



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

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

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

AUTOR

FIGUEROA CORTEZ, DOMINGO FRANCISCO

ASESOR

ESCOBEDO GALVEZ, JOSÉ FERNANDO

TUMBES-PERU

2018

HOJA DE FIRMA DEL JURADO

Mgtr. Periche Castro Edita Jerid

PRESIDENTE

Mgtr. Guerrero García Galvani

MIEMBRO

Lic. Becerra Ortiz Pablo Santiago

MIEMBRO

Mgtr. Escobedo Gálvez José Fernando

ASESOR

AGRADECIMIENTO

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

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.

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.

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 hospedajes del distrito de Tumbes, 2018.** Haciendo ello que el servicio que brindan dichas empresas sean factibles para la comodidad del huésped, 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 existe optimización de tiempo, movimientos y de materiales por parte del personal del hospedaje, además concluyo que los trabajadores realizan sus funciones en el momento planificado, por consiguiente la empresa racionaliza bien sus materiales para el desempeño y sus funciones, por último la empresa le permite postular a los trabajadores a un ascenso o promoción laboral.

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

ABSTRACT

In the present investigation, the main objective was to determine the characterization of work performance and quality management of the MYPES, sector service lodging business of the district of Tumbes, 2018. By doing that the service provided by these companies are feasible for the comfort of the guest, In this way, it is 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 there is optimization of time, movements and materials by the staff of the lodging, in addition I conclude that the workers perform their functions at the planned time, therefore the company rationalizes its materials well for the performance and its functions, finally the company allows you to apply to workers for promotion or promotion.

Key Words: Labor Performance, Quality Management and MYPES.

INDICE

HOJA DE FIRMA DEL JURADO.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INDICE.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES.....	28
2.2.1. DESEMPEÑO LABORAL	28
2.2.2. GESTION DE CALIDAD.....	37
2.2.3. MYPES	46
III. HIPÓTESIS.....	50
IV. METODOLOGÍA.....	51
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	51
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	51
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	51
4.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	52
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	55
Población.....	55
MUESTRA	55
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	57
4.7. PLAN DE ANÁLISIS.....	58
4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA	58
4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS	61
V. RESULTADOS.....	62
5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	62
5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS	66
VI. CONCLUSIONES.....	70

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	79

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo denominado **“Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes 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 hospedajes 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.

Asimismo, proporcionar indicadores para mejorar el desempeño y rendimiento de los trabajadores y desarrollar las habilidades, destrezas y actitudes comprendidas en las competencias de los trabajadores de los hospedajes que les permitan ofrecer calidad, 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 hospedajes; 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 hospedajes 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 hospedajes 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 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.

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:* El tema de la corrupción es transversal a nuestra sociedad. Es decir, está presente en todos los ámbitos en que nos desarrollamos y podemos ser partícipes activos o pasivos de ella. Considerando ser activos cuando participamos en un acto 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 zanjarse 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: Las Normas emitidas por el Poder Ejecutivo, al amparo de la delegación de facultades legislativas apuntan a temas diferentes, es importante resaltar que la mayoría de disposiciones 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). A ello se agrega el fraccionamiento especial de deudas tributarias y otros ingresos administrados por la Superintendencia Nacional de Administración tributaria (SUNAT). Diario Oficial El Peruano (2017).

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 de 32% al año; esto significa que para poder cumplir con un crédito con esa tasa de interés, la rentabilidad de la empresa tiene que ser por lo menos igual, o mayor si se espera tener una ganancia adecuada. 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. La

rentabilidad promedio de las grandes empresas, salvo algunas excepciones, es inferior a eso. 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 al inicio de la sesión cambiaria de este martes, 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. Efectivamente el tipo de cambio se situó en s/3,274 en el mercado interbancario, nivel superior al de la jornada previa de s/3.271. 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 debido 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: *Cambios en Tecnología Móvil:* A partir del 5 de marzo, se implementó en el país varios cambios en las líneas de celulares, todos en beneficio de los clientes. Es un nuevo reglamento que los operadores de todo el país deberán cumplir. La norma se llama Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), comenzará a regir el 5 de marzo y establece ocho derechos que deberán cumplir las operadoras de telefonía móvil, fija y las empresas de Internet y TV por abono. Extensión de la recarga: La carga de crédito, que hoy vence entre 3 y 30 días, ahora deberá durar al menos 180. Reclamos: Las empresas deberán dejar un detalle escrito de las gestiones o quejar que realicen los clientes. Devolución con intereses: Si la compañía cobrará de más, además de devolver el dinero deberá hacerlo con intereses. Simulacro Online: Los usuarios podrán comparar los planes en la Web para poder elegir uno distinto. En las páginas de las empresas debe estar toda la información para poder simular los costos. Cambio de plan: Cuando el cliente acepte un cambio, deberá recibir toda la información por escrito. Suscripciones: Uno de los

grandes anuncios, para evitar estafas: no podrá haber suscripciones si el cliente no las solicitó expresamente. Servicio mínimo de calidad: Si el operador no cumple con los niveles mínimos de calidad, la empresa deberá pagar una compensación económica. Factura: Si el cliente no la recibe 10 días antes del vencimiento, la compañía no podrá cobrar punitivos ni suspender la línea. Portal TECNO (2018)

Capacidades de Desarrollo de apps Móviles para el Negocio: Un estudio de Gartner destaca que a finales de 2017 la demanda del mercado de servicios de desarrollo de aplicaciones móviles crecerá al menos cinco veces más rápido que la capacidad de las organizaciones de TI para desarrollarlas. Las ventas de teléfonos móviles alcanzarán los 2.100 millones de unidades en 2019, un factor que impulsará la demanda de aplicaciones de alto rendimiento y fáciles de utilizar por parte de las empresas. Adrian Leow, analista principal de investigación de Gartner, asegura que las empresas tendrán que afrontar el reto de desarrollar aplicaciones más rápidamente, además de incrementar el despliegue y el mantenimiento, si quieren satisfacer las demandas del mercado. Además, explica que en la actualidad contratar a desarrolladores con los conocimientos necesarios es una tarea “difícil y cara”. “Las empresas consideran que es difícil ser proactivas para luchar contra la presión de un mercado cada vez más competitivo, lo que se traduce en que sus aplicaciones móviles se están convirtiendo en tácticas en vez de estratégicas”, explica Adrian Leow. Para lograr satisfacer las demandas “se debe de utilizar las herramientas y las técnicas correctas”. Según Gartner, aquellas personas que desempeñan sus funciones laborales entornos digitales utilizan, de media, tres dispositivos diferentes para llevar a cabo sus tareas cotidianas, una cifra que se incrementará hasta los cinco o seis dispositivos cuando tecnologías como los wearables o Internet de las Cosas se adopten de manera masiva. “Muchos de estos empleados tienen la autonomía para elegir los dispositivos, las

aplicaciones y en algunos casos los procesos que faciliten su trabajo. Esto incrementa la presión en los desarrolladores para que desarrollen una mayor cantidad de aplicaciones en un tiempo más corto”. It User Tech & Business (2015)

Aspecto Ecológico: *Eliminación de Desechos:* Esta gestión implica considerar todas las etapas del manejo de los residuos sólidos como un todo y no como una suma de partes, abordándose la problemática ambiental de los residuos sólidos de manera mucho más eficiente. De este modo, 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. Debido a la pérdida o conversión de los hábitats a nivel mundial actual, decenas de miles de especies ya están extintas y no es posible tomar medidas preventivas para salvar a las restantes. 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: 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.

Se formuló la siguiente pregunta del problema ¿Cuáles son las características del desempeño laboral y gestión de calidad del as MYPES, sector servicio rubro hospedajes 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 hospedajes del distrito de Tumbes, 2018. Y Objetivos Específicos: Describir el compromiso de los trabajadores de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018; Conocer el nivel de productividad de los trabajadores de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018; Determinar la orientación al cliente de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018; Identificar el nivel de satisfacción de los clientes de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes 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 hospedajes 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 hospedajes. (Batista, 2006).

La investigación del presente trabajo va a permitir poder visualizar como se encuentran hoy en día las hospedajes 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 hospedajes del distrito de Tumbes, promoviendo el fortalecimiento de los integrantes de las MyPes.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

Seguidamente, 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 descriptivo 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.

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 concluyó 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 término 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.

Seguidamente Salazar (2016). En su investigación denominada: *“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”*. Su objetivo se orienta a describir las particularidades principales de la variable gestión de calidad bajo el adiestramiento y promoción de las ventas. Metodológicamente su investigación fue de tipo descriptivo con un nivel cuantitativo y un diseño transaccional; la población y muestra para este estudio fueron 26 MYPES, para la recolección de la información utilizo la técnica de la encuesta y la observación directa; para llegar a concluir que: los administradores no deben desconocer ni tener carencia de información en lo concerniente a la promoción de relaciones públicas, de ventas, marketing ya que todo esta información será beneficioso para sus empresas.

Seguidamente Merino (2016). En cuyo estudio denominado: *“Caracterización competitividad y gestión de calidad en las MYPES rubro banano orgánico en Tumbes, 2016”*, estableció como objeto la determinación de las características primordiales de la competitividad y gestión de calidad en las MYPES.

Metodológicamente la investigación fue de tipo descriptivo con un nivel cuantitativo y de un diseño no experimental, considero una población de 81 personas cuya muestra representativa fueron de 40 personas que corresponden a las MYPES. Utilizo la técnica de la encuesta, abordando la siguiente conclusión,

las empresas se hacen competitivas conforme cumplen dos requisitos fundamentales: primero, subordinarse a una presión competitiva que obligue a desplegar esfuerzos sostenidos por mejorar la eficiencia de sus productos; segundo, preocuparse por los esfuerzos de la competencia que se ve apoyada por toda una serie de externalidades, considerando además que son muchos los factores que quebrantan en el éxito competitivo.

Para ello 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

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, 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.

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 los posible de cometer errores.

Por consiguiente, Cancinos (2015), su investigación tuvo como propósito “*Determinar la relación que existe la selección de personal y desempeño laboral*”. 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.

Seguidamente 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”*. Tiene como propósito señalar las ventajas de un modelo de gestión de calidad para cierta cantidad de empresas del sector metal mecánico en el Perú, teniendo con fin asegurar la calidad de los procesos y el cumplimiento de los principales requisitos de los clientes que están interesados en recibir este beneficio tanto en este mismo país como en el extranjero; para esta investigación se utilizó un diseño de investigación descriptivo – documental aplicando informes y documentos como instrumentos de recolección de datos para obtener una fuente más clara y precisa de la investigación que se está realizando; en esta investigación se concluyó que la informalidad de las empresas implica que el estado no reconoce a las empresas no registradas en registros públicos, ya que por este motivo estas empresas no pueden acceder a los programas y beneficios que les brinda el estado alas MyPes relacionados a capacitaciones, financiamiento y pago de impuestos, etc. Otro punto que debilita por motivo de la informalidad es que impide el trabajo con empresas

de mayor tamaño o de empresas del extranjero que requieren una cadena de socios serios de abastecimiento. Por lo tanto es indispensable que las MyPes se formalicen para formar parte de las nuevas oportunidades generadas por el estado o por otras compañías en diferentes mercados ya sea nacional o internacional. En segundo lugar la limitada capacidad de gestión de los conductores de las MyPes representa un impedimento para su desarrollo y un buen desempeño. Este problema se relaciona a la carencia de las competencias requeridas para entender y utilizar los recursos de gestión propuestos por el grupo de investigación

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*”. 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 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, 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 Joubert, G. (2014). En su tesis denominada: *“Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén”*, para optar grado académico de Magister en Desarrollo y Gestión del Turismo de la Escuela de Post Grado de la Universidad de Quilmes – Argentina. Propone investigar que tan factible y potenciable resulta aplicar un sistema de gestión de la calidad en los hoteles de la ciudad de Neuquén, asimismo sugiere para los dueños y gerentes una serie de propuestas que les permitan involucrarse en el proceso de implementación.

Metodológicamente la investigación fue cualitativa de carácter descriptivo, considero como población y muestra 7 hoteles de la ciudad de Neuquén. Utilizó como técnicas la observación y la encuesta a través de su instrumento entrevista semiestructurada que le permitió recoger la información con la que se llegó a la siguiente conclusión: En lo correspondiente a los beneficios que en su momento ofrecieron la certificación e implementación se detectó un desconocimiento del mismo, motivo por el cual no se permitió implementar un sistema de gestión de calidad. Una de las razones en que se puede atribuir es la poca importancia que se le dio a la gestión de calidad por parte de los hoteles ya que según ellos no se considera como un valor agregado.

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.

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:

Según Jiménez, el compromiso de los trabajadores refleja la implicación intelectual y emocional de éstos con su empresa, y con ello su contribución personal al éxito de la misma. Los trabajadores comprometidos comparten una serie de creencias y actitudes que vistas en su conjunto reflejan el aspecto clave de la salud de la empresa. El compromiso es un camino de doble vía entre empresa y trabajador. A la empresa le conviene el compromiso del trabajador y a éste ser convenientemente retribuido por ello. La empresa debe siempre tener en cuenta que el trabajador, antes del compromiso hacia la empresa que le contrata, tiene un compromiso con su profesión y su carrera.

El concepto de compromiso engloba, de esta forma, las siguientes premisas:

a) Satisfacción. Es la medida más básica de la opinión del trabajador. Es un estado pasivo, no necesariamente conectado con conductas productivas.

b) Implicación. Es la medida de la alineación del trabajador con los valores y la cultura de la organización y con la consecución de la visión de la misma. Una actitud fuertemente vinculada con la lealtad de los trabajadores y la excelencia en el servicio a los clientes.

c) Orgullo de pertenencia: Es una medida de la opinión del trabajador que refleja satisfacción con el éxito de la organización. También está directamente vinculada con la lealtad de los trabajadores y la excelencia en servicio a la clientela.

d) Vinculación: Es una medida que se da cuando los trabajadores manifiestan en público un alto concepto sobre su empresa, tanto como organización para la que trabajan como hacia sus productos, servicios y marca. Está fuertemente vinculada con la atracción tanto de empleados como de clientes. Los trabajadores satisfechos y motivados son el primer eslabón de una cadena que conlleva a una mayor lealtad de los clientes, y por tanto deriva en un aumento de los beneficios. Y traspasando la frontera de la satisfacción y el compromiso de los empleados se consigue que éstos se auto

motiven más y optimicen su forma de trabajar. El grado de compromiso laboral hace referencia al enriquecimiento de cada puesto y tarea a realizar. Por ello, si en las tareas de trabajo falta un compromiso firme por parte del empleado, la calidad de su cometido acabará disminuyendo y desembocando en una opinión negativa sobre la empresa y sus mandos.

2.2.1.3.

PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES:

Según Grifol (2017) *“La productividad personal es la cantidad de trabajo útil que un individuo puede sacar adelante en una unidad de tiempo”*. 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. Las dos definiciones parecen completamente diferentes ¿verdad?”* En realidad son exactamente la misma definición, una considerando la producción de una empresa y otra considerando al propio individuo como empresa. Para fabricar o un producto o generar una actividad en una empresa son necesarios varios recursos. Normalmente hacen falta cierta cantidad de materias primas, algo de fuerza de trabajo, energía y una serie de inmovilizados (un edificio, una máquina, una herramienta...) para producir el bien. En una fábrica esto es bastante fácil de ver. Tienes tus materias primas, una serie de trabajadores se encargan de meterla en una maquinita y procesarla y por el otro lado sale el producto terminado. la productividad de

esa industria 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.

2.2.1.4.

INDICADORES DE DESEMPEÑO 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 el individuo o al grupo antes los demás. La identidad es nuevamente, la conciencia que tiene un ser humano con respecto a sí mismo.

- **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. Afectan el poder de compra y el patrón de gastos de los consumidores. Los países tienen diversos niveles de vida distribución de ingreso de sus habitantes.
- **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.
- **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 el 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 Definista (2014) *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.

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. Por ello ayuda a mejorar las improvisaciones que se dan dentro del proceso, tratando de que los objetivos que se pretende estén debidamente planificados en espera de una oportunidad, que de darse está sea clave y establezca los mecanismos de seguimiento y mejora.

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 este siempre enfocada a la mejora continua de calidad.

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.

2.2.2.2. ORIENTACION AL CLIENTE:

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. Servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa así sea macro o micro y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y buscar en ellos su total satisfacción. Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes (que nos compran y nos

permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.

Estas competencias son:

- Orientación al servicio
- Orientación al cliente

La finalidad del Sistema Atención al Usuario es contar con un marco general y específico como guía operativa que facilite la labor que realizan los operadores del Sistema de Atención al Usuario SAU y el personal involucrado de las áreas responsables en la tramitación y solución de consultas, requerimientos y reclamos que presentan los clientes, de tal manera que su actuación sea transparente, eficaz, proactiva y predecible.

1. Sociológicas

Kenneth (2006) propuso la distinción entre teoría sociológica y teoría social. En la terminología de Allan, la teoría sociológica consistiría en un conjunto de proposiciones generales y verificables sobre la sociedad. Esta teoría se apoyaría de manera importante en el método científico, debido a sus pretensiones de objetividad y a un intento de evitar los juicios de valor. Por otro lado, la teoría social, de acuerdo con Allan, consistiría en una crítica de la sociedad moderna más que en una explicación. Así la teoría social estaría generalmente más cerca de la filosofía

continental, así estaría menos preocupada por la objetividad o la formulación de proposiciones verificables empíricamente, y más en juicios normativos. La teoría sociológica sería desarrollada fundamentalmente por sociólogos, mientras que la teoría social frecuentemente provendría de disciplinas periféricas a la sociología.

2. Claves de la Orientación al Usuario:

a. Una estrategia orientada al usuario: implica

experiencias vividas de los usuarios en las instituciones y organización, y no como iniciativa separada de algún departamento o área de servicio, buscando mejorar la satisfacción de los usuarios finales.

b. Una obsesión por la medida del usuario y su negocio:

las empresas o instituciones públicas entiendes que es primordial medir y controlar cada punto de la experiencia y su impacto en el negocio. Es por ello que se miden todos los elementos que vinculan al usuario.

c. Trabajadores orientados y enmarcados en base a los

usuarios: las organizaciones especializadas en la orientación del usuario cuentan con trabajadores comprometidos con este objetivo, además, estos trabajadores son recompensadas en función a su contribución a las expectativas de los usuarios.

d. Conocimiento del usuario y su entorno: las

instituciones orientadas a los usuarios dedican una gran parte de su esfuerzo a escuchar e identificar a sus usuarios. Esto implica conocer las necesidades, deseos y expectativas.

e. Innovación del servicio de atención al usuario:

disponer con herramientas y técnicas puesta a la orientación al usuario y sus experiencias, esto implica un espíritu innovador que busca aprovechar los medios disponibles para crear un valor agregado.

3. Características de la Orientación al CLIENTE:

- Descubre y analiza las necesidades del usuario.
- Desarrolla servicios y productos en relación a las necesidades del usuario.
- Flexibilidad a los cambios.
- Establece políticas y estrategias a largo plazo.
- Coordina con los usuarios.
- Analiza y monitorea la rentabilidad de los bienes y servicios.
- Realiza la mejora continua.
- Fortalece la confianza mutua.

2.2.2.3. SATISFACCION AL CLIENTE:

Percepción de los clientes de acuerdo al grado o nivel que se cumple sus necesidades, indicando adicionalmente un requisito muy importante de las quejas de los clientes: su realidad es una clara dimensión de un bajo nivel de satisfacción, pero su ausencia no indica necesariamente un alto nivel de satisfacción al usuario, puesto que además lograría indicar que son métodos poco adecuados de comunicación en relación al usuario y la institución, o respecto a las quejas se puedan realizar pero no se registren de forma adecuada, o que solo el usuario insatisfecho cambie de empresa o institución. 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.

- Sufre la influencia de las opiniones de otros usuarios.
- Necesariamente depende del estado anímico del usuario y su razonamiento.

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
 - No discutir con el usuario.
- No hacer esperar al usuario.

- Cumplir con lo prometido.
- Pensar que el usuario está en lo correcto.
- Enfocarse en el usuario.
- Realizar una compra totalmente fácil.

2.2.2.4.

INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD

- **EMPATÍA:** Según fuente Financiamiento.com (s.f.) *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.
- **ATENCIÓN ADECUADA:** El portal Social Etic (s.f.) *Es la acción y el resultado de atender.* En función del contexto, puede equivaler a términos como: cortesía, educación, civismo, amabilidad y muestra de respeto. Por ejemplo: “Tuvo mucha atención conmigo”. Con este significado, se

utiliza especialmente en plural. Por ejemplo: “Nos dedicó muchas atenciones”.

- **CORDIALIDAD:** Para Giraldo (s.f.) La cordialidad, *es el valor que nos permite entablar y mantener buenas*

relaciones con los demás. De amabilidad, que representa la manera de nosotros establecer unos principios internos que nos rijan al tratar a los demás de buena manera.

- **COMUNICACIÓN:** El sitio web conceptos.de (s.f.) *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.

- **SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Según la fuente SICE (s.f.) *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 NECESIDAD:** El sitio web IBM (s.f.) 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 Ascendia (s.f.) *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.

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° 007-2008-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) son las que se encuentran vigentes a la fecha, y que han sido modificadas por la Ley N° 30056.

Actualmente las MyPes, tienen notable transcendencia 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.

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 pretenderá determinar, describir las características del desempeño laboral de los trabajadores de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores 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 pretenderá determinar, describir las características de la gestión de calidad de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	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, la misma que está conformada por los trabajadores de las cuatro (04) hospedajes.

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

Cuadro 01. Población de Investigación.

Ord.	RAZON SOCIAL	Nº DE TRABAJADORES
01	Hospedaje KIKO'S	10
02	Hospedaje ELICA	12
03	Hospedaje SPONDYLLUS	15
04	Hospedaje CASA BLANCA	8
TOTAL		45

Fuente: Elaboración propia.

MUESTRA

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista, (2010) dicen que cuando las poblaciones de variables son infinitas, entonces no se conocen las

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas:

Para Alelu, López, & Rodríguez, (s.f.) se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los clientes y trabajadores de las hospedajes del distrito de Tumbes, 2018.

Cuestionarios: Se hizo uso de un cuestionario para los diferentes clientes que acuden frecuentemente a las diferentes hospedajes 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 clientes y trabajadores de las hospedajes con el objetivo de poder recaudar las diferentes opiniones acerca de las empresas que laboran, que nos puedan brindar sus conocimientos en relación al desempeño laboral que tienen las hospedajes.

4.7. PLAN DE ANÁLISIS

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

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 hospedajes, 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?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	43	95.56%
NO	2	4.44%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

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

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	44	97.78%
NO	1	2.22%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

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

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	2	4.44%
NO	43	95.56%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

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

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

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

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

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	43	95.56%
NO	2	4.44%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

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

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	45	100%
NO	0	0%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

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

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	45	100%

NO	0	0%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

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

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	45	100%
NO	0	0%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

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

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	68	100%
NO	0	0%
TOTAL	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes, 2018.

Tabla 10. ¿El personal del hospedaje lo informa correctamente sobre el servicio ofrecido?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	68	100%
NO	0	0%
TOTAL	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes, 2018.

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

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	68	100%
NO	0	0%
TOTAL	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes, 2018.

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

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	68	100%
NO	0	0%
TOTAL	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes, 2018.

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

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	46	67.65%
NO	22	32.35%
TOTAL	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes, 2018.

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

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	68	100%
NO	0	0%
TOTAL	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes, 2018.

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

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	65	95.59%
NO	3	4.41%
TOTAL	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes, 2018.

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

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	65	95.59%
NO	3	4.41%
TOTAL	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes, 2018.

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 95.56% (43) manifiesta que sí, se siente identificado con la empresa donde presta los servicios y el 4.44% (2) manifiesta que no, se siente identificado con la empresa donde presta los servicios.

En la tabla 02 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable desempeño laboral al total de la población 100% (45); el 97.78% (44), manifiesta que sí, que la

empresa permite que muestre características de lealtad hacia ella y el 2.22% (1) manifiesta que no, la empresa 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 4.44% (2) manifiestan que sí, que la empresa le ofrece un buen salario por sus servicios y el 95.56% (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.

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 95.56% (43) manifiesta que sí, existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal y el 4.44% (2) manifiesta que no existe optimización de tiempos, movimientos y de materiales por parte del personal.

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.

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.

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 de la servicio realizado.

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.

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.

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.

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 67.65 % (46) manifiesta que sí, el personal ofrece soluciones ante cualquier controversia; y el 32.35% (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 cumple todas los servicios ofrecidos al momento de la orientación.

En la tabla 15 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 95.65% (65) manifiesta que sí, la empresa cubre cada una de sus necesidades del servicio y el 4.44 (3) manifiesta que no, la empresa de limpieza no cubre cada una de sus necesidades del servicio

En la tabla 16 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 95.59% (65) manifiestan que sí, considera que la empresa ofrece una adecuada calidad de servicio y el 4.44% (3) manifiesta que no, considera que la empresa ofrece una adecuada calidad de servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. Según el objetivo específico 01 se describió que el trabajador se siente identificado con las empresas donde presta los servicios, además concluyo que la empresa permite que el trabajador muestre características de lealtad hacia la empresa, por ultimo dentro de la empresa se considera que existe un clima laboral apropiado.
2. Según objetivo específico 02 se describió que existe optimización de tiempo, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza, además concluyo que los trabajadores realizan sus funciones en el momento planificado, por consiguiente la empresa racionaliza bien sus materiales para el desempeño y sus funciones, por último la empresa le permite postular a los trabajadores a un ascenso o promoción laboral.
3. Según objetivos específicos 04 se describió que el personal muestra empatía al momento de los servicios realizados, además concluyo que el personal del hospedaje informa correctamente sobre el servicio ofrecido, por último el personal es comunicativo, cordial y respetuoso al momento de realizar el servicio.
4. Según objetivos específicos 04 se describió que el persona ofrece soluciones ante cualquier controversia, además se concluye que la empresa cumple todos los servicios ofrecidos al momento de la orientación, por consiguiente la empresa cubre cada una de sus necesidades del servicio, por último la empresa ofrece una adecuada calidad de servicios.

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-sube-inicio-sesion-noticia-541871>
- Anzil (2008). *Concepto de competitividad*. Extraído de la página Web: <http://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad>.
- Ascendia (s.f.) “*Definición de calidad de atención*” Recuperado del sitio web: <https://es.slideshare.net/jcfdezmxvtas/calidad-en-la-atencin-al-cliente>
- Beborah (2014) “*Definición de eficacia*” Recuperado del sitio web: <https://significado.net/eficacia/>
- Cancinos (Guatemala - 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-del-peru.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/>

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-las-microfinanzas-y-las-mypes>

Diario Oficial El Peruano (2017). “*Facilidades a emprendedores*” (31/07/2018)
Recuperado del sitio web: <https://elperuano.pe/noticia-facilidades-a-emprendedores-50018.aspx>

Diosdice.com (s.f.) “*Definición de identificación*” Recuperado del sitio web:
<https://diosdice.com/identificacion/>

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/MYPE_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

Giraldo Katherine (s.f) *“Definición de cordialidad”* Recuperado del sitio web:
<https://www.kathegiraldo.com/cordialidad/>

Gomez (2014). Definición de gestión de calidad. Extraído de la página Web:
<http://www.imf-formacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-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.

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

It User Tech & Business (2015) “*La demanda de las apss 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-apps-moviles-para-empresas-superara-la-capacidad-de-desarrollo-en-2017>

Jiménez (2007) Conocer sobre el compromiso del trabajador pág. Web:
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%20JOURBERT.pdf?sequence=1>

La estrella (2014) “*Definición de clima laboral*” Recuperado del sitio web:
<http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>

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_M

ERINO_YOSELYN_FAVIOLA_COMPETITIVIDAD_GESTION_CALIDA
D_BANANO_ORGANICO.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-sector-agrario/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-economico-FK4WVZUPC8UNY>

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.

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-se-muestra-prometedor-para-las-empresas-de-productos-globales.html>

Pérez Porto Julián y Merino María (2013) "*Definicion.de: Definición de racionalización*" Recuperado del sitio web:

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

Portal TECNO (2018) "*Telefonía celular: los ocho cambios que se vienen a favor de los usuarios*" (31/07/2018) Recuperado del sitio web:

https://www.google.com.pe/search?ei=68lhW9GcEoSfwAS4sqToBQ&q=cambios+en+tecnolog%C3%ADa+m%C3%B3vil&oq=cambios+en+tecnolog%C3%ADa+m%C3%B3vil&gs_l=psy-ab..10.27.3810...0j35i39k1j0i67k1j0i20i263k1j0i131k1j0i131i67k1j0i10k1j0i131i20i263k1j0i13k1j0i13i30k1j0i13i5i30k1j0i8i13i30k1j0i22i10i30k1j33i22i2

[9i30k1.0.yPyR1GlsKv8](#)

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.

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

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, Monica 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

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

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

ANEXOS

ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES						
Actividades	2018					
	OCT	DIC				
	21	01	02-07	08	14	15
INICIO DE CLASES	X					
INICIO DE CLASE	X					
PREBANCA		X				
LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES			X			
SUSTENTACIÓN				X		
TERMINO DE CLASE					X	
TERMINO DE CLASE						X

Fuente: ERP-ULADECH.

ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RUBRO	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO TOTAL
RECURSOS HUMANOS	01	Corrector	S/.2.00
	50	Hojas bond	S/.5.00
	02	Lapiceros	S/.3.00
	01	Resaltador	S/.2.00
	01	Engrapador	S/.12.00
		Grapas	S/.3.00
SERVICIOS	10 Horas	Uso de internet	S/.15.00
	03	Refrigerios	S/.12.00
	50	Fotocopias	S/.5.00
	02	Impresión	S/.1.00
TALLER COCURRICULAR	01	Matrícula	S/. 200.00
	02	Pensión	S/.1800.00
MOVILIDAD		Movilidad	S/.20.00
TOTAL			S/.2080.00

FUENTE: Elaboración propia.

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 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. Marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente.

DESEMPEÑO LABORAL	SI	NO
Se siente identificado con la empresa donde presta los servicios.		
La empresa 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 del hospedaje.		
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		



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

Encuesta dirigida a los clientes y trabajadores 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: Gestión de Calidad. Marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente.

GESTIÓN DE CALIDAD		
El personal muestra empatía al momento del servicio realizado.		
El personal 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 cumple todas los servicios ofrecidos al momento de la orientación.		
El empresa cubre cada una de sus necesidades del servicio.		
Considera que la empresa ofrece una adecuada calidad de servicio.		

ANEXO 04: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

ESCALA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS				
TÍTULO : CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO HO SPEDAJES DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018.				
AUTOR: FIGUEROA CORTES FRANCISCO DO MINGO				
	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
	¿Es pertinente con el concepto?	¿Necesita mejorar la redacción?	¿Es tendencioso asquiescente?	¿Se necesita más ítems para medir el concepto?

11	El personal muestra cordialidad en la atención.	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12
12	El personal es comunicativo y respetuoso al momento de realizar el servicio.	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12
OE04																		
Identificar el nivel de satisfacción de los clientes de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018.																		
13	El personal ofrece soluciones ante cualquier controversia.	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12
14	La empresa cumple todas los servicios ofrecidos al momento de la orientación.	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12
15	El empresa cubre cada una de sus necesidades del servicio.	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12
16	Considera que la empresa ofrece una adecuada calidad de servicio.	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12
TOTAL		16	16	16		16	16	16		16	16	16		16	16	16		192
Escala evaluativa																		
Escala evaluativa EXCELENTE		3																
Escala evaluativa BUENO		2																
Escala evaluativa DEFICIENTE		1																
Nivel		Escala evaluativa																
¿Es pertinente con el concepto?		3	Excelente	48/16 = 3		Escala evaluativa 12/4 = 3												
¿Necesita mejorar la redacción?		3	Excelente	48/16 = 3														
¿Es tendencioso asquiescente?		3	Excelente	48/16 = 3														
¿Se necesita más ítems para medir el concepto?		3	Excelente	48/16 = 3														

ANEXO 05: LIBRO DE CÓDIGOS

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS							
N°	ITEM'S		1-45-68	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	Se siente identificado con la empresa donde presta los servicios.	SI	43	43	45	95.55555556	100
		NO	2	2		4.44444444	
2	La empresa permite que usted muestre características de lealtad hacia ella.	SI	44	44	45	97.77777778	100
		NO	1	1		2.22222222	
3	La empresa le ofrece un buen salario por sus servicios.	SI	2	2	45	4.44444444	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		4.44444444	
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 sus 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 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 momento 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 cumple todas los servicios ofrecidos al momento de la orientación.	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
		SI	65	65		95.58823529	

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

ANEXO 07: TURNITIN



