



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**TITULO**

**CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y  
GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR  
SERVICIO RUBRO EMPRESAS DE LIMPIEZA EN EL  
DISTRITO DE TUMBES, 2018.**

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

**AUTORA:**

**Br. SANTOS ELENA GARCÍA BARRETO.**

**ASESOR:**

**MGTR. LIC. ADM. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GALVEZ.**

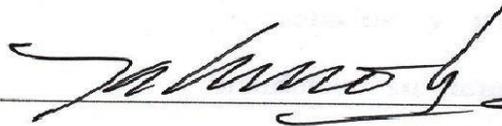
**TUMBES-PERU**

**2018**

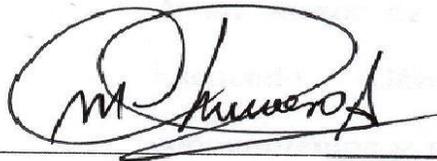
**HOJA DE FIRMA DEL JURADO**



**Mgtr. Lic. Adm. Víctor Hugo VILELA VARGAS**



**Mgtr. Lic. Adm. Víctor Helio PATIÑO NIÑO**



**Lic. Adm. Maritza Zelideth CHUMACERO ANCAJIMA**



**Mgtr. Lic. Adm. José Fernando ESCOBEDO GÁLVEZ.**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero, agradecer a mis padres por ser mis grandes amigos y mi apoyo incondicional, mi ejemplo de vida, a mis hermanos por estar siempre a mi lado y enseñarme a que debo tener la fortaleza de continuar hacia adelante y buscar nuevos horizontes. Un agradecimiento especial a los propietarios y trabajadores de la MYPES por brindarme su tiempo y apoyo incondicional en la realización del informe de tesis.

A mi asesor de Tesis Mgtr. Lic. Adm. José F. Escobedo Gálvez, quien compartió sus conocimientos y me proporcionó las herramientas para la realización de este informe y finalmente a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder concluir mi carrera profesional

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la vida y todo lo que tengo, por poner en mi camino a tantas personas maravillosas, quienes han contribuido de forma significativa en mi vida y en mis proyectos de estudio. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorar cada día más lo que tengo.

A mis padres, Julio García y Felicita Barreto, por haberme enseñado todos los valores necesarios para ser cada día mejor, inculcaron en mí el sentido de responsabilidad, y su apoyo y sobre todo por el amor que siempre me han brindado.

También, la dedico a mis Hermanos Julio y Margarita a quienes adoro, por animarme a estudiar y apoyarme durante todo el proceso, además de "darme siempre una manito" cuando los he necesitado. Me enseñaron a ser fuerte, y siempre recibí su apoyo y cariño incondicional.

## **RESUMEN**

En la presente investigación tuvo por objetivo central **Determinar la caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.** Haciendo ello que el servicio que brindan dichas empresas de limpieza sea factible para la comodidad del cliente, para así posteriormente se hace poder determinar diferentes características que ayuden a el desempeño laboral de calidad en el mercado y así poder brindar estrategias para la solución mediante este informe de investigación. Con una metodología de investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con una población de 45 trabajadores para la variable desempeño laboral y 68 clientes para la variable gestión de calidad, utilizando el cuestionario y la encuesta como técnica e instrumento de recolección de datos; Se concluyó que los trabajadores realizan sus funciones con eficiencia, se desenvuelven en un adecuado clima laboral, optimizan su tiempo y recursos con eficacia, se sienten identificados con la empresa, mostrando características de empatía, buena comunicación y cordialidad en el desempeño de sus funciones, por consiguiente la empresa cumple con los servicios y cubre las necesidades con calidad de atención al servicio al cliente, mas no con una remuneración equitativa al trabajador.

***Palabras Claves: Desempeño Laboral, Gestión de Calidad y MYPES.***

## **ABSTRACT**

In the present investigation, the main objective was to determine the characterization of the work performance and quality management of the MYPES, sector service sector cleaning companies of the district of Tumbes, 2018. By doing that the service provided by these cleaning companies is feasible for the customer comfort, so that later it becomes possible to determine different characteristics that help the quality work performance in the market and thus be able to provide strategies for the solution through this research report. With a research methodology of descriptive type, quantitative level and non-experimental cross-sectional design; with a population of 45 workers for the labor performance variable and 68 clients for the variable quality management, using the questionnaire and the survey as a technique and instrument for data collection; It was concluded that workers perform their functions efficiently, they develop in an adequate working environment, optimize their time and resources effectively, they feel identified with the company, showing characteristics of empathy, good communication and cordiality in the performance of their duties, therefore, the company complies with the services and covers the needs with quality customer service, but not with a fair remuneration to the worker.

***Key Words: Labor Performance, Quality Management and MYPES.***

## INDICE

DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN: .....	19
2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES .....	32
<b>2.2.1. DESEMPEÑO LABORAL:</b> .....	32
<b>2.2.2. GESTION DE CALIDAD</b> .....	40
<b>2.2.3. MYPES:</b> .....	49
III. HIPÓTESIS .....	53
IV. METODOLOGÍA.....	54
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	54
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	54
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	54
4.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	55
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	57
<b>Población.....</b>	57
<b>MUESTRA.....</b>	57
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	59
4.7. PLAN DE ANÁLISIS.....	60
4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	60
4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	62
V. RESULTADOS .....	63
5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	63
5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	67

VI. CONCLUSIONE .....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	74
ANEXOS.....	83
ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	84
ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO.....	85
ANEXO 03: ENCUESTA.....	86
ANEXO 04: JUICIO DE EXPERTOS.....	87
ANEXO 05: LIBRO DE CODIGOS.....	89
ANEXO 06: ALBUM DE FOTOGRAFIAS.....	91
ANEXO 07: TURNITIN.....	93
ANEXO 08: VALIDACION Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTOS.....	94

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo denominado **“Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018”** La presente investigación proviene de las líneas que han sido asignadas por la Escuela Profesional de Administración y comprenden el campo disciplinar: promoción de las MYPE.

Actualmente los servicios de limpieza en nuestra nación, y por ende en la región Tumbes se están convirtiendo en una prioridad fundamental, lo cual ha tenido un crecimiento sostenido, beneficiado por la contratación externa de estos servicios, que son requeridos por parte de hogares, industria, instituciones públicas y privadas, etc. Debido a ciertos factores como son: Tiempo, disminuir carga laboral y otros costos fijos para el mantenimiento y la salubridad ha originado que las empresas recurran al outsourcing.

En el Perú el sector servicios de limpieza se encuentra integrado por un significativo número de pequeñas, medianas y grandes empresas dedicadas a este rubro, este mercado de servicios en la última década ha tenido una creciente demanda, con una tasa de empleo femenino alta, por la importancia de la higiene y limpieza en los hogares y entornos laborales y por el incremento de la capacidad adquisitiva del ciudadano medio.

Esta investigación nos proporcionara indicadores para mejorar el desempeño y rendimiento de los trabajadores y así poder desarrollar las habilidades, destrezas y actitudes comprendidas en las competencias de los trabajadores de limpieza, así como

definir protocolos de servicio y estándares de calidad que dejen a los clientes totalmente satisfechos, orientados a una mayor eficiencia, eficacia y excelencia en el servicio, con la finalidad de tener clientes satisfechos mediante un adecuado desarrollo de la cultura de servicio garantizando altos estándares de calidad en la atención de los mismos.

Las unidades económicas materia de trabajo son MyPes del cercado de Tumbes, dedicadas entre otras actividades al rubro de limpieza; en el distrito de Tumbes se han identificado que existen cuatro (04) MyPes dedicadas a este rubro objeto de la investigación, el estudio parte del problema de la calidad de servicio que aquellas empresas del distrito de Tumbes, le ofrecen a cada uno de sus clientes, en donde se pretende investigar **¿Cuáles son las características del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018**” Es por ello que se formuló el siguiente objetivo de investigación **Determinar la caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018**. Haciendo ello que el servicio que brindan dichas empresas distribuidoras sea factible para la comodidad del cliente, para así posteriormente poder determinar diferentes características que ayuden a el desempeño laboral de calidad en el mercado y así poder brindar estrategias para la solución mediante este informe de investigación.

Para la caracterización del problema de investigación se utilizó la Técnica de PESTEL; en donde se describirán los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que se describirán a continuación:

**Aspecto Político: Nivel de Corrupción:** Uno de los principales problemas del país es la corrupción en donde el 55% de peruanos percibimos la corrupción de los funcionarios siendo el principal problema que enfrenta el Estado y que le impide el desarrollo; el 80% de los peruanos piensa que el Perú es un país muy corrupto y solo el 11% pensamos que disminuirá; esa percepción es mayor que en los gobiernos de Fujimori y García siendo las principales entidades públicas más corruptas como la PNP, Poder Judiciales; es preciso indicar que lo grave es la inacción por parte del gobierno de no zanjar con el tema, por el contrario el comportamiento dubitativo hace que los ciudadanos sientan que la impunidad corriente en las esferas de gobierno. Castañeda (2018)

*Facilidades para Crear Negocio:* Es importante resaltar que la mayoría de disposiciones normativas tiene como objetivo favorecer y formalizar a aquellos sectores emprendedores que puedan aportar de manera efectiva a los niveles de crecimiento del Perú. Por ejemplo, destacan medidas de corte administrativo, como a simplificación y la eliminación de barreras burocráticas, con lo cual las micro y pequeñas empresas (MYPES) bajarán sus costos y el país ganará competitividad; así tenemos que estas unidades productivas pagarán menos impuestos merced del nuevo régimen MYPE Tributario, con lo que se promoverá a los pequeños emprendedores que consideraban costoso el pago de impuestos, pero que ahora tributarán solo el 10% del impuesto a la renta (IR).

**Aspecto Económico: Tasas de Inflación:** El Perú tiene una inflación de aproximadamente 3% al año, eso significa que el costo real del crédito a las MYPES es del 32% al año. En este contexto surge una primera pregunta: ¿en la situación actual

es razonablemente probable que una micro o pequeña empresa pueda tener una rentabilidad igual o mayor al 32%? La primera respuesta es que no parece posible. Entonces surge una segunda pregunta ¿cómo es posible que las MYPES puedan asumir esa tasa de interés? La respuesta es: en la mayoría de casos los clientes de estas operaciones se están descapitalizando para poder pagar, es decir que su patrimonio está disminuyendo, sea a nivel de la empresa o de la familia. Diario La República (2015).

*Tipo de Cambio:* En el Perú el precio del dólar sube frente al sol, ante la caída de la cotización internacional del cobre y la espera de la reunión que empezó esta mañana (31/07/2018) en la Reserva Federal de los Estados Unidos FED, donde se decidirá sobre sus tasas de interés. El tipo de cambio se situó en s/3,274 en el mercado interbancario. De otro lado el dólar tenía un precio de venta de s/3.295 y un precio de compra de s/3.255 en los principales bancos; en tanto, el tipo de cambio en el mercado paralelo o casas de cambio es de s/3.280. Agencia Andina (2018).

**Aspecto Social:** *Calidad de Vida:* Perú ha experimentado un crecimiento económico sostenido, en gran parte al aumento de los precios del oro, el cobre y otros minerales, pero prácticamente todo el territorio ha sido entregado en concesión a empresas mineras, petroleras y madereras, con frecuencia en conflicto con las poblaciones locales. La pobreza monetaria ha disminuido, pero la pobreza multidimensional ha aumentado a niveles críticos. Se ha avanzado en circulación del dinero y en conectividad vía electrónica y telefónica, pero se ha retrocedido en calidad de vida y en seguridad pública, como el aumento de la delincuencia que se va

apoderando de calles y ciudades, y ha aumentado la corrupción, resultado de que la influencia del poder empresarial llega a todos los niveles del gobierno. Social Watch Report (2016)

*Confianza del consumidor:* 2017 fue un buen año para los consumidores globales, con la confianza del consumidor terminando el año en un nivel casi récord, de acuerdo a la Encuesta Global de Confianza del Consumidor del Conference Board® del cuarto trimestre 2017, que se produce en colaboración con Nielsen. En particular, 51 mercados terminaron el año con mayor confianza que en 2016, y los aumentos fueron superiores a 2 puntos en 46 mercados. Entre las 10 economías más grandes del mundo, China, Japón, Francia e Italia experimentaron más de 5 puntos de incremento en la confianza del año pasado. Comparativamente, la confianza en India, EE. UU. y Reino Unido experimentó una disminución de más de 5 puntos. Estos tres mercados, sin embargo, se mantienen entre los más seguros del mundo. Nielsen (2018).

**Aspecto Tecnológico:** El uso de la tecnología y los nuevos sistemas integrados de limpieza pueden hacer a las empresas ahorrar en sus costos por el mantenimiento de sus infraestructuras. , el uso de internet, redes sociales, uso de maquinaria industrial para la limpieza (vaporizadoras, aspiradoras, barredoras, etc.).

*El comercio electrónico* Las Mypes podrían reducir sus costos si usaran más tecnologías de información y comunicación: Hoy en día la tecnología nos ofrece medios de comunicación y contacto masivos y gratuitos que pueden ser utilizados por las empresas para la difusión de sus productos de una manera efectiva y a bajo costo, como por ejemplo, tales correo electrónico, páginas web, ventas

por Internet, uso de banca electrónica, Intranet corporativa, redes sociales, entre otros, los avances tecnológicos han generado que tengamos diferentes formas de realizar un pago, los cuales se pueden concretar mediante POS inalámbricos o transferencias de dinero por internet. Un mayor uso de las herramientas de tecnologías de información y comunicación (TIC) por parte de las micro y pequeñas empresas (mypes) peruanas les ayudaría a reducir sus costos administrativos y promover mejor sus productos y/o servicios. Existen actividades como ‘pagar impuestos o realizar operaciones bancarias por Internet, que ya no son exclusividad de las grandes empresas sino que también son realizadas por las MyPes en diversas partes del mundo, ya que representan un costo mínimo. PUCP, Rocca (2014).

*Kit digital gratuito para las Mypes y Pymes:* Las pequeñas y medianas empresas en nuestro país no tienen una productividad tan alta como en otros países, por ello, el Ministerio de Producción (PRODUCE) presentó Kit Digital, una plataforma gratuita que ofrece capacitaciones en marketing y gestión empresarial, además de herramientas de gran utilidad. Las Micro y pequeñas empresas (Mype) podrán duplicar sus ventas con la plataforma Kit Digital disponible en Internet, que brinda de manera gratuita el Ministerio de la Producción (Produce). La plataforma Kit Digital ([www.kitdigital.pe](http://www.kitdigital.pe)) incluye herramientas, servicios y cursos de aprendizaje sin costo alguno, solo inscribiéndose con su Documento Nacional de Identidad (DNI) o número de Registro Único de Contribuyente (RUC). Viceministro de Mype e Industria, Velarde (2017).

**Aspecto Ecológico:** *Eliminación de Desechos:* Existe un

orden para abordar el problema, el cual se debe iniciar por la prevención, lo que supone estar preparado para tomar las acciones del caso; luego, la minimización de impactos y residuos. Así, por ejemplo, se identifica los puntos en los cuales se contamina y se intenta reducirlos lo más posible. El paso siguiente es la reutilización y reciclaje, donde se busca volver a usar los residuos. Por ejemplo, usar retazos de telas para confeccionar cojines o la transformación de residuos orgánicos para obtener compost. Luego, sigue el proceso de tratamiento, por el cual se pretende reducir los componentes dañinos contenidos en los residuos y que pueden dañar el ambiente. La última etapa es la disposición final segura de los residuos. Ministerio del Ambiente (2017)

*Recursos Naturales Limitados:* En el Perú, cerca del 65% de la agricultura depende de especies y variedades nativas; el 95% de la ganadería se alimenta de pastos naturales; casi toda la actividad pesquera y forestal se basa en el aprovechamiento de especies nativas (Brack, 2001). En la Amazonía peruana, la dependencia de los recursos biológicos es aún más estrecha. La pérdida de los recursos de la biodiversidad, es una amenaza latente sobre nuestras reservas alimenticias, madereras, médicas y energéticas, y sobre las oportunidades de recreación y turismo. Asimismo interfiere además con las funciones ecológicas esenciales, tales como la regulación de las aguas servidas, el control de la erosión del suelo, la asimilación de los desechos y la purificación del agua, y el ciclo del carbono y nutrientes. En esta sección resumiremos los componentes de la biodiversidad y sus principales características que hacen del Perú un país Megadiverso, y pondremos atención en la gestión de la biodiversidad, que actualmente se lleva a cabo mediante los procesos de Estrategias Regionales y Nacional de Biodiversidad. Ministerio de Agricultura y Riego (2018)

**Aspecto Legal:** Temas de tributación y pagos de impuestos, la mayoría de empresas descalifican la labor de fiscalización de Sunat y de las municipalidades cabe señalar que la percepción negativa se produce sobre la labor de fiscalización y no sobre los procedimientos requeridos en el proceso de tributación.

El 02 de Julio del 2013, el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. ¿Qué cambios nos trae esta Ley a las micro y pequeños empresas? Se cambian los criterios de clasificación para las Micro, Pequeñas y Medianas empresas de la siguiente manera: Las Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL) pueden acogerse al Nuevo RUS “Decreto Legislativo 937, Ley del Nuevo Régimen Único Simplificado” siempre que cumplan los requisitos establecidos por dicha norma; Se transferirá la administración del Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) pasando del Ministerio de Trabajo (MINTRA) a la SUNAT.

Las microempresas que se inscriban en el REMYPE gozarán de amnistía en sanciones tributarias y laborales durante los tres primeros años contados a partir de su inscripción y siempre que cumplan con subsanar la infracción. Las empresas que se acogieron al régimen de la microempresa establecido en el D. Leg. N° 1086, Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente, gozan de un tratamiento especial en materia de inspección del trabajo por el plazo de 03 (tres) años desde el acogimiento al régimen especial, específicamente en relación con las sanciones y fiscalización laboral.

Se formuló la siguiente pregunta del problema ¿Cuáles son las características del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018? Por lo cual se formuló los siguientes objetivos de investigación: Objetivo General: Determinar la caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018. Y Objetivos Específicos: Describir el compromiso de los trabajadores de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018; Conocer el nivel de productividad de los trabajadores de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018; Determinar la orientación al cliente de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018; Identificar el nivel de satisfacción de los clientes de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.

Se justifica teóricamente porque contiene una apertura de conocimiento del desempeño laboral y gestión de calidad, teniendo como base el compromiso del trabajador, productividad de los trabajadores, orientación al cliente y satisfacción del mismo. (Miller y Salkiu, 2002).

Por tal motivo en el campo de la justificación de la presente investigación, se justifica en lo práctico, por que utiliza mecanismos que permite conocer y encaminar al rubro de empresas de limpieza del distrito de Tumbes, desde los aspectos del desempeño laboral y Gestión de Calidad. (Mathews 2009)

Tiene una justificación metodológica, por la aplicación sistematizada

del proceso de la investigación, encaminada a la detección de datos cuantitativos que determinen las características sin vulneración alguna, y se recogen los datos en un solo momento, en este caso rubro empresas de limpieza. (Batista, 2006).

La investigación del presente trabajo va a permitir poder visualizar como se encuentran hoy en día las empresas de limpieza así mismo poder aplicar diferentes estrategias para un mejor nivel de desempeño laboral y calidad, saber así mismo el porqué de la competencia en el mercado.

Por ende cada empresa se preocupa que sus clientes se sientan satisfechos con lo que ofrecen para que estos se sientan cómodos con lo que adquieren ya que los consumidores esperan obtener más de lo que se imaginan.

Institucionalmente este estudio beneficiara a la universidad, servirá de aporte para las bibliotecas constituyéndose en una base de consultas para próximas investigaciones que realicen las futuras generaciones de estudiantes, además permitirá a las MyPes el manejo del negocio motivándolo al cambio, para una mejor prestación de los servicios. (Batista, 2006).

Se justifica profesionalmente, en la medida en que me permitirá obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

Se justifica por conveniencia porque permite conocer la realidad del desempeño laboral y gestión de calidad del rubro de empresas de limpieza del distrito de Tumbes, promoviendo el fortalecimiento de los integrantes de las MyPes.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:**

Cortéz (2012) en su investigación “*Empresas de limpieza Cuyo-Argentina 2012*”, actualmente en General Alvear no existe una empresa de limpieza que brinde un servicio integral y especializado, a las casas locales, con tecnología apropiada, a costos razonables y tiempos mínimos de servicios. Por dicha razón las empresas de nuestro medio se ven obligadas a contratar estas prestaciones a departamentos vecinos, sin tener opciones disponibles de alcance local. Esta tercerización a la distancia crea inconvenientes a nuestros empresarios al momento de realizar reclamos por disconformidad en cuanto a la calidad del servicio y en cuanto al abastecimiento de insumos básicos de higiene. El hecho radica en que no existe un contacto directo con las personas responsables de las empresas prestadoras de limpieza, y las supervisiones son poco frecuentes, justamente debido a que los supervisores no residen en la zona. Esto además implica un escaso control de las tareas realizadas y del personal operario que las desempeña. Consecuentemente ante la inexistencia de una empresa prestadora de servicios de limpieza establecida en la zona se vislumbra una necesidad en el rubro servicios que puede ser cubierta con un emprendimiento de negocios que apunte a dicho sector.

Seguidamente, Washco (2010), en Cuenca, existe un fenómeno migratorio muy generalizado desde hace muchos años que ha venido tomando mayor fuerza en los últimos tiempos, y considerando que el mayor porcentaje de los emigrantes son personas que se dedicaban al servicio doméstico, ha hecho que se torne complicado conseguir personal para realizar tareas de limpieza y mantenimiento de hogares; adicionalmente, los altos índices de delincuencia en complicidad con el personal doméstico, ha ocasionado que las familias opten por no contratar los servicios de personal “puertas adentro” para la limpieza de sus hogares. Por tal motivo, el servicio de limpieza es una actividad con una gran demanda en nuestro medio, que tiende a incrementarse ya que las mujeres hoy en día trabajan a tiempo completo instaurándose la necesidad de contratar servicios seguros y confiables de limpieza y mantenimiento de hogares. En esta ciudad existen pocas empresas dedicadas a la presentación de estos servicios, por esta razón, el servicio de limpieza y mantenimiento de hogares se torna en una gran oportunidad de negocio floreciente lo que nos lleva la iniciativa de crear una empresa con altos índices de calidad en sus servicios y precios competitivos, además este emprendimiento permitirá contribuir en algo a disminuir los índices de desempleo en nuestra ciudad, y de ésta manera aportar a solucionar el problema de falta de personal de limpieza. Así mismo, en los últimos tiempos se ha producido un aumento de la profesionalización y especialización en este campo, lo que contribuye a ofertar servicios más especializados y de mejor calidad.

Según, Massaro (2015), su investigación tuvo como propósito “*Determinar la relación que existe entre el aporte de la gestión del desempeño a la*

*rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia*". Fue una investigación descriptiva correlacional, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario aplicado a una muestra de 20 trabajadores, llegando a la conclusión que la empresa no contaba con medidas exactas del aporte del desempeño individual a la rentabilidad del negocio ni tenían planes concretos para retener talentos, sino que ello dependía de la gestión que cada líder quisiera implementar en su área de trabajo.

Por consiguiente, Cancinos (2015), su investigación tuvo como propósito "*Determinar la relación que existe la selección de personal y desempeño laboral*". Quetzaltenango. Su investigación fue descriptiva correlacional, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario, aplicado a una muestra de 36 personas; obteniendo como principales resultados que el proceso de selección de personal se relaciona de manera considerable con el proceso de la evaluación del desempeño. Asimismo que el proceso de selección de personal tiene una efectividad de 71.15% por lo que se considera efectivo y que los resultados de la evaluación a los colaboradores se encuentran dentro del rango aceptable y sobresaliente, por lo que el desempeño en general de los colaboradores responde a las necesidades de cada puesto.

Según, Salsavilva (2017) su investigación tuvo como propósito "*Determinar la relación que existe entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de los institutos superiores tecnológicos de Lima Metropolitana*". Su investigación fue descriptiva correlacional, utilizando como instrumento de recolección de datos el

cuestionario, aplicado a una muestra de 117 trabajadores, llegando a la conclusión que debido al coeficiente de Alfa en su resultado se evidencia que la confiabilidad obtenida es  $\alpha = 0.993$  lo que indica que es altamente confiable, los resultados encontrados muestran que la administración de recursos humanos se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de los Institutos Tecnológicos de Lima Metropolitana.

Por consiguiente, Shishido (2015), su investigación tuvo como propósito *“Determinar la relación entre clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de Tecnologías de la Información de la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo”*. Su investigación fue descriptivo correlacional, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario, aplicando a una muestra de 38 trabajadores. Los resultados encontrados muestran que el clima organizacional incide de manera positiva sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Tecnologías de la Información de la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo 2015, en un 84%; comprobando la hipótesis planteada. En términos generales de acuerdo a las respuestas obtenidas de la pregunta *¿Cree Usted que un mejoramiento en el clima organizacional de la institución incidirá de manera positiva en su desempeño laboral?*, se concluye que el 97% de los colaboradores coincide que un mejoramiento del clima organizacional incidiría en su desempeño laboral. Lo que significa que se debe actuar directamente sobre los factores del clima organizacional para obtener un cambio. Del total de los encuestados, el 66% indica que goza de un buen clima organizacional en la oficina de tecnologías de la información de la Universidad

César Vallejo – Trujillo, por lo que se concluye que se encuentra con políticas encaminadas para el mejoramiento de la misma.

Según, Mino (2014) en su investigación tuvo como propósito, “*Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas MARAKOS 490 del departamento de Lambayeque*”. Su investigación fue descriptiva correlacional, con el cuestionario como instrumento de recolección de datos, aplicada a una muestra de 21 trabajadores. Los resultados encontrados muestran que los datos de análisis de correlación manifiestan que el grado entre la variable clima organizacional y la variable desempeño es de 0.281, situándose en la escala entre el 0,2 a 0,3 es decir que si existe una correlación positiva baja que nos indica que la variable clima influye en un grado bajo a la variable desempeño y la dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el compromiso, que indica particularmente la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa. lo que desencadena un clima laboral desfavorable que produce menos productividad para con la empresa e influye en sus servicios al cliente. lo que no significa un detonante para ocasionar problemas graves en la empresa, debido a que el tamaño de esta es pequeña, el personal no posee un alto nivel de preparación y porque tienen necesidad del puesto de trabajo y no pueden conseguir oportunidades laborales con facilidad es por ello que a pesar de los inconvenientes en el clima laboral, los trabajadores se esfuerzan al máximo para no perder su empleo.

Según Guzmán (2014). En su investigación: *“Viabilidad en un sistema de gestión de calidad internacional en una MyPes con mercado local: caso Fonix, México 2014”*. Tiene como propósito proponer una implantación de un sistema de gestión de calidad internacional, norma ISO 9001:2008, en la micro y pequeña empresa, México 2014; con un diseño de investigación descriptivo - documental, con una población una MyPes: caso Fonix aplicando informes y documentos como instrumentos de recolección de datos, concluyo que sería crear un concepto de calidad para las MyPes, esto es, adecuar sea el caso de la empresa algún concepto de calidad que pueda incluirse en los postulados mismos de la empresa, como los valores, Misión, Visión y demás elementos en el manual de calidad o en la presentación de la misma. Además, se podrá incluir algún concepto de calidad para cada departamento, proceso, con el cual se podrá evidenciar en cada momento de la empresa si es que lo que se está desarrollando en cuanto a productos o servicios y de esta manera pueda ser evaluado con “calidad” antes de poder evidenciar la falta de ello a través del regreso del producto o no aceptación del servicio.

Según Fuentes (2012). En su investigación: *“La gestión de la calidad total en nuevas empresas de base tecnológica. Propuesta de modelo y validación en el Parque Científico de Madrid, año 2012”*. “Tiene como propósito proponer y validar un modelo de gestión de la calidad total para las MyPes del Parque Científico de Madrid; con un diseño de investigación descriptivo - documental, aplicando informes y documentos como instrumentos de recolección de datos, concluyo que esta investigación se desarrolla de una carencia de modelo de gestión de calidad de las Micro y Pequeñas empresas, a partir de una

investigación se encuentra la existencia de una necesidad de un modelo de gestión de calidad para estas empresas; se realizó una investigación de varianzas y se obtuvo un resultado que existen diferencias estadísticamente significativas entre los conceptos de las Micro y Pequeñas empresas tradicionales. Esta evidencia exalta la importancia de considerar, de manera particular, teorías y herramientas empresariales para la aplicación en dichas organizaciones, los fundamentos teóricos de estas empresas están relacionados con su creación, los emprendedores, la localización, así como la supervivencia y conocimiento, la solución de este problema de investigación requirió de una revisión de literatura referente a la calidad, en cuanto a conceptos, modelos y estado actual de la misma ya que se encontró que la calidad ha evolucionado en etapas no perspectivas desde hace décadas hasta ubicarse en la actualidad como la gestión de la calidad total, con interés primordial en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Por consiguiente Quiroz (2010). en su investigación: *“Sistema de gestión de la calidad en el área socio – educativa, perteneciente a la casona de la universidad de oriente – núcleo bolívar, mediante la aplicación de la norma ISO 9001-2000”*; señaló como intención el bosquejo de una modalidad de gestión de calidad en el plano socioeducativo de la Universidad de Oriente - Núcleo Bolívar, el tratamiento de la investigación fue descriptivo de observación directa, la población que se estudió estuvo constituida por los trabajadores del área socioeducativa y por 219 aprendices de la materia; se usó para la recolección de datos la técnica de la encuesta y la observación, la autora concluye que debe realizarse el seguimiento y establecer procesos generales de

operación que permitan el control de calidad a través de un manual; con la intención de cumplir con las expectativas que requieren los clientes a fin de garantizarles un servicio de alta calidad.

Según Rodríguez (2016), en su investigación: *“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes en los servicios de venta electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí, año 2016”*. Tiene como propósito conocer las características de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes en los servicios de venta de electrodomésticos en Distrito de Juanjuí año 2016; el diseño de investigación que se utilizó fue no experimental, nivel de investigación descriptivo transversal y contando con una población de 8 MyPes, aplicando encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos concluyo que el Total de las MyPes del sector comercial de venta de electrodomésticos del Distrito de Juanjuí afirma que su empresa tiene un plan estratégico, si conoce el termino de competitividad, cree que su empresa es competitiva, conoce a sus principales competidores, ha mejorado la infraestructura de su empresa en los últimos años y que es competitiva su empresa por los precios bajos que da sus electrodomésticos.

Según, Haddad, (2016), en su tesis de pregrado denominada *“Mejora de procesos para incrementar la percepción de calidad respecto al servicio que brinda una empresa de limpieza”* de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2016, tiene como objetivo definir, diagnosticar, proponer y evaluar mejoras a los procesos de una empresa PYME, que brinda servicios de mantenimiento y limpieza industrial, esta ha recibido la llamada de atención por parte del cliente respecto a los procedimientos que realiza, lo que implica

que ciertos procesos no están bien establecidos o tendrían que ser reestructurados. Para la obtención de datos se efectuó el método experimental, el rediseño de los procesos, el ciclo de Deming o círculo de PHVA (o PDCA en Inglés); así como se usaron las dimensiones de la Metodología de Servqual, para la elaboración de las encuestas para medir la percepción de la calidad del servicio que se brinda; finalmente, tomando como encuestados a una muestra de usuarios del servicio, siendo estos siempre las mismas personas. Para el desarrollo de este trabajo, se realizaron supervisiones semanales de las instalaciones, así como las evaluaciones por seis meses a la persona responsable del servicio por el cliente y reuniones con los responsables de las áreas implicadas en los procesos de mejora, para recopilar la información necesaria para definir los procesos necesarios e identificar los procesos críticos respecto al servicio al cliente. Posteriormente, con la información recabada, se identificaron los puntos a mejorar, como son: el suministro al personal operario de los productos de limpieza, mensualmente requeridos, para que cumplan eficientemente con sus labores diarias, la elaboración o rediseño convenientemente de los planes de trabajo del personal operario para organizar y distribuir proporcionalmente sus tareas de limpieza, y la reducción de los tiempos muertos de servicio, manteniendo en óptimas condiciones de funcionamiento la maquinaria y el equipo de limpieza. Como resultado, se realizaron propuestas para mejorar los procesos de limpieza, para poder así incrementar el nivel de satisfacción del cliente respecto a la calidad del servicio que se les brinda y reducir el índice de fallas, para concluir que con las variables

de medición, en este caso, las encuestas e Informes realizados, se incrementa la percepción del servicio, logrando con esto lo esperado.

Pérez (2016), en su investigación: “*Evaluación de la calidad de servicio percibida por los estudiantes de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo con respecto a los servicios de limpieza de la Empresa Sebul en la ciudad de Chiclayo*”, tiene como propósito determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo en cuanto a la calidad de servicio de limpieza que brinda la empresa SEBUL.

Metodológicamente su investigación fue de tipo descriptivo, cuantitativo y transversal no experimental, la población y muestra está constituida por la totalidad de los estudiantes de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (6,907), se tomó una muestra aleatoria de 229 alumnos eligiéndose el método de muestreo no probabilístico al azar aplicando encuesta como instrumentos de recolección de datos en este caso se va a describir cómo una herramienta de medición de calidad de servicio a través de las percepciones y expectativas que tienen los estudiantes del edificio Juan Pablo II como califican el servicio de limpieza que está brindando la empresa SEBUL. Se concluyó que los estudiantes universitarios no se encuentran totalmente satisfechos con los servicios de limpieza de la empresa SEBUL, manifestando que no obtienen una comunicación adecuada y a su vez señalaron una deficiente rapidez en el servicio.

Para lograr la satisfacción del cliente se debe tomar muy en cuenta al cliente, el trato que se le da, sumado al tiempo que se le dedica, y con la rapidez que se

resuelve su problema o situación, por lo tanto debemos proporcionar a los trabajadores retroalimentación sobre la manera en que cumplen sus funciones y la motivación necesaria con la finalidad de dar prioridad al servicio al cliente y a una alta velocidad de atención, con la finalidad de tener clientes satisfechos mediante adecuado desarrollo de la cultura de servicio garantizando altos estándares de calidad en la atención de los mismos.

Según Figueroa (2015). cuyo título de su investigación es: “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del Distrito de Huaraz, 2015*”, cuyo objetivo o propósito consistió en detallar las principales particularidades de la variable gestión de calidad bajo el enfoque manufacturing de las MYPES, utilizo el tipo de investigación descriptivo y el nivel cuantitativo basado en el diseño transaccional; la población y muestra considerada para este estudio fue de 40 MYPES; para la recolección de la información utilizo la técnica de la encuesta. Llego a concluir que no debe haber desorden de insumos, ni producción fuera de tiempo, considero que todo debe hacerse de calidad tratando de evitar en lo posible de cometer errores.

En la misma línea, Mego (2012) con su estudio “*Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011*”. La presente investigación tuvo como propósito conocer la calidad de los diferentes servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Chiclayo-Perú, así como proponer un sistema de gestión de la calidad que mejore los servicios. Se aplicó una encuesta de

preguntas a una muestra de 270 usuarios (190 del centro de la ciudad, urbanizaciones, pueblos jóvenes y Asentamientos Humanos) y 80 proveedores de servicio (autoridades, funcionarios, empleados y obreros municipales). La escala de valoración consideró cuatro niveles: muy bueno, bueno, regular y deficiente. Se entrevistó a dos ediles y cinco funcionarios responsables de la ejecución de los servicios. La propuesta para mejorar la calidad del servicio se elaboró teniendo en cuenta los resultados de la encuesta y se basó en las teorías de la gestión de la calidad total de Deming, Juran y Crosby. Se encontró que: 1) la mayoría de los usuarios (el 54%) del centro de la ciudad, urbanizaciones, pueblos jóvenes y asentamientos humanos, calificaron como regular la calidad del servicio, 2) los servicios más cuestionados por los usuarios fueron el de organización del espacio físico y uso del suelo, el servicio de promoción del desarrollo económico local y el servicio de programas sociales, defensa y promoción de derechos, 3) los trabajadores del municipio califican el servicio como cuestionable (regular) siendo el resultado de un accionar administrativo deficiente y un liderazgo ineficaz, 4) el servicio deficiente que presta la municipalidad es debido a su inadecuada infraestructura, desactualizada organización y funciones, falta de coordinación con los usuarios para conocer su percepción y satisfacer sus expectativas, 5) es posible mejorar la calidad del servicio de la Municipalidad provincial de Chiclayo aplicando la propuesta descrita que se basa en el enfoque de la calidad total.

Seguidamente Cruz (2016), en su investigación: *“Caracterización competitividad y gestión de calidad de las MyPes rubro banano Orgánico en Tumbes, 2016”*. Tiene como propósito determinar las características de la

competitividad y gestión de calidad en las MyPes rubro banano orgánico en Tumbes, año 2016; con un tipo de investigación descriptivo, con un nivel de investigación cualitativo y un diseño de investigación no experimental, la población y la muestra está constituida por todo el personal administrativo que labora en estas empresas bananeras siendo un total de 40 trabajadores entre personal administrativo y personal que labora en estas empresa bananeras; aplicando encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos concluyo que para obtener un buen resultado y desenvolvimiento del personal, se debe contar con profesionales que sean especializados en temas relacionados y por ende destaquen virtudes, habilidades y básicamente con capacidad de tomar decisiones al momento que surgen dificultades que pueden obstáculos u oportunidades. Para lograr una administración optima se tiene que establecer claramente los fines, objetivos y metas, la organización dirigir y lograr lo que se persigue, verificando los resultados e implementando las mejoras, ya que dentro de las claves de gestión de calidad se trata ya no es uno cuestión de cumplir con las especificaciones, sino también de tener en cuenta el desarrollo de los procesos, sin dejar de lado la adecuada atención a los clientes, un adecuado ambiente de trabajo, la seguridad de los trabajadores como de los clientes en el momento que van hacer sus compras para el bienestar de toda la comunidad y desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas y obtener buenos resultados en el incremento del desarrollo de nuestro país.

## **2.2.BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES**

### **2.2.1. DESEMPEÑO LABORAL:**

### **2.2.1.1.DEFINICIÓN:**

Según, Castellanos, J. (2011). *“El desempeño de los miembros de la empresa constituyen uno de los pilares angular para lograr la efectividad y lograr alcanzar el éxito de las empresas, razón por la que hay un constante interés de las entidades por lograr mejorar los sistemas de gestión en que se sustenta el mismo, identificando el mejor rendimiento, examinando el rendimiento actual y su variación en función a los niveles deseados”*.

Se enfoca en fases como la Conceptualización, desarrollo, Implementación, Retroalimentación, Evaluación.

Para Morales, A. (2009). *“Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana”*. Es en el desempeño donde el personal manifiesta sus competencias laborales alcanzadas en las que se unen o integran, como un sistema, habilidades, conocimientos, actitudes, sentimientos, características personales, motivaciones y valores que contribuyen a alcanzar los resultados propuestos que se esperan alcanzar, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y respecto a los servicios que ofrece la empresa.

Según Bohórquez. (s.f.) *Nivel de ejecución logrado por el personal en el logro y cumplimiento de las metas dentro de la organización en un plazo determinado* (citado en Araujo y Guerra, 2007). En este sentido, el desempeño laboral de las

personas va a depender de su conducta, comportamiento y de sus propios resultados obtenidos, referido además de que los empleados realizan de forma eficiente cada una de sus funciones en la empresa. Con el fin de alcanzar las metas propuestas.

Si bien es cierto que el desempeño es el logro de los resultados y cumplimiento de metas de cada trabajador, es preciso mencionar e indicar que estos aspectos deben estar enfocados en la personalidad, principios y ética profesional para el desarrollo de sus funciones manejándose mediante los manuales administrativos y organizacionales que son su sustento legal para el logro de los objetivos trazados por la empresa e institución.

#### **2.2.1.2. COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES:**

Meyer y Allen, (1997) definen el compromiso *“como una actitud que se expresa como el vínculo Psicológico del empleado hacia la organización que hace que sea poco probable que el empleado abandone la organización.”* Los trabajadores se sienten identificados en la empresas como un vínculo de lealtad por lo cual desean permanecer en la organización, dispuestos a dar un poco más de esfuerzo con la finalidad de contribuir en la organización.

Según Jiménez, (2007) en el marco de la globalización las empresas enfrentan diversidad de obstáculos, es por ello que al personal hoy por hoy lo consideran un valor de capital.

Las empresas esperan la mejor contribución de cada uno de sus colaboradores y la multifuncionalidad de ellos en los diferentes puestos de trabajo, haciendo de esta manera la mejor y mayor productividad y rentabilidad de la misma.

Desde esta perspectiva Jiménez considero cuatro acepciones del compromiso laboral de los trabajadores entre ellos:

identificación, lealtad, factor económico y el clima laboral.

- **IDENTIFICACIÓN:** El sitio web definición (s.f.) “*La identificación está conectada a la personalidad, que es la disposición de las cualidades de un sujeto o un grupo*”. Estos aspectos destacados describen al individuo o al grupo antes los demás. La identidad es nuevamente, la conciencia que tiene un ser humano con respecto a sí mismo. Los empleados identificados con la empresa quieren relacionarse con el proceso, para ellos el trabajo no es una obligación sino un aporte, una manera de contribuir con el éxito. los empleados identificados con la empresa la sienten parte de sí. Están en constante búsqueda de la calidad y de mejoras en los procesos, conocen y se involucran en todas aquellas áreas y actividades en donde puedan agregar valor. Piensan en el futuro y se sienten responsables de ayudar a construirlo.

- **LEALTAD:** El portal concepto.com (s.f.)

La lealtad “*se trata básicamente de cumplir con lo que hemos prometido, incluso cuando las circunstancias son adversas*”. La lealtad es una virtud, y como tal debemos desarrollarla desde nuestra conciencia. Ser leal con otra persona es una obligación moral que tenemos con una pareja, un amigo, un compañero de trabajo, un familiar.

□ **FACTOR ECONÓMICO:** Según sitio web monografías (s.f.) “*Son los relacionados con el comportamiento de la economía, el flujo de dinero, de bienes y servicios, tanto a nivel nacional o internacional*”. Se considera la política monetaria y fiscal de los gobiernos, el nivel de ingresos, el producto interno bruto, el ahorro, la inversión, los precios, el nivel de empleo, etc. Los niveles salariales, a partir de los cuales, dependerá el poder adquisitivo de los empleados.

□ **CLIMA LABORAL:** El portal web La Estrella (2014)

El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados.

Crescendo (2015) Contar con un buen clima laboral en las organizaciones es un elemento muy importante a tener en cuenta, lo que ayudara a los empleados en ser más proactivos y de esta forma las empresas puedan conseguir los niveles de productividad y desarrollo que se han proyectado, y estos puedan ver a la empresa como un agradable lugar para trabajar, estas condiciones favorecen en tener una buena relación con los compañeros de trabajo.

Siguiendo con el compromiso laboral de los trabajadores, se toma en cuenta la existencia de premisas que se deben de considerar para un mejor desenvolvimiento: El concepto de compromiso engloba, de esta forma, las siguientes premisas:

**a) Satisfacción.** Evidenciado desde la conducta del individuo en el sistema de producción.

**b) Implicación.** Es la alineación del colaborador con la filosofía de la organización y la interacción con los clientes desde la filosofía de la organización.

**d) Vinculación:** Es una medida que se da cuando los trabajadores manifiestan en público un alto concepto sobre su empresa.

### **2.2.1.3.- PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES:**

Según Grifol (2017) La productividad laboral, sin embargo, podríamos definirla cómo: *“La productividad laboral es la relación entre el resultado de una actividad y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción.*

- **EFICIENCIA:** Para Thompson (2013) En términos generales, “la palabra eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos”. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas
- **EFICACIA:** El sitio web Beborah (2014) La eficacia “es la capacidad de lograr un efecto o resultado buscado a través de una acción específica”. El término proviene del vocablo latino *efficax*, que puede traducirse como “que tiene el poder de producir el efecto buscado”. La eficacia, entonces, tiene que ver con hacer lo apropiado para conseguir un propósito planteado a priori o de antemano.
  - **RACIONALIZACIÓN:** Seguidamente Pérez y

Merino (2013). Se conoce como racionalización al proceso y al resultado de racionalizar. Este verbo, por su parte, refiere a la optimización de tiempos, costos o esfuerzos en base a una planificación; o a la reducción de algún concepto a una noción racional.

- **PROMOCIÓN:** El sitio web Definiste (2014) La promoción es una utilidad que las empresas emplean para dar a conocer sus productos, a manera de información cuando un agente de comunicación promociona algo, es con el fin que a la persona que se le está promocionando reciba una gratificación por parte de este y tenga la voluntad de adquirirlo por el precio que se le oferta. Promoción proviene del verbo “Promover” por lo que es claro comprender según su etimología que se trata de una estrategia de comunicación de parte de las compañías que producen bienes y servicios con el fin de que la sociedad lo conozca.

La productividad industrial es el precio de lo que ha creado todo este proceso en relación con lo que ha costado todo lo que hemos usado para producirlo. Para no ponerlo muy

complicado, podríamos definir esta fórmula como:

$$\textit{Productividad laboral} = \textit{Valor bien producido} / (\textit{coste materias primas} + \textit{energía} + \textit{herramientas} + \textit{salarios})$$

En una empresa de servicios, como puede ser la de muchos lectores de este blog, la cosa es más o menos igual. Considera tu proceso de prestación de servicios como una “máquina”. El principal recurso que se emplea en la producción del servicio es el tiempo de los trabajadores, porque las empresas de prestación de servicios suelen necesitar muy pocos medios materiales. Para calcular la productividad laboral de esta empresa, tomamos lo que cuesta tener a una persona trabajando en un proyecto cada hora, incluyendo costes salariales, alquileres, el precio de las herramientas que necesita para desempeñar su función, y lo multiplicamos por el número de horas que tarda una persona en prestar el servicio y por el número de personas necesarias para lograrlo. En este caso podríamos simplificar la fórmula:

$$\textit{Productividad laboral} = \textit{Valor servicio prestado} / (\textit{coste herramientas} + \textit{salarios})$$

En el caso de la productividad personal, el único recurso que necesitamos para lograr una tarea es nuestro tiempo. EL valor del bien producido es subjetivo, aunque en realidad el valor de cualquier bien producido es una convención definida por el mercado, pero esa es otra cuestión. En este caso, tomando como referencia la fórmula anterior:

$$\textit{Productividad personal} = \textit{Valor tarea completada} / \textit{tiempo}$$

### *empleado*

Con esto, demostramos que la fórmula de la productividad personal es exactamente igual que la fórmula de la productividad laboral, solo cambian los recursos necesarios para producir la actividad que queremos medir y el valor que asignamos a lo producido.

Si tenemos en cuenta que el tiempo es dinero (podemos calcular cuánto cuesta nuestro tiempo), tenemos que podríamos vernos a nosotros mismos como fábricas cuyo producto principal es la consecución de tareas que nos acercan al objetivo que nos hemos fijado.

## **2.2.2. GESTION DE CALIDAD**

### **2.2.2.1. DEFINICIÓN:**

Según Riquelme (2015). Es el conjunto de praxis y acciones que son determinadas para llevar a cabo las diferentes misiones que tiene una empresa; la administración de un negocio se basa en la calidad como factor de superioridad a diferencia de los otros, su enfoque se orienta a la determinación de la calidad a través de un proceso de mejora continua.

Para Gómez (2014), se denominada gestión de calidad a la diversidad de normas que pertenecen a una organización y a las que están vinculadas entre si las organizaciones, empresas que

se administran organizadamente; donde la misión esta siempre enfocada a la mejora continua de calidad.

Por lo tanto gestión de calidad, son todos los lineamientos que establece una empresa y que permiten una alineación con la misión y objetivos, orientados a una mayor eficiencia, eficacia y excelencia en el servicio que se brinda con el propósito de mantener clientes satisfechos e incrementar el valor agregado de la empresa.

Según Deming (2001), uno de los mejores investigadores sobre la Gestión de Calidad a lo que considera como un tema que es "Predecible con grado de uniformidad, a precios bajos y que representa alta utilidad en el mercado para los consumidores."

- (ISO 9001) Sistemas de Gestión de la Calidad, Lizarzaburu, Edmundo (2015), norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) reconocida internacionalmente. Son especificaciones de procesos de productos o servicios los cuales adoptan o se adaptan a la necesidad que surgen en la sociedad o clientes. Se detalla los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, aplicables a toda organización independiente de su tamaño y ubicación geográfica que necesite demostrar su capacidad para proveer productos que cumplan los requerimientos de sus clientes y los

aspectos reglamentarios aplicables. El objetivo básico es aumentar la satisfacción del consumidor.

- Gestión de calidad en los servicios

Albán, Héctor (2003) la calidad de la gestión está íntimamente ligada con el capital humano de una organización. No puede haber calidad, si no hay calidad en las personas. Una organización con un recurso humano competente, y consciente de su compromiso con la calidad, puede destacarse como poseedora de una muy significativa e importante ventaja competitiva, todo el personal de la organización debe ser consciente de su compromiso ante el cliente. El recurso humano que está en contacto directo con el cliente juega un papel trascendental durante la prestación del servicio, y en mayor grado comparado con el de contacto indirecto. Lo que el cliente percibe finalmente es el resultado de la gestión global, es decir de la sumatoria de las dos intervenciones.

Cuando entre las metas de una organización está el garantizar la calidad de sus productos o servicios, se debe asegurar el trabajo y el compromiso del personal para lograr la calidad interna, la cual se traduce en la

máxima eficiencia y efectividad en todas las actividades internas. Cada persona al hacer su trabajo funciona o se desempeña a la vez como cliente y proveedor.

#### **2.2.2.2. ORIENTACION AL CLIENTE:**

Esan, (2016), la orientación al cliente es una estrategia de negocio, en donde el cliente es el factor primordial de la empresa, con el único fin de satisfacer las necesidades y prioridades de los mismos mediante un adecuado desarrollo de la cultura de servicio.

Según, Hervas (2006), el servicio de atención al cliente, o simplemente servicio al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales. El servicio es más que amabilidad y gentileza, es disposición a servir con efectividad. Presenta cuatro acepciones como:

□ **EMPATÍA:** Según Chavarri, (2010) La empatía *hace que las personas se ayuden entre sí. Está*

*estrechamente relacionada con el altruismo el amor y preocupación por los demás y la capacidad de ayudar.*

Cuando un individuo consigue sentir el dolor o el sufrimiento de los demás poniéndose en su lugar, despierta el deseo de ayudar y actuar siguiendo los principios morales. La capacidad de ponerse en el lugar del otro, que se desarrolla a través de la empatía, ayuda a comprender mejor el comportamiento en determinadas circunstancias y la forma como el otro toma las decisiones. Disposición de los trabajadores de ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente. Se refiere a la atención y cordialidad del personal que presta el servicio.

□ **ATENCIÓN ADECUADA:** Martínez (2,007) *considerada como la actividad que desarrolla la organización centrada en la atención adecuada y éxitos para el cliente.* Por ejemplo: “Tuvo mucha atención conmigo”. Con este significado, se utiliza especialmente en plural. Por ejemplo: “Nos dedicó muchas atenciones”.

- **CORDIALIDAD:** Martínez, (2007) es considerada como uno de los valores más valioso de una organización, centrada en el manejo de las buenas interrelaciones entre los trabajadores.
- **COMUNICACIÓN:** ESAN, (2016)

*La comunicación es un medio por el cual las personas emiten mensajes que tienen una cierta intención. El proceso comunicativo debe llevarse a cabo de forma correcta para que los mensajes sean enviados y lleguen correctamente, para ser comprendidos.*

(Katz y Khan, 1986), la comunicación es una actividad consustancial a la vida de la organización, es *“la red que se teje entre los elementos de una organización y que brinda su característica esencial: la de ser un sistema efectivo”*. Pero la comunicación no hay que entenderla únicamente como el soporte que sustenta las distintas actividades de la organización; la comunicación es un recurso, un activo que hay que gestionar. Si existe una comunicación real y verdadera entre las partes es altamente probable que el servicio tenga el éxito esperado en alcanzar el objetivo de eficacia y eficiencia.

### **2.2.2.3.SATISFACCION AL CLIENTE:**

La actuación de la satisfacción del cliente se ha renovado en el sentir del tiempo, por ello las modificaciones efectuadas por las organizaciones tienden a la búsqueda del contacto permanente para tener sostenibilidad en los volúmenes de producción. La satisfacción,

en los años 80 se va más lejos analizándose también las consecuencias del procesamiento de la satisfacción (Moliner, Berenguer y Gil 2001.

Según Sánchez, (2011), es un estado del individuo que se basa en el resultado de una evaluación, la respuesta que da a la conformidad o discrepancia entre lo que esperaba obtener con la adquisición del producto o servicio y lo que realmente obtiene. Lo que conlleva a que dependerá de los resultados obtenidos: Superior o inferior para tener clientes satisfechos o insatisfechos.

- **SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Según García, (2012) *Reglas que establecen los procedimientos a ser seguidos por el grupo neutral.* Procedimiento de solución de controversias, por medios alternativos a un litigio, tales como arbitraje, mediación, o juicio abreviado
- **CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS:** Para Quijano Portilla (2003) *Si una empresa cumple todas las promesas de venta o de servicio que establecen, el cliente puede confiar en la empresa para cualquier necesidad futura, con la certeza de que no perderá tiempo ni dinero.* Cumplir las promesas genera confianza en el cliente y le permite optimizar su tiempo, que hoy en día es el activo más valioso de todos y a nadie le sobra tiempo para quejas y esperas.

- **CUMPLIMIENTO DE NECESIDADES:** Según Quijano (2003) Los servicios pueden ser proporcionados directamente a un cliente por la agencia o bien ser proporcionados por un tercero pero pagados y supervisados por la agencia. Además, puede que sea necesario determinar la elegibilidad de los clientes para algunos servicios, y algunos servicios pueden tener su propio proceso de determinación de pago.
- **CALIDAD DE ATENCIÓN:** Por ultimo (Camisón, Cruz & Gonzales 2007) *Es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos.* Los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, no todas las organizaciones consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a la calidad, eficiencia o servicio personal.

Además se define a la satisfacción del usuario como el resultado de la comparación que de manera ineludible se configura entre las expectativas iniciales del usuario referido a los servicios y/o productos y en la imagen o procesos de la institución, con respecto al servicio percibido al término de la relación de orientación. **A) Valor Percibido:**

Valor que el usuario considera haber obtenido en relación del desempeño del servicio o producto que recibió. Los puntos más importantes del valor percibido son:

- Lo limita el usuario no la institución.
- Basado en resultados de los usuarios obtenidos.
- Sustentado en la percepción de los usuarios y no de la realidad.

**B) Expectativas:**

Conformada por las esperanzas que el usuario tiene por conseguir satisfacer, las cuales se producen por el efecto de cuatro situaciones las cuales son:

- Promesas de las instituciones.
- Experiencias de compras.
- Opiniones.
- Promesas de la competencia.

**C) Decálogo de la Satisfacción del Usuario:**

Lograr la satisfacción del usuario es el principal factor más importante y crítico para la institución u empresa que busque ser más competitiva frente a sus adversarios. A continuación se presentaran una serie de ideas:

- Compromiso de servicio de calidad.
- Conocimiento del servicio.
- Conocimiento de los usuarios
- Respetar a los usuarios

**2.2.3. MYPES:**

El 02 de Julio del 2013, el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. Este tiene entre sus objetivos establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). Incluye modificaciones a varias leyes entre las que esta la actual “Ley MYPE” D.S. N° 007-2008-TR. “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad,

Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”

¿Qué cambios nos trae esta Ley a las micro y pequeños empresas?

Se cambian los criterios de clasificación para las Micro, Pequeñas y Medianas empresas de la siguiente manera:

- Las Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL) pueden acogerse al Nuevo RUS “Decreto Legislativo 937, Ley del Nuevo Régimen Único Simplificado” siempre que cumplan los requisitos establecidos por dicha norma.
- Se transferirá la administración del Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) pasando del Ministerio de Trabajo (MINTRA) a la SUNAT Las microempresas que se inscriban en el REMYPE gozarán de

amnistía en sanciones tributarias y laborales durante los tres primeros años contados a partir de su inscripción y siempre que cumplan con subsanar la infracción. Las empresas que se acogieron al régimen de la microempresa establecido en el D. Leg. N° 1086, Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente, gozan de un tratamiento especial en materia de inspección del trabajo por el plazo de 03 (tres) años desde el acogimiento al régimen especial, específicamente en relación con las sanciones y fiscalización laboral. Así, ante la verificación de infracciones laborales leves, deberán contar con un plazo de subsanación dentro del procedimiento inspectivo. El régimen laboral especial establecido mediante el D. Leg. N° 1086 es ahora de naturaleza permanente.

- El régimen laboral especial de la microempresa creado mediante la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, se prorrogará por 03 (tres) años. Sin perjuicio de ello, las microempresas, trabajadores y conductores pueden acordar por escrito, durante el tiempo de dicha prórroga, que se acogerán al régimen laboral regulado en el D. Leg. N° 1086. El acuerdo deberá presentarse ante la Autoridad Administrativa dentro de los 30 (treinta) días de suscrito.

- El TUO de la Ley de Promoción de la MYPE que fuera aprobado por Decreto Supremo 007-2008-TR, a partir de esta norma se denominará “Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial”
- La microempresa que durante 02 (dos) años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecido (150 UIT por año), podrá conservar por 01 (un) año calendario adicional el mismo régimen laboral.
- La pequeña empresa que durante 02 (dos) años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecido (1,700 UIT), podrá conservar por 03 (tres) años calendarios adicionales el mismo régimen laboral.

Sobre este punto, cabe recordar que en el año 2003 se publicó la Ley N° 28015, Ley de Formalización y Promoción de la Micro y Pequeña Empresa. Esta norma estuvo vigente hasta el 30 de setiembre de 2008. A partir del 01 de octubre de 2008 entro en vigencia el Decreto Legislativo N° 1086, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y de acceso al empleo decente. Esta norma y sus modificaciones (recopiladas en el Decreto Supremo N° 007-2008TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente) son las que se

encuentran vigentes a la fecha, y que han sido modificadas por la Ley N° 30056.

Actualmente las MyPes, tienen notable trascendencia y están entre las mayores promotoras del crecimiento económico y social de nuestro país, tienen un rol primordial por su generación de empleo aproximadamente en un 85%, aunque muchas veces no lo generan en condiciones adecuadas de realización personal, pero ayudan progresivamente a atenuar el alto índice de desempleo que tiene el Perú y aportan el 24% del PBI (producto bruto interno) nacional.

En nuestro departamento existen una variedad de empresas en vías de desarrollo, que se encuentran al margen de la formalidad legal y tributaria; por tal motivo, el estado peruano está promoviendo a este sector y esto podría contribuir a reducir la informalidad que coexisten más de la mitad de las MyPes a nivel nacional y así fortalecer su desarrollo y crecimiento en beneficio de nuestro país.

### **III. HIPÓTESIS**

Según dicho por Fidias (2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1.TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El estudio fue de tipo DESCRIPTIVA, su propósito es describir realidades, hechos, fenómenos, buscando especificar sus características (Rodríguez, 2010).

#### 4.2.NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de nivel CUANTITATIVO porque confirma la obtención de datos sin manipularlos (Bernal, 2010).

#### 4.3.DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de diseño NO EXPERIMENTAL dado que los datos se obtienen en un solo momento, no se manipulan y presentan la realidad (Bernal, 2010). El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, de corte transversal por que los datos de la encuesta que se aplica se obtienen en un solo momento dicho por (Linares, 2013).

Dónde: M = Muestra conformada por los clientes.

O = Observación de las variables: Desempeño Laboral y Gestión de Calidad.



M : Muestra

O : Observación de la Muestra.

#### 4.4.DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
DESEMPEÑO LABORAL	Castellanos (2011) Considera que el desempeño laboral constituye uno de los pilares angulares para lograr la efectividad y lograr alcanzar el éxito de las empresas, razón por la que hay un constante interés de las entidades para lograr mejorar los sistemas de gestión.	Se pretende determinar, describir las características del desempeño laboral de trabajadores de MYPES materia de investigación mediante aplicación de serie de interrogantes los indicadores de formuladores de preguntas.	COMPROMISO	Identificación	Se siente identificado con la empresa donde presta los servicios.	NOMINAL
				Lealtad	La empresa de limpieza permite que usted muestre características de lealtad hacia ella.	NOMINAL
				Factor económico	La empresa le ofrece un buen salario por sus servicios.	NOMINAL
				Clima Laboral	Dentro de la empresa usted considera que existe un clima laboral apropiado	NOMINAL
			PRODUCTIVIDAD	Eficiencia	Existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza.	NOMINAL
				Eficacia	Considera que sus compañeros realizan sus funciones en el momento planificado.	NOMINAL
				Racionalización	Considera usted que la empresa racionaliza bien sus materiales para desempeñar sus funciones.	NOMINAL
				Ascenso y promoción	La empresa le permite postular a un ascenso o promoción laboral	NOMINAL

FUENTE: Elaboración propia.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE CALIDAD	Según, Camisón & Cruz & Gonzales (2016), en su investigación "Gestión de la calidad" expresa que la gestión de calidad es el sistema en el que se establecen parámetros como objetivos, estrategias, políticas, recursos, estructuras, reglas e instrucciones, con el fin de lograr las metas que se han planificado.	Se pretende determinar, desc las características la gestión calidad MYPES materia investigación mediante aplicación de serie interrogantes de indicadores las de formularios de preguntas. la una de de	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Empatía	El personal muestra empatía al momento del servicio realizado.	NOMINAL
				Atención adecuada	El personal de limpieza lo informa correctamente sobre el servicio ofrecido.	NOMINAL
				Cordialidad	El personal muestra cordialidad en la atención.	NOMINAL
				Comunicación	El personal es comunicativo y respetuoso al momento de realizar el servicio.	NOMINAL
			SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Solución de controversias	El personal ofrece soluciones ante cualquier controversia.	NOMINAL
				Cumplimiento de servicios	La empresa de limpieza cumple todas los servicios ofrecidos al momento de la orientación.	NOMINAL
				Cumplimiento de necesidad	La empresa de limpieza cubre cada una de sus necesidades del servicio.	NOMINAL
				Calidad de atención	Considera que la empresa de limpieza ofrece una adecuada calidad de servicio.	NOMINAL

FUENTE: Elaboración propia.



#### 4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

##### **Población.**

**P1:** La población para la variable desempeño laboral se considera finita conocida, la misma que está conformada por los cuarentaicinco (45) trabajadores de las cuatro (04) empresas de limpieza.

**P2:** La población para la variable gestión de calidad se considera infinita, la misma que está conformada por los clientes de las cuatro (04) empresas de limpieza. (Linares, 2013)

*Cuadro 01.* Población de Investigación.

<b>Ord.</b>	<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>N° DE TRABAJADORES</b>
<b>01</b>	Multiservicios Cecatp Perú	10
<b>02</b>	Avals Servicios Generales E.I.R.L	12
<b>03</b>	Servicios generales “Mi angelito”	15
<b>04</b>	Servicios y Representaciones Ferobri S.A.C.	8
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

##### **MUESTRA**

Para la variable desempeño laboral según Hernández (2010) se considera que cuando las variables son finitas conocidas en un número

igual o menor de cincuenta (50) se toma a  $N = n$ ; por lo tanto  $n = 45$  trabajadores. (Zavala 2007)

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista, (2010) dicen que cuando las poblaciones de variables son infinitas, entonces no se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra de la variable Gestión de Calidad, se aplicó la siguiente fórmula estadística infinita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Dónde:

$n$  = a ser estudiada

$Z$  = considerado (para 90% de confianza  $Z =$

1.645)  $p$  = Probabilidad 0.5%  $q$  = No probabilidad

(donde  $Q = 1 - P$ )  $q = 0.5\%$   $e$  = Error permitido

(10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{(1.645)^2 (0.50) (0.50)}{(0.1)^2}$$

$$n = \frac{2.706025}{0.01}$$

$$n = 270.6025$$

La muestra asciende a 68 clientes para la variable Gestión de Calidad en las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.

#### **4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

##### **Técnicas:**

Para Fernández y Baptista (2014) se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los clientes y trabajadores de las empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.

**Cuestionarios:** Se hizo uso de un cuestionario para los diferentes clientes que acuden frecuentemente a las diferentes empresas de limpieza y trabajadores que laboran en dichas empresas con el fin de poder obtener sus aportes y así poder realizar nuestro trabajo de investigación acerca del desempeño laboral y gestión de calidad.

**Observación Directa:** Se hizo uso de las diferentes guías, en la cual nos permitió conocer las diferentes opiniones acerca del desempeño laboral y gestión de calidad del rubro estudiado, y a la vez poder identificar cual es el problema que atraviesan estas empresas en nuestra investigación que vamos a realizar.

##### **Instrumentos:**

Para García, (2002) El cuestionario vienen a ser preguntas formuladas de manera ordenada, de las dimensiones de cada una

de las variables en investigación, que aborda la encuesta. Triangula mediante los objetivos específicos y el marco teórico de la investigación, con las respuestas que se obtienen de la muestra.

**Encuestas:** Se realizó una encuesta a los trabajadores de las empresas de limpieza con el objetivo de poder recaudar las diferentes opiniones acerca de las empresas que laboran, que nos puedan brindar sus conocimientos al desempeño laboral que tienen las empresas de limpieza y para la gestión de Calidad se requirió del apoyo de los clientes.

#### **4.7.PLAN DE ANÁLISIS**

Para Alarcón & Gutiérrez, (2013) el plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables desempeño laboral y gestión de calidad y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Se recogió los datos mediante el instrumento (encuesta), se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, las herramientas utilizadas son los diferentes programas como es el Microsoft Office Word, el Microsoft Office Excel, el Power Point y el Turnitin.

## **4.8.MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Cuadro 03.** Matriz de Consistencia.

Problema	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Metodología	Población y Muestra	Procesamiento de Datos
¿Cuáles son las características del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018?	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Describir el compromiso de los trabajadores de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.</p> <p>Conocer la productividad de los trabajadores de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.</p> <p>Determinar la orientación al cliente de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de los clientes de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.</p>	(Fidias) Por ser una investigación con diseño o descriptivo no se formulara hipótesis de investigación .	<p><b>Tipo:</b> Descriptiva</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental</p> <p><b>Nivel:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b></p> <p><b>P1.</b> La población para la variable Desempeño Laboral es finita.</p> <p><b>P2.</b> La población para la variable Gestión de Calidad es infinita.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra resultante es de 68 clientes para la Gestión de Calidad y 45 trabajadores para desempeño Laboral.</p>	Se hará uso de la estadística descriptiva a través de tablas y gráficos de frecuencias múltiples y simples utilizando el programa Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, Power Point y el Turnitin.

**FUENTE:** Elaboración propia.



#### **4.9.PRINCIPIOS ÉTICOS**

Entendiendo a los principios éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta, Existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. Pérez Porto & Merino (2013). Tiene como finalidad demostrar los efectos que produce la propuesta en determinar la caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad en las MyPes del sector servicio rubro empresas de limpieza, utilizando el enfoque colaborativo mediante la utilización de cuestionarios y encuestas que nos dan un resultado obtenido que no serán manipulados respetando las opiniones de cada uno de los participantes en el trabajo de investigación.

## V. RESULTADOS

### 5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**Tabla 01.** ¿Se siente identificado con la empresa donde presta los servicios?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	43	96%
NO	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Tabla 02.** ¿La empresa de limpieza permite que usted muestre características de lealtad hacia ella?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	44	98%
NO	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Tabla 03.** ¿La empresa le ofrece un buen salario por sus servicios?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	2	4%
NO	43	96%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Tabla 04.** ¿Dentro de la empresa usted considera que existe un clima laboral apropiado?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	36	80%
NO	9	20%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Tabla 05.** ¿Existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	43	96%
NO	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Tabla 06.** Considera que sus compañeros realizan sus funciones en el momento planificado?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	45	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Tabla 07.** Considera usted que la empresa racionaliza bien sus materiales para desempeñar sus funciones?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	45	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Tabla 08.** La empresa le permite postular a un ascenso o promoción laboral?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	45	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Tabla 09.** El personal muestra empatía al momento del servicio realizado?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
----------------------------	-----------	---------------

SI	68	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Tabla 10.* EL personal de limpieza lo informa correctamente sobre el servicio ofrecido?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	68	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Tabla 11.* El personal muestra cordialidad en la atención?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	68	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Tabla 12.* El personal es comunicativo y respetuoso al momento de realizar el servicio?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	68	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Tabla 13.* El personal ofrece soluciones ante cualquier controversia?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	46	68%
NO	22	32%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

**Tabla 14.** La empresa de limpieza cumple todos los servicios ofrecidos al momento de la orientación?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	68	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

**Tabla 15.** La empresa de limpieza cubre cada una de sus necesidades del servicio?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	65	96%
NO	3	4%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

**Tabla 16.** Considera que la empresa de limpieza ofrece una adecuada calidad de servicio?

<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	65	96%
NO	3	4%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

## **5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **Según Objetivo Específico 01:**

**En la tabla 01** luego de aplicar la encuesta respecto a la variable desempeño laboral al total de la población 100% (45); el 96% (43) manifiesta que sí, se

siente identificado con la empresa donde presta los servicios y el 4% (2) manifiesta que no, se siente identificado con la empresa donde presta los servicios. Similares a los de Cruz (2016), concluyó que para obtener un buen resultado y desenvolvimiento del personal, se debe contar con profesionales que sean especializados en temas relacionados y por ende destaquen virtudes, habilidades y básicamente con capacidad de tomar decisiones al momento que surgen dificultades que pueden ser obstáculos u oportunidades. Respuesta cercano a Mino (2014) quien concluye que la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa desencadena un clima laboral desfavorable, baja productividad e influye en sus servicios al cliente.

**En la tabla 02** luego de aplicar la encuesta respecto a la variable desempeño laboral al total de la población 100% (45); el 98% (44), manifiesta que sí, que la empresa de limpieza permite que muestre características de lealtad hacia ella y el 2% (1) manifiesta que no, la empresa de limpieza no permite que muestre características de lealtad hacia ella.

**En la tabla 03** luego de aplicar la encuesta respecto a la variable desempeño laboral al total de la población 100% (45); el 4% (2) manifiestan que sí, que la empresa le ofrece un buen salario por sus servicios y el 96% (43) manifiestan que no, que la empresa no le ofrece un buen salario por sus servicios.

**En la tabla 04** luego de aplicar la encuesta respecto a la variable desempeño laboral al total de la población 100% (45); el 80% (36) manifiestan que si existe un clima laboral apropiado y el 20% (9) manifiestan que no existe un clima

laboral apropiado. Se concuerda con Cruz (2016), en su investigación concluyó que para lograr una administración óptima se tiene que establecer un adecuado ambiente de trabajo, la seguridad de los trabajadores como de los clientes en el momento que van hacer sus compras para el bienestar de toda la comunidad. En la misma línea Shishido (2015), concluye que un mejoramiento del clima organizacional incidiría en su desempeño laboral.

### **Según Objetivo Específico 02:**

**En la tabla 05** luego de aplicar la encuesta respecto a la variable desempeño laboral al total de la población 100% (45); el 96% (43) manifiesta que sí, existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza y el 4% (2) manifiesta que no existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza. Similar respuesta tiene Haddad (2016) quien propone la elaboración o rediseño convenientemente de los planes de trabajo del personal operario para organizar y distribuir proporcionalmente los materiales, sus tareas de limpieza, y la reducción de los tiempos muertos de servicio, manteniendo en óptimas condiciones de funcionamiento la maquinaria y el equipo de limpieza.

**En la tabla 06** luego de aplicar la encuesta respecto a la variable desempeño laboral al total de la población 100% (45); el 100% (45) manifiesta que sí, considera que sus compañeros realizan sus funciones en el momento planificado. Concordante con Haddad (2016) quien concluye que el personal al tener un plan de trabajo definido, lo pone en práctica diariamente de acuerdo

al cronograma planificado, no teniendo que improvisar su servicio en cualquier momento o pensando que hacer, en lugar de saber qué hacer.

**En la tabla 07** luego de aplicar la encuesta respecto a la variable desempeño laboral al total de la población 100% (45); el 100% (45) manifiesta que sí, que la empresa racionaliza bien sus materiales para desempeñar y sus funciones. Se encuentran similitudes con Figueroa (2015) quien llega a concluir que no debe haber desorden de insumos, ni producción fuera de tiempo, y que todo debe hacerse de calidad tratando de evitar en lo posible de cometer errores. Coincidente con Haddad, (2016) quien propone identificar los puntos a mejorar, como son: el suministro al personal operario de los productos de limpieza, mensualmente requeridos, para que cumplan eficientemente con sus labores diarias.

**En la tabla 08** luego de aplicar la encuesta respecto a la variable desempeño laboral al total de la población 100% (45); el 100% (45) manifiesta que sí, la empresa le permite postular a un ascenso o promoción laboral.

### **Según Objetivo Específico 03:**

**En la tabla 09** luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 100% (68) manifiestan que sí, el personal muestra empatía al momento del servicio realizado. Resultado similar a

Chavarri (2010) dice que es la atención y cordialidad del personal que presta el servicio, que es la disposición de los trabajadores de ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.

**En la tabla 10** luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 100% (68) manifiestan que sí, el personal de limpieza le informa correctamente sobre el servicio ofrecido. Resultado de Pérez, (2016), quien concluye que el cliente no se encuentra satisfecho con la totalidad de los servicios de limpieza, en cuanto a capacidad de respuesta al no haber una comunicación correcta de parte del personal.

**En la tabla 11** luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 100% (68) manifiesta que sí, que el personal muestra cordialidad en la atención. Respuesta similar a Martínez (2007), quien dice que es considerada como uno de los valores más valiosos de la organización.

**En la tabla 12** luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 100% (68) manifiesta que sí, el personal es comunicativo y respetuoso al momento de realizar el servicio.

Resultado concordante con Katz y Khan (1,986) la comunicación es un recurso, un activo que hay que gestionar, si existe una comunicación real y verdadera entre las partes es probable que el servicio tenga el éxito esperado en alcanzar los objetivos de la eficacia y eficiencia.

#### **Según Objetivo Específico 04:**

**En la tabla 13** luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 68 % (46) manifiesta que sí, el personal ofrece soluciones ante cualquier controversia. y el 32% (22) manifiesta que no, el personal no ofrece soluciones ante cualquier controversia.

**En la tabla 14** luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 100% (68) manifiesta que sí, que la empresa de limpieza cumple todas los servicios ofrecidos al momento de la orientación. Similar a Cruz (2016) quien concluyó que no se debe dejar de lado la adecuada atención a los clientes, un adecuado ambiente de trabajo, la seguridad de los trabajadores como de los clientes en el momento que van hacer sus compras para el bienestar de toda la comunidad y desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas y obtener buenos resultados en el incremento del desarrollo de nuestro país.

**En la tabla 15** luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 96% (65) manifiesta que sí, la empresa de limpieza cubre cada una de sus necesidades del servicio y el 4% (3) manifiesta que no, la empresa de limpieza no cubre cada una de sus necesidades del servicio. Se concuerda con Quiroz (2010) quien concluye que debe realizarse el seguimiento y establecer procesos generales de operación que permitan el control de calidad a través de un manual; con la intención de cumplir con las expectativas que requieren los clientes a fin de garantizarles un servicio de alta calidad.

**En la tabla 16** luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 96% (65) manifiestan que sí, considera que la empresa de limpieza ofrece una adecuada calidad de servicio y el 4% (3) manifiesta que no, considera que la empresa de limpieza ofrece una adecuada calidad de servicio. Coincidiendo Haddad (2016), quien plantea propuestas para mejorar los procesos de limpieza, para poder así incrementar el nivel de satisfacción del cliente respecto a la calidad del servicio que se les brinda y reducir el índice de fallas. Concordante Fuentes (2012), quien manifiesta que la calidad ha evolucionado en etapas no perspectivas desde hace décadas hasta ubicarse en la actualidad como la gestión de la calidad total, con interés primordial en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Según objetivo específico 01 respecto al compromiso de los trabajadores se concluyó que los trabajadores se desenvuelven en un clima de lealtad, se sienten identificados con la empresa donde trabajan, y se desarrollan en un

buen clima laboral. Sin embargo la empresa no corresponde a una remuneración equitativa a la labor que desempeñan.

2. Según objetivo específico 02 al describir se concluyó que la productividad de los trabajadores se ve en la realización de sus funciones con eficacia, manejan buena racionalización de los materiales, y tienen oportunidad a promociones. De otro lado optimizan el tiempo y los recursos con eficiencia.
3. Según objetivos específicos 03 sobre la orientación al cliente se concluyó que el personal de servicio de limpieza muestra características como: la empatía, la comunicación, la cordialidad y una adecuada atención al cliente en los servicios que brinda.
4. Según objetivos específicos 04 sobre el nivel de satisfacción del servicio prestado al cliente se concluyó que la empresa cumple con brindar un servicio adecuado, cubren las necesidades con calidad de atención del servicio, y los trabajadores están siempre dispuestos a la solución de controversias.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Agencia Andina (2018). *“Tipo de cambio: Precio del dólar sube al inicio de la sesión”* (31/07/2018) Recuperado del sitio web:

<https://elcomercio.pe/economia/mercados/tipo-cambio-precio-dolar-subeginicio-sesion-noticia-541871>

Albán, Héctor (2003). “Gestión de calidad en los servicios” (02/10/2003) recuperado del sitio Web: <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-calidad-en-losservicios/>

Anzil (2008). “*Concepto de competitividad*” Extraído de la página Web: <http://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad>.

Beborah (2014) “*Definición de eficacia*” Recuperado del sitio web: <https://significado.net/eficacia/>

Camisón, C., Cruz, S. & González, T. (2007). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España: Pearson.

[https://www.google.com.pe/search?q=Camisón%2C+C.%2C+Cruz%2C+S.+%26+González%2C+T.+\(2007\).+Gestión+de+la+calidad%3A+conceptos%2C+enfoques%2C+modelos+y+sistemas.+Madrid%2C+España](https://www.google.com.pe/search?q=Camisón%2C+C.%2C+Cruz%2C+S.+%26+González%2C+T.+(2007).+Gestión+de+la+calidad%3A+conceptos%2C+enfoques%2C+modelos+y+sistemas.+Madrid%2C+España).

Cancinos (2015). Tesis “*Selección de Personal y Desempeño Laboral*” Estudio a realizarse en Ingenio Azucarero de la Costa Sur. Para optar el grado de Licenciada.

Universidad Rafael Landívar. Guatemala

Castañeda Castro Carlos Fernando (2018) “*La corrupción es el principal problema del Perú*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web: <https://www.politikaperu.org/la-corrupcion-es-el-principal-problema-delperu.htm>

Castro (2010). En su investigación “*Estrategias Competitivas y su Importancia en la*

*Buena Gestión de las empresas*” (Pág. 270). Ciencias Económicas.

Concepto. De (2018) “*Concepto de Comunicación*”. Recuperado del sitio web:

<https://concepto.de/comunicacion/>

Concepto. De (2018) “*Concepto de Lealtad*” Recuperado del sitio web:

<https://concepto.de/lealtad/>

Cortez, Emilsen (2012) en su investigación “*Empresas de servicios de limpieza*”

Universidad nacional del cuyo, Argentina Mendoza 2012.

Cruz (2016). En su trabajo de investigación “*Caracterización competitividad y gestión*

*de calidad de las Mype rubro banano orgánico en Tumbes, 2016*” (Pág. 118)

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote ULADECH.

Definista.com (2014) “*Definición de promoción*” Recuperado del sitio web:

<http://conceptodefinicion.de/promocion/>

Diario La República (2015). “*Las Microfinanzas y las MYPES*” (31/07/2018)

Recuperado del sitio web: <https://larepublica.pe/archivo/871029-lasmicrofinanzas-y-las-mypes>

Diario Oficial El Peruano (2017). “*Facilidades a emprendedores*” (31/07/2018)

Recuperado del sitio web: <https://elperuano.pe/noticia-facilidades-aemprendedores-50018.aspx>

Diosdice.com (s.f.) “*Definición de identificación*” Recuperado del sitio web:

<https://diosdice.com/identificacion/>

Esan (2016) “*La orientación al cliente*” (10/05/2016)

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/seis-claves-acercade-la-orientacion-al-cliente/>

Figuroa (2015). En su investigación “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del Distrito de Huaraz, 2015*”. (pág. 99). Universidad Católica los ángeles de Chimbote. Extraído de la página Web: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1062/MYP\\_E\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_FIGUEROA\\_ROBLES\\_YOSELYN\\_MELISSA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1062/MYP_E_GESTION_DE_CALIDAD_FIGUEROA_ROBLES_YOSELYN_MELISSA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Fuentes (2012). En su investigación: “*La gestión de la calidad total en nuevas empresas de base tecnológica. Propuesta de modelo y validación en el Parque Científico de Madrid, año 2012*”. (Pág. 176) Universidad Autónoma de Madrid.

García, Gonzalo (2012) “*Definición de controversia*” Recuperado del sitio web:

<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2012/11/02/peru-liderarbitraje-solucion-controversias/>

Giraldo Katherine (s.f) “*Definición de cordialidad*” Recuperado del sitio web:

<https://www.kathegiraldo.com/cordialidad/>

Gómez (2014). Definición de gestión de calidad. Extraído de la página Web:

<http://www.imf-formacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importanciade-la-calidad-en-la-gestion-empresarial/>

Grifol Daniel (España - 2017). *¿Qué es productividad laboral?* Recuperado del sitio web: <http://danielgrifol.es/que-es-productividad-laboral/>

Guzmán (2014). En su investigación: “*Viabilidad en un sistema de gestión de calidad internacional en una MyPes con mercado local: caso Fonix*.” (Pág. 119) Universidad Nacional Autónoma de México.

Haddad Salomón (2016), en su tesis de pregrado denominada “Mejora de procesos para incrementar la percepción de calidad respecto al servicio que brinda una empresa de limpieza” de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016.

IBM (s.f.) “*Definición de cumplimiento de necesidades*” Recuperado del sitio web: [https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SS8S5A\\_6.1.0/com.ibm.curam.content.doc/IntegratedCaseManagement/c\\_ICM\\_N2ONeeds.html](https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SS8S5A_6.1.0/com.ibm.curam.content.doc/IntegratedCaseManagement/c_ICM_N2ONeeds.html)

It User Tech & Business (2015) “*La demanda de las apps móviles para empresas superará la capacidad de desarrollo en 2017*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web: <http://www.ituser.es/movilidad/2015/06/la-demanda-de-appsmoviles-para-empresas-superara-la-capacidad-de-desarrollo-en-2017>

Jiménez, José (2007) Conocer sobre el compromiso del trabajador pág. Web: [https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867_850215.html)

Joubert (2014). En su investigación “*Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén*”. (pág.). Universidad Nacional de Quilmes-

Argentina. Extraído de la página Web:  
<https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20J%20OUBERT.pdf?sequence=1>

La estrella (2014) “*Definición de clima laboral*” Recuperado del sitio web:

<http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboralempresa/23773652>

. Lizarzaburu. Edmundo R (2015) “*La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*” Universidad & Empresa, 18(30), 33-54. Doi: Universidad del Rosario. (25/08/2015). Recuperado del sitio Web:

<http://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

Massaro, Victoria. (2015). “*Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia*”. Para optar el grado de Magister. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires – Argentina.

Merino (2016). En su investigación “*Caracterización competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro banano orgánico en Tumbes, 2016*” (pág. 144).Universidad Católica los ángeles de Chimbote. Extraído de la página Web:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/590/CRUZ\\_MERINO\\_YOSELYN\\_FAVIOLA\\_COMPETITIVIDAD\\_GESTION\\_CALIDAD\\_BANANO\\_ORGANICO.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/590/CRUZ_MERINO_YOSELYN_FAVIOLA_COMPETITIVIDAD_GESTION_CALIDAD_BANANO_ORGANICO.pdf?sequence=1)

Meyer y Allen (1997) “definición compromiso del empleado”

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE\\_291.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1)

Ministerio de Agricultura y Riego (2018) “*Recursos Naturales*” (31/07/2018)

Recuperado del sitio web: <http://www.minagri.gob.pe/portal/41-sectoragrario/recursos-naturales>

Ministerio del Ambiente (2017) “*Reciclaje y disposición final segura de residuos*

*sólidos - SINIA*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web: <http://sinia.minam.gob.pe/download/file/fid/39052>

Mino Pérez, Edgardo Mauricio (2014). Tesis: “*Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas MARAKOS 490 del departamento de Lambayeque*”. Para Optar el grado de Licenciado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú.

Monografías.com (s.f.) “*Definición de factor económico*” Recuperado del sitio web:

<https://www.monografias.com/docs/Factor-economicoFK4WVZUPC8UNY>

Morales, A. (Cuba - 2009). “*Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la*

*empresa cubana*”. Recuperado del sitio de internet: [https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o\\_laboral](https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral).

Niebuhr (2014). En su investigación: “*Propuesta de un modelo de gestión de calidad*

*para una asociación de MyPes del sector metal mecánico peruano que permite aumentar la productividad, año 2014*”. (Pág. 149) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Nielsen.com (2018) “*Con el incremento y mejora de la confianza del consumidor durante el año pasado, 2018 se muestra prometedor para las empresas de productos globales*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web:

<http://www.nielsen.com/pe/es/insights/news/2018/con-el-incremento-y-mejora-de-la-confianza-del-consumidor-durante-el-ano-pasado-2018-semuestra-prometedor-para-las-empresas-de-productos-globales.html>

Pérez Porto Julián y Merino María (2013) “*Definición. De: Definición de racionalización*” Recuperado del sitio web:

<https://definicion.de/racionalizacion/>

Pérez, grimaldina (2016), En su investigación: “*Evaluación de la calidad de servicio percibida por los estudiantes de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo con respecto a los servicios de limpieza de la Empresa Sebul en la ciudad de Chiclayo*”. Año 2014

Quijano Portilla Víctor Manuel. (2003) “*Cumplimiento del servicio prometido a sus clientes*” Recuperado del sitio web:

<https://www.gestiopolis.com/cumplimiento-servicio-prometido-clientes/>

Quiroz (2010). En su investigación: “*Sistema de gestión de la calidad en el área socio – educativa, perteneciente a la casona de la universidad de oriente – núcleo bolívar, mediante la aplicación de la norma ISO 9001-2008*”. (pág.) Universidad De Oriente Núcleo de Bolívar. Extraído de la página

Web: <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1497/1/104-Tesis-Sistema%20de%20Gestion%20de%20la%20Calidad.pdf>

Riquelme (2015). Concepto e importancia de la gestión de calidad y elementos de la gestión de calidad.

Rocca Eduardo (2014) “Mypes podrían reducir sus costos si usaran más tecnologías de información y comunicación” recuperado del sitio web: <https://gestion.pe/>

Sánchez, José (2011) “Satisfacción al cliente”  
[https://books.google.com.pe/books?id=E-cQBQAAQBAJ&pg=PA55&lpg=PA55&dq=2.2.2.3.+SATISFACCION+AL+CLIENTE&source=bl&ots=51FXLTmf35&sig=fRaRydNtjKZpyVPKe847g-Gpyc&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjhv9Hn\\_53dAhVqp1kKHZQZAZoQ6AEwDnoECAMQAQ#v=onepage&q=2.2.2.3.%20SATISFACCION%20AL%20CLIENTE&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=E-cQBQAAQBAJ&pg=PA55&lpg=PA55&dq=2.2.2.3.+SATISFACCION+AL+CLIENTE&source=bl&ots=51FXLTmf35&sig=fRaRydNtjKZpyVPKe847g-Gpyc&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjhv9Hn_53dAhVqp1kKHZQZAZoQ6AEwDnoECAMQAQ#v=onepage&q=2.2.2.3.%20SATISFACCION%20AL%20CLIENTE&f=false)

Salazar (2016). En su investigación “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco (bodegas) del Distrito de Huaraz, 2016*”, (pág. 164). Universidad Católica los ángeles de Chimbote. Extraído de la página Web: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/840/MYPE\\_PROMOCION%20DE%20VENTAS\\_%20SALAZAR\\_SANTILLAN\\_%20DELIA\\_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/840/MYPE_PROMOCION%20DE%20VENTAS_%20SALAZAR_SANTILLAN_%20DELIA_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salsavilva N. (2017) “*Administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de los institutos superiores tecnológicos de*

*Lima Metropolitana*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Doctorado en Administración. (Pág. 90).

Shishido Arosemena, Mónica Hanako (2015). Tesis: “*Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de Tecnologías de la Información de la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo, 2015*”. Para optar el grado de Magister. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú.

SICE (s.f.) “*Definición de solución de controversias*” Recuperado del sitio web:

[http://www.sice.oas.org/Dictionary/DS\\_s.asp](http://www.sice.oas.org/Dictionary/DS_s.asp)

Significados.com (s.f.) “*Significado de atención*” Recuperado del sitio web:

<https://www.significados.com/atencion/>

Significados.com (s.f.) “*Significado de empatía*” Recuperado del sitio web:

<https://www.significados.com/empatia/>

Social Watch Report (2016) “*Perú: La economía crece, pero la calidad de vida*

*disminuye*” (31/07/2018) Recuperado del sitio web:

<http://www.socialwatch.org/es/node/17320>

Thompson Iván (s.f) “*Definición de eficiencia*” Recuperado del sitio web:

<https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>

Velarde Marco (2017) “*Kit digital gratuito para las Mypes y Pymes*” recuperado del sitio web: <https://andina.pe/agencia/noticia>

# ANEXOS

## ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	2018					
	JUN	JUL		AGO		
	9	28	29-31	1	3	4
INICIO DE CLASE	X					
PREBANCA		X				

LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES			X			
ELABORACION DE ARTÍCULO CIENTIFICO				X		
TERMINO DE CLASE					X	
SUSTENTACIÓN						X

## ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RUBRO	CANT.	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
RECURSOS HUMANOS	1	Corrector	S/. 2.00	S/. 2.00
	50	Hojas bond	S/. 0.10	S/. 5.00

	2	Lapiceros	S/. 1.50	S/. 3.00
	1	Resaltador	S/. 2.00	S/. 2.00
	1	Engrapador	S/. 12.00	S/. 12.00
		Grapas	S/. 3.00	S/. 3.00
<b>SERVICIOS</b>	10 Horas	Uso de internet	S/. 1.50	S/. 15.00
	3	Refrigerios	S/. 4.00	S/. 12.00
	50	Fotocopias	S/. 0.10	S/. 5.00
	2	Impresión	S/. 0.50	S/. 1.00
<b>TALLER COCURRICULAR</b>	1	Matrícula	S/. 200.00	S/. 200.00
	2	Pension	S/. 1,230.00	S/. 2,460.00
<b>MOVILIDAD</b>		Movilidad	S/. 20.00	S/. 20.00
<b>TOTAL</b>			<b>S/. 1,476.70</b>	<b>S/. 2,740.00</b>

ANEXO 03: ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

Encuesta dirigida a los clientes y trabajadores de las empresas de limpieza del distrito de Tumbes, de las MYPES sector servicio. A continuación se formularán una serie de interrogantes que permitirán brindar información respecto a las variables de estudio: Desempeño Laboral y Gestión de Calidad. Marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente.

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Se siente identificado con la empresa donde presta servicios?		
¿La empresa de limpieza, permite que usted, muestre características de lealtad hacia ella?		
¿La empresa le ofrece un buen salario por sus servicios?		
¿Dentro de la empresa usted, considera que existe un clima laboral apropiado?		
¿Existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza?		
¿Considera que sus compañeros realizan sus funciones en el momento planificado?		
¿Considera usted, que la empresa racionaliza bien sus materiales para desempeñar sus funciones?		
¿La empresa le permite postular a un ascenso o promoción laboral?		
<b>GESTION DE CALIDAD</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿El personal muestra empatía al momento del servicio realizado?		
¿El personal de limpieza lo informa correctamente sobre el servicio ofrecido?		
¿El personal muestra cordialidad en la atención?		
¿El personal es comunicativo y respetuoso al momento de realizar el servicio?		
¿El personal ofrece soluciones ante cualquier controversia?		
¿La empresa de limpieza cumple todos los servicios ofrecidos al momento de la orientación?		
¿La empresa de limpieza cubre cada una de sus necesidades del servicio?		
¿Considera que la empresa de limpieza ofrece una adecuada calidad de servicio?		

## ANEXO 4: VALIDACION DE JUICIOS POR EXPERTOS

ESCALA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS																			
TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO EMPRESAS DE LIMPIEZA DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018.																			
AUTOR: GARCIA BARRETO SANTOS ELENA																			
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN																	
		¿Es pertinente con el concepto?				¿Necesita mejorar la redacción?				¿Es tendencioso aquiescente?			¿Se necesita más ítems para medir el concepto?						
		Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>																		
<b>OE01</b>	<b>Describir el compromiso de los trabajadores de las Mypes del sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.</b>																		
1	Se siente identificado con la empresa donde presta los servicios.	1																	
2	La empresa de limpieza permite que usted muestre características de lealtad hacia ella.	1																	
3	La empresa le ofrece un buen salario por sus servicios.	1																	
4	Dentro de la empresa usted considera que existe un clima laboral apropiado	1																	
<b>OE02</b>	<b>Conocer el nivel de productividad de los trabajadores de las MYPES del sector servicio rubro empresas de Limpieza del distrito de Tumbes, 2018.</b>																		
5	Existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza.	1																	
6	Considera que sus compañeros realizan sus funciones en el momento planificado.	1																	
7	Considera usted que la empresa racionaliza bien sus materiales para desempeñar sus funciones.	1																	
8	La empresa le permite postular a un ascenso o promoción laboral	1																	





RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS							
N°	ITEM'S		1-12	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	Se siente identificado con la empresa donde presta los servicios.	SI	43	43	45	95.55555556	100
		NO	2	2		4.444444444	
2	La empresa de limpieza permite que usted muestre características de lealtad hacia ella.	SI	44	44	45	97.77777778	100
		NO	1	1		2.222222222	
3	La empresa le ofrece un buen salario por sus servicios.	SI	2	2	45	4.444444444	100
		NO	43	43		95.55555556	
4	Dentro de la empresa usted considera que existe un clima laboral apropiado	SI	36	36	45	80	100
		NO	9	9		20	
5	Existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza.	SI	43	43	45	95.55555556	100
		NO	2	2		4.444444444	
6	Considera que sus compañeros realizan sus funciones en el momento planificado.	SI	45	45	45	100	100
		NO	0	0		0	
7	Considera usted que la empresa racionaliza bien sus materiales para desempeñar usus funciones.	SI	45	45	45	100	100
		NO	0	0		0	
8	La empresa le permite postular a un ascenso o promoción laboral	SI	45	45	45	100	100
		NO	0	0		0	
9	El personal muestra empatía al momento de la servicio realizado.	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
10	EL personal de limpieza lo informa correctamente sobre el servicio ofrecido.	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
11	El personal muestra cordialidad en la atención.	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
12	El personal es comunicativo y respetuoso al momeno de realizar el servicio.	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
13	El personal ofrece soluciones ante cualquier controversia.	SI	46	46	68	67.64705882	100
		NO	22	22		32.35294118	
14	La empresa de limpieza cumple todas los servicios ofrecidos al momento de la orientación.	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	

15	El empresa de limpieza cubre cada una de sus necesidades del servicio.	SI	65	65	68	95.58823529	100
		NO	3	3		4.411764706	
16	Considera que la empresa de limpieza ofrece una adecuada calidad de servicio.	SI	65	65	68	95.58823529	100
		NO	3	3		4.411764706	

**ANEXO 06: ALBUN DE FOTOS**



**ENCUESTA AL TRABAJADOR DE LA MYPE  
MULTISERVICIOS CECATP PERÚ**



**ENCUESTA APLICADA AL CLIENTE DE LA MYPE  
ROSILLO TOURS SAC**

## ANEXO 07: TURNITIN



ANEXO N° 08: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

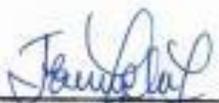
YO... *Elena Jurid Periche Castro* .....

Identificado con DNI... *41740050* ..... Carnet de Colegio N°... *04038* .....

Con el grado de: *Mg. en Educ. con Mención en Docencia y Gestión Educativa*.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante **Br. SANTOS ELENA GARCÍA BARRETO**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: "Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018"; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Julio del 2018

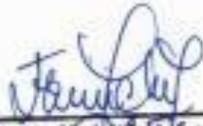
  
Mg. Lic. Adm. *Elena Jurid Periche Castro*  
CLAD - 04038

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización del desempeño laboral y la gestión de calidad de las MYPES, del sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.									
AUTOR: GARCIA BARBETO SANTOS ELENA									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Ha mejorado o mejoró?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>								
10E	Describir el compromiso de los trabajadores de las MYPES del sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.								
1	Se siente identificado con la empresa donde presta los servicios.	/		/		/		/	
2	La empresa de limpieza permite que usted muestre características de lealtad hacia ella.	/		/		/		/	
3	La empresa le ofrece un buen salario por sus servicios.	/		/		/		/	
4	Dentro de la empresa usted considera que existe un clima laboral apropiado	/		/		/		/	
20E	Conocer el nivel de productividad de los trabajadores de las MYPES del sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.								
5	Buena optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza.	/		/		/		/	
6	Considera que sus compañeros realizan sus funciones en el momento planificado.	/		/		/		/	
7	Considera usted que la empresa racionaliza bien sus materiales para desempeñar sus funciones	/		/		/		/	
8	La empresa le permite postular a un ascenso o promoción laboral	/		/		/		/	

  
 Mg. Lic. Adm. Elena Barbeto García  
 CLAD - 04038

GESTIÓN DE CALIDAD									
3OE	Determinar la orientación a los clientes en las MYPES del sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.								
9	El personal muestra empatía al momento de la servicio realizado.	✓			✓		✓		✓
10	El personal de limpieza lo informa correctamente sobre el servicio ofrecido.	✓			✓		✓		✓
11	El personal muestra cordialidad en la atención.	✓			✓		✓		✓
12	El personal es comunicativo y respetuoso al momento de realizar el servicio.	✓			✓		✓		✓
4OE	Identificar el nivel de satisfacción de los clientes de las MYPES del sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.								
13	El personal ofrece soluciones ante cualquier controversia.	✓			✓		✓		✓
14	La empresa de limpieza cumple todas los servicios ofrecidos al momento de la orientación.	✓			✓		✓		✓
15	La empresa de limpieza cubre cada una de sus necesidades del servicio.	✓			✓		✓		✓
16	Considera que la empresa de limpieza ofrece una adecuada calidad de servicio.	✓			✓		✓		✓

  
 Mg. Lic. Adm. Edilia Jirón Perichy Casero  
 CLAD - 04038



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO... JULIO SEBASTIAN GARCIA BARRETO.....

Identificado con DNI... 00216224 Carnet de Colegio N°... 01055.....

Con el grado de: MAGISTER EN ADMINIST. DE EMPRESAS.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante **Br. SANTOS ELENA GARCÍA BARRETO**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: "Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018"; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Julio del 2018

  
MBA Julio B. Garcia Barreto  
Magister en Administración de Empresas  
Universidad Católica Santo Cayetano

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización del desempeño laboral y la gestión de calidad de las MYPES, del sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.									
AUTOR: GARCIA BARRETO SANTOS ELIENA									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o apasionante?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>									
10E	Describir el compromiso de los trabajadores de las Mypes del sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.								
1	Se siente identificado con la empresa donde presta los servicios.	✓			✓		✓		✓
2	La empresa de limpieza permite que usted muestre características de lealtad hacia ella.	✓			✓		✓		✓
3	La empresa le ofrece un buen salario por sus servicios.	✓			✓		✓		✓
4	Dentro de la empresa usted considera que existe un clima laboral apropiado.	✓			✓		✓		✓
20E	Conocer el nivel de productividad de los trabajadores de las MYPES del sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.								
5	Existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza.	✓			✓		✓		✓
6	Considera que sus compañeros realizan sus funciones en el momento planificado.	✓			✓		✓		✓
7	Considera usted que la empresa racionaliza bien sus materiales para desempeñar sus funciones.	✓			✓		✓		✓
8	La empresa le permite postular a un ascenso o promoción laboral.	✓			✓		✓		✓

  
**MBA Julio S. García Barreto**  
 Magister en Administración de Empresas  
 Universidad Católica Santo Gaspar

GESTIÓN DE CALIDAD									
30E	Determinar la orientación a los clientes en las MYPES del sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018								
9	El personal muestra empatía al momento de la servicio realizado.	/		/		/		/	
10	El personal de limpieza lo informa correctamente sobre el servicio ofrecido.	/		/		/		/	
11	El personal muestra cordialidad en la atención.	/		/		/		/	
12	El personal es comunicativo y respetuoso al momento de realizar el servicio.	/		/		/		/	
40E	Identificar el nivel de satisfacción de los clientes de las MYPES del sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018								
13	El personal ofrece soluciones ante cualquier controversia.	/		/		/		/	
14	La empresa de limpieza cumple todas los servicios ofrecidos al momento de la orientación.	/		/		/		/	
15	La empresa de limpieza cubre cada una de sus necesidades del servicio.	/		/		/		/	
16	Considera que la empresa de limpieza ofrece una adecuada calidad de servicio.	/		/		/		/	

  
**MBA Julio S. García Barreto**  
 Magister en Administración de Empresas  
 Universidad Espíritu Santo - Ecuador



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO... *Galvarín Guerrero Goda* .....

Identificado con DNI *45101586*..... Carnet de Colegio N° *09883* .....

Con el grado de: *Hogister en Dirección de Recursos de las Organizaciones* .....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante **Br. SANTOS ELENA GARCÍA BARRETO**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: "Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018"; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

  
**Dr. DFC: Galvarín Guerrero Goda**  
**CLAD: 09883**

Tumbes, Julio del 2018

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización del desempeño laboral y la gestión de calidad de las MYPES, del sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.									
AUTOR: GARCIA BARRETO SANTOS ELENA									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o sesgado?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>								
10E	Describir el compromiso de los trabajadores de las Mypes del sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.								
1	Se siente identificado con la empresa donde presta los servicios.	✓			✓		✓		✓
2	La empresa de limpieza permite que usted manifieste características de lealtad hacia ella.	✓			✓		✓		✓
3	La empresa le ofrece un buen salario por sus servicios.	✓			✓		✓		✓
4	Dentro de la empresa usted considera que existe un clima laboral apropiado	✓			✓		✓		✓
20E	Conocer el nivel de productividad de los trabajadores de las MYPES del sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.								
5	Existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza.	✓			✓		✓		✓
6	Considera que sus computadores realizan sus funciones en el momento planificado.	✓			✓		✓		✓
7	Considera usted que la empresa racionaliza bien sus materiales para desempeñar esas funciones.	✓			✓		✓		✓
8	La empresa le permite postular a un ascenso o promoción laboral	✓			✓		✓		✓

  
 Dr. Gilmar Guerrero García  
 CLAD: 09883

GESTIÓN DE CALIDAD								
30E	Determinar la orientación a los clientes en las MYPES del sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.							
9	El personal muestra empatía al momento de la servicio realizado.	✓		✓		✓		✓
10	El personal de limpieza lo informe correctamente sobre el servicio ofrecido.	✓		✓		✓		✓
11	El personal muestra cordialidad en la atención.	✓		✓		✓		✓
12	El personal es comunicativo y respetuoso al momento de realizar el servicio.	✓		✓		✓		✓
40E	Identificar el nivel de satisfacción de los clientes de las MYPES del sector servicio rubro empresas de limpieza del distrito de Tumbes, 2018.							
13	El personal ofrece soluciones ante cualquier controversia.	✓		✓		✓		✓
14	La empresa de limpieza cumple todos los servicios ofrecidos al momento de la orientación.	✓		✓		✓		✓
15	La empresa de limpieza cubre cada una de sus necesidades del servicio.	✓		✓		✓		✓
16	Considera que la empresa de limpieza ofrece una adecuada calidad de servicio.	✓		✓		✓		✓

  
 Mg. DR. Gelasa Guerrero Garcia  
 CLAD: 09883