i>Figura 10: Ayudan a satisfacer las necesidades de los trabajadores.....</i>	<i>97</i>
<i>Figura 11: Realiza mantenimiento de infraestructura.....</i>	<i>98</i>
<i>Figura 12: Dentro de la empresa se cuenta con un plan de mejoramiento. ....</i>	<i>98</i>
<i>Figura 13: Provee correctamente los materiales.....</i>	<i>99</i>
<i>Figura 14: Se realiza una buena organización para sus actividades. ....</i>	<i>99</i>
<i>Figura 15: Se realiza de manera correcta las estrategias para la selección de personal dentro de la empresa .....</i>	<i>100</i>

## RESUMEN

La siguiente investigación se tuvo por objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft Contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021. La investigación fue de diseño no experimental – transversal-descriptivo- de propuesta para el recojo de información de se utilizò una población muestral de 8 trabajadores a quienes se le aplicò un cuestionario de 15 preguntas; utilizando la tecnica de la encuesta obtuvieron los siguientes resultados: el 100% que representan 8 trabajadores mencionan siempre realizan estrategias para la selección de personal en la constructora, el 50% mencionan casi siempre ayudan a realizar trabajos en la empresa constructora, el 100% mencionan siempre organiza sus actividades en la constructora y el 100% mencionan siempre prevé los materiales para las obras en la constructora, en conclusión enfocandose en el desempeño laboral, motivacion al personal para un mejor rendimiento en su desempeño, entregando compromiso en el trabajo, bajo objetivos planteados y así la tienda de abarrotes como el cliente quede satisfecha de acuerdo a los resultados obtenidos. Así mismo es importante tener en cuenta el trabajo en equipo ya que ayuda a coordinar e interaccionar con los demás colaboradores, ya que es la clave para obtener buenos resultados en la productividad y para un buen clima laboral.

**Palabras clave:** desempeño, eficiencia, motivación, trabajo.



## **ABSTRACT**

The following research had as a general objective: To determine the improvement of work performance, work characteristics, efficiency of work performance and work motivation as a relevant factor of quality management in micro and small companies in the construction sector: case construction company terrasoft SAC contractors, Ayacucho District, 2021. The research was of a non-experimental design - cross-sectional, descriptive type, quantitative approach and applied level that were used for the collection of information from a sample population of 8 workers to whom the questionnaire was applied. of 15 questions; using the linkert assessment scale where the following results were obtained that 100% representing 8 workers mention they always carry out strategies for the selection of personnel in the construction company, 50% mention they almost always help to carry out work in the construction company, 100 % mention that they always organize their activities in the construction company and 100% mention that they always foresee the materials for the works in the construction company, in conclusion focusing on job performance, motivation of staff for better performance in their performance, delivering commitment at work, under stated objectives and thus the grocery store as well as the client is satisfied according to the results obtained. Likewise, it is important to take into account teamwork as it helps to coordinate and interact with other collaborators, since it is the key to obtaining good results in productivity and for a good work environment.

**Keywords:** performance, efficiency, motivation, work.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel internacional se presentan varios problemas en las empresas constructoras de esta manera se crea la exigencia en el desempeño de personal en la gestión. En la ciudad de Ayacucho, las empresas constructoras contribuyen en la economía de manera importante debido a las funciones que realizan los trabajadores.

Guzmán, & Sánchez (2020) nos menciona que los factores motivacionales y el desempeño laboral determinan el rendimiento de cada trabajador en las empresas respectiva ya que es fundamental para que la empresa llegue a cumplir con sus objetivos, Zambrano (2016) nos indica que la Influencia de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal de la institución pública mantienen problemas ya que no se puede medir correctamente la eficiencia que realizan los trabajadores por un factor de motivación y recompensas por parte de las empresas.

En Ayacucho existen problemas según, López (2021) nos indica que la propuesta de mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral incorpora las mejoras de las actividades que realizan los trabajadores en la empresa.

La incrementación de nuevos profesionales y empresas están aumentando día a día en el distrito de Ayacucho ya que las empresas que se originan buscan mayormente profesionales con un correcto desempeño para el apoyo de la empresa, y otros profesionales buscan crear sus propias empresas u negocios y no laborar para otras entidades. La empresa constructora Contratista Terrasof sac mantiene una deficiencia De tal manera que refleja un problema ya que no se puede calcular si laboran correctamente o ponen a practica de toda su eficiencia, eficacia en el lugar donde laboran sus trabajadores, luego la empresa tiene dificultades en el desenvolvimiento consiente de cada trabajador para ello busca realizar un correcto seguimiento

al personal. Además, esto busca encontrar una solución adecuada para que se optimice la empresa utilizando una serie de búsqueda de información como es el desempeño laboral con el fin de medir su rendimiento en la gestión y se pueda evolucionar en una gestión de calidad, además pueda reflejar un incremento económico y poder ser una empresa competitiva.

De esta manera se plantea el siguiente problema: ¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft Contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021?. Para respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft Contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características del trabajo en equipo en el desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021. Describir las características de la eficiencia en el desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021. Definir Características de la motivación laboral en el desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021. Elaborar una propuesta de mejora en el desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021.

La investigación fue de diseño –no experimental-transversal-descriptivo-de propuesta, la población maestra es finita, 8 trabajadores de la empresa constructora Contratistas Terrasoft sac se empleó la técnica de encuesta e instrumento de recolección de datos; cuestionario que consigna de 15 Items. De acuerdo en la investigación realizada mediante la encuesta se obtuvo lo siguiente: como se observa en la encuesta si existen estrategias para una selección de personal adecuada, los encuestados dicen que a veces nada más existen estrategias, para que existe un mejor selección de personal la cual coincide con el antecedente de German (2019) el cual nos da a conocer respecto al desempeño laboral y selección de personal Alcanzando a obtener los resultados frente a la aplicación de encuesta se llega a Los trabajadores encuestados sobre el trabajo en equipo nos dieron a conocer que más del 75% no notan dentro de la empresa un buen trabajo en equipo lo cual hace que la empresa no tenga una buena dirección con sus trabajadores y esto perjudica de manera muy notoria en el buen desempeño de cada uno de sus colaboradores.

por lo cual se llega a concluir que debe de guardar relación entre el clima organizacional y el desempeño que realiza. Como plan de mejora nos comenta que debe de estar entre las manos del jefe y los trabajadores el cual realicen planes estratégicos y que los trabajadores esten aptos para elaborar actividades que necesita la empresa.

El trabajo de investigación se justifica porque de acuerdo a su elaboración se obtendrá mayor información para el beneficio de la empresa, accederá: Relatar y examinar de qué manera se da el desempeño laboral en las diferentes empresas constructoras del Perú y las regiones que conforma y de la misma manera para la empresa constructora terrasof contratistas S.A.C, distrito Ayacucho, 2021.

La investigación fue de diseño no experimental – transversal- descriptivo- de propuesta para el recojo de información de se utilizò una población muestral de 8 trabajadores a quienes se le

aplicó un cuestionario de 15 preguntas; utilizando la técnica de la encuesta obtuvieron los siguientes resultados: el 100% que representan 8 trabajadores mencionan siempre realizan estrategias para la selección de personal en la constructora, el 50% mencionan casi siempre ayudan a realizar trabajos en la empresa constructora, el 100% mencionan siempre organiza sus actividades en la constructora y el 100% mencionan siempre prevé los materiales para las obras en la constructora, en conclusión enfocándose en el desempeño laboral, motivación al personal para un mejor rendimiento en su desempeño, entregando compromiso en el trabajo, bajo objetivos planteados y así la tienda de abarrotes como el cliente quede satisfecha de acuerdo a los resultados obtenidos. Así mismo es importante tener en cuenta el trabajo en equipo ya que ayuda a coordinar e interaccionar con los demás colaboradores, ya que es la clave para obtener buenos resultados en la productividad y para un buen clima laboral.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **Antecedentes internacionales**

##### **Variable 1. Desempeño laboral**

Silva, Guzmán, & Sánchez (2020), en su tesis Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología, donde se plantea como objetivo principal determinar la asociación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral, en los tecnólogos médicos en el área de radiología. La metodología de manera descriptivo de corte transversal, analítico correlacional, en el cual se utilizaron como instrumentos de recolección de datos, finalmente se concluye a mayor priorización de los factores motivacionales de las relaciones con el jefe, menor es el nivel de desempeño laboral; y que contrariamente, a mayor priorización de los factores motivacionales, mayor es el nivel de desempeño laboral.

Zambrano (2016), en su tesis Influencia de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal de la institución pública, coordinación zonal 8, durante el periodo 2014, diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de capacitación y selección”, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general analizar la influencia de la administración de los subsistemas del talento humano en el desempeño laboral del personal de la institución pública, coordinación zonal 8, durante el periodo 2014, diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de capacitación y selección. La metodología utilizada es de tipo cuantitativo. Finalmente se concluye que se cumplió a cabalidad, en efecto las teorías 7 con respecto a la administración de recursos humanos, con manejo de personal, demuestran que estas provienen de una época muy antigua, en donde se expone distintos modelos de gestión.

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

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

## Variable 2. Gestión de calidad

Quezada, (2018) realizó una investigación denominada *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato*; presentada en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes de Ecuador. Este estudio propone un enfoque híbrido para los tipos de descripción interpretativa. Con el objetivo principal de “Propuesta para

mejorar el modelo de gestión de la calidad de los restaurantes en la ciudad de Ambato”, se encuentra que cada vez más los gerentes o directores de restaurantes creen que la calidad es la satisfacción del cliente, pero es solo una parte de la calidad, y, en segundo lugar, se considera que utiliza las materias primas adecuadas, que se cree que requiere un gran esfuerzo para transformarlo. Se concluye que un gran porcentaje de personas cree que la calidad es importante para el progreso de un restaurante.

Burgos, (2017) en su tesis titulada *Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar Ouzo Agave Azul S.A.S. Bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS- USNA 008*, Universidad Libre (Colombia), Teniendo como Objetivo General Comprender las características de la Gestión de la Calidad del Restaurante Bar Ouzo Agave Azul SAS, con un enfoque cualitativo, extraer las siguientes conclusiones: la organización se puede aplicar a la matriz, que tendrá la oportunidad de reflejar la información con un diagrama de red que proporciona una visión general y visibilidad en la implementación de cada estándar.

Muñoz, (2017) en su tesis denominada “*Plan de acción para la gestión de la calidad y visibilidad en el mercado, del Restaurante Finca La Gloria, Provincia del Guayas*”; presentada en la Universidad Estatal de Guayaquil de Ecuador. Se presenta como una encuesta descriptiva combinada ya que explica cada detalle del tema a evaluar por parte de la agencia de viajes ya que se enfoca en la infraestructura, la calidad de la comida y sobre todo la calidad del servicio es un tema a resolver. Su propósito principal fue caracterizar la gestión de calidad y visibilidad del restaurante Finca La Gloria de la Provincia del Guayas en el mercado. Concluye que el 74.1% de los restaurantes posee planes estratégicos de formación a los empleados pero encontró que las principales desventajas de la gestión actual del restaurante eran la imagen y el servicio



al cliente. Del mismo modo, debe desarrollar estrategias de visibilidad e impacto en el mercado para asegurar la demanda.

### **Antecedentes Nacionales**

#### **Variable 1. Desempeño laboral**

Según, Lopez (2021) En su tesis Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes de la Evaluación del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro de Venta al por Menor de Prendas de Vestir, Calzados y Artículos de Cuero en Comercios Especializados (Calzados) en la Ciudad de Huaraz, 2019 para optar el título profesional de Licenciado en Administración: tuvo como objetivo general Incorporar las mejoras de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro de venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019 y como objetivos específicos - Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro de venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019. - Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas, rubro de venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019. - Determinar las principales características de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro de venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019. - Proponer un plan de mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro de venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (calzados) en la

ciudad de Huaraz, 2019. Así mismo su investigación metodológica fue de diseño no experimental, transversal-descriptivo con una población de 87 representantes, donde se aplicó 24 preguntas. Llegando a la conclusión que evaluando el desempeño laboral y tener más discernimiento continuamente con los contenidos actuales, siempre tienen que planificar y plantear soluciones que pueda suceder dentro de la organización, estar dispuestos a mejorar y enfrentar los desafíos de un mundo globalizado, asimismo se tiene que analizar los procedimientos que hay en la empresa para una buena evaluación de sus trabajadores e involucrarlos con los objetivos y metas de la empresa.

Según, Montalvo (2021) En su investigación titulada Desempeño laboral y gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales FONCODES, 2021. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración tuvo como objetivo principal Determinar cómo se relaciona el desempeño laboral y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021. Igualmente, como objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre las estrategias y la gestión de calidad en la UGPEFONCODES, 2021. Determinar la relación que existe entre el comportamiento del trabajador y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021. Determinar la 5 relación que existe entre la realización de actividades y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021. Así mismo la investigación metodológica fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental. La población estuvo conformada por 100 trabajadores, donde se aplicaron 77 preguntas. Llegando a la conclusión que se ha establecido que se presenta una correlación positiva considerable entre desempeño laboral y gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales-FONCODES, 2021. Cuyo resultado  $Rho = 0.672$  y significativa ( $p = .000$  menor que  $p = .050$ ), ya que se niega la hipótesis nula y se afirma la alterna. Esto radica con la competitividad en base a sus indicadores que son el compromiso de los propósitos organizacionales, la

planificación estratégica, los acuerdos que realizan en la organización en cuanto al uso del Sistema de Gestión de Calidad conforme al ISO 9001 y la perspectiva integral en base a sus indicadores que son el fomento de un conocimiento de calidad para fortalecer la capacidad de los usuarios.

Según, Castillo (2020) en su tesis que lleva como título Propuesta de Mejora del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad de la Mype, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020. Para optar el título de licenciado en Administración tiene como objetivo general Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020; de la misma manera los objetivos específicos Identificar las características del desempeño laboral de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020. Describir las características de la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020. Elaborar la propuesta de mejora de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020. Así mismo la investigación metodológica fue de tipo cuantitativo nivel descriptivo con diseño no experimental corte transversal. Con una población de, se aplicó un cuestionario de 18 preguntas. En conclusión la propuesta de mejora para el caso de estudio está enfocada en mejorar las características del desempeño laboral con respecto a la capacidad laboral, desenvolvimiento y eficacia, para ello se implementará capacitaciones constantes y se realizará retroalimentaciones después de cada capacitación con la finalidad de que los trabajadores logren los objetivos de la empresa. También se motivará al personal con bonos y con ascenso para lograr cumplir con los objetivos de la empresa.

Tarazona y Huamán (2018), realizaron un estudio de investigación titulado como El desempeño laboral y la autoestima de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Matemáticas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – 2018. La

investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo básico, correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 56 trabajadores de la facultad de Ciencias Matemáticas. Siendo el estudio censal. Se usó la encuesta como técnica y se usó dos cuestionarios el test de autoestima con 25 ítems y para desempeño laboral con 21 ítems. Se encontró que el 33.9% de los trabajadores tienen una autoestima media baja, considerando sus dimensiones la dimensión social es en la cual casi la mitad (48.2%) no está bien. En el desempeño Laboral el 21.4% tiene un desempeño regular y considerando sus dimensiones habilidades, con un 35.7% no tiene buen rendimiento. En la prueba correlacional se obtuvo aplicando el estadístico de Spearman un 83.3% de relación entre las variables autoestima y desempeño laboral. Conclusión: Existe una relación directa, positiva y significativa entre las variables autoestima y desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Matemáticas.

#### Variable 2. Gestión de calidad

Parihuaman (2019) La presente investigación tiene como título *Gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018*; en la universidad Loa ángeles de Chimbote de Huacho siendo el objetivo general: Identificación de Características Clave de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Mypes en el rubro Restaurantes - Servicio en el distrito de Huaqiao en el año 2018. El estudio fue un diseño transversal no experimental. Para recolectar esta información se utilizó una población primaria de 117 representantes de restaurantes Mype. Finalmente, se concluye que la gestión de la calidad y la competitividad son elementos importantes en el estudio de la buena administración empresarial, sin embargo, los restaurantes no utilizan estos términos precisamente porque tienden a no cometer errores en el proceso de prestación del servicio. Se

concluye que la mayoría de las MYPE están formalizadas, pero con muy pocos empleados, todas las MYPE no entienden los estándares de calidad, realizan una mala gestión de calidad y carecen de planes estratégicos operativos y tácticos completos, lo que las hace vulnerables a la competencia mercado.

Goicochea, (2020) realizó una investigación denominada *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2020*; presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de Lima. Su objetivo principal fue conocer las características de gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurante en el boulevard culinario Villa María del Triunfo, en la provincia de Lima, en el año 2015. El cuestionario es cuantitativo-descriptivo, no experimental, de corte transversal, con las siguientes conclusiones: Sobre el Representante Legal. El total de representantes legales en las MYPE encuestadas son peruanos, en su mayoría adultos, de 31 a 50 años la mayoría son hombres, tienen educación secundaria inferior y la mayoría están casados.

A cerca de las MYPE se concluye que la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen funcionando en el mercado por más de 7 años a más, y la cantidad de trabajadores que cuentan estas MYPE son de 1 a 4, siendo la gran mayoría trabajadores permanentes”.

Yamunaque, (2020) *Gestión de calidad e higienes y saneamiento en los alimentos de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020*. Presentada en la universidad los Ángeles de Chimbote Chiclayo Con el objetivo de definir las características de gestión de calidad e higiene alimentaria de las MYPES, los restaurantes de Lambayeque en el 2020

aplicaron un diseño descriptivo no experimental - transversal, muestreando a 384 clientes que respondieron a un cuestionario que les hizo 10 preguntas sobre variables de gestión de calidad, identificando una cohorte de 41 empleados que respondieron un cuestionario de 12 preguntas sobre variables de higiene y saneamiento. Se concluye que para gestionar la calidad, higiene e inocuidad de los alimentos en los restaurantes MYPES del distrito de Lambayeque, las empresas aplican mecanismos de satisfacción del cliente y medidas de control en sus procesos, priorizando las necesidades de los clientes asegurando durabilidad a largo plazo en el mercado.

### **Antecedentes regionales**

#### **Variable 1. Desempeño laboral**

Según, De la Cruz (2021) en sus tesis que lleva por título Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Movil Class S.R.L. del Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020, trabajo de investigación para optar grado académico de bachiller en ciencias administrativas, donde lleva como objetivo general Describir el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020. Así mismo el objetivo específicos Describir las habilidades en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020. 2. Identificar las características de la motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020. 3. Describir la productividad en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020. Donde se utiliza la metodología

de investigación de tipo aplicada con enfoque cuantitativo nivel descriptivo diseño no experimental donde nos muestra una población de 8 trabajadores y se llevan con un cuestionario de 15 ítems. Llegando a la conclusión Se concluye que la productividad en la empresa caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista es buena, esto debido a que los trabajadores usan de manera óptima los recursos que la empresa le proporciona; buscan la manera de hacer más con los recursos con los que disponen; logran resolver las tareas que se les asigna y se esfuerzan por cumplir las metas que la organización les plantea.

Según, Cabrera (2018) en el estudio de investigación realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, sobre; Características del compromiso y el desempeño laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro venta de celulares, distrito de Ayacucho, tesis para optar título profesional de licenciado en administración ; en este estudio se establece como objetivo general; Describir las características del compromiso y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares del Distrito de Ayacucho y sus objetivos específicos Describir las características del compromiso afectivo en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018. Describir las características del compromiso continuo en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018. Describir las características del compromiso normativo en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018. Describir las características de la eficiencia en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018. Describir las características de la eficacia en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018. Así mismo, la metodología empleada fue de tipo aplicada, nivel descriptivo y un diseño no experimental, finalmente con los resultados obtenidos se llega a concluir; que el 50% de los trabajadores, si se sienten satisfechos con las actividades que realizan dentro de la empresa y el 50% no se siente

satisfechos. Dicha insatisfacción respecto a las actividades que realizan limitan el compromiso laboral, esto genera que existan posiciones divididas, ya que hay una misma proporción de trabajadores satisfechos e insatisfechos. Asimismo, Se concluye que efectivamente el compromiso laboral en las empresas del rubro venta de celulares viene afectando el desempeño laboral de dichos trabajadores lo cual viene limitando el cumplimiento de objetivos y metas de dichas empresas en la ciudad de Ayacucho

Según, Torres & Chipana (2018) en su tesis que lleva por título Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018. Para optar el título profesional de licenciada en enfermería: tiene como objetivo general Determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018. Los objetivos específicos fueron: Evaluar la percepción del clima organizacional, según profesión y condición laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018. • Evaluar el desempeño laboral según profesión y condición laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018. 10 • Relacionar las dimensiones del clima organizacional, con el desempeño del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018. En la investigación, se rechazó la hipótesis de investigación y se aceptó la hipótesis nula. • La percepción del clima organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018. Con metodología de investigación La metodología utilizada para ejecutar la investigación fue la siguiente: el enfoque de investigación fue cuantitativo; el tipo de investigación aplicativo y el diseño de investigación no experimental, correlacional de corte transversal. El área de estudio fueron todas las unidades asistenciales del Centro de Salud Licenciados. La población estuvo integrada por 50 trabajadores con 34 preguntas. En



conclusion No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, ya que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral presenta una correlación negativa débil (-0.101), por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula.

#### Variable 2. Gestión de calidad

Según Ramos (2019) la actual investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad distrital de Carmen Alto –Ayacucho. La investigación tiene un enfoque metodológico que corresponde a la mirada cuantitativa, de tipo aplicada, con un diseño no experimental-transversal-correlacional con dos variables. La población fue de 65 trabajadores nombrados y contratados de la Municipalidad distrital de Carmen Alto. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación del dato de las variables Gestión administrativa y la calidad de los servicios de los servidores públicos; conclusión si existió relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad distrital de Carmen Alto-Ayacucho.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **Variable 1. Desempeño Laboral**

Bautista, Cienfuegos, & Aguilar (2020) Nos menciona que se puede dar un compromiso para poder cumplir sus acciones que va realizar en la empresa con cada función que va realizar, este trabajo se va a relacionar a la función de cada trabajador en la empresa. El desempeño se puede manejar mediante el rendimiento de cada personal que labora en la compañía. Y se puede dar mediante escalas que puedan representar mediante su esfuerzo o ya pueda ser su destreza. son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones. Asimismo, señalan que el éxito del desempeño depende de un conjunto de características que se muestran por medio de la conducta. Por esta razón, asumen que el desempeño laboral es considerado como una serie de características individuales, como: las cualidades, las capacidades, las habilidades, las necesidades que interactúan en el trabajo y de la organización, ya que estos comportamientos pueden afectar en los resultados y la variabilidad sin precedentes que se están dando hoy por hoy en las organizaciones.

Guartán (2019) la evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. Nos recalca que la evaluación de desempeño viene a ser una acción en la cual se reflejar su porcentaje de rendimiento laboral frente a un trabajo en una empresa en la cual brindaran importantes beneficios y contribuciones por parte de los trabajadores en los cuales los supervisores jugaran un papel muy importante ya que ellos se encargaran de medir los resultados de acuerdo a su porcentaje de trabajo de acuerdo al puesto que ocupa.

Rodríguez (2019) al analizar la definición de desempeño laboral se encuentra que lo conceptualiza como la actuación de las personas cuando estas aplican sus aptitudes,

inclinaciones y necesidades en función de los objetivos de la empresa, sitio de estudio, hogar o, en general, la sociedad la que se desenvuelven, con el propósito de obtener un resultado específico. Se afirma que el desempeño se refiere a la efectividad, de acuerdo con criterios sistémicos, por lo cual se mide en función de la capacidad de la administración para adaptarse, mantenerse y crecer, así como con el fin de renovarse de manera constante o, mejor aún, convertirse en una organización que aprende e incide en los fenómenos de supervivencia, adaptación y crecimiento. Coincide con lo antes señalado el término desempeño pues alude a una serie de comportamientos dirigidos hacia una meta. El desempeño en las personas es como la combinación de sus comportamientos con sus resultados. Estos planteamientos indican que al modificar cualquier comportamiento se transforma también el desempeño, pues este alude a la conducta del personal. Así, desde la perspectiva de este autor, el desempeño se refiere al rendimiento de un conjunto de individuos en función de unas metas específicas

Para Acosta (2018) el desempeño laboral viene a ser estimación de la habilidad que puede mostrar un trabajador durante el pleno desarrollo de su actividad en la empresa. Es una valoración particular fundada en la energía de cada individuo. El acatamiento de metas cotidianas que trasladan a objetivos generales para poder optimar la valoración de desempeño personal. Establecer objetivos definidos para el compromiso y se pueda esforzar por conseguir persiguiendo la política y las rutinas de las empresas, es la cualidad correcta que ayudará a compensar las perspectivas de los dueños mediante la motivación.

## **Medición del desempeño laboral de los trabajadores**

Acosta (2018) Recalca que el rendimiento se puede calcular tanto el comportamiento en el compromiso que realiza o desempeña, por lo tanto, la eficacia del desempeño laboral hace falta la colaboración perpetua entre los trabajadores y los empleadores. Está en la única forma en el cual se pueden realizar arreglos para poder mejorar los objetivos y habilidades de cada personal para poder determinar la evaluación del desempeño laboral, los que supervisan deben estar de la mano con los trabajadores de manera frecuente.

## **Evaluación de desempeño laboral**

Según Guartán (2019) señala que el desempeño laboral puede medirse mediante una evaluación donde el colaborador manifiesta las capacidades profesionales obtenidas a un nivel individual, por ello se lo cataloga como un proceso transcendental para el éxito de la organización. Se consideraron factores que fueron utilizados con la finalidad de facilitar una correcta estimación del desenvolvimiento de los colaboradores en la organización. Existen varios métodos de evaluación, ya sea de manera sistematizada, a través de un software, o mediante el aprendizaje basado en la experiencia, todo esto en base a los objetivos establecidos en cada organización, siendo esta última, un método muy común para la muestra determinada utilizada en el presente artículo; asimismo, se detallan los factores que contribuyen en el desempeño personal para determinar lineamientos estratégicos enfocados a la capacitación y el desempeño. En este estudio se valida la herramienta integral propuesta para su posterior aplicación según cómo sea conveniente; la misma, se sometió a diversos ajustes realizadas por expertos, proporcionando mejoras que facilitan el correcto uso de ésta y así brindar a los supervisores o jefes de área una evaluación integral factible. Se refiere que la valoración de

ejercicio posee su punto de partida en la escasez de las compañías de poder precisar los lugares de labor por otro sitio se puede notar el valor de ajuste de los trabajadores que entran un puesto en la empresa.

### **Proceso de evaluación del desempeño laboral**

Ureña (2017) nos menciona que a la hora que se va realizar se va a cumplir una correcta estimación de práctica laboral la evaluación es la notación. Se hace una lista de beneficios mediante el curso de estudio y sintetiza tus diseños para la inmediata etapa. Si posees indicaciones sobre la cualidad de perfeccionar tu compromiso, detallar y luchar con tu contratante. Facilita vigilancia a lo que el contratante te valore y tenga que expresar aproximar su ejercicio laboral. Haz consultas cuando tengas incertidumbres acerca de la valoración que acoges, esta es un estilo de ilustración. Si no estás transportando a cabo tu labor competitiva y eficiente, éste es el instante de solicitar una explicación. Si instalas de una estimación de ejercicio laboral anterior realizada por tu efectiva contratante. Es sustancial examinar para tener un enfoque claro de los puntos trazados a llegar del antepuesto de su causa y determinar si los lograste.

### **Dimensiones**

#### **Trabajo en equipo**

Barrios, Contreras, & Range (2019) En las organizaciones, el trabajo en equipo no produce sólo mejoras individuales y organizacionales, sino que interviene también en el perfeccionamiento de los servicios, tanto cuantitativa como cualitativamente. Además, se facilita una mejor gestión de la información y del conocimiento. Es evidente que el

conocimiento de la dinámica de los grupos y equipos de trabajo, especialmente de su comportamiento, tiene una gran importancia para los dirigentes y empresarios. Estudiar los grupos y equipos que coexisten en cualquier organización para saber cómo organizarlos, utilizarlos y multiplicar sus resultados, es una estrategia consistente de desarrollo organizacional. El trabajo en equipo es esa actividad que se desarrolla en un conjunto de personas dentro de un colectivo en cualquier ámbito de la vida ya sea social, económico, laboral y familiar. Siempre está presente en la vida del ser humano debido a que somos seres sociales destinados a convivir y relacionarnos con otras personas. Por ello, debemos apostar a desarrollar un buen ambiente de trabajo en nuestras entidades públicas donde sus servidores puedan desarrollarse como un equipo y lograr los objetivos de cada una de las instituciones a las que representa.

Duran (2021) Es un número pequeño de personas con habilidades complementarias que están comprometidas en unos objetivos, rendimiento y procesos comunes aparte de ello son personas capaces de interactuar unas con otras, de ser conscientes de la personalidad de las otras, con sus aspectos positivos y negativos y de percibirse a sí mismos y a los demás como integrantes de una unidad. El trabajo que producen será por tanto muy superior en cantidad y calidad al que resultaría de la simple suma de trabajo individual e sus miembros. Dentro del trabajo en equipo podemos encontrar 8 aspectos muy importantes que vienen a ser confianza, compromiso, respeto, compañerismo, humildad, ilusión, esfuerzo y constancia.

Muñoz, Cervantes, & Inda (2020) Los ambientes de trabajo en equipo nos facilitan que las organizaciones que puedan facilitar la forma de pensar, planificar y la correcta elección de decisiones y las labores que se distinguen en lo avanzado del propósito. Tenemos seguridad, variabilidad y cordialidad de los órganos de la empresa consiente que pueda haber mayor

responsabilidad y pertenencia tanto de la compañía como de los propósitos que se convienen ejecutar, pues al poseer un mecanismo donde se honestan las disposiciones, críticas y contribuciones de cada uno de los órganos la claridad del dispositivo y de las diligencias a efectuar se alcanzan efectuar tal y como es anhelado de parte del usuario y lo que este aguardo del conjunto. El trabajo en equipo se ha convertido en una de las modas en la gestión de las organizaciones, tiene un sentido ambivalente, así como es moda, es de difícil implementación, el autor concreta que en América Latina no hay otra forma de desarrollar un efectivo trabajo en equipo sino cambiando el concepto de moda por el de modo: El tránsito hacia un modo de trabajo en equipo no es fácil bajo esta perspectiva, el autor pretende establecer que para convertir el trabajo en equipo en un modo de gestión organizacional es necesario contar con convicción, establecer políticas y actitudes proactivas para el personal que se desempeña en la organización, es importante destacar que las acciones correctivas y de integración deberán ponerse en práctica en los diferentes niveles jerárquicos de una organización, para que así cualquier colaborador sin importar el puesto, responsabilidad, autoridad o remuneración perciba al trabajo en equipo como un modo de administración.

Aguilar (2018) El trabajo en equipo es como un grupo de personas que ayudan en interactúan para lograr objetivos en común, fundamentado en la unidad de un propósito por medio de aportaciones de conocimientos, habilidades y acciones de sus integrantes. En toda organización siempre hay trabajo en equipo, ya que el éxito depende en gran parte de la unión de sus miembros siendo parte fundamental la comunicación y el compromiso de los integrantes de la organización.

Rodriguez (2020) El trabajo en equipo es una competencia dinámica, multidimensional y con múltiples categorizaciones dada su complejidad, la cual supone la disposición personal y

la colaboración con otros en la realización de actividades para lograr objetivos comunes, realizar actividades de intercambio de información, asignación de responsabilidades, resolución de conflictos, y una contribución a la mejora y desarrollo colectivo. La clave para lograr que un equipo funcione adecuadamente radica, en primer lugar, en su constitución. Para formar un equipo es necesario considerar no solo las capacidades intelectuales de sus posibles miembros sino también sus características sociopsicológicas y de personalidad. Desde la etapa de selección y formación, se intenta reunir un grupo de individuos capaz de realizar sus funciones y cumplir los objetivos para los cuales se creará el equipo de trabajo.

### **Eficiencia Laboral**

Fernandez (2021) La eficiencia es la realización de una tarea con la menor cantidad de esfuerzo y tiempo invertido. En el lugar de trabajo, el termino eficiencia generalmente se refiere a la mano de obra completada por los empleados. Un empleado de trabajo de alta eficiencia es a la vez eficaz y competente.

Como se puede identificar a un trabajador eficiente mediante estas siguientes características:

- ✓ Etica laboral altamente productiva
- ✓ Participacion elevada de los empleados
- ✓ Excelentes habilidades de gestion del tiempo
- ✓ Aumento de la productividad del equipo

Las empresas pueden ganar la misma cantidad de dinero o incluso mas dinero mientras gastan menos en mantenimiento del flujo de trabajo. Cuando las empresas son capaces de producir servicios y bienes a un costo mas bajo, conservan mas beneficios.



Abolafio (2020) La eficiencia es el resultado de maximizar la productividad con un mínimo esfuerzo o gasto. Un trabajador eficiente es aquel que es capaz de desarrollar sus tareas en el mínimo tiempo posible y haciéndolo con un resultado óptimo. Para ello, es indispensable facilitar a los trabajadores los procesos y herramientas de gestión de proyectos adecuadas, que serán, en gran medida, el primer requisito necesario para que los trabajadores puedan aumentar su eficiencia en el trabajo.

Machuca (2022) La eficiencia es la capacidad que tiene un equipo de trabajo de cumplir con las tareas que le fueron asignadas en la menor cantidad de tiempo, y con el menor consumo de recursos posible. De la misma manera podemos comentar que la eficiencia laboral trata de ayudar a que los trabajadores cumplan con sus tareas de forma inteligente, sin que eso implique que deban trabajar más. En pocas palabras, es optimizar el tiempo que se tiene para hacer mejor las cosas. Precisamente estos son los elementos que las personas suelen identificar en la definición de eficiencia: la capacidad de lograr resultados positivos y de administrar los recursos de forma inteligente.

¿Por que es importante la eficiencia laboral?

- ✓ Reduce los costos de produccion
- ✓ Ayuda a que las empresas cumplan con sus objetivos.
- ✓ Estimula el crecimiento de las empresas.
- ✓ Expande las operaciones y tratan de llegar a nuevos mercados.
- ✓ Tiene impacto en la calidad de lo que se produce y por lo tanto en la satisfaccion del cliente.

(Manene, 2018) La eficiencia son maximisaciones de ganancias minimizando los costos de producción. Cuando se analiza y evalúa la gestión de un dirigente se dice que es eficiente, con

una dimensión interna, de manera que hace las cosas bien, con el mínimo esfuerzo y consumo de recursos. “Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles”: no siempre eficacia es sinónimo de eficiencia. Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos. El ser eficiente necesariamente implica haber actuado con eficacia, es decir eficiencia implica eficacia y la eficacia no siempre implica eficiencia.

### **La Motivación Laboral**

Olavarria (2018) La motivación es el ejercicio y derivación de motivar y es el impulso o la comprensión que induce para la elaboración o la inactividad de una labor. Se trata de un dispositivo psicológico que sitúa, conserva y establece la dirección de un individuo.

### **Tipos de motivación**

Olavarria (2018) Quien marca fundar distintas tipologías de motivación en destino del comienzo u principio de la incitación. En la estimulación de beneficio, en la que el componente que origina la labor es lograr un definitivo objetivo a alcanzar. La motivación de alistamiento supone la exploración de seguridad y pertenencia a un conjunto. La motivación de competitividad no sólo intenta conseguir un objetivo determinado, sino que asimismo busca ejecutar de la mejor representación viable. En Psicología se suelen diferenciar entre dos tipologías de motivación en ocupación de dónde provenga la instigación en los cual encontramos: “motivación intrínseca y motivación extrínseca”.

### **Motivación intrínseca**

Arroyo (2014). Muestra que en la motivación intrínseca el individuo emprende o ejecuta una diligencia por tentaciones internos, por el adecuado encanto de ejecutar. La complacencia de ejecutar algo o que obtener no está definitiva por componentes externos. Está concierne, por lo cual, con la satisfacción propia y la autoestima. Reflejamos en una muestra, hay individuos que realizan entrenamiento corporal porque gozan de la acción que efectúa.

### **Motivación Extrínseca**

Para esta definición el autor Arroyo (2014) resalta que, en la estimulación extrínseca, la provocación o estímulo que conmueve a un individuo a efectuar una acción viene entregado de fuera, es decir es un estímulo externo y no procede de la correcta labor. Marcha a modo de asistencia. Por ejemplo, cuando una persona realiza deporte corporal no por el sencillo hecho de complacerse innovar, sino por motivaciones sociales u otros semblantes significativos. Huichi (2019) Es un impulso que se provoca en la mentalidad de la persona. Es por ello, que la moviliza hacia el desarrollo de ciertas conductas, normalmente destinadas a satisfacer una necesidad. Por ende, la motivación, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar una meta u objetivo deseado. Hacen énfasis diciendo que los gerentes deben tomar medidas de como motivar a sus trabajadores; eso es de mucha importancia ya que necesitan valorar estos conocimientos son cuando tratan de crear una atmósfera positivas para sus empleados.

Barrios, Contreras, & Range (2019) La motivación como un conjunto de procesos psíquicos que vinculada con los estímulos externos mantiene un intercambio con la personalidad que a la vez es influenciada por estos, generando o no satisfacción. Refiere a la búsqueda de los elementos que permitan conducir los esfuerzos de las personas hacia direcciones específicas ha sido una constante, así como encontrar elementos que permitan a canalizar el esfuerzo la

energía, y la conducta de los colaboradores hacia el logro de los objetivos que buscan las organizaciones y los propios empleados.

## **Variable 2. Gestión De Calidad**

Chacón (2018) La gestión de calidad se puede definir como un sistema de particularidades que tiene un determinado producto o servicio tal que la capacidad de satisfacción corresponderá con ocupaciones para lo que ha sido creado en lo cual deberá de expresar los consumidores finales o los clientes que adquirieron el servicio. La calidad total y la cultura del mejoramiento continuo son metas organizacionales que permiten brindar una mayor satisfacción al usuario de un servicio o sistema, en el marco de sus políticas organizacionales. La implantación de un Modelo de Calidad tiene un papel transformador otorgando un valor agregado al servicio, con su impacto en la eficiencia organizacional, mejoramiento continuo, control o reingeniería de procesos y optimización de recursos, aumento del desempeño y productividad

### **OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

- Dar un valor importante a la gestión de calidad ya que fue innovándose en estos últimos años.
- Conocer entre los diferentes tipos de significado que le pueden otorgar a la palabra calidad.
- Entender las necesidades que presenta el control en las diferentes empresas las cuales puedan estar representados conformemente en términos de costos.
- Entender todos los diferentes enfoques de gestión de calidad.

(ISO9001, 2020) La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en

los productos o servicios obtenidos a través de él, se debe enfatizar que no desea identificar los errores cuando ya han ocurrido, aunque sí evitarlos antes de que ocurran, de ahí su importancia dentro del sistema de gestión de una organización. La gestión de la calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que buscan garantizar la calidad, no de los productos en sí, sino del proceso para el cual se obtienen estos productos. La norma ISO 9001 trata de establecer los requisitos para certificar que una organización tiene un sistema de calidad de acuerdo con las normas que se contemplan. Estas normas establecen todos los procedimientos que deben llevarse a cabo durante la actividad productiva de la empresa, definiendo la estructura organizativa, los procedimientos a realizar o los recursos a utilizar. El objetivo final es cumplir con las normas de calidad establecidas para garantizar que el resultado final será el mejor para nuestros clientes, al mismo tiempo que todos los procesos se simplifican durante la producción.

- ✓ Satisfacción del cliente
- ✓ Obtención de nuevos clientes
- ✓ Mejora en la organización de los procesos de la empresa
- ✓ Diferenciación de la competencia: una empresa certificada se destacará por encima de su competencia.
- ✓ Reducción de costos sin afectar la calidad
- ✓ Cumplimiento de los requisitos de la administración pública
- ✓ Cumplimiento de los requisitos derivados de la membresía en un grupo

Díaz (2022) Es un conjunto de elementos que en su interacción afectan el comportamiento y el estado actual tanto de su entorno como el de ellos mismos, de esta manera se comprende que ningún elemento está desligado de los demás y que lo que a él le afecta en consecuencia afecta a todos. La gestión de calidad es la interacción entre las partes de la organización

enfocada en el logro de los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda.

Ormaza & Guerrero (2021) Son procesos para evitar errores o fallas en cualquier producción de productos o servicios. Asimismo, constantemente busca su mejora utilizando herramientas y metodologías, por ello se considera un área imprescindible dentro de las organizaciones que quieren mantenerse competitivas. Esto porque si la calidad es uno de los principales factores de fidelización de tus clientes y al contrario, si los estándares de un producto son bajos, se corre el riesgo de que el mercado opte por otras opciones.

#### Satisfacción del cliente

Silva (2022) La satisfacción del cliente es una métrica que indica qué tan felices están los consumidores con los productos y los servicios que brinda una empresa. Incluye factores como agilidad, precisión, amabilidad, entre otros. La satisfacción del cliente es la base de los sistemas de gestión de la calidad. Los clientes necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización, pero en cualquier caso, es finalmente el cliente el que determina la aceptabilidad del producto. La orientación de los sistemas de gestión de la calidad a lograr la satisfacción del cliente requiere medir el grado de satisfacción conseguido. Para medir la satisfacción del cliente disponemos de distintas metodologías y modelos.

Fundamentalmente distinguimos entre metodologías cualitativas y cuantitativas:

- ✓ Las metodologías cualitativas (grupos focales, paneles de clientes, cliente misterioso, etc.) no requieren grandes muestras de población a analizar aunque normalmente tienen un coste más elevado y sus resultados son más complicados de tratar de manera estadística.

- ✓ Las metodologías cuantitativas (encuestas) requieren mayores muestras de población aunque normalmente tienen un menor coste y sus resultados son más sencillos de tratar de manera estadística.

Parra (2018) La satisfacción del cliente, recae en que un cliente satisfecho deja de lado a la competencia y por lo general, vuelve a adquirir el servicio comunicando a otros posibles clientes sus experiencias positivas. Por estas razones, se determina la fidelización de los clientes como la percepción de calidad de recibir un servicio o producto basado en la satisfacción de los mismos.

Rivera (2018) La satisfacción del cliente puede llegar a ser entendida como la diferencia existente entre las expectativas y las percepciones que puede llegar a tener el cliente antes y después de adquirir un producto o servicio. Es decir, la satisfacción del cliente se logra cuando las expectativas que tiene antes de recibir un producto o servicio se cumplen. Las empresas muchas veces realizan sus productos y servicios en base a la orientación de la empresa, sin considerar los puntos de vista de los clientes. La satisfacción del cliente al momento de realizarse una compra se ha vuelto cada vez más importante para las empresas grandes o pequeñas. Lograr satisfacer a los clientes es tener la capacidad de crear un espacio en la mente del consumidor y una preferencia hacia nuestro servicio. Que el cliente quede satisfecho tras la compra es bueno para la empresa y es por eso que buscar esta satisfacción debe ser un objetivo para cualquier negocio.

## Calidad de servicio

Valdez, Saca, & Aybar (2018) La calidad consiste en libertad después de las deficiencias, de manera sintética, calidad significa calidad del producto, más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, es decir calidad en todo el proceso desde el ingreso de los requerimientos hasta el resultado final.

Lerner (2020) La calidad es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión. Se fundamenta en la optimización y en constantes mejoras, dentro del contexto de cumplir con los requerimientos y expectativas de los diversos tipos de clientes, para lo cual es necesaria la aplicación de métodos y procedimientos de calidad de servicio enmarcados en estrategias y planes claramente definidos, pero esto no es suficiente, ya que también resulta imperativo una genuina convicción y compromiso a la calidad por parte de quienes conforman la empresa, lo que implica generar o reforzar una cultura organizacional orientada a la calidad de servicio al exterior y al interior de la organización.

Alvarez & Rivera (2019) A principios del siglo XX, hubo una aceleración con la adopción de una procesión de nuevos procedimientos que llevaron a una renovación del tema de control, planificación y mejora continua de los factores de calidad, así como defectos esperados, círculos de calidad, ingeniería de confiabilidad, procedimientos de prueba probabilísticos y sin errores, estudio de costos de calidad, auditoría de calidad, método Taguchi, certificación de proveedores, mejora de la calidad, comparación competitiva, control de calidad total, entre



vehículos. La calidad es un conjunto de estrategias y acciones encaminadas a mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre los consumidores y las marcas. La clave de este apoyo es construir buenas relaciones y un ambiente positivo, útil y amigable para garantizar que los clientes dejen una impresión positiva. Se basa en la mejora y mejora continua, en el contexto de satisfacer los requisitos y expectativas de los diferentes tipos de clientes, a quienes se aplican métodos y procesos de calidad de servicio, enmarcados en estrategias y planes claramente definidos. , porque también es indispensable la verdadera confianza y compromiso con la calidad de los fundadores de la empresa, lo que significa crear o fomentar una cultura organizacional orientada al servicio en el país, en el exterior y dentro del país.

Sánchez (2021) la calidad del servicio es garantizar la atención y cuando se realiza esto nos transformamos en organizaciones eficaz ya que presentamos ambas clausulas irremplazables de interrogar y atender, se debe permanecer con toda la organización en pie ya que también son participes de esto y conjuntamente la organización tiene un gran papel fundamental para mejorar los resultados que se requiere la capacidad de todos los colaboradores, las características para medir la calidad del servicio en un producto es más fácil de visualizarlo ya que se conceptualiza como y tangibles el gran problema que requiere de esto es cuando se hace la percepción de las personas eso depende mucho de cómo puedan verlo siendo bueno o malo ya que se identifica mucho en cómo fue atendido desde el momento cero se quiere decir desde momento en que percibió los olores, lo visual etc. Para ello también se tiene que tener bien claro e identificado como es nuestro público objetivo ya que al saber solo nos podemos enfocar en un público determinado con más exactitud.

## **Marco Conceptual**

### **Gestión de calidad.**

Chacón (2018) La gestión de calidad se puede definir como un sistema de particularidades que tiene un determinado producto o servicio tal que la capacidad de satisfacción corresponderá con ocupaciones para lo que ha sido creado en lo cual deberá de expresar los consumidores finales o los clientes que adquirieron el servicio.

Lerner (2020) La calidad es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo

### **Desempeño laboral**

Guartán (2019) La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. Nos recalca que la evaluación de desempeño viene a ser una acción en la cual se reflejar su porcentaje de rendimiento laboral frente a un trabajo en una empresa en la cual brindaran importantes beneficios y contribuciones por parte de los trabajadores en los cuales los supervisores jugaran un papel muy importante ya que ellos se encargarán de medir los resultados de acuerdo a su porcentaje de trabajo de acuerdo al puesto que ocupa.

### **III. HIPÓTESIS**

En la investigación *Propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft Contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021*. No se planteó hipótesis por ser descriptiva – de propuesta.

Según Sampieri (2014) este trabajo de investigación ;no tiene hipótesis, porque es una investigación de nivel descriptiva y considerando que se planteó en el problema general ,en esta investigación en el caso que se realice predicciones, solo así se puede plantear una hipótesis;y no en el caso.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño de la Investigación.

El diseño que se empleó para la realización de esta investigación fue no experimental-transversal-descriptivo-de propuesta

#### **No experimental**

- Lara (2018) por que el diseño de investigación se desarrolló sin manipular la variable de estudio de investigación. Solo describiendo el contexto, tal como se encuentra en la realidad dentro de las micro y pequeñas empresas.
- Fue no experimental porque no se manipularon por ninguna circunstancia a las variables desempeño laboral como factor relevante de la Gestión de calidad, solo se describieron tal como se encontraron en la realidad sin sufrir ningún tipo de variaciones.

#### **Transversal**

- Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento en un tiempo único. Su propósito es describir variables (o describir comunidades, eventos. Fenómenos y contextos) Huairé (2019)
- Fue transversal porque el estudio de investigación propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa Constructora Terrasoft Contratistas SAC, distrito Ayacucho, se realizó en un espacio de tiempo determinado, el cual tuvo un inicio y un fin específicamente en el año 2021.

-

## **Descriptivo**

- Ramirez & Castillo (2018) La investigación descriptiva, en comparación con la naturaleza poco estructurada de los estudios exploratorios requiere conocimiento del área que se investiga, conocimiento a priori, para formular las preguntas específicas que busca responder.
- Esta investigación fue descriptiva porque se basó en describir las características del desempeño laboral y gestión de calidad.

## **De Propuesta**

- Monroy (2018) menciona que la investigación de propuesta consiste en un proceso que conlleva la formación de un conjunto de actividades que se desarrollan con el objetivo de mejorar las deficiencias encontradas en las variables de estudio.
- Se propuso elaborar un plan de mejora de acuerdo a los resultados encontrados de esta manera para que los empresarios tomen la decisión e implementen, para así reducir los problemas que aquejan en el desarrollo de sus actividades.

## **4.2 Poblacion y muestra**

### **Población:**

- Según Leon (2018) define que esta constituida por todos los elementos que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación
- La población estuvo constituida por 8 trabajadores de la empresa constructora Terrasoft Contratistas S.A.C del distrito Ayacucho, 2021.

**Muestra :**

La muestra estuvo constituida por 8 trabajadores de la empresa constructora Terrasoft Contratistas S.A.C del distrito Ayacucho,2021.

### 4.3: Definición y Operacionalización de variable

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Fuentes o informante	Escala de medición
DESEMPEÑO LABORAL	Es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en su eficiencia, el esfuerzo de cada persona. El cumplimiento de metas diarias que conducen a objetivos generales puede mejorar la evaluación del desempeño laboral. Crear objetivos específicos para el trabajo en equipo y esforzarse por alcanzarlos siguiendo la política y los procedimientos de la compañía. es la actitud correcta que ayudará a satisfacer las expectativas del empleador mediante la motivación (Acosta, 2018)	Se pretende determinar las características del desempeño laboral a través de las dimensiones: trabajo en equipo, eficiencia en el desempeño, motivación laboral	Trabajo en equipo	-Ambiente de control -Evaluación de riesgo -Información y Comunicación	1.- ¿cuenta con un adecuado ambiente de control en la empresa? 2.- ¿la evaluación de riesgo es aplicada en la dirección interna en la empresa? 3.- ¿utiliza la información para una adecuada supervisión?	Trabajadores	Escala de likert marca: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre siempre
			Eficiencia en el desempeño	-Capacitación de personal -Desenvolvimiento personal -elección de personal	4.- ¿la empresa realiza un enfoque adecuado de comunicación para alcanzar sus objetivos? 5.- ¿existe capacitación de personal en la empresa? 6.- ¿fomenta la actividad de desenvolvimiento para solucionar problemas personales? 7.- ¿la gerencia guía plenamente al equipo de trabajo? 8.- ¿existen estrategias para una selección de personal adecuada?		
			Motivación laboral	-guiar -ayudar -conocer	9.- ¿la parte administrativa de la empresa guía plenamente a su equipo de trabajo? 10.- ¿los administradores ayudan a realizar a un trabajador para un óptimo rendimiento? 11.- ¿la parte directiva conoce métodos prácticos para orientar al personal?		

<p style="text-align: center;"><b>GESTIÓN DE CALIDAD</b></p>	<p>La calidad se puede definir como un sistema de particularidades que tiene un determinado producto o servicio tal que la capacidad de satisfacción corresponderá con ocupaciones para lo que ha sido creado en lo cual deberá de expresar los consumidores finales o los clientes que adquirieron el servicio. (Chacòn , 2018)</p>	<p>Se determinará las características de la gestión de calidad</p>	<p>Calidad de servicio</p> <p>Control de calidad</p>	<p>-satisfacer -planificación -mantenimiento</p>	<p>12.-¿la empresa cuenta con un buen plan de mejoramiento? 13.-¿provee correctamente los materiales a las obras que realiza?</p>		
					<p>14.-la empresa organiza adecuadamente sus actividades? 15.-¿la empresa cuenta con estrategias para una buena selección de personal?</p>		
				<p>-mejoramiento -proveer -organizar</p>			



#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó para poder recoger los datos de la información será la encuesta ya que es una técnica destinada a la recolección de datos de los individuos ya que sus respuestas son parte esencial para la investigación, asimismo la técnica de las encuestas se aplicara a los representantes de las micro y pequeñas empresas constructora Terrasoft Contratistas S.A.C del distrito Ayacucho, 2021.

Por otro lado, el instrumento que se utilizó en esta investigación será el cuestionario bien preciso que cuenta de 15 preguntas, de lo cual 5 preguntas dirigida en la variable desempeño laboral, 4 preguntas con respecto a la primera dimensión y 3 preguntas de la segunda y 3 tercera dimensión.

#### **4.5 Plan de Análisis**

En la investigación se utilizó los siguientes programas informáticos:

**Exel:** se utilizó el programa exel para hacer las tablas de datos, también para poder tabular la información obtenida en el cuestionario y también poder incluir gráficos a partir de datos mostrados. Podemos encontrar gran tipo de gráficos que podemos utilizar.

**Word:** se utilizó el programa Word para el procesamiento de texto para la realización de informe del proyecto de investigación. Nos permitió editar cambiar las fuentes (tamaño, letras), color y estilo, también para aplicar cursiva negrita o subrayado con la finalidad de hacer una buena presentación.

**Power point:** se utilizó este programa para poder hacer presentaciones a través de diapositivas, para la exposición de proyecto final.

**Pdf:** se utilizó para realizar envíos de trabajo en plataforma.

#### 4.6 Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS	Variables	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumento	Plan de análisis
Propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft Contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021	¿Cuál es la propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft Contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021?.	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer una propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft Contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>-Determinar las características del trabajo en equipo en el desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021.</p> <p>-Describir las características de la eficiencia en el desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021.</p> <p>-Definir Características de la motivación laboral en el</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Gestión de calidad</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Desempeño de personal</p>	<p><b>Diseño de la investigación</b></p> <p>No experimental</p> <p>-transversal-</p> <p>Descriptivo- de propuesta</p>	<p>Se utilizó una población muestral de 8 trabajadores de la empresa constructora Terrasoft Contratistas sac.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>cuestionario</p>	<p>Se utilizaron los siguientes programas informáticos:</p> <p>-Microsoft Word</p> <p>-Microsoft Exel</p> <p>-Programa Acrobat</p> <p>-Mendeley</p> <p>-Turnitin.</p>

		<p>desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021.</p> <p>-Elaborar una propuesta de mejora en el desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021.</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

#### 4.7 Principios éticos

En el código actual de principios éticos rigen normas de los proyectos de investigación realizados en la universidad Uladech, por ello el consejo universitario mediante la resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH detalla seis principios éticos.

**Protección a las personas:** durante el trabajo de investigación hubo respeto entre ambas partes, con respeto al desarrollo de actividades, se mantuvo la privacidad de todos los colaboradores y su participación fue de manera voluntaria sin ninguna obligación, respetando los horarios de atención para dicha encuesta.

**Cuidado del medio ambiente:** se trabajó con mucha cautela con la responsabilidad necesaria, utilizando todos los recursos de manera eficiente y la organización se compromete a plantear medidas para el reciclamiento.

**Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas participaron en esta actividad de investigación tuvieron el derecho de ser bien informados, conocer el propósito y finalidades respecto a las variables de la investigación que se desarrolla.

**Beneficencia y no maleficencia:** Nos aseguramos con mantener el bienestar de las personas que participaron en las investigaciones para esto la investigadora dio a conocer y obedeció las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos desfavorables y maximizar los beneficios.

**Justicia:** en este principio se practicó la igualdad en todas las actividades necesarias, en un juicio razonable y puso práctica la equidad y justicia ya que los que participaron en esta investigación tienen derecho a conocer sus resultados.

**Integridad científica:** la posición de la investigadora fue formal y rigurosa de esta manera coordinada bajo un acuerdo entre los trabajadores y gerente el cual pudo extender todas las actividades de enseñanza y así ejercicio profesional.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

#### Tabla1.

*Características del trabajo en equipo en el desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho,2021*

Trabajo en equipo	N	%
<b>Adecuado ambiente de control</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	25.00
Casi siempre	2	25.00
Siempre	4	50.00
Total	8	100.00
<b>Aplica la evaluación interna</b>		
Nunca	2	25.00
Casi nunca	2	25.00
A veces	2	25.00
Casi siempre	2	25.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Adecuada información</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	50.00
Siempre	4	50.00
Total	8	100.00

**Nota:** datos obtenidos del cuestionario aplicado a los propietarios y/o representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho,2021

**Tabla 2**

*Características de la eficiencia en el desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho,2021*

Características de la eficiencia	N	%
<b>Enfoque adecuado de comunicación</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	25.00
Casi siempre	6	75.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Capacitación de personal</b>		
Nunca	6	75.00
Casi nunca	2	25.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Guía plenamente a su equipo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	25.00
Casi siempre	6	75.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Actividad de desenvolvimiento</b>		
Nunca	6	75.00
Casi nunca	2	25.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00

**Nota:** datos obtenidos del cuestionario aplicado a los propietarios y/o representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho,2021

**Tabla 3**

*Características de la motivación laboral en el desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021*

Características de la motivación laboral	N	%
<b>Ayudan a realizar trabajo</b>		
Nunca	4	50.00
Casi nunca	2	25.00
A veces	2	25.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Orientar al personal</b>		
Nunca	8	100.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Ayudan a satisfacer las necesidades</b>		
Nunca	2	25.00
Casi nunca	2	25.00
A veces	4	50.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Realiza mantenimiento de infraestructura</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	25.00
Casi siempre	6	75.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00

Continua...

**Tabla 3**

*Características de la motivación laboral en el desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho,2021*

Características de la motivación laboral	N	Concluye... %
<b>Cuenta con un plan de mejoramiento</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	25.00
Casi siempre	4	50.00
Siempre	2	25.00
Total	8	100.00
<b>Provee correctamente los materiales</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	8	100.00
Total	8	100.00
<b>Organiza sus actividades</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	50.00
Siempre	4	50.00
Total	8	100.00
<b>Estrategias para la selección de personal</b>		
Nunca	4	50.00
Casi nunca	4	50.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00

**Nota:** datos obtenidos del cuestionario aplicado a los propietarios y/o representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho,2021



**Tabla 4.** elaborar plan de mejora sobre gestión de calidad y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora Terrasoft contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho,2021

Indicadores	Problemas	Causa de problema	Consecuencias del problema	Acción de mejora	presupuesto	Responsable
ambiente de control	25 % de los trabajadores mencionan a veces tienen un buen ambiente de control	La falta de compañerismo en el trabajo Falta de incentivos	Mala relación entre los trabajadores	Los representantes deben fomentar a relacionarse entre los trabajadores	s/.5300 soles para poder realizar las capacitaciones como las orientaciones y poder elaborar estrategias	Representantes
evaluación de riesgo	25 % de los trabajadores mencionan a veces se aplica la evaluación de riesgo	La falta de evaluación de riesgo Falta de charlas a los trabajadores	Mala capacidad de trabajo Bajo rendimiento	Los representantes deberían de realizar evaluación de riesgo		
información	50% de los trabajadores menciona que casi siempre utilizan la información	La falta de capacitaciones Falta de talleres en el ámbito laboral	Bajo rendimiento	Los representantes deberían de ofrecer capacitaciones		
comunicación	25% de los trabajadores menciona que a veces realizan una buena comunicación	Falta de compañerismo Falta de incentivar el dialogo	Malestar en la comunicación de los trabajadores	Los representantes deberán fomentar a relacionarse entre los trabajadores		
capacitación de personal	25% de los trabajadores mencionan que casi nunca existe capacitación de personal	Falta de orientación y capacitación Falta de tiempo de los representantes	Bajo rendimiento	Los representantes deberían de capacitar a su personal		
desenvolvimiento personal	25 % de los trabajadores mencionan que a veces se fomenta el desenvolvimiento	Falta de orientación y trabajo en equipo Falta motivación al personal	Bajo rendimiento	Los representantes deberán de capacitar a su personal		
guía	25 % de los trabajadores mencionan que casi nunca guía plenamente	Falta de trabajo en equipo y compañerismo	Bajo rendimiento	Los representantes deberán capacitar a su personal		

Elección de personal	25% de los trabajadores mencionan que casi nunca tienen estrategias para una selección de personal	Falta de elaboración de estrategias	Mala decisión para elegir a un trabajador Bajo rendimiento	Los representantes deberían de elaborar estrategias		representantes
guía	100 % de los trabajadores mencionan que nunca guían al equipo de trabajo	Falta de orientación Falta de tutor responsable	Bajo rendimiento	Los representantes deberían capacitar		representantes
ayudar	50% de los trabajadores mencionan casi nunca ayudan a los trabajadores	Falta de compañerismo	Bajo rendimiento	Los representantes deberían de orientar		representantes
conocer	100% de los trabajadores mencionan que nunca orientan al personal	Falta de capacitaciones	Bajo conocimiento en los trabajadores	Los representantes deberían de capacitar		representantes
mejoramiento	25% de los trabajadores mencionan que a veces la empresa cuenta con un plan de mejoramiento	Falta de elaboración de un plan de mejoramiento	Bajo rendimiento	Los representantes deberían de elaborar un plan		representantes
provee	0% mencionan que nunca existen materiales para el trabajo	Falta de responsabilidad de los responsables	Carece de materiales de trabajo	Los representantes deberían de contar con los productos en stok		representantes
organizar	50% de los trabajadores mencionan que casi siempre organizan sus actividades	Falta de responsabilidad por parte de los trabajadores	Bajo rendimiento Mal funcionamiento de la empresa	Los representantes deberían de fomentar la responsabilidad		representantes
estrategias	50% de los trabajadores mencionan nunca tienen estrategias para la selección de personal	Falta de elaboración de estrategias Falta de un plan mejorado	Mínimas ideas de estrategias	Los representantes deberían de elaborar estrategias		representantes

## **5.2 Análisis de resultado**

Según el objetivo general: Determinar La mejora del desempeño laboral como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa constructora terrasoft contratistas SAC, Distrito Ayacucho, 2021.

De acuerdo en la investigación realizada mediante la encuesta se obtuvo lo siguiente: la tabla N°7 como se observa en la encuesta si existen estrategias para una selección de personal adecuada, los encuestados dicen que a veces nada más existen estrategias, para que existe un mejor selección de personal la cual coincide con el antecedente de German (2019) el cual nos da a conocer respecto al desempeño laboral y selección de personal por lo cual se llega a concluir que debe de guardar relación entre el clima organizacional y el desempeño que realiza. Como plan de mejora nos comenta que debe de estar entre las manos del jefe y los trabajadores el cual realicen planes estratégicos y que los trabajadores esten aptos para elaborar actividades que necesita la empresa.

Objetivo específico 1: describir las características del trabajo en equipo en el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa Constructora Terrasof Contratistas SAC, distrito Ayacucho, 2021.

Alcanzando a obtener los resultados frente a la aplicación de encuesta se llega a Los trabajadores encuestados sobre el trabajo en equipo nos dieron a conocer que más del 75% no notan dentro de la empresa un buen trabajo en equipo lo cual hace que la empresa no tenga una buena dirección con sus trabajadores y esto perjudica de manera muy notoria en el buen desempeño de cada uno de sus colaboradores. La cual, Lopez (2021) en su tesis titulada “Propuesta de mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral para la

gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro de venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (calzados) en la ciudad de huaraz, 2019” coincide que evaluando el trabajo en equipo y desempeño laboral deben de tener más discernimiento continuamente con los contenidos actuales, siempre tienen que planificar y plantear soluciones que pueda suceder dentro de la organización, estar dispuestos a mejorar y enfrentar los desafíos de un mundo globalizado, asimismo se tiene que analizar los procedimientos que hay en la empresa para una buena evaluación de sus trabajadores e involucrarlos con los objetivos y metas de la empresa.

Según el objetivo específico 2: las características de la eficiencia del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa Constructora Terrasof Contratistas SAC, distrito Ayacucho,2021.

Llegando a alcanzar los resultados frente a la aplicación de encuestas no se llega a mencionar; después de la proporción de los resultados realizados a los trabajadores nos dieron a conocer que más del 50% que desde que entraron a laborar a la empresa ha tenido muy pocas ocasiones de poder asistir o recibir una capacitación que ayude a mejorar la eficiencia de su desempeño con ello cumplir con los objetivos enfocados. La cual, Castillo (2020) en su tesis titulada “Propuesta de Mejora del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad de la Mype, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020” Está enfocada en mejorar las características del desempeño laboral con respecto a la capacidad laboral, desenvolvimiento y eficacia, para ello se implementará capacitaciones constantes y se realizará retroalimentaciones después de cada capacitación con la finalidad de que los trabajadores logren los objetivos de la empresa.

Según el objetivo específico 3: Analizar las características de la motivación en el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro construcción: caso empresa Constructora Terrasof Contratistas SAC, distrito Ayacucho, 2021.

De acuerdo en la investigación realizada los trabajadores encuestados no dieron a conocer que mas de el 75% no realiza una adecuada motivación puesto que la empresa no toma mucho en cuenta a sus trabajadores y esto afecta de manera directa tanto como en el desempeño de ellos y el crecimiento de la empresa por lo cual coinciden que según Montalvo (2021) “La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas COPELEC, 2018” las herramientas gerenciales son instrumentos que facilitan al directivo o gerente, la planeación, administración, dirección, control y evaluación de una organización y sus procesos, e impulsan la optimización de recursos y el desarrollo de una gestión eficiente, que permitan alcanzar los logros establecidos en búsqueda continua de más alto desempeño posible.

## VI. CONCLUSIONES

Podemos determinar que dentro de la empresa se establece no de manera clara el desempeño laboral y dentro de ello lo que viene a ser la selección del personal cosa que es muy importante dentro de una empresa para que no le llegue a afectar en la ejecución de sus objetivos que claramente es ser una de las mejores constructoras del país por lo cual podemos concluir que la selección del personal se encuentra muy débil, por lo que esta es muy importante tener en cuenta ya que con una buena selección podemos contar con un buen trabajo en equipo ya que ayuda a coordinar e interaccionar con los demás colaboradores, ya que es la clave para obtener buenos resultados en la productividad y para un buen clima laboral.

Se describió las características, como: Dentro de la empresa no se logró describir rasgos muy grandes el buen clima laboral que toda empresa debería de tener para mantener un trabajo en equipo adecuado, eficiente y eficaz por lo que la parte administrativa de la constructora no motiva a su personal, así mismo no hay compromiso, para un mejor rendimiento y desempeño deseado. No existe una buena comunicación entre los colaboradores, la cual afecta en el desempeño para la atención. No hay un trabajo en equipo de los colaboradores, por lo cual el desempeño en ellos es desfavorable para la empresa constructora.

Dentro de la empresa se encontraron problemas de falta de eficiencia de parte de los trabajadores ya que ellos no reciben ningún tipo de capacitación o talleres que puedan ayudarlos a crecer profesionalmente y esto sería un aporte muy importante dentro de la constructora también, se pudo determinar que son muy pocos trabajadores que pueden pagarse cursos o talleres ya que la gran mayoría no puede hacerlo por el mismo costo de vida que tenemos

actualmente o ya que cuentan con carga familiar, esto hace que ello desee que la empresa les pueda apoyar con algunos talleres que les ayuden a crecer. Dentro de la empresa no se cumplen el proceso medidas de bioseguridad y distanciamiento social en las atenciones que realiza el personal hacia los clientes. No hay una adecuada atención por parte de los colaboradores hacia los clientes, lo que motiva a perder clientes por la mala atención.

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

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

## **VII RECOMENDACIONES**

- Elaborar un buen plan estrategico de selección del personal
- Deberá buscar y encontrar un buen lider para poder llevar a cabo de manera correcta el trabajo en equipo con todos los colaboradores que tiene la constructora.
- implementar planes de incentivos, bonos, tardes deportivas, o planes recreativos que ayuden a que tanto los trabajadores como el gerente y dueño de la empresa puedan convivir y de esta manera poder generar un buen clima laboral ya que mediante esto la empresa tambien se vera recompensada ya que sus trabajadores se encontraran motivados y esto generara que ellos trabajen con muchas mas ganas por los objetivos principales de la empresa.
- Generar talleres o capacitaciones tanto para la parte administrativa y sus colaboradores.
- contratar una persona responsable para la parte de limpieza o conversar con sus colaboradores y en turno poder realizar la limpieza de las oficinas por que un ambiente limpio y ordenado genera muchas ganas de trabajar.
- Implementar la bioseguridad para proteger a cada uno de los colaboradores y que ellos se sientan protegidos dentro de la constructora frente a las distintas enfermedades que se estan viviendo actualmente.



# **PLAN DE MEJORA DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA TERRASOFT**

## **CONTRATISTAS S.A.C.**

### **1. Datos generales**

- **Nombre o razón social:** TERRASOFT CONTRATISTAS SAC
- **Giro de la empresa:** Transporte DE Carga por Carretera y Aquiler y Arredmiento de otros tipos de maquinaria, equipo y bienes tangibles.
- **Dirección:** MZA. D LOTE. 26 urb. Luis Carranza (frente del Ministerio de Agricultura)
- Nombre del representante: AQUINO MORALES GUSTAVO
- Historia:** Fue creada y fundada el 08/05/2012, registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA.

### **2. Misión**

-Construimos proyectos con altos estándares de innovación y calidad, enfocados en la satisfacción de nuestros clientes y comprometidos en la superación integral de nuestro equipo humano.

### **3. Visión**

Liderar la construcción de proyectos de ingeniería a nivel nacional, siendo reconocidos por la calidad, seguridad, cuidado al medio ambiente y ética profesional en todos nuestros proyectos.

### **4. Objetivos**

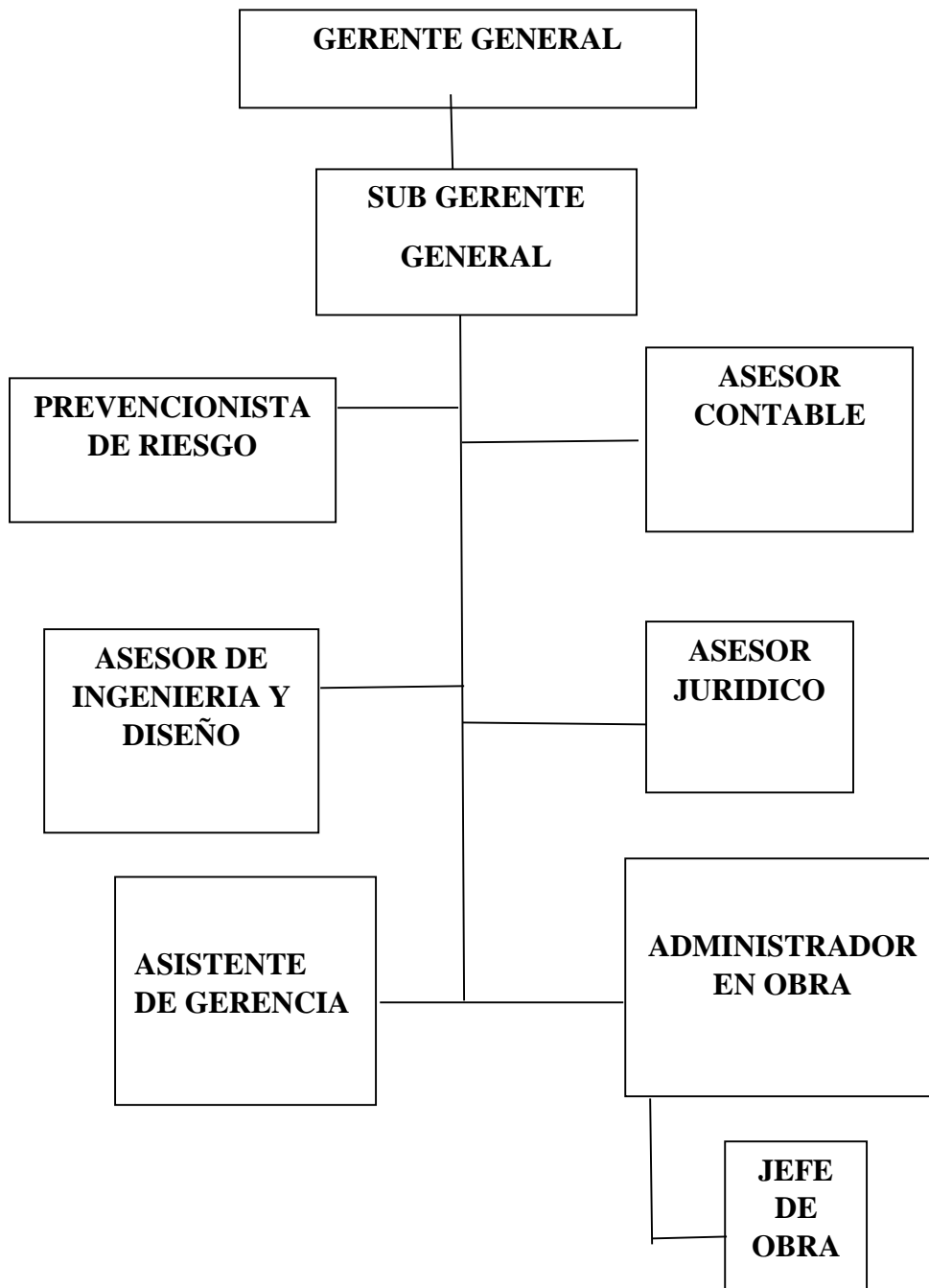
- ✓ Lograr la satisfacción de nuestros clientes en el menor plazo de ejecución, brindando calidad de servicio.

- ✓ Realizar la planificación estratégica para llevar a cabo los proyectos en base a calidad y menor tiempo.
- ✓ Adquirir maquinaria nueva a la vanguardia de la tecnología para satisfacer a nuestros clientes en base a calidad.
- ✓ Brindar un ambiente laboral donde el personal se pueda desenvolver con capacidad, brindando una capacitación constante a nuestro personal en las diferentes ciencias aplicadas a la construcción y tecnología.

## **5. Producto o servicio**

TERRASOFT CONTRATISTAS SAC especializada en actividades de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de consultoría técnica.

6. organigrama



## 6.1 descripción de funciones

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
<b>PROCESO:</b> JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DEPENDENCIA: -
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b> Es el órgano de mayor jerarquía, tiene a su cargo la dirección y supervisión de las políticas establecidas, velando por los intereses de la organización, buscando el crecimiento y desarrollo.
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aprobar y dirigir la política integrada asegurándose que están alineadas con los objetivos de la organización y evaluar su cumplimiento.</li><li>• Aprobar los planes, objetivos, estrategias y metas, así como evaluar su cumplimiento.</li><li>• Proponer a la Gerencia General las modificaciones que considere necesarias a la normatividad materia de su competencia a través del presidente del Directorio.</li><li>• Proponer a la Gerencia la política laboral y salarial de la organización. Suscribir alianzas estratégicas.</li><li>• Disponer acciones de control al programa o plan de trabajo, estableciendo los controles que hagan posible ver de qué manera se están cumpliendo los objetivos.</li><li>• Disponer acciones de control sobre la gestión de la organización y la administración de los recursos.</li></ul>

- Orientar la organización de la organización de manera que logre el cumplimiento de sus objetivos.
- Mantener un alto espíritu de trabajo y disciplina dentro de su organización, estableciendo recompensas o sanciones al personal, de acuerdo con su nivel de comportamiento.
- Celebrar juntas generales y extraordinarias debiendo registrar las ocurrencias en acta.
- Cumplir con las disposiciones de la Guía de buenas prácticas ambientales y seguridad y salud ocupacional en oficina
- Cumplir con los planes de emergencia y de seguridad establecidos en oficina.
- Velar, supervisar y revisar a intervalos planificados el cumplimiento del Sistema de gestión Anti soborno ISO 37001.
- Asignar los recursos requeridos para el mantenimiento y funcionamiento eficaz del sistema de gestión integrado.
- Sancionar cualquier sospecha de soborno y cohecho en la organización.

**COMPETENCIA:**

Ser accionista de la organización. Capacitación en identificación y control de aspectos e impacto ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional y anti soborno. Las habilidades para este perfil son: capacidad de análisis, razonamiento, criterio para evaluar, comunicativo, capacidad organizativa, liderazgo, empatía.

NOMBRE DEL CARGO: OFICIAL DEL CUMPLIMIENTO
PROCESO: DIRECTORIO
DEPENDENCIA – PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ACCIONISTAS
OBJETIVO DEL CARGO: Brindarse exclusivamente a la administración del Programa de Prevención del soborno, Lavado de Dinero y de Otros Activos, y del Financiamiento al Terrorismo dentro de la organización.
<p><b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilar el cumplimiento del sistema para detectar operaciones sospechosas del lavado de activos, soborno y de financiamiento del terrorismo.</li> <li>• Verificar la aplicación de las políticas y procedimientos implementados para el conocimiento del cliente, conocimiento del mercado, conocimiento de la banca corresponsal, según corresponda. De igual modo, verificar la aplicación de los procedimientos necesarios para asegurar el nivel de integridad de los directores, gerentes y trabajadores.</li> <li>• Verificar la adecuada conservación y custodia de los documentos requeridos para la prevención del lavado de activos, soborno y del financiamiento del terrorismo.</li> <li>• Promover la definición de estrategias para prevenir sobornos, el lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.</li> </ul>

- Revisar periódicamente las Listas sobre personas involucradas en actividades terroristas, lavados de activos de las Naciones Unidas, a fin de detectar si alguna de ellas está realizando alguna operación con la organización.
- Revisar periódicamente la Lista OFAC de personas vinculadas con actividades de narcotráfico o terrorismo, a fin de detectar si alguna de ellas está realizando alguna operación con la organización.
- Revisar periódicamente la Lista de Países y Territorios no Cooperantes del GAFI, a fin de detectar si algún cliente está haciendo operaciones desde o hacia dichas jurisdicciones.
- Tomar las acciones necesarias para asegurar que el personal de la organización cuente con un nivel de capacitación apropiado que le permita detectar operaciones inusuales y sospechosas, y para la adecuada difusión del Código de Conducta y del Manual para la Prevención.
- Proponer señales de alerta a ser incorporadas en el Manual para la Prevención.
- Llevar un control de las operaciones comunicadas por el personal como inusuales.
- Analizar las operaciones inusuales detectadas con el objeto de determinar si podrían ser calificadas como sospechosas.
- Analizar y evaluar eficazmente los riesgos de soborno que enfrenta la organización y si sus acciones están implementadas de manera eficaz.
- Calificar, cuando corresponda, las operaciones inusuales como sospechosas.
- Ser el interlocutor del sujeto obligado ante la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú.
- Emitir informes trimestrales sobre su gestión como Oficial de Cumplimiento al presidente del Directorio u órgano equivalente del sujeto obligado, cuando corresponda.
- Las demás que sean necesarias para vigilar el cumplimiento del sistema de prevención.

- Las funciones legales son aquellas establecidas en la propia norma. Son funciones legales, las siguientes:
- Informar al órgano de gobierno sobre la adecuación y la implementación del del Sistema de gestión anti soborno.

**NOMBRE DEL CARGO:** GERENTE GENERAL

**PROCESO:** Gerencia

DEPENDENCIA – Junta general de accionistas

**OBJETIVO DEL CARGO:** Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de las demás áreas de la organización de acuerdo con los planes, programas, políticas y objetivos aprobados por el Directorio, así como la emisión de directivas y normas que aseguren el funcionamiento eficiente de la organización, en los aspectos operativos, administrativos, de control, de desarrollo e inversiones.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Organizar la estructura de la organización actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.
- Debe asegurarse de establecer la política integrada y los objetivos del SGI, y que sean compatibles con la estrategia de la organización.
- Dirigir la organización, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de esta.
- Asesorar y prestar asistencia técnica administrativas a las gerencias y jefaturas en el ámbito de su competencia y cuando sea requerido por estos.



- Cumplir otras funciones y responsabilidades que le sean expresamente asignadas por el directorio en concordancia con su ámbito funcional.
- Debe asegurarse de que se comprenden y se cumplen los requisitos legales y reglamentarios de las partes interesadas.
- Debe determinar y considerar los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad del producto y a la capacidad de aumentar la satisfacción de las partes interesadas.
- Deberá asegurarse de la promoción de la mejora.
- Contratar todas las posiciones gerenciales, realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento y desarrollar metas a corto y largo plazo para cada Gerencia.
- Comunicarse con los Gerentes de procesos para revisar los pronósticos por departamento y asegurar la coherencia con la proyección anual y el cumplimiento de los objetivos del SIG.
- Proporcionar informes mensuales de las condiciones financieras a la dirección de la organización.
- Supervisar los estados financieros mensuales para asegurar su cumplimiento, precisión y puntualidad en la entrega a directores.
- Velar por el cumplimiento de los procedimientos y registros del Sistema SGI.
- Identificar, evaluar y clasificar las actividades de su proceso que puedan tener impactos significativos sobre el ambiente, identificar y evaluar los peligros y riesgos de seguridad y salud ocupacional.
- Realizar la rendición de cuentas de la eficacia del SIG, ante la autoridad competente y/o parte interesada.

- Asignar los recursos financieros, humanos, tecnológicos, para el mantenimiento del SIG, que estén disponibles.

NOMBRE DEL CARGO: SECRETARIA

PROCESO: GERENCIA GENERAL

DEPENDENCIA – GERENCIA GENERAL

OBJETIVO DEL CARGO: Dar apoyo administrativo a los trabajadores, en actividades de digitación de textos de correspondencia; y velar por la confidencialidad de los mismos. Concertar citas, entrevistas o consultas en diversas instituciones.

#### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Mantener adecuada organización del stock de útiles de oficina.
- Coordinar y preparar agendas para reuniones, visitas, u otras actividades.
- Manejar reservas pasajes aéreos del personal de la oficina y de obras, manteniendo el rol de los mismos actualizado.
- Digitar textos de correspondencia a entidades, informes del área, y realizar la impresión y acabado final de los mismos.
- Redactar cartas y oficios rutinarios de acuerdo a instrucciones generales del jefe inmediato.
- Organizar y mantener actualizado el archivo de documentos.

- Mantener la información correspondiente a la documentación que ingresa y sale del área.
- Solicitar y distribuir los materiales de trabajo para los integrantes de la organización.
- Tomar atención a las indicaciones del jefe inmediato.
- Gestionar los diferentes requerimientos de las áreas.
- Coordinar, reservar y chequear pasajes solicitados por gerencia, personal de la organización, según se indique, así como sus respectivos viáticos.
- Entrega de útiles de escritorio, brochure institucional, papel membretado, así como llevar el control respectivo de los mismos.
- Remitir y trasladar expedientes o documentos a las entidades correspondientes.
- Apoyar las cobranzas por la prestación de nuestros servicios.
- Realizar llamadas de cobranzas de los servicios prestados.
- Cumplir y participar en las reuniones SGI del proceso y de la organización Cumplir cualquier otra labor que asigne la Gerencia.
- Cumplir con las disposiciones de la Guía de buenas prácticas ambientales y seguridad y salud ocupacional en oficina

NOMBRE DEL CARGO: ASISTENTE SGI

PROCESO: GERENCIA

DEPENDENCIA - GERENCIA GENERAL

OBJETIVO DEL CARGO: Velar por el eficaz desempeño del Sistema de Gestión Integrado, detectando oportunidades de mejora y el levantamiento de no conformidades. Será nombrado por la Alta Gerencia.

#### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Asistir en actualizar, identificar y conservar los documentos del proceso del sistema SGI.
- Asistir en monitorear a todos los procesos la realización de grupos primarios y el seguimiento a los acuerdos de los mismos.
- Asistir en planificar y efectuar la realización de auditorías internas al sistema de gestión SGI.
- Asistir en preparar los documentos de trabajo para la realización de auditorías internas.
- Asistir en registrar, seguir y verificar el levantamiento de las no conformidades u oportunidades de mejora en todos los procesos.
- Asistir en hacer el seguimiento a todos los procesos, para la actualización, identificación y el adecuado mantenimiento de todos los documentos: procedimientos, formatos y registros, del sistema de gestión SGI.
- Asistir en conducir los diferentes procesos al logro de los objetivos del sistema SGI.
- Asistir en realizar las inspecciones de las instalaciones.
- Asistir en velar por el cumplimiento de los procedimientos y registros del Sistema de Gestión SGI. Otras funciones encargadas por la Gerencia General.

NOMBRE DEL CARGO: ADMINISTRADOR DE CONTRATOS

PROCESO: GERENCIA DE OBRAS

DEPENDENCIA - GERENCIA DE OBRAS

OBJETIVO DEL CARGO: Encargado de apoyar técnica y administrativamente las actividades de Supervisión de obras.

#### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Monitoreo de actividades realizadas por la ejecución de obra hasta el cierre de contrato de obra.
- Recibir, revisar y analizar los documentos remitidos de obra antes de su tramitación ante la Entidad.
- Integrar y remitir al Ingeniero Residente la información que requiera para la correcta ejecución de la obra.
- Realizar visitas a las obras para identificar sus necesidades de capacitación técnica.
- Revisión de expedientes técnicos.
- Revisión de liquidaciones de obra.
- Elaboración y revisión de presupuestos.
- Informar los resultados de su gestión a su jefe directo de los resultados obtenidos.
- Convocar a los Ingenieros de Obras a las reuniones de información, capacitación y evaluación.
- Resguardar la imagen de la organización.
- Atender en forma oportuna los reclamos y/o quejas de los clientes.
- Reportar informes ejecutivos a la Gerencia de Operaciones
- Otras asignaciones que estime la gerencia.

- Cumplir y participar en las reuniones SGI del proceso y de la organización.
- Identificar, evaluar y clasificar las actividades de su proceso que puedan tener impactos significativos sobre el ambiente.
- Cumplir con las disposiciones de la Guía de buenas prácticas ambientales y seguridad y salud ocupacional en oficina

## 7. DIAGNOSTICO GENERAL

<p style="text-align: center;"><b>Análisis foda</b></p>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>O1. Cuenta con la posibilidad de obtener accesos a créditos.</p> <p>O2. Puede computarizar su sistema contable.</p> <p>O3. Cuentan con proveedores que le suministran materiales de importación para la elaboración de algunos proyectos.</p> <p>O4. Participa en proyectos de organizaciones estatales.</p> <p>O5. El uso de la tecnología para tener más oportunidades y rapidez.</p> <p>O6. Sector construcción en crecimiento.</p> <p>O7. Estabilidad económica del país.</p>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>A1. Dinamismo de competidores de gran envergadura.</p> <p>A2. Tendencia al alza en el precio de materiales de construcción.</p> <p>A3. Mala injerencia de sindicatos de construcción civil.</p> <p>A4. Incremento de precios de los terrenos.</p> <p>A5. Disminución de la inversión de la inversión pública.</p> <p>A6. Cambio de gobierno.</p> <p>A7. Desconocimiento de la marca terrasoft</p> <p>contratistas S.A.C</p>
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <p>F1. La empresa cuenta con trabajadores que están destinados a cumplir cada función.</p> <p>F2. Realiza capacitación constantemente a los trabajadores</p> <p>F3. Tiene su propio equipo de transporte para trasladar los materiales que se utilizan.</p> <p>F4. Existe una planificación.</p> <p>F5. Los proyectos cumplen con los estándares de calidad y plazos fijados.</p> <p>F6. Sus proyectos de infraestructura e ingeniería son de gran calidad.</p> <p>F7. La empresa cumple con todas sus obligaciones y pagos.</p>	<p><b>Estrategias FO</b></p> <p>1. Desarrollar proyectos de calidad y garantía, con precio de ventas estables por m2, generando estabilidad de los proyectos. (FO2, F05, F08)</p> <p>2. Crear alianzas estrategias con la mayoría de las empresas proveedoras de materiales aprovechando la estabilidad económica. (F01, F03, F07)</p>	<p><b>ESTRATEGIAS FA</b></p> <p>01 Restaurar los procesos de la empresa a fin de sistematizar la eficiencia y ahorrar fondos a la organización. (FA3, FA4)</p>

<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p>D1. Carece de un sistema de planeamiento y control de los procesos.  D2. Outsourcing en diferentes procesos del Proyecto.  D3. Carencia de alianzas estratégicas con proveedores menores.  D4. Poca optimización de procesos constructivos.  D5. Retraso en el pago a proveedores menores.  D6. Poco desarrollo del área marketing-comercial</p>	<p><b>ESTRATEGIAS DO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprovechar las características de los segmentos del mercado actual para el desarrollo de proyectos de alta rentabilidad que logren posicionar la marca. (DO2, DO6)</li> <li>2. Implementar sistemas de gestión, administrando sistemas de información actualizados e incluyendo una mayor relación entre las áreas. (DO2, DO3, DO5)</li> </ol>	<p><b>ESTRATEGIAS DA</b></p> <p><b>01</b> Presentar informes para conocer los controles de calidad que ofrece la empresa una vez que ha otorgado servicios. (DA2, DA3)</p> <p><b>02</b> Mejorar la participación en el mercado mediante un mayor esfuerzo de comercialización. (Aumentar fuerza de ventas, elevar gastos publicitarios, promociones de venta, reforzar actividades publicitarias).(DA1, DA4, DA5)</p>



## 8. Indicadores de una buena gestión

<b>indicadores</b>	<b>Evaluación de los indicadores dentro de las Mypes</b>
ambiente de control	La falta de compañerismo en el trabajo Falta de incentivos
evaluación de riesgo	La falta de evaluación de riesgo Falta de charlas a los trabajadores
información	La falta de capacitaciones Falta de talleres en el ámbito laboral
comunicación	Falta de compañerismo Falta de incentivar el dialogo
capacitación de personal	Falta de orientación y capacitación Falta de tiempo de los representantes
desenvolvimiento personal	Falta de orientación y trabajo en equipo Falta motivación al personal
guía	Falta de trabajo en equipo y compañerismo
Elección de personal	Falta de elaboración de estrategias
guía	Falta de orientación Falta de tutor responsable
ayudar	Falta de compañerismo
conocer	Falta de capacitaciones
mejoramiento	Falta de elaboración de un plan de mejoramiento
provee	Falta de responsabilidad de los responsables
organizar	Falta de responsabilidad por parte de los trabajadores
estrategias	Falta de elaboración de estrategias Falta de un plan mejorado

## 9. Problemas

<b>indicadores</b>	<b>problemas</b>	<b>causas del problema</b>
ambiente de control	25 % de los trabajadores mencionan a veces tienen un buen ambiente de control	La falta de compañerismo en el trabajo Falta de incentivos
evaluación de riesgo	25 % de los trabajadores mencionan a veces se aplica la evaluación de riesgo	La falta de evaluación de riesgo Falta de charlas a los trabajadores
información	50% de los trabajadores menciona que casi siempre utilizan la información	La falta de capacitaciones Falta de talleres en el ámbito laboral

comunicación	25% de los trabajadores menciona que a veces realizan una buena comunicación	Falta de compañerismo Falta de incentivar el dialogo
capacitación de personal	25% de los trabajadores mencionan que casi nunca existe capacitación de personal	Falta de orientación y capacitación Falta de tiempo de los representantes
desenvolvimiento personal	25 % de los trabajadores mencionan que a veces se fomenta el desenvolvimiento	Falta de orientación y trabajo en equipo Falta motivación al personal
guía	25 % de los trabajadores mencionan que casi nunca guía plenamente	Falta de trabajo en equipo y compañerismo
Elección de personal	25% de los trabajadores mencionan que casi nunca tienen estrategias para una selección de personal	Falta de elaboración de estrategias
guía	100 % de los trabajadores mencionan que nunca guían al equipo de trabajo	Falta de orientación Falta de tutor responsable
ayudar	50% de los trabajadores mencionan casi nunca ayudan a los trabajadores	Falta de compañerismo
conocer	100% de los trabajadores mencionan que nunca orientan al personal	Falta de capacitaciones
mejoramiento	25% de los trabajadores mencionan que a veces la empresa cuenta con un plan de mejoramiento	Falta de elaboración de un plan de mejoramiento
provee	0% mencionan que nunca existen materiales para el trabajo	Falta de responsabilidad de los responsables
organizar	50% de los trabajadores mencionan que casi siempre organizan sus actividades	Falta de responsabilidad por parte de los trabajadores
estrategias	50% de los trabajadores mencionan nunca tienen estrategias para la selección de personal	Falta de elaboración de estrategias Falta de un plan mejorado

## 10. Establecer soluciones

indicadores	problemas	Acciones de mejora
ambiente de control	25 % de los trabajadores mencionan a veces tienen un buen ambiente de control	Los representantes deben fomentar a relacionarse entre los trabajadores
evaluación de riesgo	25 % de los trabajadores mencionan a veces se aplica la evaluación de riesgo	Los representantes deberían de realizar evaluación de riesgo
información	50% de los trabajadores menciona que casi siempre utilizan la información	Los representantes deberían de ofrecer capacitaciones
comunicación	25% de los trabajadores menciona que a veces realizan una buena comunicación	Los representantes deberán fomentar a relacionarse entre los trabajadores
capacitación de personal	25% de los trabajadores mencionan que casi nunca existe capacitación de personal	Los representantes deberían de capacitar a su personal
desarrollo personal	25 % de los trabajadores mencionan que a veces se fomenta el desarrollo	Los representantes deberán de capacitar a su personal
guía	25 % de los trabajadores mencionan que casi nunca guía plenamente	Los representantes deberán capacitar a su personal
Elección de personal	25% de los trabajadores mencionan que casi nunca tienen estrategias para una selección de personal	Los representantes deberían de elaborar estrategias
guía	100 % de los trabajadores mencionan que nunca guían al equipo de trabajo	Los representantes deberían capacitar
ayudar	50% de los trabajadores mencionan casi nunca ayudan a los trabajadores	Los representantes deberían de orientar
conocer	100% de los trabajadores mencionan que nunca orientan al personal	Los representantes deberían de capacitar
mejoramiento	25% de los trabajadores mencionan que a veces la empresa cuenta con un plan de mejoramiento	Los representantes deberían de elaborar un plan
provee	0% mencionan que nunca existen materiales para el trabajo	Los representantes deberían de contar con los productos en stock
organizar	50% de los trabajadores mencionan que casi siempre organizan sus actividades	Los representantes deberían de fomentar la responsabilidad
estrategias	50% de los trabajadores mencionan nunca tienen estrategias para la selección de personal	Los representantes deberían de elaborar estrategias

## 11. recursos para la implantación de las estrategias

N°	Estrategias	Recursos humanos	Recursos económico	Recurso tecnológico	tiempo
1	Los representantes deben fomentar a relacionarse entre los trabajadores	representante	s/ 500.00	Internet computadora	2 meses
2	Los representantes deberían de realizar evaluación de riesgo	representante	s/ 100.00	Internet computadora	1 mes
3	Los representantes deberían de ofrecer capacitaciones	representante	s/ 500.00	Internet computadora	2 meses
4	Los representantes deberán fomentar a relacionarse entre los trabajadores	representante	s/ 100.00	Internet computadora	3 meses
5	Los representantes deberían de capacitar a su personal	representante	s/ 500.00	Internet computadora	1 mes
6	Los representantes deberán de capacitar a su personal	representante	s/ 500.00	Internet computadora	2 meses
7	Los representantes deberán capacitar a su personal	representante	s/ 500.00	Internet computadora	1 mes
8	Los representantes deberían de elaborar estrategias	representante	s/ 200.00	Internet computadora	1 mes
9	Los representantes deberían capacitar	representante	s/ 500.00	Internet computadora	2 meses

<b>10</b>	Los representantes deberían de orientar	representante	s/ 200.00	Internet computadora	2 meses
<b>11</b>	Los representantes deberían de capacitar	representante	s/ 500.00	Internet computadora	1 mes
<b>12</b>	Los representantes deberían de elaborar un plan	representante	s/ 100.00	Internet computadora	2 meses
<b>13</b>	Los representantes deberían de contar con los productos en stok	representante	s/ 1000.00	Internet computadora	2 meses
<b>14</b>	Los representantes deberían de fomentar la responsabilidad	representante	s/ 100.00	Internet computadora	1 mes
<b>15</b>	Los representantes deberían de elaborar estrategias	representante	s/ 100.00	Internet computadora	2 meses

## 12.Cronograma de actividades

N°	estrategias	Inicio	termino	febrero				marzo				abril					
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Los representantes deben fomentar a relacionarse entre los trabajadores	01/02/2022	01/03/2022	x	x	x	x										
2	Los representantes deberían de realizar evaluación de riesgo	01/02/2022	04/03/2022	x	x	x	x	x									
3	Los representantes deberían de ofrecer capacitaciones	01/02/2022	09/04/2022	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
4	Los representantes deberán fomentar a relacionarse entre los trabajadores	01/02/2022	26/04/2022	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
5	Los representantes deberían de capacitar a su personal	01/02/2022	27/02/2022	x	x	x	x	x									
6	Los representantes deberán de capacitar a su personal	01/02/2022	25/03/2022	x	x	x	x	x	x	x	x	x					
7	Los representantes deberán capacitar a su personal	01/02/2022	28/02/2022	x	x	x	x										
8	Los representantes deberían de elaborar estrategias	01/02/2022	27/02/2022	x	x	x	x										
9	Los representantes deberían capacitar	01/02/2022	02/03/2022	x	x	x	x	x									
10	Los representantes deberían de orientar	01/02/2022	23/03/2022	x	x	x	x	x	x	x	x	x					

<b>11</b>	Los representantes deberían de capacitar	<b>01/02/2022</b>	<b>29/02/2022</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>									
<b>12</b>	Los representantes deberían de elaborar un plan	<b>01/02/2022</b>	<b>02/03/2022</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>								
<b>13</b>	Los representantes deberían de contar con los productos en stok	<b>01/02/2022</b>	<b>26/03/2022</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>				
<b>14</b>	Los representantes deberían de fomentar la responsabilidad	<b>01/02/2022</b>	<b>01/03/2022</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>								
<b>15</b>	Los representantes deberían de elaborar estrategias	<b>01/02/2022</b>	<b>29/03/2022</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>				

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abolafio, M. (2020). *eficiencia laboral*. Lima: Edenred. [https://blog.edenred.es/como-evaluar-rendimiento-empleados/#2\\_Eficiencia](https://blog.edenred.es/como-evaluar-rendimiento-empleados/#2_Eficiencia)
- Acosta, N. (2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* Bogota: Leaf Group. <https://www.cuidatudinero.com/13081941/comentarios-y-frases-para-ayudarte-a-escribir-las-auto-evaluaciones-de-empleados>
- Aguilar, H. (2018). *"TRABAJO EN EQUIPO Y CLIMA ORGANIZACIONAL*. QUETZAL TENANGO: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR. <http://186.151.197.48/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Alvarez, D., & Rivera, A. (2019). *Calidad de servicio*. Arequipa: Universidad tecnologica del Perú. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2303/Dayana%20Alvarez\\_Asley%20Rivera\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2303/Dayana%20Alvarez_Asley%20Rivera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, F. (2019). *El Proyecto de Investigación*. EDITORIAL EPISTEME, C.A.: Caracas - República Bolivariana de Venezuela. <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Barrios, J., Contreras, N., & Range, Y. (2019). *MOTIVACIÓN LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO*. Panama: Conducta Científica. <http://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/conductacientifica/article/view/104/123>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, J. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Lima: Revista de Investigación Valor Agregado. <file:///C:/Users/pc/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026.pdf>
- Cabrera, Y. (2018). *CARACTERÍSTICAS DEL COMPROMISO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO VENTA DE CELULARES*,



*DISTRITO DE AYACUCHO, 2018.* Ayacucho-Perù: Universidad catolica los Angeles de Chimbote.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11309/COMPROMISO\\_DESEMPEÑO\\_EFICIENCIA\\_Y\\_EFICACIA\\_CABRERA\\_LLOCCLA\\_YUBER%20.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11309/COMPROMISO_DESEMPEÑO_EFICIENCIA_Y_EFICACIA_CABRERA_LLOCCLA_YUBER%20.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Castillo de la Cruz, J. (2020). *PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO RESTAURANTE, CASO: "CORAL", SAN VICENTE - CAÑETE, 2020.* Cañete-Perù: UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20182/CALIDAD\\_LABORAL\\_CASTILLO%20\\_DE\\_%20LA\\_%20CRUZ\\_JULIO\\_%20LORENZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20182/CALIDAD_LABORAL_CASTILLO%20_DE_%20LA_%20CRUZ_JULIO_%20LORENZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chacòn , J. (2018). *Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad.* Venezuela: Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015.  
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

De la Cruz, Y. (2021). *DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO MOVIL CLASS S.R.L. DEL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2020.* Ayacucho-Perù: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27511/DESEMPEÑO\\_LABORAL\\_DE\\_LA\\_CRUZ\\_BAUTISTA\\_YODIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27511/DESEMPEÑO_LABORAL_DE_LA_CRUZ_BAUTISTA_YODIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Diaz, P. (2022). *Guia para implementar Gestion de Calidad.* Mexico: Libreria Gandhi, S.A de C.V.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=PGhRDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT19&dq=gestion+de+calidad+libro&ots=CC7gkzc2ZA&sig=VwF5ac0CiP5r46798dIjKlCfPuc#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20libro&f=false>

Duran, A. (2021). *trabajo en equipo.* España: Elearning S.L.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=GG12DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&>

dq=trabajo+en+equipo&ots=4Z9D6SIQEl&sig=cXX9i7dsGs6JAKXgDZvQDTtclJ4#  
v=onepage&q&f=false

Espinoza, F. E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. *Mi SciELO*, 69. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000400171](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171)

Fernandez, B. (12 de Febrero de 2021). *Zipschedules*. Zipschedules: <https://zipschedules.com/es/work-efficiency.html>

Freire, E. (2018). “La hipótesis en la investigación”. *MENDIVE REVISTA DE EDUCACIÓN*, 122-139. <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n1/1815-7696-men-16-01-122.pdf>

Guartán, A. (2019). *Dialnet*, 13-26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144062>

Guartán, A. (2019). *La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores*. Quito-Ecuador: Universidad Técnica de Machala. [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/139/410](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/139/410)

Huichi, N. (2019). *Motivación laboral*. Lima: UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2630/Carolina\\_Trabajo\\_Bachillerato\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2630/Carolina_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ISO9001. (25 de Agosto de 2020). *Europa de Excelencia*. Europa de Excelencia: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>

Lerner, M. (2020). *CALIDAD DE SERVICIO*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo. <https://www.google.com/search?q=universidad+catolica+san+pablo&oq=universidad+catolica+san+pablo&aqs=chrome..69i57j46i512j0i512j46i512j0i512l6.7663j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Lopez , V. (2021). *PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO DE VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS Y ARTÍCULOS DE CUERO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS*. Chimbote - Perú: UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24096/DESEMPE%  
c3%91O\\_LABORAL\\_LOPEZ\\_RAMIREZ\\_VIRGINIA\\_TARSILA.pdf?sequence=3&  
isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24096/DESEMPE%c3%91O_LABORAL_LOPEZ_RAMIREZ_VIRGINIA_TARSILA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Lozada, J. (2019). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CIENCIAMÉRICA*, 34-39.///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-InvestigacionAplicada-6163749.pdf

Luis, M. J. (2021). *Desempeño laboral y gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales FONCODES, 2021*. Lima - Perú: Universidad Cesar vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87881/Montalvo\\_GJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87881/Montalvo_GJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Machuca, F. (4 de Febrero de 2022). *Crehana*. <https://www.crehana.com/blog/empleabilidad/eficiencia-laboral/>

Manene, M. (2018). EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD EN EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO. *Actualidad Empresa*, 48. <https://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>

Muñoz, G., Cervantes, G., & Inda, D. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Espacios.com*, 27. <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>

Olavarria, J. (2018). *MOTIVACIÓN LABORAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL*. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23260/OLAVARRIA\\_AJL.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23260/OLAVARRIA_AJL.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Ormaza, G., & Guerrero, M. (2021). *Gestión de calidad y crecimiento empresarial*. Venezuela: Universidad del Zulia. <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223021/29066223021.pdf>

Parra, R. (2018). La satisfacción del cliente. *INNOVA Research Journal*, 140-146. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879/793>

- Ramirez, J., & Castillo, B. (2018). *Metodología de la Investigación e Investigación Aplicada*. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://opomania.net/wp-content/uploads/2021/05/Metadologia-de-la-investigacion-basica-e-investigacion-aplicada.pdf>
- Rivera, J. (2018). *SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*. Lima-Perù: Universidad AAutonoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/826/Rivera%20Garcia%2c%20Jenny%20Jhoselyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodriguez, M. (2020). El trabajo en equipo. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 49. <http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v49n4/1561-3046-mil-49-04-e597.pdf>
- Rodríguez, P. (2019). *Desempeño laboral*. Nuevo Leon: Institución Universitaria ITSA. [//dagcmkpagjilhakfdhnbomgmjdpkdklff/enhanced-reader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Fjournal.universidadean.edu.co%2Findex.php%2FRevista%2Farticle%2Fdownload%2F2452%2F1994](http://dagcmkpagjilhakfdhnbomgmjdpkdklff/enhanced-reader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Fjournal.universidadean.edu.co%2Findex.php%2FRevista%2Farticle%2Fdownload%2F2452%2F1994)
- Sánchez, R. d. (2021). *calidad de servicio*. Lima: Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72883/S%c3%a1nchez\\_PRDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72883/S%c3%a1nchez_PRDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- silva, D. d. (2022). Satisfacción del cliente. *Web Content & SEO Associate*, 49-52. <https://www.zendesk.com.mx/blog/satisfaccion-cliente/>
- Silva, J., Guzmán, G., & Sánchez, W. (2020). *Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San marcos. <https://www.redalyc.org/journal/6381/638167728006/638167728006.pdf>
- Torres, D., & Chipana , J. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS, AYACUCHO 2018*. Ayacucho-Perù: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA.
- Valdez, P., Saca, I., & Aybar , J. (2018). *Calidad en el Servicio*. Surco: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.

<https://www.proquest.com/openview/e48097e55d2ab5e23d655c221d949d2d/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>

## **ANEXO 1: Instrumento de Recolección de datos**



### **UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE**

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

#### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

#### **ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES**

La presente encuesta es anónima y forma parte del trabajo de investigación titulada Propuesta de Mejora del Desempeño Laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad En Las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Construcción: Caso Empresa Constructora Terrasoft Contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021

. Que tiene por objetivo recolectar información del sector rubro mencionado anteriormente, el cual se le ruega responder con total sinceridad.

#### **INSTRUCCIONES**

La encuesta cuenta con 15 preguntas relacionadas al tema investigativo Propuesta de Mejora del Desempeño Laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad, donde se consideró 5 distintas alternativas de respuesta con su respectiva valoración.

<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

<b>Preguntas</b>	<b>nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>siempre</b>
<b>Dimensión 1 : Trabajo en equipo</b>					
1.- ¿cuenta con un adecuado ambiente de control en la empresa?					
2.- ¿la evaluación de riesgos es aplicada en la dirección interna en la empresa?					
3.- ¿utiliza la información para una adecuada supervisión?					
<b>Dimensión 2 : eficiencia en el desempeño</b>					
4.- ¿la empresa realiza un enfoque adecuado de comunicación para alcanzar sus objetivos?					
5.- ¿existe capacitación de personal en la empresa?					
6.- ¿fomenta la actividad de desenvolvimiento para solucionar problemas personales?					
7.-¿la gerencia guía plenamente al equipo de trabajo?					
<b>Dimensión 3 : motivación</b>					

8.- ¿existen estrategias para una selección de personal adecuada?					
9.- ¿la parte administrativa de la empresa guía plenamente a su equipo de trabajo?					
10.- ¿los administradores ayudan a realizar a un trabajador para un óptimo rendimiento?					
11.- ¿la parte directiva conoce métodos prácticos para orientar al personal?					
12.-¿la empresa cuenta con un buen plan de mejoramiento?					
13.-¿provee correctamente los materiales a las obras que realiza?					
14.-la empresa organiza adecuadamente sus actividades?					
15.-¿la empresa cuenta con estrategias para una buena selección de personal?					

## Anexo 2: Validación de experto

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

**1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Arturo Chuchón Huamaní

**1.2. Grado Académico:** licenciado en administración

**1.3. Profesión:** administración de empresas

**1.4. Institución donde labora:** universidad Uladech católica

**1.5. Cargo que desempeña:** proyectista

**1.6. Denominación del instrumento:** encuesta

**1.7. Autor del instrumento:** Morales Mendoza, Marco Antonio

**1.8. Carrera:** administración

#### II. VALIDACIÓN:

##### Ítems correspondientes al Instrumento 1

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	
<b>Dimensión 1:</b>							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
<b>Dimensión 2:</b>							
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
<b>Dimensión 3:</b>							
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		



Lic. Adm. Arturo Chuchón Huamani  
CLAD, 0310

Firma

Apellidos y Nombres del experto

**2. DATOS GENERALES:**

**1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Riveros Pillaca Luis Efraín

**1.2. Grado Académico:** licenciado en administración

**1.3. Profesión:** administración de empresas

**1.4. Institución donde labora:** LUKAT contratistas generales

**1.5. Cargo que desempeña:** gerente general

**1.6. Denominación del instrumento:** encuesta

**1.7. Autor del instrumento:** Morales Mendoza, Marco Antonio

**1.8. Carrera:** administración

## II. VALIDACIÓN:

### Ítems correspondientes al Instrumento 1

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	
<b>Dimensión 1:</b>							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
<b>Dimensión 2:</b>							
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
<b>Dimensión 3:</b>							
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		

**Otras observaciones generales:**



Firma

Apellidos y Nombres del experto

DNI N°



### ANEXO 3: Confiabilidad De Alfa Cronbach

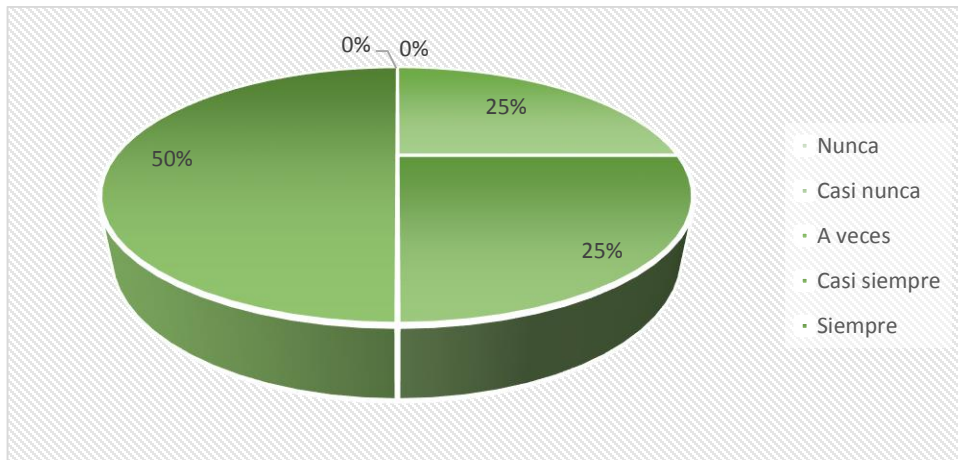
#### Propuesta de Mejora del Desempeño Laboral como factor relevante de la Gestión de Calidad En Las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Construcción: Caso Empresa Constructora Terrasoft Contratistas S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021

ENCUESTADOS	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	TOTAL
E1	3	1	4	3	1	3	1	1	1	1	4	3	5	4	1	24
E2	4	1	4	3	1	3	1	1	1	1	4	3	5	4	1	24
E3	3	2	4	4	1	4	1	1	1	2	5	4	5	4	1	28
E4	4	2	4	4	1	4	1	1	1	2	5	4	5	4	1	28
E5	5	3	5	4	1	4	1	2	1	3	5	4	5	5	2	32
E6	5	3	5	4	1	4	1	2	1	3	5	4	5	5	2	32
E7	5	4	5	4	2	4	2	3	1	3	5	5	5	5	2	35
E8	5	4	5	4	2	4	2	3	1	3	5	5	5	5	2	35
<b>VARIANZA</b>	0.6875	1.25	0.25	0.1875	0.1875	0.1875	0.1875	0.6875	0	0.6875	0.1875	0.5	0	0.25	0.25	
<b>SUMATORIA DE VARIANZA</b>			5.5													
<b>VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS</b>				17.1875												
<b>NUMERO DE ITEMS</b>	15															

<b>CONFIABILIDAD</b>	<b>0.72857</b>
----------------------	----------------

ESCALA	
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

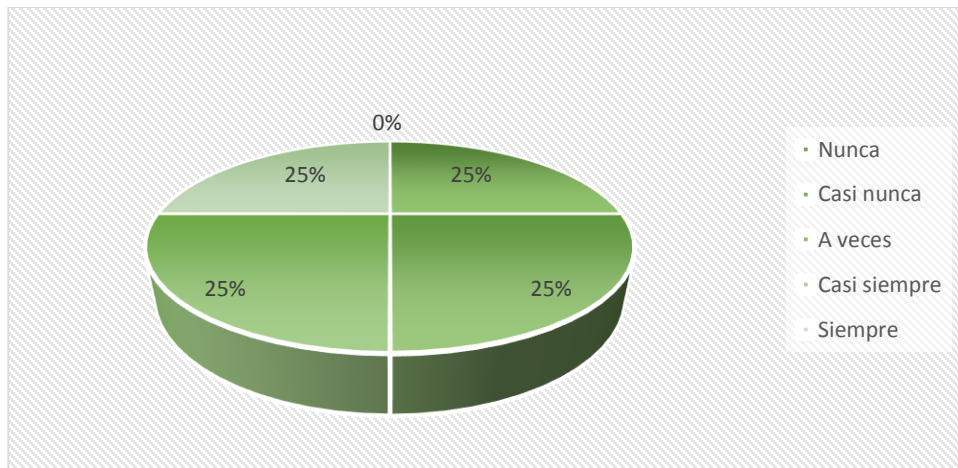
## ANEXO 4: figuras



*Figura 1: Adecuado ambiente de control*

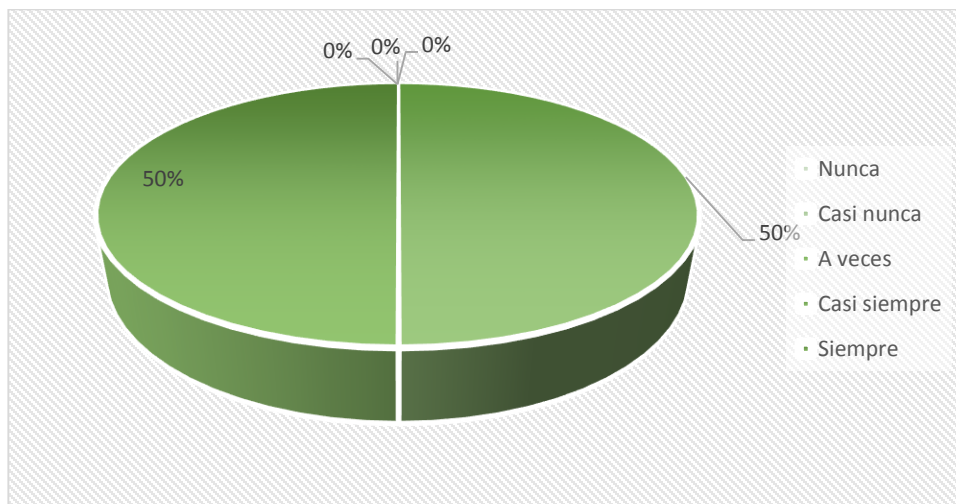
*Fuente: Tabla 1*

*Figura 2: Aplica la evaluación interna dentro de la constructora*



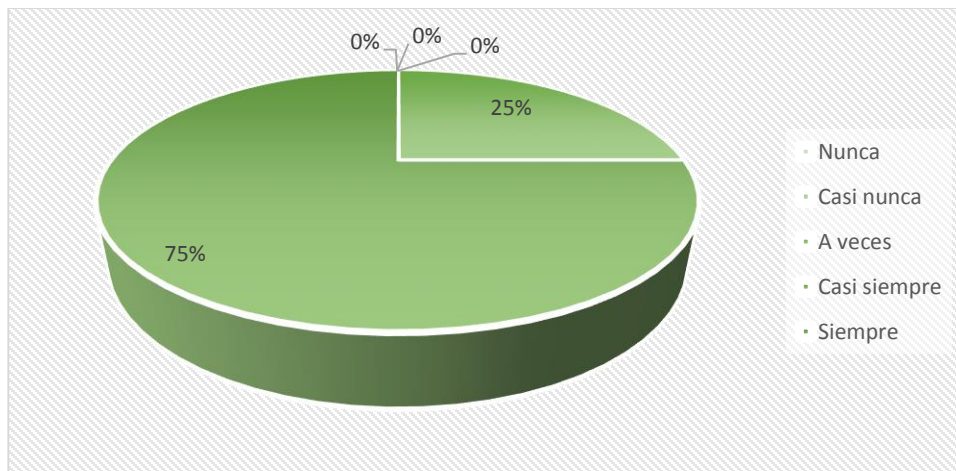
*Fuente: Tabla 1*

Figura 3: Se brinda una adecuada información dentro de la empresa



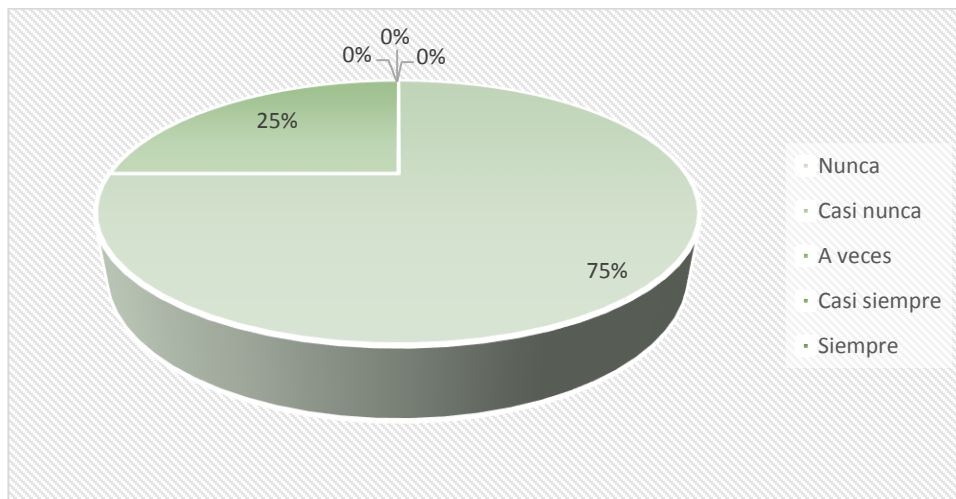
Fuente: Tabla 1

Figura 4: La empresa enfoca una adecuada comunicación



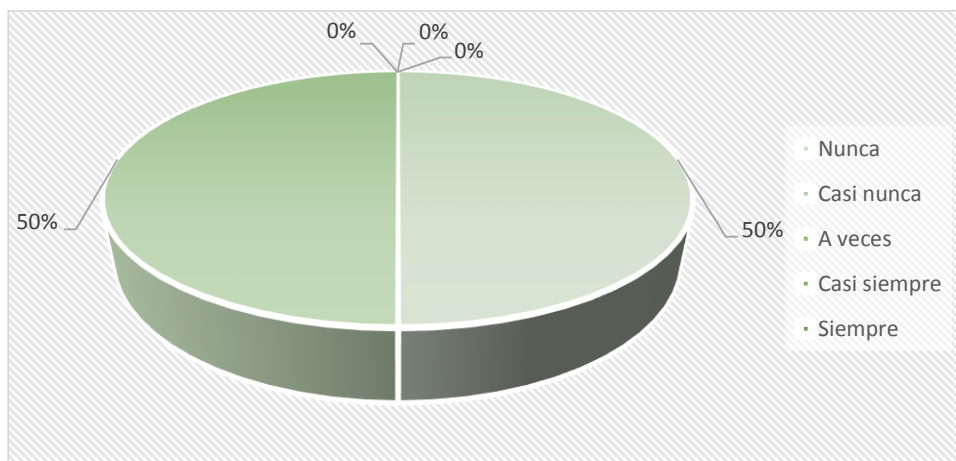
Fuente: Tabla 2

Figura 5: dentro de la empresa se cuenta con una adecuada capacitación del personal.



Fuente: Tabla 2

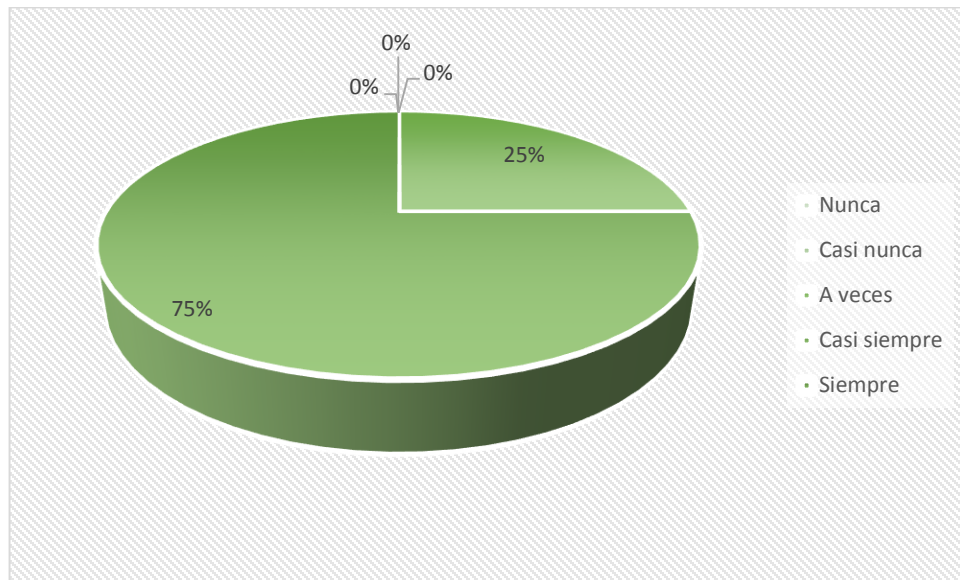
Figura 6: Actividad de desenvolvimiento



Fuente: Tabla 2

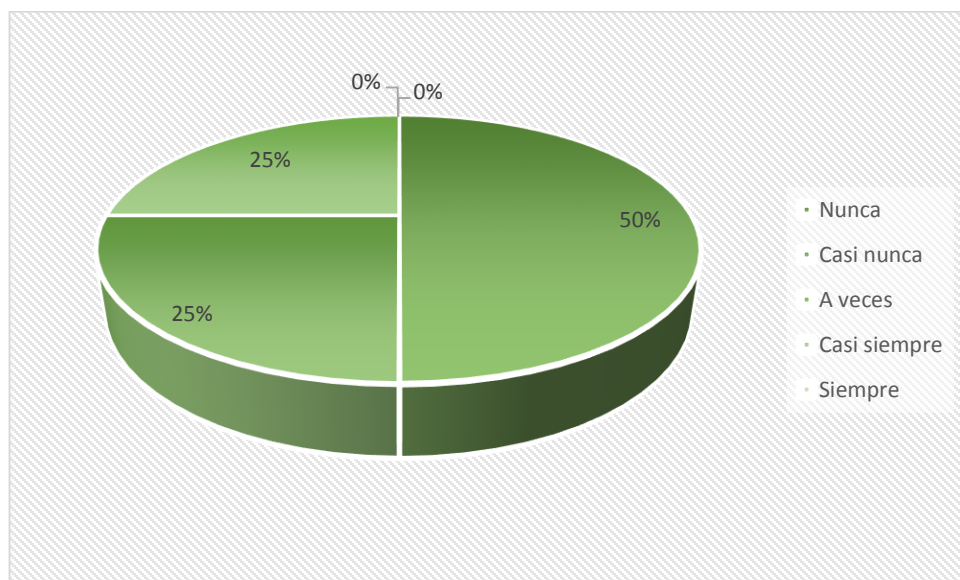


Figura 7: Guía plenamente a su equipo



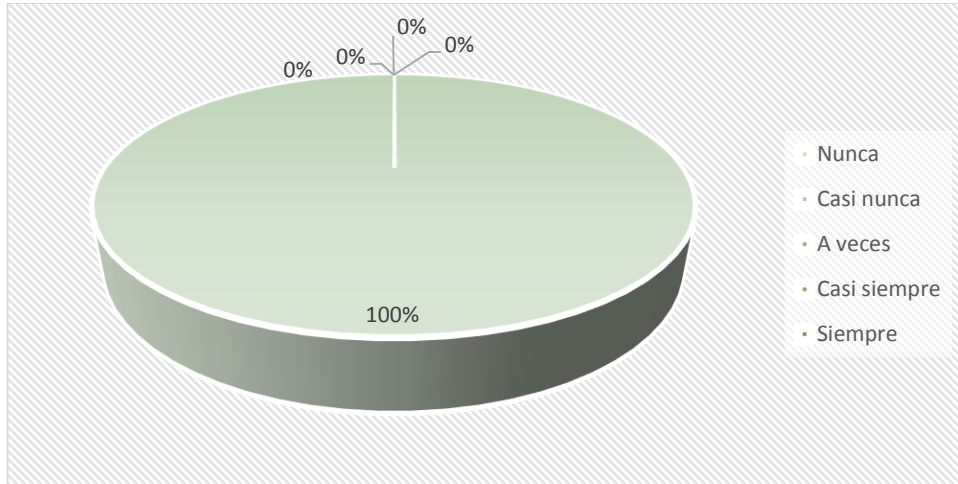
Fuente: Tabla 3

Figura 8: Se cuenta con ayuda por parte de los líderes al realizar un trabajo.



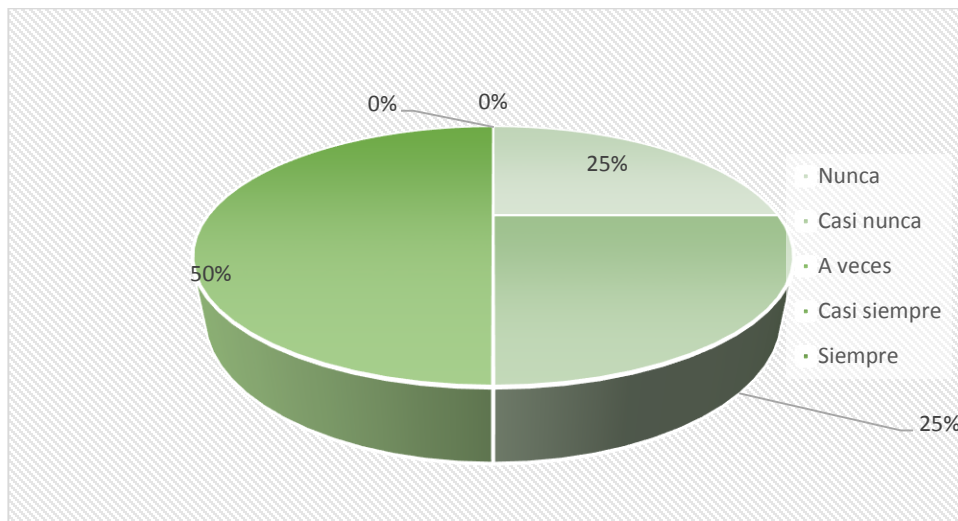
Fuente: Tabla 3

Figura 9: dentro de la empresa se brinda logro obtener la orientación al personal.



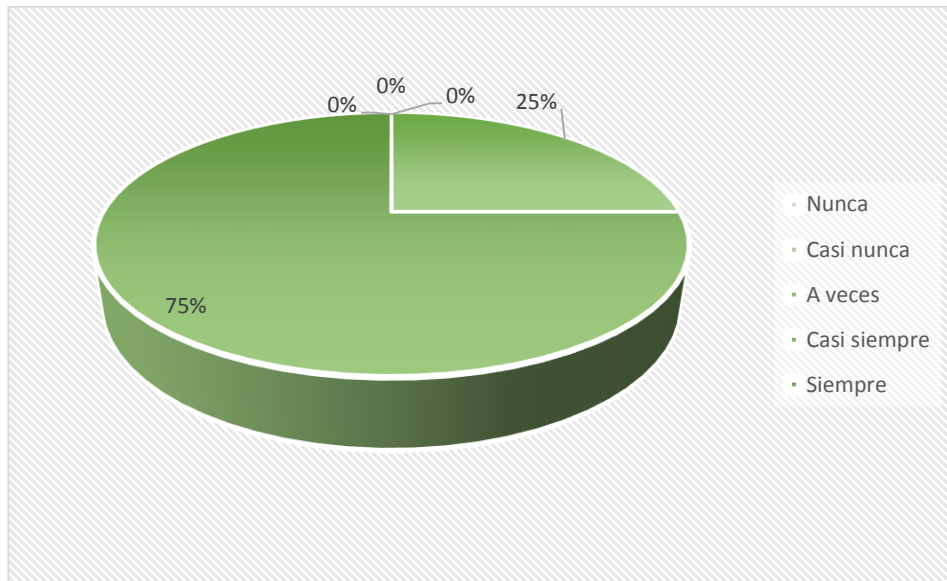
Fuente: Tabla 3

Figura 10: Ayudan a satisfacer las necesidades de los trabajadores



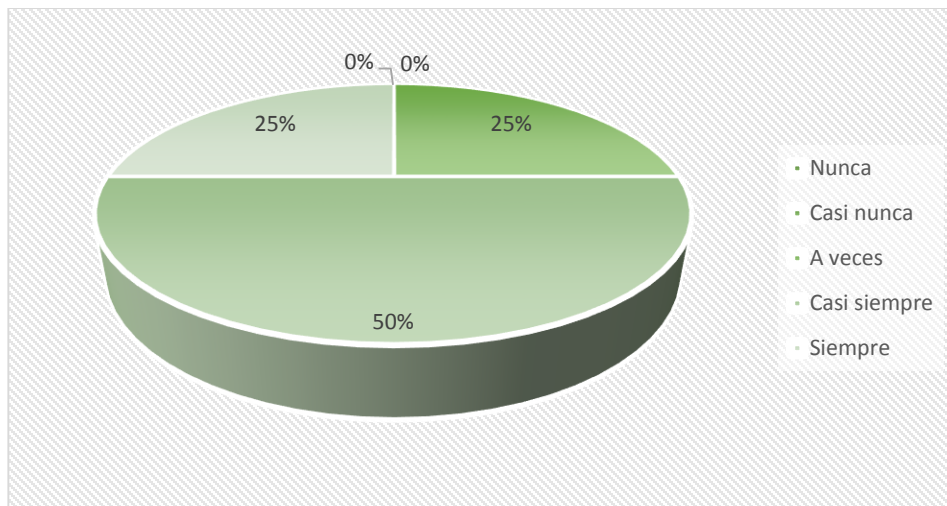
Fuente: Tabla 3

Figura 11: Realiza mantenimiento de infraestructura



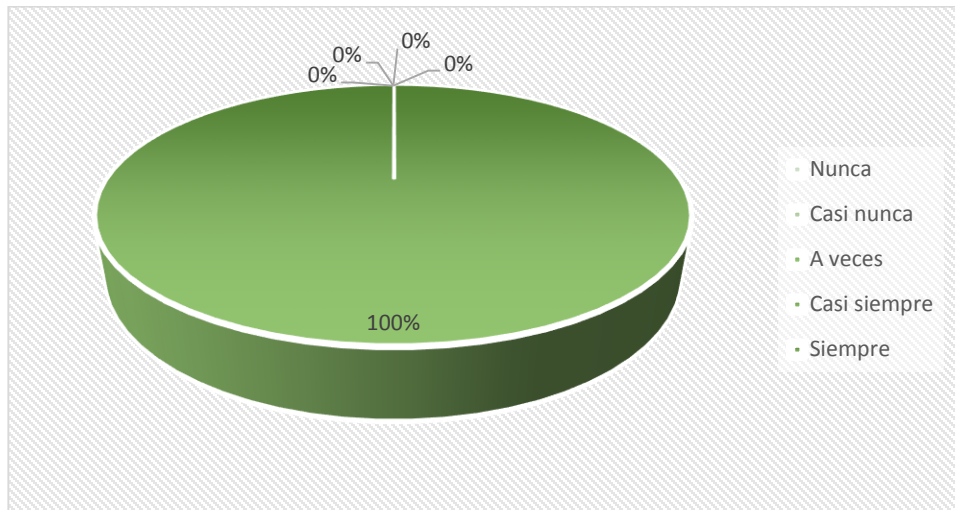
Fuente: Tabla 3

Figura 12: Dentro de la empresa se cuenta con un plan de mejoramiento.



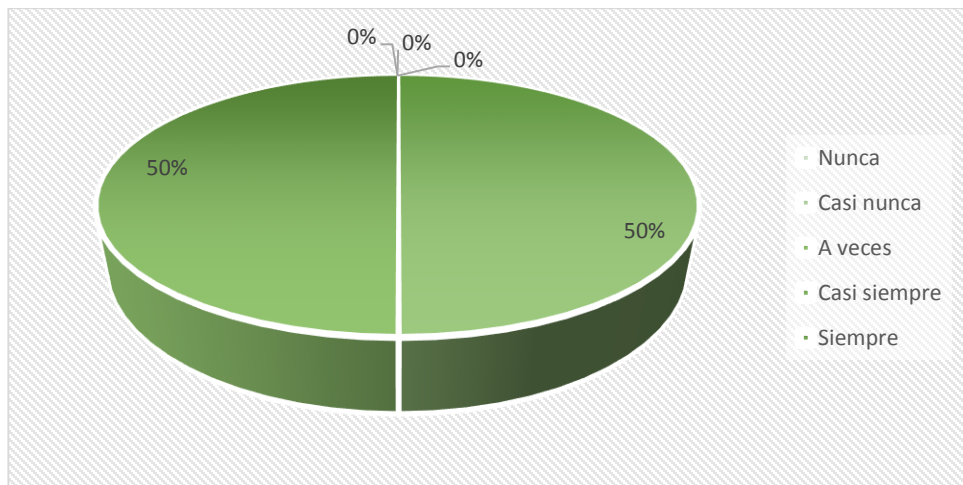
Fuente: Tabla 3

Figura 13: Provee correctamente los materiales



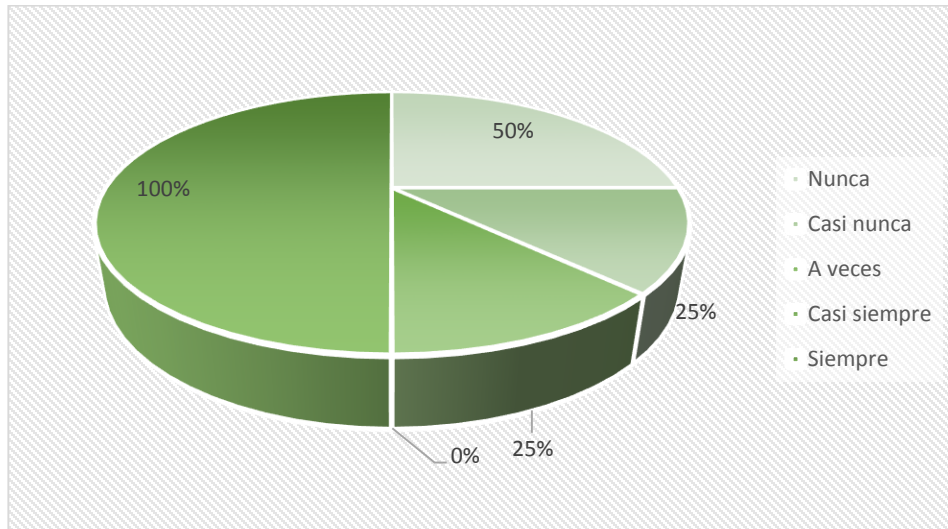
Fuente: Tabla 3

Figura 14: Se realiza una buena organización para sus actividades.



Fuente: Tabla 3

Figura 15: Se realiza de manera correcta las estrategias para la selección de personal dentro de la empresa



Fuente: Tabla 3

# TC-861-MMORALESM-EMPASTADO-2022-03

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo