



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREDIALFA LIDER EN
MICROFINANZAS DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MYRIAN JENNIFER CALCINA MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

JULIACA-PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES
GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREDIALFA LIDER EN
MICROFINANZAS DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MYRIAN JENNIFER CALCINA MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)

**RESOLUCIÓN N.º 0832-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 16 de julio 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-7887** de fecha **01-07-2024** de **MYRIAN JENNIFER CALCINA MAMANI**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREDIALFA LIDER EN MICROFINANZAS DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller **MYRIAN JENNIFER CALCINA MAMANI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- | | |
|-------------------|-------------------------------------|
| * PRESIDENTE | : Dr. DAVID J. GUTIERREZ MAYTA |
| * Primer miembro | : Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO |
| * Segundo miembro | : Dr. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS |
| * Asesor | : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR |

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- | | |
|---------|------------------------------|
| * Lugar | : Salón de Grados y Títulos |
| * Fecha | : jueves 18 de julio de 2024 |
| * Hora | : 09: 30 am |

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 0094-2024-UI-FCA-UANCV-I

Juliaca, 26 de de abril 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-2985 de fecha 08 de abril de 2024, del Bach. MYRIAN JENNIFER CALCINA MAMANI, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. MYRIAN JENNIFER CALCINA MAMANI, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREDIALFA LIDER EN MICROFINANZAS DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023**, conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREDIALFA LIDER EN MICROFINANZAS DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023**, presentado por el (la) Bach. MYRIAN JENNIFER CALCINA MAMANI, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Firma]
Dr. Sr. S. L. Imaco Aguilar Pisto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N.º 976-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 11 de octubre de 2023

VISTOS:

El oficio N° 080-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual remite propuestas de investigación para emisión de resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación, respecto al expediente CU-4230, presentado por: **MYRIAN JENNIFER CALCINA MAMANI**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) egresado(a): **MYRIAN JENNIFER CALCINA MAMANI**, ha presentado propuesta de investigación de acuerdo al Artículo 21° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, mediante Resolución N° 015-2023-CF-CA-UANCV-J se aprueba la nominación del nuevo Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, a partir del 05 de octubre de 2023, hasta el 31 de diciembre 2023 para los docentes ordinarios y hasta el 07 de diciembre de 2023, para los docentes contratados, conformado por los docentes: Dr. Roberto Payé Colquehuanca (docente ordinario), Dr. Robbins Flores Aguilar (docente ordinario), Dr. Juan Mauricio Pilco Churata (docente contratado), Mg. Jhon Alex Quispe Mejía (docente contratado).

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha remitido al Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas el expediente CU-4230, presentado por: **MYRIAN JENNIFER CALCINA MAMANI**, en el cual presenta propuesta de investigación intitulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREDIALFA LIDER EN MICROFINANZAS DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.

Que, la revisión de la propuesta de investigación ha sido realizado el 05 de octubre de 2023, por el docente: Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA, integrante del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, quien ha dictaminado: **opinión favorable**, en el formato correspondiente.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, solicita emisión de Resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación intitulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREDIALFA LIDER EN MICROFINANZAS DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023**, presentado por: **MYRIAN JENNIFER CALCINA MAMANI** para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.





RESOLUCIÓN N.º 976-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 11 de octubre de 2023

Estando, en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a al Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación, presentado por el(la) egresado:

Nombres y Apellidos:	MYRIAN JENNIFER CALCINA MAMANI
Título de la propuesta de investigación:	GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREDIALFA LIDER EN MICROFINANZAS DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023
Para optar el título profesional de:	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
Asesorado por el docente:	Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

SEGUNDO: La ejecución de la propuesta de investigación deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Artículo 26° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R

TERCERO: **DISPONER** que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDRÍA
"NÉSTOR CERDAS VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Unidad de Investigación (1)
- Asesor
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
BCO/vnq



GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREDIALFA LIDER EN MICROFINANZAS DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Maulana Azad National Institute of Technology Bhopal Trabajo del estudiante	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	mdpi-res.com Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	1library.co Fuente de Internet	<1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO TESIS	
GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREDIALFA LIDER EN MICROFINANZAS DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	MYRIAN JENNIFER CALCINA MAMANI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71994029
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-7941-2330
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02426851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6313-4052
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02409816
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103



Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin funcionamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Calle: Jr. Tumbes 408 Latitud: -15.4908333 Longitud: -70.133333 https://maps.app.goo.gl/bG6kByQG6PYyzRf18
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Junio 2023 – agosto 2024
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford concytec-pe.github.io - Librería	Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00



UNIVERSIDAD ANQINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

DIRECCIÓN
UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN
Dr. Sr. S. Estimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MYRIAN JENNIFER CALCINA MAMANI identificado con DNI Nro.71994029 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación,** **Trabajo Académico** denominada:

GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREDIALFA LIDER EN MICROFINANZAS DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023

Asesorado por: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Es un tema original.


Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 25 de setiembre del 2024



FIRMA ASESOR



FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y amor.

A mis padres Vicente y Agustina por estar siempre pendiente de mi formación profesional, brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, a mi hermano por su cariño y apoyo incondicional, por estar en el trascurso de mi carrera profesional.



AGRADECIMIENTOS

A la universidad andina NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ por proporcionarme la congruencia de estudiar y ser una profesional. A mis docentes por la enseñanza brindada, su imperturbabilidad y su incitación ha logrado en mí que pueda concluir mis estudios con éxito.

Finalmente, agradezco a quien lea este apartado y más de mi tesis, por permitir a mis experiencias, investigaciones y conocimiento, incurrir dentro de su repertorio de información mental.



ÍNDICE

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO.....¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICExii

ÍNDICE DE TABLASxvi

ÍNDICE DE FIGURASxvii

INTRODUCCIÓN.....xviii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....22

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA23

1.2.1.Problema general.....23

1.2.2.Problemas específicos ¡Error! Marcador no definido.

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN23

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....25

2.2. Objetivos específicos25

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN26

3.1.1.Antecedentes internacionales26

3.1.2.Antecedentes nacionales.....27

3.1.3.Antecedentes locales28

3.2. BASES TEÓRICAS29

3.2.1.ADMINISTRACIÓN29

3.2.2.PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN29

3.2.3.ADMINISTRACIÓN DE PUESTOS LABORALES.....30

3.2.4.MOTIVACIÓN LABORAL.....31



3.2.5.FACTORES MOTIVACIONALES.....	31
3.3. MARCO CONCEPTUAL	35
a. Administración	35
b. Autoestima	35
c. Calidad	35
d. Capacitación.....	¡Error! Marcador no definido.
e. Control	36
f.Dirección	36
g. Emprendimiento	36
h. Incentivo.....	36
i. Liderazgo.....	36
j. Planeación	36
k. Puesto de trabajo.....	37
l. Satisfacción	37
m. Servicio.....	37
n. Reconocimiento.....	37
o. Remuneración.....	38

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general.....	39
4.2. Hipótesis específicas	39
4.3. Variables	40
4.4. Operacionalización de variables	40

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	42
5.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	42
5.3. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	43



xiv

5.4. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	43
5.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA	43
5.6.1.Población.....	44
5.6.2.Muestra	44
5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	45
5.7.1.Técnicas	45
5.7.2.Instrumentos de recolección de datos	45
5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	45
5.8.1.Confiabilidad.....	45
5.8.2.Validez	46
5.9. RECOGIDO DE DATOS.....	46
5.10. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	46
5.10.1.CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL	46
5.10.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	48
5.10.3.CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	49
5.10.4.CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3	51

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN	53
6.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	53
6.2.1.ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD	53
6.2.2.ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DIMENSIÓN EFICACIA	54
6.2.3.ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DIMENSIÓN RECOMPENSA	55
6.2.4.ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DIMENSIÓN ROTACIÓN	56
6.2.5.ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL ...	57
6.2.6.ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DIMENSIÓN CONOCIMIENTO	58
6.2.7.ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN.....	59



6.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	65
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
ANEXOS	72
ANEXO 1: Matriz de consistencia	73
ANEXO 2: Instrumento de acopio de datos	74



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables.....	40
Tabla 2 correlación entre gestión de calidad y desempeño laboral	47
Tabla 3 correlación entre eficacia y desempeño laboral	49
Tabla 4 correlación entre recompensa y desempeño laboral.....	50
Tabla 5 correlación entre rotación y desempeño laboral.....	52
Tabla 6 variable gestión de calidad	53
Tabla 7 eficacia	54
Tabla 8 recompensa.....	55
Tabla 9 rotación	56
Tabla 10 variable desempeño laboral	57
Tabla 11 procesos productivos	58
Tabla 12 planificación.....	59
Tabla 13 atención al cliente.....	51
Tabla 14 control de calidad.....	52



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 variable gestión de calidad	54
Figura 2 eficacia.....	55
Figura 3 recompensa	56
Figura 4 rotacion	57
Figura 5 variable desempeño laboral.....	57
Figura 6 conocimiento	58
Figura 7 motivacion	59



INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años, nos hemos centrado en mejorar la calidad de nuestra gestión de servicios para diferenciarnos de la competencia, concretamente de nuestro principal adversario. La organización cuenta con una herramienta precisa para gestionar la calidad del servicio. Como una institución de microfinanzas que perdurará a lo largo de los años y ayudará a cultivar rasgos positivos tanto en sus empleados como en sus clientes, cuando se trata de la industria, Credi Alfa ahora no tiene rival. Piense en el procedimiento de fabricación, el servicio al cliente, el control de calidad y la calidad del servicio, Credi Alfa actualmente compite por cada cliente que elige utilizar nuestros servicios de microfinanzas. También tenemos como objetivo brindarle una experiencia agradable durante su visita a nuestras oficinas.

Por lo tanto, este estudio tiene como objetivo determinar el impacto del plan de gestión de la calidad del servicio de Juliaca 2023 en la producción del personal. Al investigar la conexión entre los dos, nuestra investigación espera encontrar la solución a ese misterio. La principal institución de microfinanzas en Juliaca, 2022, debe esforzarse por mejorar el servicio al cliente y la eficiencia del personal en 2023, según el informe. Esto se debe a que la gestión de la calidad del servicio y la productividad del personal son complementarias.

De esta manera, se establecerá un marco después de que se hayan considerado varias perspectivas y se hayan identificado los problemas con la gestión de la calidad del servicio y el desempeño del personal en Credialfa, líder en microfinanzas en Juliaca. Este marco se basará en lo siguiente:

Capítulo I: Aquí esbozamos el problema, lo planteamos y lo caracterizamos. A continuación describimos los desafíos generales y especiales, y finalmente ofrecemos la razón por la que existe esta dificultad. En este punto, se definen los objetivos generales y específicos. Durante esta etapa, se crean las matrices de operacionalización de las variables y se muestran las hipótesis.

Capítulo II: Información sobre la evolución del marco teórico referencial, incluyendo el marco conceptual, fundamentos teóricos y antecedentes.

Capítulo III: A continuación se presenta una sinopsis de la metodología de investigación que dio origen al estudio. Todos los siguientes elementos forman parte de la estrategia de investigación: el tipo y nivel del estudio, las metodologías de investigación, la población y



la muestra de investigación, los procesos e instrumentos de recopilación de datos, la validez y confiabilidad de las herramientas de medición y la estrategia para evaluar los posibles resultados.

Capítulo IV: En las siguientes secciones se detallarán los hallazgos, análisis, conclusiones y sugerencias del estudio.

La tesis, sus anexos, el instrumento de recolección de datos, la validez por jurado y la matriz de consistencia se adjuntan a la conclusión.



RESUMEN

En los últimos años, los nuevos enfoques y técnicas para evaluar el desempeño de los empleados han surgido como una necesidad en el sector de los servicios financieros. Una de las funciones más importantes es la gestión de la calidad. Como resultado de esto, surgió el siguiente concepto: Cuando se trata de la organización de crédito, ¿cómo afecta la gestión de la calidad a la productividad de los trabajadores? En lo que respecta a las microfinanzas en Juliaca, fueron uno de los primeros en actuar. Porque los clientes satisfechos ayudan a los bancos a funcionar mejor: están más inclinados a quedarse y a tener una buena impresión de la empresa en general. El objetivo general del estudio es averiguar cómo se sienten los empleados de la principal organización de préstamos de microfinanzas de Juliaca con respecto a las iniciativas de gestión de la calidad. Los principales focos del estudio son la gestión de la calidad y la eficacia de la fuerza laboral. No habrá experimentos ni trabajos interdisciplinarios en esta investigación descriptiva-correlacional. La población está compuesta por 25 empleados y el tamaño de la muestra es de 9 empleados. Las dos tecnologías de recopilación de datos recién creadas fueron muy fiables, ya que superaron rigurosas pruebas de validación por parte de expertos. Los resultados demostraron una correlación entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral entre los empleados de la firma de crédito, líderes en microfinanzas en Juliaca, según el estudio $R 0,700$ de Spearman, que fue estadísticamente significativo ($p=0,000 < 0,05$). Nuestros resultados muestran que la hipótesis nula no puede ser apoyada.

Palabra clave: gestión de la calidad, rendimiento laboral, trabajadores



ABSTRACT

The evaluation of the performance of workers in financial companies has been undergoing important changes over time, with which new approaches are taken and factors that influence the work performance of workers are sought. One of the main factors is quality management. That is why the following problem was formulated: How is quality management and work performance of the workers of the Credialfa company, leaders in microfinance in the city of Juliaca, related? This is justified because improving quality management in banks generates greater customer satisfaction and reinforces customer loyalty and corporate image with the bank. The objective of the research is to establish the relationship between quality management and the work performance of the workers of the Credialfa company, leaders in microfinance in the city of Juliaca. The type of research is non-experimental cross-sectional, with a descriptive-correlational design between the quality management and job performance variables. While the population is made up of 25 workers, the sample being 9 of the population. Two instruments were designed for data collection which were validated by expert criteria and obtained very high reliability. The results showed, through Spearman's R analysis, 0.700 and significance ($p=0.000<0.05$) where the hypothesis is rejected and it is concluded that there is a relationship between quality management and the work performance of the workers of the Credialfa company, leaders in microfinance in the city of Juliaca.

Keyword: quality management, job performance, workers



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Por ejemplo, credialfa, pionera en la industria de las microfinanzas, ha estado lidiando con quejas de empleados que han estado afectando la productividad. Otros problemas incluyen una falta general de comprensión de los procesos de la empresa, una falta de actitud y retrasos en las ofertas de crédito, la presentación de declaraciones debido a la insatisfacción del cliente o la llegada tardía, etc. Desafortunadamente, ha habido un problema con la forma en que se reciben los archivos y no hay criterios claros para su aceptación. Garantizar un servicio de alta calidad es un problema incluso con un sistema de gestión de calidad en marcha. Es fundamental evaluar el progreso del equipo en relación con la estrategia de gestión de la calidad del servicio, incluso cuando nadie está interesado. La demanda de servicios de reposición y crédito también ha ido en aumento. Sin embargo, este estudio se está llevando a cabo para abordar las dificultades existentes y mejorar constantemente los servicios.

Albán (2003) destaca la importancia del "capital humano está profundamente relacionado con el nivel de liderazgo". La dedicación y la experiencia de los trabajadores de una empresa pueden verse como una fuente de ventaja competitiva.

Lizarzaburu (2015) afirmó: "Un aumento en las ventas es un indicador de un mejor desempeño para las empresas que se adhieren a los estándares de calidad en sus operaciones de fabricación".

Utilizando este marco, el presente estudio apoya la afirmación de que Credialfa, un actor reconocido en el sector de las microfinanzas en Juliaca, necesita evaluar los problemas con la gestión de la calidad y la productividad en el lugar de trabajo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y el desempeño laboral de los trabajadores de las principales empresas de microcréditos de la ciudad de Juliaca 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- En 2023, ¿Cómo se compara la empresa de préstamos de microfinanzas más grande de Juliaca en términos de eficiencia y productividad de los trabajadores?
- En 2023, ¿cómo se relaciona la empresa líder en préstamos de microfinanzas en el programa de incentivos de Juliaca con el desempeño de los empleados?
- En 2023, ¿cómo se correlaciona el desempeño de los empleados con la rotación laboral en la empresa líder de microcréditos de Juliaca?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La gestión de la calidad es esencial para una planificación eficiente de los recursos humanos, que es una parte integral de cualquier empresa, debe ser capaz de diseñar y describir el puesto teniendo en cuenta los diversos conocimientos, cualidades y niveles de habilidad de los posibles candidatos. Dado que es un componente clave dentro de la organización y tiene como objetivo hacer que los trabajadores se sientan productivos, esta apreciación está altamente relacionada con el desempeño laboral, para ello es muy necesario que cuenten con un salario adecuado, reconocimiento por su trabajo positivo, ascensos justos, relaciones interpersonales favorables, comunicación permanente con sus reemplazos y subordinados, capacitación y especializaciones constantes, entre otros.

En concreto, destaca las diferentes formas en que la gestión ineficaz de la calidad del servicio afecta al lugar de trabajo, subrayando la necesidad crucial de proponer un enfoque de gestión de la calidad que busque aumentar la moral y la productividad en



el lugar de trabajo. Esto ayudará al crecimiento de la organización, lo cual es crucial para su operación exitosa continua en los próximos años.

Por lo tanto, el propósito de esta investigación es analizar los factores antes mencionados, así como el tema de la gestión de la calidad y cómo afecta la productividad de los empleados de Credialfa, una reconocida organización de microfinanzas.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Con el fin de determinar cómo se relaciona credialfa, líder en la industria de microfinanzas en Juliaca en 2023, con la productividad de sus colaboradores en el trabajo.

2.2. Objetivos específicos

- Para saber cómo le está yendo a Credialfa, líder en la industria de microfinanzas de Juliaca en 2023, en términos de eficiencia y producción,
- Específicamente, queremos saber cómo la institución microfinanciera líder en Juliaca 2023, valora el desempeño de los empleados en relación a su compensación.
- Nos interesa saber, en 2023, qué efecto tiene la rotación de personal en la producción de Credialfa, dado que domina la industria microfinanciera de Juliaca.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Antecedentes internacionales

De acuerdo con Quezada (2016) "Apodado "Un mejor enfoque para la gestión de la calidad para los restaurantes de Ambato", su proyecto final estaba terminado. Este sistema de gestión de calidad basado en Deming fue desarrollado con el propósito expreso de mejorar la calidad de los establecimientos gastronómicos del cantón de Ambato. En esta área de estudio se utilizan diversas metodologías cualitativas y cuantitativas, como la investigación-acción, documental, de campo y descriptiva. Cuatrocientos cinco restaurantes del cantón Ambato, pertenecientes a la tercera y cuarta categoría, conforman la población de la muestra del estudio. Del mismo modo, los datos se recopilaban mediante encuestas a las empresas. Por último, ofrecemos un enfoque de gestión de la calidad que, cuando se combina con el sistema de datos adecuado, puede conducir a resultados medibles, concluyendo así la investigación.

De acuerdo con Alonso (2015), quien se propuso abordar este tema en su trabajo titulado "El efecto de la calidad y el servicio al cliente en la eficiencia con la que el secretario del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social El Oro desempeña sus funciones", examinando específicamente el impacto de un servicio al cliente deficiente en el desempeño del secretario en ese instituto específico. Esta tesis es un trabajo bibliográfico-documental que parte de enfoques cualitativos y cuantitativos; Busca



explicar, describir y explorar su tema. Los datos se recopilaban de 350 usuarios, entre secretarías, gerentes y personal administrativo, mediante entrevistas directas, guías de observación y cuestionarios. A pesar de que el 65% de los usuarios dicen que reciben atención frecuente, la tesis muestra que el desinterés de los usuarios se debe a la ineficiencia de la secretaría de la institución.

3.1.2. Antecedentes nacionales

De acuerdo con Santos (2018), esta tesis tiene como objetivo explorar la Dirección General de Recursos Humanos (Lima) del Ministerio de Salud del Perú, su conexión con la gestión de recursos humanos y la motivación de los empleados. Los investigadores utilizaron un cuestionario para recopilar datos de 100 empleados, que eran típicos de un total de 135 participantes reclutados y elegidos, como parte de su enfoque cuantitativo y fundamental para el diseño no experimental. El hallazgo más importante fue una correlación moderadamente ligada ($Rho = 0,615$) entre la motivación de logro y la gestión del talento humano, según lo descubierto por la Dirección General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud de Lima.

De acuerdo con Bonilla y Paz (2018), su principal objetivo al escribir la tesis "Gestión del Talento Humano a partir de Competencias y la Motivación de los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital II Luis Heysen Inchaústegui en la Ciudad de Pimentel" fue encontrar una conexión entre la gestión del talento basada en competencias y la motivación intrínseca de los empleados de esa institución en particular. Se encuestó a un total de 370 miembros del personal del hospital para este estudio, con 114 participantes seleccionados al azar utilizando una metodología correlacional proposicional no experimental. Todas las decisiones se enumeran aquí:

- El hospital implementa pocas reglas y procedimientos, como la capacitación y la planificación de la rotación de trabajos.
- Los empleados prefieren trabajar solos en lugar de en equipo, y solo el 18% de ellos están motivados para dar lo mejor de sí mismos en el trabajo.

De acuerdo con Vergara (2022), fue invitado a realizar una investigación sobre la influencia de los estilos de gestión en la motivación intrínseca de los empleados para realizar un buen trabajo en el municipio provincial de Chepén. Se utilizó una técnica cuantitativa, junto con enfoques descriptivos y correlacionales, en un diseño

transversal no experimental. Usando un cuestionario, encuestó a cuarenta y cinco empleados de la ciudad. Los resultados mostraron que las estrategias de gestión humana representaron el 95,6% del total, con un nivel constante del 46,7%. Con una correlación de 0,816, el Rho de Spearman confirmó sus hallazgos.

De acuerdo con Gancino (2021), en la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación de Guayaquil, este estudio tiene como objetivo indagar en la relación entre la gestión administrativa y la motivación del personal. Ni los experimentos ni las transiciones forman parte de esta investigación descriptiva-correlacional. Para la recogida de datos se encuestó a un total de 29 empleados mediante cuestionarios. Así que aquí lo tenemos: a) La gestión administrativa y el impulso intrínseco para hacer el mejor trabajo están altamente correlacionados ($r_s=0,822$). b) La preparación adicional conduce a un mayor impulso, como lo demuestra la alta correlación entre las dos variables (0,816). b) Tanto el nivel de motivación organizacional como el gerencial están fuertemente correlacionados (0,833 y 0,867, respectivamente). Por último, el coeficiente de correlación del grupo de control es de 0,814. Por último, los factores de gestión tienen una correlación directa con la motivación interna para tener éxito en el trabajo.

3.1.3. Antecedentes locales

De acuerdo con Mamani (2016), conocer cómo se relaciona la motivación con la productividad en el banco MiBanco de Puno es el motor de este estudio cuantitativo, que sigue una metodología teórica causal descriptiva. La investigación incluyó a 130 personas que trabajaban en esta empresa, con 97 personas elegidas al azar. Después de recopilar datos recopilados mediante el uso de cuestionarios y encuestas, llegó a estos hallazgos:

- Debido a la falta de capacitación e incentivos, existe una asociación modesta entre la motivación intrínseca y el rendimiento laboral, y la productividad de los empleados también es moderada.
- Las bajas tasas salariales de una organización son el ejemplo más obvio de la relación entre el impulso interno y la producción en el trabajo.

- Los resultados negativos se asocian con el vínculo entre la conexión interpersonal y el diálogo interdepartamental, los bajos niveles de impulso intrínseco y la productividad deficiente.

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. ADMINISTRACIÓN

Según Reyes (2014), la administración es el proceso social en el que un grupo designado de individuos es responsable de coordinar y supervisar eficientemente las operaciones de una organización para lograr un objetivo común.

Además, recuerde que, como lo explica Thompson, la administración se trata de hacer las cosas para la empresa asegurándose de que todo esté bien planificado, supervisado y controlado. "Promobusiness" es una palabra que nunca ha cambiado. Por el contrario, management es el término habitual para el estudio de las organizaciones. Todos los siguientes son aspectos de la gestión de los recursos de una organización, ya sean intangibles, monetarios, humanos o materiales: preparación, gestión, supervisión y evaluación.

La posición de Peter Drucker es que el órgano al que se le ha confiado la responsabilidad especial de organizar el progreso económico —la administración— es una institución social esencial. Este comentario no solo destaca por su relevancia para las empresas con fines de lucro, sino que también tiene implicaciones de gran alcance para la sociedad y todos y cada uno de sus miembros. Ya sea a nivel individual o grupal, en un hogar, en una escuela, en un hospital, en una universidad, en un banco, en una fundación, en una institución deportiva, en un municipio o en un gobierno regional o estatal, todos los estadistas coinciden en que la administración es un tema transversal en muchas actividades humanas. en los estados administrados por el gobierno, entre otros.

3.2.2. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

El futuro del sistema controlado puede anticiparse y planificarse mejor a través del proceso de planificación, que sienta las bases y hace posible la posterior toma de decisiones. Pero como señala George Terry, la planificación consiste en recopilar datos y hacer predicciones sobre el futuro para que puedas idear las acciones que tu empresa



necesita para alcanzar sus objetivos. Costa (2006) sostiene que la planificación es la primera función desde el punto de vista administrativo porque sienta las bases para todas las demás funciones administrativas. Enfatiza que la planificación define las acciones futuras al esbozar los objetivos necesarios y los pasos para alcanzarlos. donde se definen los objetivos y se detallan las estrategias para alcanzarlos. Ser capaz de acordar la acción, la fecha de vencimiento y los recursos que se utilizarán, así como establecer objetivos y prioridades, es una parte esencial de la organización y la planificación. Además, es la habilidad que se debe aplicar cuando las actividades coordinadas de un grupo de personas deben llevarse a cabo de manera eficiente, teniendo en cuenta tanto el tiempo como el dinero, con el fin de maximizar el uso de los esfuerzos y alcanzar los objetivos planteados.

De acuerdo con Armas (2006), los gerentes de los niveles más bajos tienden a dedicar menos tiempo a la planificación que los de los niveles más altos. Debido a las limitaciones de tiempo, los gerentes de nivel inferior están absortos en las actividades cotidianas de la organización en lugar de participar en la planificación estratégica. Aunque dedican menos tiempo a la planificación que los gerentes de nivel superior, los gerentes de nivel medio a menudo pasan más tiempo con ella que los gerentes de nivel inferior. A medida que avanzan en la organización, los estilos de planificación de los gerentes evolucionan. Los gerentes de nivel inferior son más propensos a preocuparse por el futuro inmediato, mientras que los gerentes de nivel superior están más inclinados a pensar en el mediano y largo plazo. Por lo general, los gerentes de nivel inferior están mejor preparados para manejar las operaciones diarias, mientras que los gerentes de nivel superior están mejor preparados para planificar a largo plazo, ya que tienen una perspectiva más amplia de la organización.

3.2.3. ADMINISTRACIÓN DE PUESTOS LABORALES

Debido a lo que ha sucedido en los últimos años, estamos cambiando constantemente donde las organizaciones están involucradas, han tenido que adaptarse a los nuevos estándares establecidos sistemáticamente avanzados. De ser un rol estratégico y en constante cambio, hoy en día, el foco de la gestión de recursos humanos está en las personas involucradas, ya que son la clave del éxito. Los departamentos de RRHH tendrán que ser más flexibles, por lo que las empresas deben prepararse para los nuevos retos desarrollando soluciones.



Cabe señalar, sin embargo, que las organizaciones están considerando que las descripciones y los análisis de los puestos son el medio más eficaz de lograr el nivel de flexibilidad que buscan. Gracias a su adaptabilidad y amplia capacidad, este enfoque ha demostrado su valía. Todas las acciones relacionadas con los RRHH se basan en los datos que proporciona esta técnica, por lo que no es de extrañar que también se considere un instrumento imprescindible para la creación de políticas de RRHH.

3.2.4. MOTIVACIÓN LABORAL

De acuerdo con López (2005), la inspiración, la dirección y la actividad sostenida hacia metas preestablecidas son los tres componentes principales de la motivación en el lugar de trabajo. Para hacer esto, es crucial comprender los elementos que inspiran a las personas a usar sus habilidades.

Además, entre las diversas teorías de la motivación que se esbozan, se señala la noción de Maslow de la jerarquía de las necesidades. Las personas toman medidas cuando sienten que no están alcanzando un cierto nivel de autorrealización, dice Maslow. Alude a la importancia de que las personas tengan vidas plenas, particularmente en relación con sus carreras. En una nota relacionada, la idea de Maslow de la jerarquía de necesidades tiene cierto respaldo. En él, argumenta que la razón fundamental por la que las personas hacen lo que hacen es para satisfacer sus deseos. En respuesta a este factor motivador, surgen cinco necesidades fisiológicas separadas, que van desde las más básicas hasta las más complicadas, todas las cuales juegan un papel en la búsqueda del placer. Los deseos de necesidades fisiológicas, seguridad, significado, estima y autorrealización son las cinco categorías de deseos humanos.

3.2.5. FACTORES MOTIVACIONALES

De acuerdo con Peña (2015), quien realizó un estudio sobre el tema de la motivación, es acertado decir que todas las motivaciones que benefician a los trabajadores pueden ser internas o externas, y que la motivación de cada persona es única. Los seres humanos, inherentemente, no son predecibles en la forma en que se espera que actúen; Esto es especialmente cierto cuando se trata de su participación en



una empresa; Es difícil saber qué es lo que impulsa la dinámica interna, pero siempre se puede saber qué influye en la dinámica externa.

a) Factores internos

- **El factor dinero:** Las empresas valoran mucho este factor porque ayuda a garantizar la seguridad, el estatus, el impacto, el bienestar y la seguridad financiera de sus trabajadores y su familia. Debido a esto, muchas organizaciones otorgan aumentos salariales a sus empleados de ingresos fijos, lo que sirve como un detonante y una medida que los trabajadores encuentran satisfactoria debido a la fuerte motivación que brindan los incentivos financieros. Acosta (2011) afirma que esto solo debe ser utilizado por intereses especiales o por empresas que cuenten con salarios justos y suficientes para todos los puestos e industrias. Existe una correlación negativa entre el nivel socioeconómico y el poder motivador de los recursos financieros.
- **El reconocimiento:** Una de las estrategias para retener al personal es el elogio y reconocimiento que se da a los trabajadores, lo cual es muy asequible y fácil para la empresa, siempre y cuando los empleados tengan éxito en el desempeño de sus funciones. Los gerentes motivan a sus subordinados a través de un reconocimiento genuino, consistente, sólido y oportuno.
- **Promociones y desarrollo profesional:** Cuando los mejores empleados reciben ofertas lucrativas de competidores que ofrecen salarios más altos y más responsabilidad a cambio de una promesa de progreso futuro, algunas empresas dejan que se produzca una fuga de talento. Una forma más de entusiasmar a la gente con la idea de venir a trabajar es promocionar desde dentro cada vez que haya puestos vacantes en la empresa.
- **Trato de calidad y elección de tareas:** esta comprensión, a los trabajadores les encanta poner su mejor esfuerzo en tareas que aprovechen sus fortalezas, siempre que esas tareas sean compatibles con sus habilidades; Un método para hacer esto es proporcionar bonificaciones a



las personas que constantemente van más allá, mientras que otro es promover a aquellos que demuestran un desempeño excepcional a puestos de mayor responsabilidad.

- **Autonomía:** Los candidatos ideales para utilizar la autonomía como incentivo son las personas de nivel medio que carecen de una autoridad significativa para la toma de decisiones. Para los gerentes, empleados y profesionales en etapa inicial, este es un gran incentivo. Los altos niveles de delegación, provocados por este incentivo, tienen un efecto y mejoran la eficiencia de la organización. Para que este incentivo funcione, se requiere un grado importante de delegación, lo que afectará a la productividad de la empresa. La persona que recibe el premio debe tener un margen de maniobra considerable para realizar las tareas de acuerdo con sus propios estándares, dentro de los límites de las reglas establecidas por la organización.
- **Formación:** Muchos trabajadores técnicos y profesionales están altamente motivados por este aspecto. Hoy en día, los mejores talentos de todo el mundo pueden encontrar fácilmente un trabajo y ganar un salario sustancial. Como resultado, las empresas compiten por la lealtad y el máximo rendimiento ofreciendo beneficios como capacitación continua, oportunidades para adquirir nuevas habilidades y apoyo para el desarrollo personal.
- **Recreación laboral:** El tiempo al aire libre y las actividades recreativas tienen un efecto positivo en la moral y el rendimiento del lugar de trabajo. Cuando las personas son incapaces de deshacerse de los patrones, hacer frente a eventos emocionalmente agotadores o dedicar largas horas al trabajo, puede aparecer una falta de motivación. Las empresas se enfrentan al problema de influir en los elementos motivacionales, como la presencia o ausencia de programas de trabajo de ocio, que buscan mejorar la calidad de vida de los trabajadores a través del fomento de actividades en los ámbitos creativo, deportivo, cultural, psicológico y físico. Las altas esferas de estas corporaciones están ahora moral y éticamente obligadas a hacerlo.

- **Regalos:** Este factor motivador incluye todo lo que tiene que ver con regalos estimulantes para el ambiente laboral, siempre y cuando la alta dirección lo considere oportuno; Este elemento no siempre se asocia con el dinero, sino más bien con encontrar un buen lugar para relajarse.

b) Factores externos

De acuerdo con Sánchez (2008), las consideraciones que se originan desde fuera de la organización, o variables externas a la corporación, son aquellas que no pueden ser alteradas por la propia organización. Según esta teoría, las creencias, valores y aspiraciones de ciertas personas están influenciadas por factores externos a su organización. Las características personales, como la personalidad, el ciclo de vida, las circunstancias personales y los antecedentes culturales, son citadas por el autor como las variables externas más cruciales que la organización debe considerar:

- **La personalidad:** Las habilidades gerenciales que benefician a la organización son un reflejo de la personalidad única de cada empleado.
- **El ciclo vital:** Cuando se trata de cómo actuar en el trabajo, este aspecto es crucial ya que, por ejemplo, la forma en que uno ve el dinero varía a lo largo de la vida, lo que significa que la perspectiva sobre el trabajo de un recién graduado universitario será diferente a la de un trabajador experimentado. Cuando se trata de controlar la motivación, hay puntos en común en todas las etapas de la vida.
- **Las circunstancias individuales:** Consisten en eventos particulares sobre los cuales la organización no tiene control; el enfoque de la empresa para manejar estas situaciones, que pueden implicar una atención personalizada, es de suma importancia.
- **El entorno social y cultural:** La motivación y la perspectiva de los trabajadores sobre el trabajo se ven significativamente afectadas por el entorno que encuentran fuera del trabajo. Tanto a nivel macro como microeconómico, las organizaciones deben incluir el entorno social y la cultura.



3.3.MARCO CONCEPTUAL

a. Administración

Como rama de las ciencias sociales, la administración busca comprender las organizaciones humanas y los métodos por los cuales pueden ser planificadas, organizadas, administradas y controladas de manera efectiva.

b. Autoestima

Según Pérez-Villalobos, (2019) Tener fe en las propias capacidades es un requisito humano esencial. Además, es vital para un crecimiento y desarrollo saludables, es útil para mantenerse vivo y es un logro personal, el producto de una cantidad significativa de tiempo dedicado a cultivar el conocimiento interior.

De hecho, ahora está bien establecido que la autoestima es un requisito social y económicamente necesario, en lugar de solo uno psicológico.

c. Calidad

De acuerdo con Farías (2015), mantener los estándares de calidad requiere ir más allá de lo que los clientes esperan en términos de bienes y servicios. Esto se logra mejorando constantemente diferentes acciones y procedimientos para garantizar que los clientes los aprovechen al máximo. El catálogo de productos, la oferta, el presupuesto y el plan de gastos están de acuerdo con cada uno de estos elementos.

d. Capacitación

La capacitación proporciona a los trabajadores la información, las habilidades y las prácticas necesarias para hacer bien su trabajo, lo cual es esencial para la finalización del proyecto y el logro de los objetivos.

La formación laboral se basa en la premisa de que las tareas o acciones se pueden llevar a cabo con productividad, calidad y estabilidad emocional, pero en un entorno laboral muy natural. Las acciones formativas como conferencias, charlas, cursos, talleres, congresos, diplomados, etc. permiten recoger información tanto en abstracto como en concreto.



e. Control

Castro (2021) Ya sea que una empresa sea grande o pequeña, el control es una actividad esencial que forma la columna vertebral de la ejecución de tareas. Para garantizar el desarrollo y la longevidad de la organización, el punto de control está diseñado para garantizar que se cumplan sus objetivos.

f. Dirección

La gestión es una parte dinámica de la función administrativa que involucra a un administrador o gerente que tiene la tarea de inspirar y guiar al equipo, mantener un funcionamiento impecable y proporcionar orientación y apoyo a todos los miembros de la empresa.

g. Emprendimiento

Según Martins (2021), cuando se describe a los individuos como emprendedores, es con el objetivo de obtener un beneficio que se les está refiriendo. Mejorar la vida de las personas resolviendo desafíos culturales, sociales y económicos críticos es más importante que los logros financieros.

h. Incentivo

El incentivo laboral es un conjunto de recompensas que se otorgan a los empleados con el propósito expreso de hacerlos trabajar más duro. Mejorar la eficiencia y el rendimiento en el trabajo es fundamental para que la empresa alcance sus objetivos.

i. Liderazgo

Inspirar a otros es una habilidad clave de liderazgo. otros para compartir la visión de uno y trabajar juntos hacia un objetivo común dentro de un conjunto de valores compartidos. Es una habilidad que se puede utilizar en muchos contextos, incluidos los de carácter más personal, familiar, académico, laboral, científico, social, político, cultural y social.

j. Planeación

La planificación está en todos los ámbitos de la vida y más aún en la organización, considerada como una herramienta que permite a los empleados empoderarse en las tareas que realizan día a día. La planificación es una de las fases mecánicas de la función administrativa, donde se establecen objetivos y se diseñan estrategias para la provisión de recursos.

k. Puesto de trabajo.

Cada puesto de trabajo permite el reclutamiento y la selección de personas que tienen la preparación adecuada para ocuparlo, y los puestos de trabajo están destinados a buscar la comodidad del empleado. Sin embargo, los puestos de trabajo también son un área crucial para generar grandes ventajas en la gestión de personas.

l. Satisfacción

Un estado de satisfacción es aquel en el que uno no siente la necesidad de perseguir nada más para ser feliz, puede ser físico o mental. En la práctica de la vida real, la satisfacción es pagar las deudas a tiempo, satisfacer el hambre, satisfacer las pasiones o llevar a cabo ciertas demandas de los clientes, incluso la satisfacción es recompensar los méritos de los empleados, y así sucesivamente.

m. Servicio

A diferencia de los productos, que sí tienen presencia física, lo que llamamos "tangibilidad", la prestación de un servicio es un activo económico que carece de esta cualidad. El servicio, por otro lado, es definido por Philip Kotler como "todo lo que una persona o grupo puede proporcionar a otro para su beneficio". Los servicios, al igual que otros activos intangibles, no son propiedad.

n. Reconocimiento

Según Vargas (2021), la gestión eficaz se basa en el reconocimiento de los empleados. Sin embargo, a medida que las empresas se expanden, esto se convierte en una dificultad aún mayor, y los líderes deben reevaluar cómo pueden mejorar la experiencia en el lugar de trabajo para los trabajadores.



o. Remuneración.

Una actividad económica auxiliar es el turismo experiencial, que consiste en dar un alto valor a la experiencia real del cliente. A medida que la industria del turismo cambia, se abren oportunidades para negocios como el turismo experiencial, que brinda viajes emocionales que los clientes nunca olvidarán.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

La gestión de la calidad está directamente relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Credialfa, líderes en microfinanzas en la ciudad de Juliaca, 2022.

4.2. Hipótesis específicas

- La efectividad está directamente relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Credialfa, líderes en microfinanzas en la ciudad de Juliaca 2023.
- La recompensa está directamente relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Credialfa, líderes en microfinanzas en la ciudad de Juliaca 2023.
- La rotación de personal está directamente relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Credialfa, líderes en microfinanzas en la ciudad de Juliaca 2023.
- La experiencia del personal está directamente relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa credialfa líderes en microfinanzas en la ciudad de Juliaca 2023.

4.3. Variables

VARIABLE 1: Gestión de la calidad.

- Eficacia
- Recompensa
- Rotación de personal

VARIABLE 2: Desempeño laboral.

- Procesos de producción
- Planificación
- Apoyo al cliente
- Control de calidad

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACION	INDICE
V1: GESTIÓN DE CALIDAD	EFICACIA	- Determinación de perfil de puestos	- Muy en desacuerdo	1
		- Elaboración del organigrama de los puestos.	- En desacuerdo	2
		- Asignación de funciones/responsabilidades	- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	3
		- Elaboración del plan/cronograma de trabajo.	- De acuerdo	4
		- Elección de los métodos de trabajo.	- Muy de acuerdo.	5
	RECOMPENSA	- Asignación de recursos.	- Muy en desacuerdo	1
		- Reclutamiento de personal.	- En desacuerdo	2
		- Selección de personal.	- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	3
		- Capacitación de personal.	- De acuerdo	4
		- Entrega de materiales y equipos.	- Muy de acuerdo.	5
	ROTACIÓN DEL PERSONAL	- Preparación del ambiente de trabajo.	- De acuerdo	5
		- Fijación de remuneraciones.	- Muy en desacuerdo	1
		- Turno y permanencia en el trabajo.	- En desacuerdo	2
		- Comunicación en el trabajo.	- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	3
		- Relaciones interpersonales.	- De acuerdo	4
V2: DESEMPEÑO LABORAL	PROCESOS PRODUCTIVOS	- Capacidad de toma de decisiones.	- De acuerdo	5
		- Muy de acuerdo.		
		- Orientación al cliente	- Muy en desacuerdo	1
		- Compromiso con la empresa	- En desacuerdo	2
		- Orientación a los resultados	- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	3
	PLANIFICACION	- Innovación y mejora continua	- De acuerdo	5
		- Alta adaptabilidad	- Muy de acuerdo	
		- Conciencia de uso de sistemas	- Muy en desacuerdo	1
		- Rapidez	- En desacuerdo	2
		- Calidad de envío		3



		- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	4
		- De acuerdo	5
		- Muy de acuerdo	
		- Muy en desacuerdo	1
		- En desacuerdo	2
		- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	3
		- De acuerdo	4
		- De acuerdo	5
		- Muy de acuerdo	
		- Muy en desacuerdo	1
		- En desacuerdo	2
		- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	3
		- De acuerdo	4
		- De acuerdo	5
		- Muy de acuerdo	

Nota: Elaboración propia.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio se adhiere a los principios de la investigación cuantitativa en todo momento, desde la recopilación de datos hasta la presentación de la conclusión, ya que emplea datos numéricos para cuantificar sus variables. En su forma más básica, la investigación cuantitativa tiene como objetivo proporcionar una descripción objetiva de los procesos sociales.

5.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este estudio se emplearán varios métodos de investigación, incluyendo el razonamiento deductivo, el análisis y el razonamiento sintético. ¿Por qué el método deductivo?, deductivo porque el pensamiento o razonamiento que se utiliza desde lo general (leyes y principios) hasta lo específico (hechos concretos). Esta afirmación se ve corroborada por lo que especifica Carvajal (s.f.): Al realizar una indagación, es importante tener en cuenta que el enfoque deductivo se basa en la deducción, o la cadena lógica de premisas, para llegar a una conclusión.



5.3.TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo con Gómez (2006), los resultados son tan precisos como el investigador podría obtenerlos dadas las herramientas a su disposición, pero ninguna medición es completamente precisa. Este dispositivo verbalizaba las variables o nociones del investigador a través del registro de datos observables. Dado que el objetivo general del estudio es promover la comprensión humana en lugar de ofrecer soluciones rápidas a los problemas sociales, podría clasificarse como investigación fundamental o teórica. (Málaga, Vera, & Oliveros, 2008).

5.4.NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

En este estudio se utilizó una técnica de investigación descriptiva-correlacional. Debido a que su objetivo principal es proporcionar una descripción detallada de un objeto o tema, la estadística descriptiva es el término apropiado para este tipo de investigación. Evalúa la configuración y el funcionamiento del fenómeno, al tiempo que mide sus atributos. Utiliza la estadística inferencial para realizar un estudio estadístico bivariado de dos variables, la dependiente y la independiente, lo que sugiere correlación.

5.5.DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Este enfoque de la investigación implica "observar los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural para describirlos, explicarlos y predecirlos" en lugar de "manipular deliberadamente la variable independiente". (Moisés-Ríos, Ango-Bedriñana, Palomino-Vargas y Feria-Macizo, 2019).

Además, este estudio se clasifica como transversal ya que los datos obtenidos se relacionan únicamente con el momento en el que se realizó el corte y no con una sucesión de momentos. Por lo tanto, no es posible asegurar que el comportamiento de las variables fuera del punto de corte sea igual al tiempo elegido.

5.6.POBLACIÓN Y MUESTRA

5.6.1. Población

Según Cabanillas (2013), "para estudiar un tema o fenómeno, los investigadores recopilan datos de una población, que se define como todos los individuos, cosas y eventos que comparten al menos un rasgo o variable". (p. 97).

Así, los 25 empleados de Credialfa, pionera en microfinanzas en Juliaca, conforman la población en el contexto de este estudio.

5.6.2. Muestra

La herramienta más famosa para recopilar datos de un subconjunto de una población, llamada muestra, es la encuesta, que permite una recopilación de datos rápida y objetiva. Los resultados pueden entenderse observando los métodos del investigador.

Los participantes en este estudio provienen del público en general en forma de empleados.

A continuación se muestra la operacionalización de la muestra, aplicando la siguiente fórmula de muestreo:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N = 25 trabajadores

n = ?

$Z_{\alpha=0.05} = 1.96$ (95% de confianza)

p = 0,5 (probabilidad de éxito).

q = 0,5 (probabilidad de fallo)

e = 0,05 = 5% (error o precisión)

$$n = \frac{(1.96)^2 * 25 * (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 * (25 - 1) + (1.96)^2 * (0.5)(0.5)}$$



$$n = \frac{917.182}{3.3454}$$

$$n = 9$$

Credialfa es líder en la industria de las microfinanzas en la ciudad de Juliaca, y nueve de sus empleados conforman el tamaño de la muestra.

5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

5.7.1. Técnicas

Los métodos son útiles en la investigación si ayudan a alcanzar los resultados que los investigadores esperaban, además permiten la obtención, control y verificación de la información, de manera ordenada y regular, y finalmente permiten relacionar los datos obtenidos para fines generales.

Este método es ampliamente utilizado en la investigación debido al tipo y nivel de investigación.

5.7.2. Instrumentos de recolección de datos

Para recopilar información para este estudio, utilizaremos una encuesta de opción múltiple en una escala Likert. El trabajo de campo de este estudio describirá las estadísticas de la aplicación en relación con las empresas y los visitantes.

5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

5.8.1. Confiabilidad

Utilizando el cuestionario de la encuesta para obtener retroalimentación de los empleados de Credialfa, líder en la industria de las microfinanzas, utilizaremos el coeficiente alfa de Cronbach como nuestra herramienta de análisis de confiabilidad del instrumento de medición.



5.8.2. Validez

Por otro lado, en lo que respecta a la validez del instrumento, se recurrirá a expertos para que validen el instrumento utilizando la hoja de juicio pericial, si es necesario.

5.9. RECOGIDO DE DATOS

Podemos utilizar el método de encuesta para recopilar datos después de conocer la fiabilidad del instrumento o el coeficiente alfa de Cronbach. Esto se llevará a cabo luego de la implementación directa del instrumento a la fuerza laboral del Municipio

Asimismo, para la obtención de los resultados, en primer lugar, se generarán tabulaciones a partir de los datos adquiridos a través del software estadístico Jamovi, y posteriormente se realizará el tratamiento estadístico de los datos. Este tratamiento consiste en organizar los datos en ítems, por dimensiones de cada variable, hasta agrupar la suma de los datos de las dimensiones, así como la variable principal, luego se someterán al software estadístico para conocer los resultados de la estadística descriptiva.

A continuación, repasaremos qué es la prueba de normalidad y cómo funciona para averiguar si los datos siguen una distribución normal. Esta información nos permitirá seleccionar entre pruebas estadísticas paramétricas y no paramétricas. El último paso es probar la hipótesis nula mediante una prueba de hipótesis.

5.10. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

5.10.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Planteamiento de la hipótesis general

Credialfa es una organización privada fundada en Juliaca, Perú, y es conocida por sus innovadores programas de microfinanzas. La producción de los empleados de una empresa se ve directamente afectada por su sistema de gestión de calidad.

Hipótesis nula H_0

Credialfa, pionera en el negocio de las microfinanzas con sede en Juliaca, no ha logrado encontrar una correlación entre la gestión de la calidad y el desempeño de los empleados.

Hipótesis alterna H_a

Credialfa, empresa líder en el sector de las microfinanzas, con sede en Juliaca, ha demostrado de primera mano cómo la gestión de la calidad impulsa la producción del personal.

Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

Prueba estadística

Tabla 2

correlación entre gestión de calidad y desempeño laboral

			Gestión de calidad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1.000	,700**
		Sig. Bilateral		.000
		N	9	9
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,700**	1.000
		Sig. Bilateral	.000	
		N	9	9

** Significación de correlación de 0,01

Nota: Recolección de datos obtenidos por el investigador.

Regla de decisión

P – valor (Sig, Unilateral) $> \alpha$, Hipótesis nula (H_0) aceptada

P – valor (Sig, Unilateral) $< \alpha$, Hipótesis nula (H_0) rechazada

Con un alto grado de correlación $Rho = 0,700$, los hallazgos del análisis correlacional demuestran la presencia de una relación directa. Un valor p de 0,000 indica que es probable que el error sea unilateral. El valor p es menor que $\alpha = 0,05$, por lo que... Podemos concluir que la hipótesis nula no está respaldada por los datos.



Decisión

La gestión de la calidad tiene una influencia directa en los trabajadores de Credialfa Líderes en Microfinanzas de Juliaca, como lo revelan los resultados de la validación de hipótesis generales.

5.10.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Planteamiento de la hipótesis específica 1

La eficiencia es proporcional a la productividad de los empleados de Credialfa, una empresa cerrada con sede en Juliaca, Perú, que es pionera en la industria de las microfinanzas.

Hipótesis nula H_0

Credialfa, una firma cerrada con sede en Juliaca que es líder en microfinanzas, no tiene correlación entre la efectividad de los empleados y el éxito en el trabajo.

Hipótesis alterna H_a

Pionera en el campo de las microfinanzas, Credialfa es una empresa con sede en Juliaca, Perú. Existe una correlación entre la eficiencia y el rendimiento de sus trabajadores.

Nivel de significación

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

Prueba estadística

Tabla 3*correlación entre eficacia y desempeño laboral*

		Eficacia	Desempeño laboral
Rho de	Coeficiente de correlación	1.000	,630**
	Eficacia	Sig. Bilateral	.000
	N	9	9
Spearman	Coeficiente de correlación	,630**	1.000
	Desempeño laboral	Sig. Bilateral	.000
	N	9	9

** Significación de correlación de 0,01

Nota: Recolección de datos obtenidos por el investigador.

Regla de decisión

P – valor (Sig, Unilateral) > α , Hipótesis nula (Ho) aceptada

P – valor (Sig, Unilateral) < α , Hipótesis nula (Ho) rechazada

Un alto grado de correlación (Rho = 0,630) indica la presencia de una relación directa, de acuerdo con los resultados del estudio correlacional. Un valor p de 0,000 indica que es probable que el error sea unilateral. El valor p es menor que $\alpha = 0,05$, por lo que... Podemos concluir que la hipótesis nula no está respaldada por los datos.

Decisión

En los resultados de la verificación de la hipótesis específica 1, se encontró una fuerte correlación entre los hallazgos del estudio y la efectividad del desempeño laboral de Credialfa Líderes en el personal de Microfinanzas.

5.10.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

6. Planteamiento de la hipótesis específica 2

Credialfa es una organización cerrada con sede en Juliaca, Perú, líder en microfinanzas. La compensación es directamente proporcional al éxito de los empleados.

Hipótesis nula H_0

Los trabajadores de Credialfa, una empresa cerrada en Juliaca que es líder en microfinanzas, no ven ninguna correlación entre su salario y su productividad.

Hipótesis alterna H_a

Credialfa es una organización de capital cerrado en Juliaca, Perú, líder en microfinanzas. El éxito de los empleados está directamente relacionado con el incentivo que reciben.

Nivel de significación

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

Prueba estadística

Tabla 4

correlación entre recompensa y desempeño laboral

		Recompensa	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Recompensa	Coefficiente de correlación 1.000	,633**
		Sig. Bilateral .000	.000
		N 9	9
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación ,633**	1.000
		Sig. Bilateral .000	.000
		N 9	9

** Significación de correlación de 0,01

Nota: Recolección de datos obtenidos por el investigador.

Regla de decisión

P – valor (Sig, Unilateral) > α , Hipótesis nula (H_0) aceptada

P – valor (Sig, Unilateral) < α , Hipótesis nula (H_0) rechazada

Los resultados muestran un alto nivel de correlación (Rho=0,633), lo cual es estadísticamente significativo y sugiere una asociación directa. Lo más probable es que



el error sea unilateral, como sugiere un valor p de 0,000. En consecuencia, el valor p es menor que el nivel de significación (α) de 0,05, por lo tanto... Basándonos en la evidencia, podemos decir que la hipótesis nula es errónea.

Decisión

Los trabajadores de Credialfa Líderes de Microfinanzas en Juliaca demostraron una correlación sustancial entre la recepción del premio y su desempeño laboral, según la segunda hipótesis específica de la investigación.

5.10.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Planteamiento de la hipótesis específica 3

Credialfa es una organización cerrada ubicada en Juliaca que es pionera en microfinanzas. La rotación del personal está claramente indicada por su desempeño.

Hipótesis nula H_0

Credialfa es una firma cerrada en Juliaca, Perú, líder en microfinanzas. El éxito de los empleados no está relacionado con la rotación de empleados.

Hipótesis alterna H_a

El desempeño de los trabajadores de Credialfa Líderes en Microfinanzas empresa ubicada en Juliaca, está correlacionado con la rotación de personal.

Nivel de significación

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

Prueba estadística**Tabla 5***correlación entre rotación y desempeño laboral*

		Liderazgo	Desempeño laboral
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000
	Liderazgo	Sig. Bilateral	,700**
		N	9
Desempeño laboral		Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. Bilateral	,700**
		N	9

** Significación de correlación de 0,01

Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

Regla de decisión

P – valor (Sig, Unilateral) > α , Hipótesis nula (Ho) aceptada

P – valor (Sig, Unilateral) < α , Hipótesis nula (Ho) rechazada

Con un alto grado de correlación $Rho = 0,700$, los hallazgos del análisis correlacional demuestran la presencia de una relación directa. Un valor p de 0,000 indica que es probable que el error sea unilateral. El valor p es menor que $\alpha = 0,05$, por lo que... Podemos concluir que la hipótesis nula no está respaldada por los datos.

Decisión

Conclusión: La rotación de personal de Credialfa Líderes en Microfinanzas en Juliaca está correlacionada con su desempeño laboral, como lo demuestran los resultados verificados del tercer estudio para su hipótesis específica.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN

6.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

6.2.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

Tabla 6

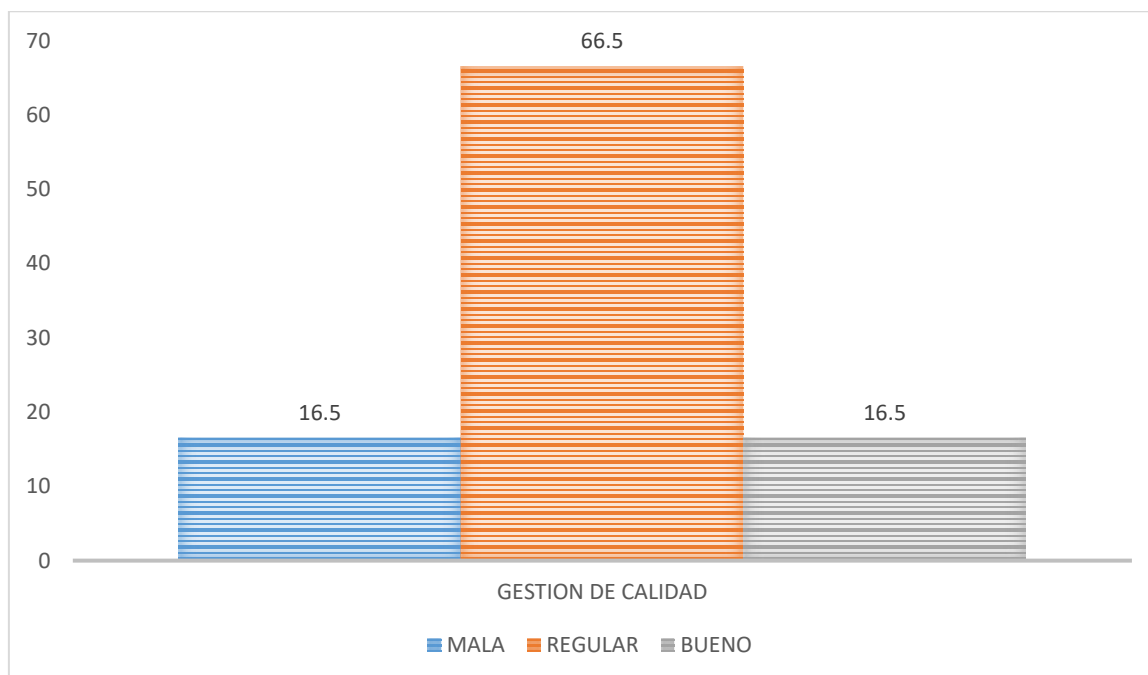
Variable gestión de calidad

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALA	4	16,5
REGULAR	10	66,5
BUENO	4	16,5
TOTAL	18	100.0

Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

Figura 1

Variable gestión de calidad



Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

INTERPRETACIÓN

La Tabla 6 y la Figura 1 revelan que la variable gestión de la calidad se encuentra en un nivel muy bajo, el 16,5% piensa que es regular y el 66.5% piensa que es buena entre los empleados de la cerrada Credialfa, líderes en microfinanzas en Juliaca, con un 16,5% que piensa así.

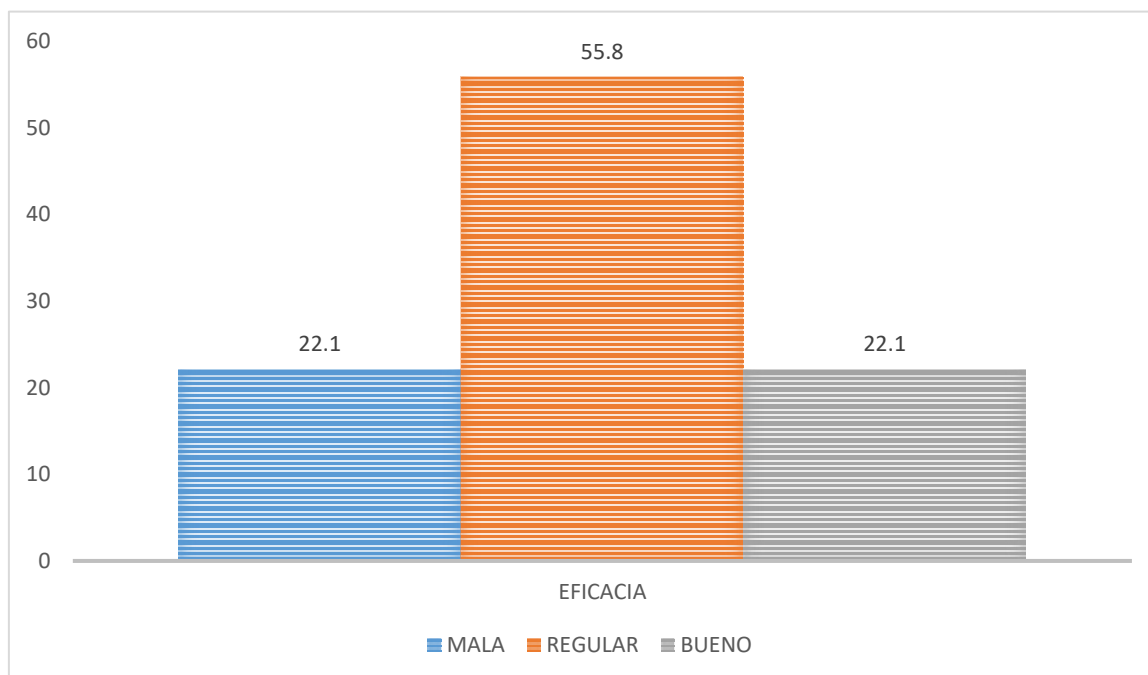
6.2.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DIMENSIÓN EFICACIA

Tabla 7

eficacia

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALA	4	22.1
REGULAR	10	55.8
BUENO	4	22.1
TOTAL	18	100.0

Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

Figura 2*eficacia*

Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

INTERPRETACIÓN

La Tabla 7 y la Figura 2 revelan que entre los empleados de la empresa cerrada Credialfa, líderes en microfinanzas en Juliaca, el 22,1% piensa que la dimensión de eficiencia es mala, el 55,8% piensa que es regular y el 22,1% piensa que es buena. De acuerdo con los datos,

6.2.3. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DIMENSIÓN RECOMPENSA

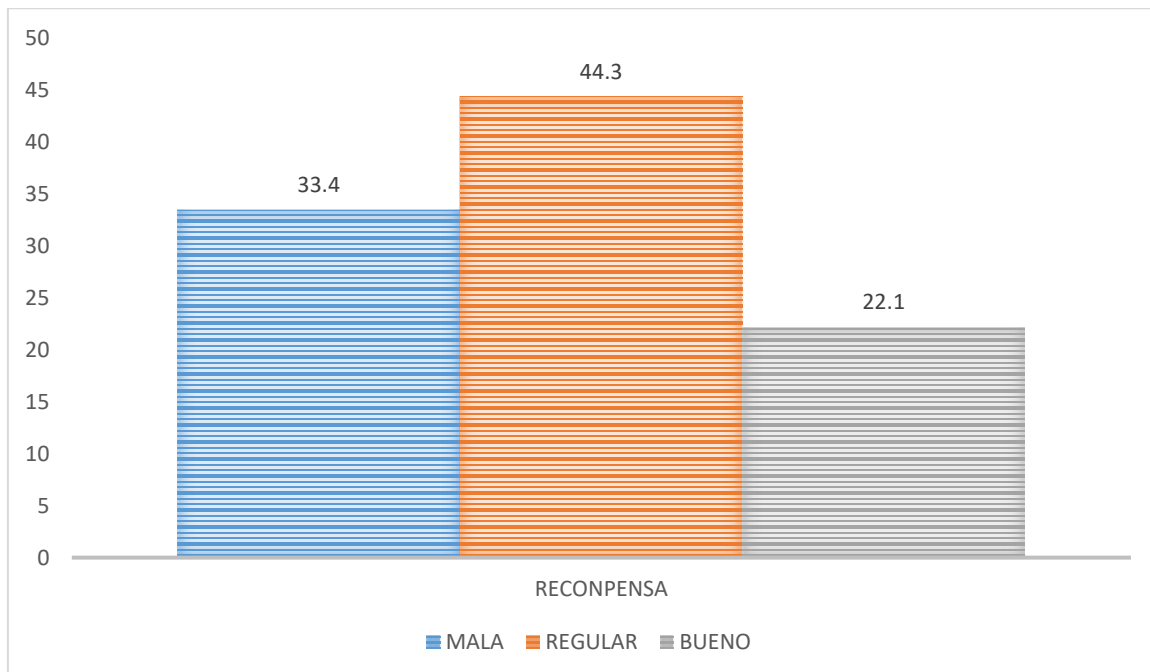
Tabla 8*recompensa*

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALA	6	33.4
REGULAR	8	44.3
BUENO	4	22.1
TOTAL	18	100.0

Nota: Recolección de datos obtenidos por el investigador.

Figura 3

recompensa



Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 8 y Figura 3 En la ciudad de Juliaca, donde Credialfa tiene su sede, encontramos que el 33,4% de los trabajadores piensa que el tamaño del incentivo es malo, el 44,3% piensa que es regular y el 22,1% piensa que es bueno.

6.2.4. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DIMENSIÓN ROTACIÓN

Tabla 9

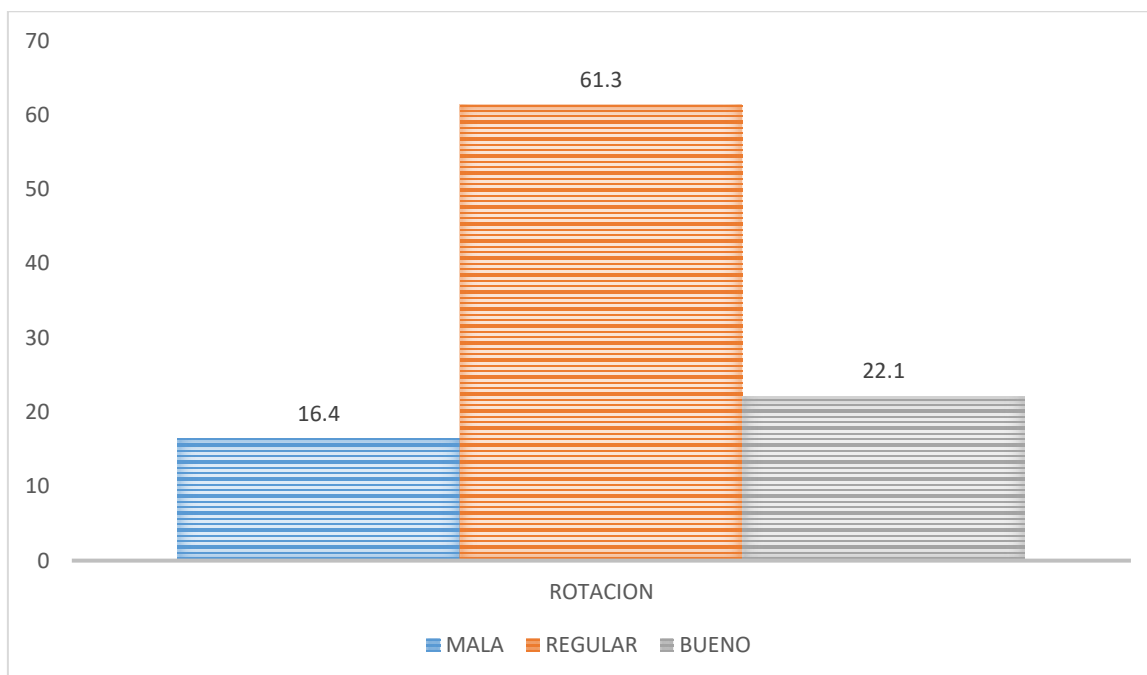
rotación

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALA	4	16.4
REGULAR	11	61.3
BUENO	3	22.1
TOTAL	18	100.0

Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

Figura 4

Rotación



Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

INTERPRETACIÓN

La Tabla 9 y la Figura 4 muestran que el 16,4% de la fuerza laboral de la empresa cerrada Credialfa Líderes en Microfinanzas de Juliaca percibió el grado de rotación como muy pobre, regular en un 61,3% y excelente en un 22.1%.

6.2.5. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 10

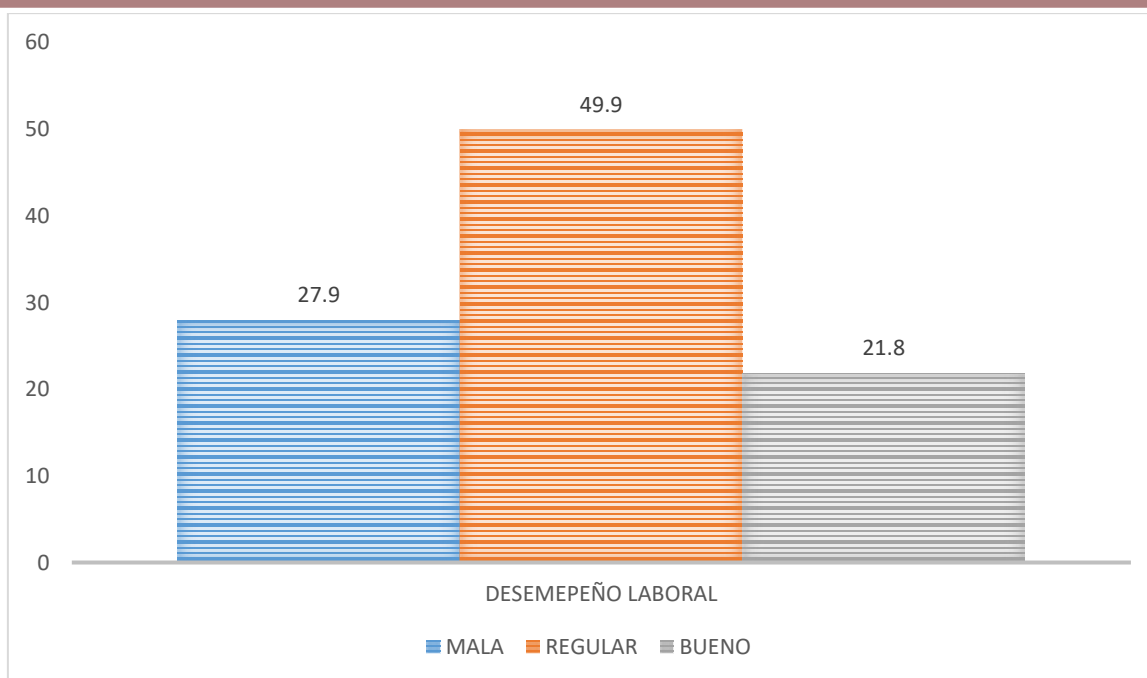
variable desempeño laboral

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALA	6	27.9
REGULAR	8	49.9
BUENO	4	21.8
TOTAL	18	100.0

Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

Figura 5

variable desempeño laboral



Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

INTERPRETACIÓN

Tabla 10 y Figura 5 Los resultados de la empresa Credialfa Líderes en Microfinanzas en Juliaca revelan que el 27.9% de los empleados piensa que la variable desempeño laboral es mala, el 49.9% piensa que es regular y el 21,8% piensa que es buena.

6.2.6. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DIMENSIÓN PROCESOS

PRODUCTIVOS

Tabla 11

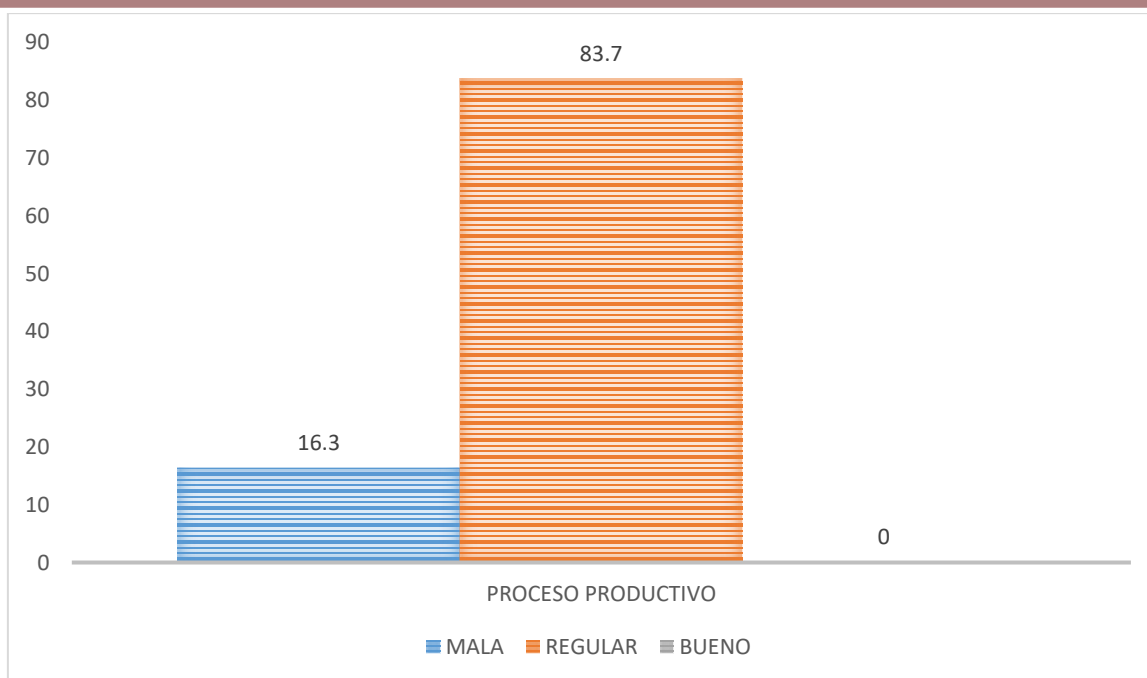
procesos productivos

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALA	4	16.3
REGULAR	14	83.7
BUENO	0	0.00
TOTAL	18	100.0

Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

Figura 6

procesos productivos



Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 11 y Figura 6 Entre los empleados de la empresa cerrada Credialfa, líderes en microfinanzas en Juliaca, el 16,3,8% cree que la dimensión conocimiento está en un nivel malo, el 83,7% dice estar en un nivel regular y el 0% dice que es bueno.

6.2.7. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DIMENSIÓN PLANIFICACION

Tabla 12

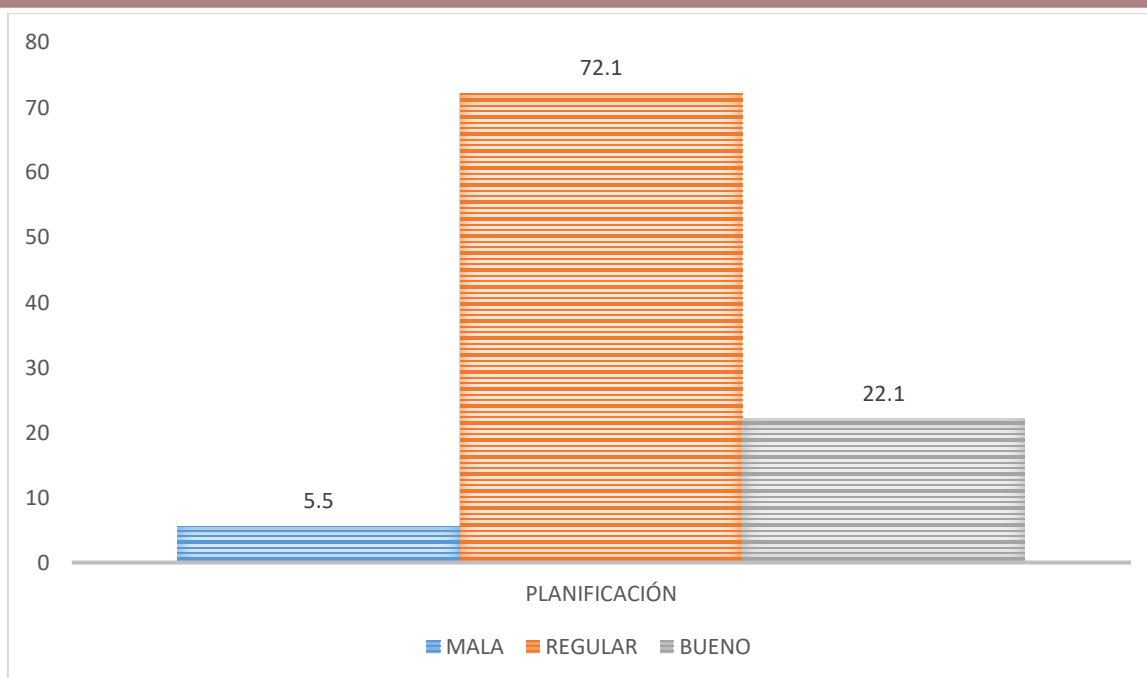
planificación

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALA	1	5.5
REGULAR	14	72.1
BUENO	3	22.1
TOTAL	18	100.0

Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

Figura 7

planificación



Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 12 y la Figura 7 se muestran los siguientes porcentajes de empleados de la Corporación Cerrada Credialfa Líderes en Microfinanzas de Juliaca: 72.1% piensa que es malo, 5.5.9% piensa que es regular y 22.1% piensa que es bueno.

6.2.8. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DIMENSIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE

Tabla 13

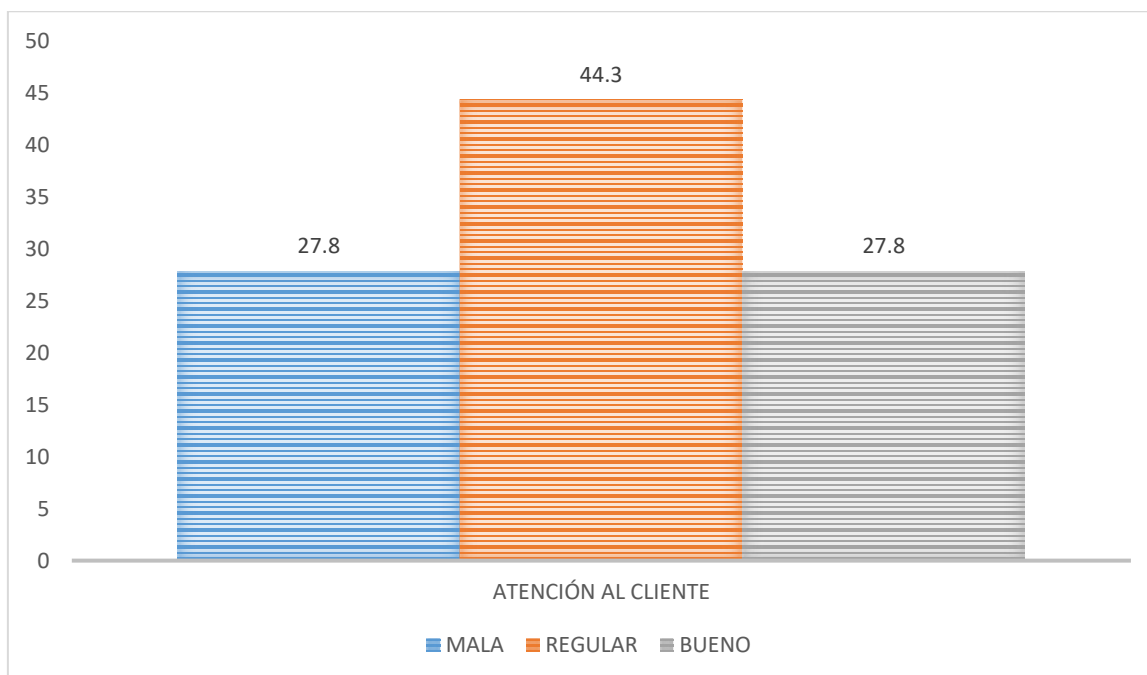
Atención al cliente

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALA	5	27.8
REGULAR	8	44.3
BUENO	5	27.8
TOTAL	18	100.0

Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

Figura 8

Atención al cliente



Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

INTERPRETACIÓN

Con respecto a la atención al cliente, los resultados expresados en la tabla 14 y figura 8 señalan que, de los 18 colaboradores, el 27.8% señala la dimensión atención al cliente está en un nivel bueno, mientras que el 44,3% señala que la atención al cliente se encuentra desarrollando en un nivel regular, y el 27,8% señala que la atención al cliente se encuentra desarrollando en un nivel malo, estos resultados evidencian que la calidad al cliente no considera lo que se explica en el modelo Servqual como la calidad de respuesta, empatía y los elementos tangibles.

6.2.9. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DIMENSIÓN CONTROL DE CALIDAD

Tabla 14

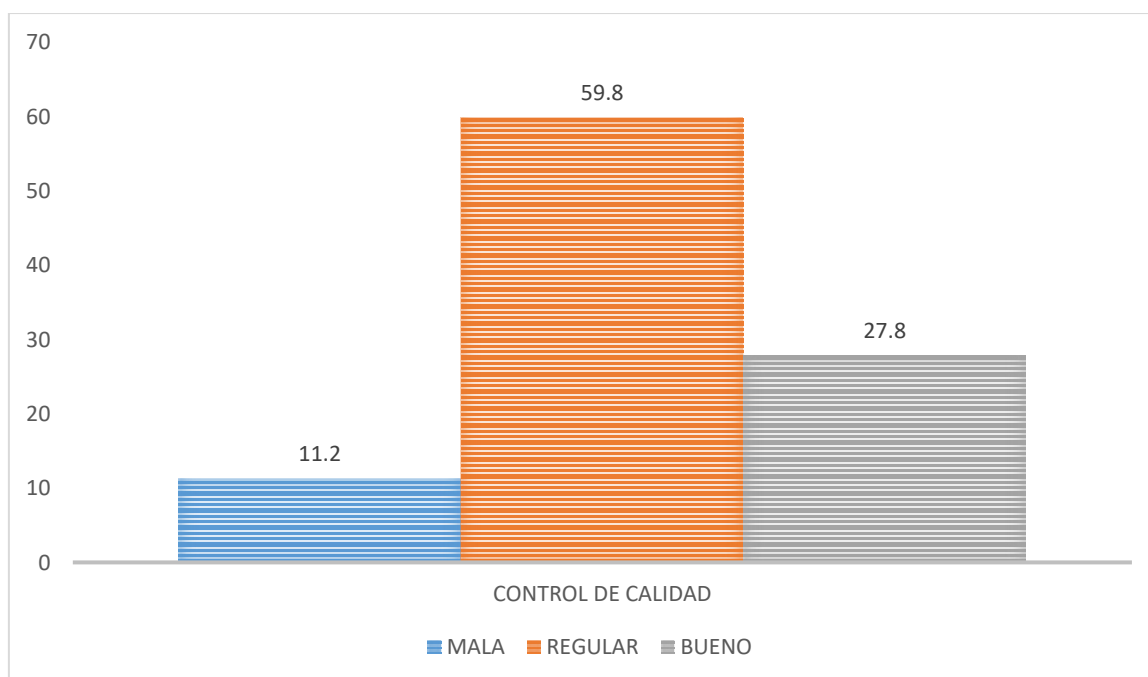
control de calidad

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALA	2	11.2
REGULAR	11	59.8
BUENO	5	27.8
TOTAL	18	100.0

Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

Figura 9

control de calidad



Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

INTERPRETACIÓN

Con respecto al control de calidad, los resultados expresados en la tabla 15 y figura 9 señalan que, de los 18 colaboradores, el 27.8% señalan que la dimensión control de calidad se encuentra desarrollando en un nivel bueno, mientras que el 59.9% señala que el control de calidad se viene desarrollando en un nivel regular, y el 11.2% señala que el control de calidad

se desarrolla en un nivel malo, estos resultados evidencian los controles de calidad de la empresa no se desarrollan de manera adecuada.

6.2.10. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 15

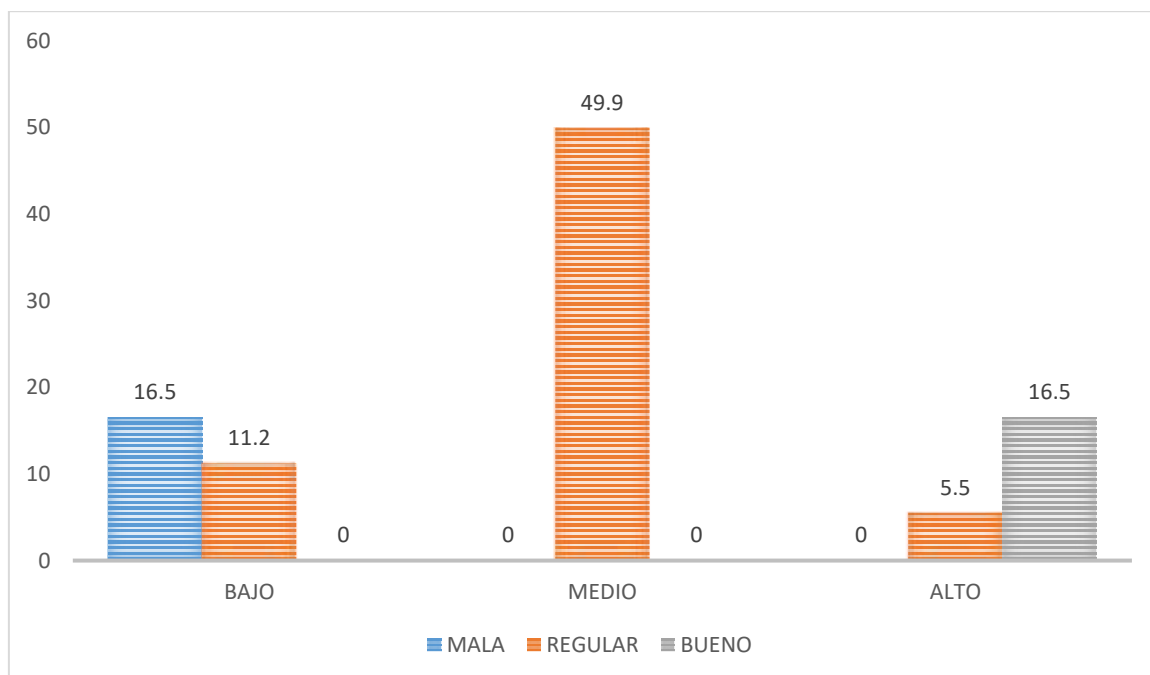
Resultados de la prueba de contingencia entre la gestión de calidad y desempeño laboral

		Desempeño laboral							
		bajo		medio		alto		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Gestión de calidad	Mala	3	16.5%	0	0.0%	0	0.0%	3	16.5%
	Regular	2	11.2%	9	49.9%	1	5.5%	12	66.6%
	Bueno	0	0.0%	0	0.0%	3	16.5%	3	16.5%
	Total	5	27.7%	9	49.9%	4	31%	18	100%

* Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

Figura 10

Resultados de la prueba de contingencia entre la gestión de calidad y desempeño laboral



Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.



INTERPRETACIÓN

Se muestra que, 3 colaboradores que representan el 16.5% indican que la relación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral presentan un nivel de asociación bajo; 9 colaboradores que representan el 49.9% de los encuestados consideran que las variables se relacionan a un nivel medio y finalmente, 3 colaboradores que representan el 16.5% consideran que las variables estudiadas se encuentran en un nivel alto, estos resultados permiten mencionar que las variables gestión de calidad y el desempeño laboral presentan un nivel de asociación moderado, confirmándose en las pruebas de hipótesis realizadas.

6.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En Juliaca 2023, investigadores de Credialfa Líderes de Microfinanzas descubrieron una asociación altamente significativa ($p=0,000$) entre la calidad del servicio, la productividad de los trabajadores, la gestión de la calidad y el desempeño laboral en un estudio que realizaron. "Desempeño laboral y calidad de servicio de los empleados en el área operativa en la empresa Recuplast S.A.C, San Juan de Lurigancho, 2016" demostró tener un vínculo considerable por Díaz (2016), y los resultados de este estudio respaldan los de dicho estudio.

En 2023, la dimensión efectividad del cliente está directamente correlacionada con el clima organizacional del personal de Credialfa Líderes en Microfinanzas en Juliaca ($r=0,630$, $p=0,000$). El objetivo principal del estudio fue identificar los factores que influyen en la productividad de los empleados en el trabajo, y este hallazgo apoya ese objetivo. "Calidad de los Servicios y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac - I Semestre Cusco 2016" (Rollano, 2017) encontró resultados similares. El documento demuestra que un sistema de gestión de la calidad orientado al usuario puede influir en la productividad en el lugar de trabajo. El objetivo del sistema es aumentar la felicidad y la lealtad de los clientes asegurándose de que la solicitud de cada huésped, por pequeña que sea, sea atendida por el personal del hotel.

Además, de acuerdo con los resultados del segundo objetivo específico del estudio, que tuvo como objetivo determinar cómo la dimensión de recompensa se correlacionaba con el desempeño de los empleados de Credialfa, empresa líder en microfinanzas cerradas de Juliaca, la dimensión infraestructura 64 tuvo una relación directa proporcional ($r=0,633$) y estadísticamente significativa ($p=0,000$) con el desempeño laboral en 2023. La productividad de los trabajadores se ve afectada por la infraestructura, como se encontró anteriormente (Rollano, 2017). El Hotel Royal Inka Pisac cuenta con una ubicación de fácil acceso, un ambiente seguro y otros elementos de seguridad que hacen posible trabajar sin preocuparse por terremotos, robos o accidentes.

Finalmente, Examinando Credialfa Líderes en Microfinanzas de la ciudad de Juliaca 2023, es el tercer propósito particular del proyecto, que tiene como objetivo establecer una relación entre el desempeño de los empleados y la rotación del personal. Los



resultados revelan una asociación estadísticamente significativa ($p=0,000$) y una relación proporcional directa ($r=0,700$) entre el entorno organizacional de la plantilla y la dimensión de los componentes físicos. Díaz (2016) afirma que el estado de la infraestructura, equipamiento y mobiliario tiene un impacto directo en la productividad de los trabajadores de Recuplast S.A.C. La ausencia de estos hace que los empleados estén menos comprometidos con su trabajo, lo que a su vez reduce la producción.



CONCLUSIONES

PRIMERO: Qué tan bien hicieron su trabajo los trabajadores de Credialfa en 2023 Líderes en Microfinanzas cerró en Juliaca podría estar directamente relacionado con la gestión de la calidad. Existe una fuerte asociación entre las variables de investigación, como lo indica el valor de correlación de $Rho = 0,700$. Además, p (Sig, One-sided) = 0,000 para la probabilidad de error. La hipótesis (H_a) es aceptada como genuina, confirmando así el vínculo, ya que el p -valor es menor que $\alpha = 0,05$, de acuerdo con los resultados.

SEGUNDO: Los trabajadores de la firma Credialfa Líderes en Microfinanzas en Juliaca 2023, tuvieron directamente correlacionada su eficiencia y desempeño laboral. Existe una fuerte asociación entre las dimensiones y la variable de investigación, como lo indica el alto valor de correlación de $r = 0,630$. Además, p (Sig, One-sided) = 0,000 para la probabilidad de error. La hipótesis (H_a) es aceptada como genuina, confirmando así el vínculo, ya que el valor de p es menor que $\alpha = 0,05$, de acuerdo con los resultados.

TERCERO: Se descubrió una fuerte correlación entre la remuneración percibida por Credialfa Líderes en Microfinanzas, empresa con sede en Juliaca, y su desempeño laboral en el ejercicio fiscal 2023. El alto valor de correlación de $r = 0,633$ indica un vínculo sustancial entre la dimensión y la variable de investigación. Para la posibilidad de error, el valor es 0,000 (p (Sig, One-side)). Los resultados muestran que la hipótesis puede ser aceptada porque el valor de p es menor que $\alpha = 0,05$, lo que demuestra la relación. (Ja).

CUARTO: En 2023, una empresa llamada Credialfa Líderes en Microfinanzas de la ciudad de Juliaca encontró que la efectividad del personal está directamente relacionada con la rotación del servicio. Existe una asociación muy significativa entre la dimensión y la variable de investigación, como lo indica el coeficiente de correlación ($r = 0,700$). Con un valor p de 0,000 (Sig, One-side), el margen de error es bastante pequeño. Se valida la hipótesis (H_a) y se establece la relación, ya que el p -valor es menor que $\alpha = 0,05$, según los datos.



RECOMENDACIONES

PRIMERO: Para que la Corporación Cerrada Credialfa Líderes en Microfinanzas de la Ciudad de Juliaca logre sus metas de mejor gestión de calidad, personal más feliz y clientes más felices en 2023, es indispensable implementar las siguientes medidas.

SEGUNDO: Se deben implementar seminarios de capacitación en sectores de atención al cliente por parte de la Credialfa Líderes en Microfinanzas de la Municipalidad de Juliaca 2023, para potenciar el desempeño de sus colaboradores. Como resultado, tanto la satisfacción del cliente como el rendimiento empresarial mejoran.

TERCERO: Realizando encuestas de manera periódica, Credialfa Líderes en Microfinanzas de la Ciudad de Juliaca 2023, tiene como objetivo identificar los elementos que influyen en el grado de satisfacción de los clientes. La empresa puede utilizar esta información para mejorar su enfoque de la gestión de la calidad.

CUARTO: Para aumentar la producción y satisfacer a los consumidores, credialfa, una corporación de microfinanzas cerrada con sede en Juliaca 2023, debe actualizar los espacios de trabajo de sus empleados con muebles y otras herramientas más nuevos y eficientes.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J.M. (2011). *100 errores en la dirección de las personas*. (1ª ed.). Madrid-España: Escuela de Negocios y Marketing.
- Bonilla, J.L., & Paz, M.L. (2018). La gestión del talento humano a partir de las habilidades y motivación de los trabajadores del área administrativa del II Hospital Luis Heysen Inchaústegui de la ciudad de Pimentel. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5211/Bonilla%20Sono%20%26%20Paz%20Cabezas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, J. (2021, 22 de septiembre). *Control administrativo: su importancia en el crecimiento de las empresas*. Corponet. <https://blog.corponet.com/la-importancia-del-control-administrativo>
- Carvajal, L. (s.f.). *El método deductivo de investigación*. Promoción de la práctica científica y literaria. <https://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. (8ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2000). *Gestión de Recursos Humanos*. (5ª ed.). Santafé de Bogotá-Colombia: McGraw/Interamericana S.A.
- Gancino, V.B. (2021). *Gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación de Guayaquil*. [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58720/Gancino_CVB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, M.M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (1ª ed.). Argentina: Brujas.
- Jafari-Sadeghi, V. (2020). Los factores motivacionales de la aventura emprendedora: ¿oportunidad vs. necesidad? Una perspectiva de género en los países europeos. *Revista de Investigación Empresarial*, 113(2020), 279-289. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.058>
- López, J. (2005). La motivación laboral y la gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión del Tercer Milenio*, 8(15), 25-36. <http://www.acuedi.org/ddata/410.pdf>



- Málaga, J.T., Vera, G., & Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de *la Investigación Científica. Pensamiento y Acción*, 5(1), 145-154. http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografía/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf.
- Mamani, L. (2016). Motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco en la ciudad de Puno. [Tesis de pregrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. Repositorio Institucional de la UANCV. http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/534/T036_43392068_LICENCIADO%20EN%20ADMINISTRACION%20Y%20MARKETING.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Moisés-Ríos, B.W., Ango-Bedriñana, J.H., Palomino-Vargas, & Feria-Macizo, E.E. (2019). *Diseño del proyecto de investigación científica*. (2ª ed.). Lima-Perú: San Marcos S.A.
- Mula-Gálvez, L.M. (2016). Motivación del trabajador en la empresa. [Trabajo Fin de Grado, Universidad Miguel Hernández de Elche]. <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/4178/1/TFG%20MULA%20G%20C3%81LVEZ%20LIDIA%20MAR%20C3%8DA.pdf>
- Sánchez, C. (2008). Motivación, satisfacción y vinculación ¿Es manejable la disposición de las personas en el trabajo? *Acción Psicológica*, 5(1) 9-28. <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:AccionPsicologica2008-5/Documento.pdf>
- Santos, J.M. (2018). *La gestión del talento humano y la motivación laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud de Lima*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23862/Santos_LJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Snell, S.A., & Bohlander, G.W. (2013). *Gestión de Recursos Humanos*. México: Cengage Learning S.A.
- Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales: Universidad Pontificia Comillas de Madrid. https://drive.google.com/file/d/1A_MZxzNB9xKcD2X_A452QIUqbMDmK7Y9/view
- Pérez-Villalobos, H. (2019). La autoestima, las teorías y su relación con el éxito personal. *Alternativas en Psicología*, 1(14), 22-32.



<https://alternativas.me/attachments/article/190/2.%20Autoestima.%20teor%C3%ADas%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20%C3%A9xito%20personal.pdf>

Prieto-Bejarano, P. (2013). *La gestión del talento humano como estrategia para la retención del personal*. [Trabajo de pregrado, Universidad de Medellín, Colombia]. Repositorio Institucional.

<https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf>

Robbins, S., & Coulter, M. (2012). *Administración y Práctica*. San Diego – Estados Unidos: Pearson.

Vargas, M. (2021, 1 de septiembre). *¿Por qué es importante el reconocimiento de los empleados?* Etiquetas. Crea un lugar para trabajar.

<https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/por-que-es-importante-reconocer-a-los-colaboradores>

Vergara, S.J. (2022). *Prácticas de gestión humana y motivación laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USIL.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9304/Vergara%20Letona%20C%20Susan%20Jhanet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



ANEXOS



ANEXO 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREDIALFA LIDER EN MICROFINANZAS DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de credialfa líderes en microfinanzas de la ciudad de Juliaca 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cómo se relaciona eficacia con el desempeño laboral de los trabajadores de la de la empresa de credialfa líderes en microfinanzas de la ciudad de Juliaca 2023? ✓ ¿Cómo se relaciona la recompensa con el desempeño laboral de los trabajadores de la de la empresa de credialfa líderes en microfinanzas de la ciudad de Juliaca 2023? ✓ ¿Cómo se relaciona la rotación del trabajo con el desempeño laboral de los trabajadores de la de la empresa de credialfa líderes en microfinanzas de la ciudad de Juliaca 2023? </p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Establecer la relación existente entre la gestión de calidad y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa credialfa líderes en microfinanzas de la ciudad de Juliaca 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer la relación existente entre la eficacia y desempeño laboral de la empresa credialfa líderes en microfinanzas de la ciudad de Juliaca 2023. ✓ Determinar la relación que existe entre la recompensa y desempeño laboral de la empresa credialfa líderes en microfinanzas de la ciudad de Juliaca 2023. ✓ Determinar la relación que existe entre la rotación del personal y desempeño laboral de la empresa credialfa líderes en micro finanza de la ciudad de Juliaca 2023. </p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: La gestión de calidad se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa credialfa líderes en microfinanzas de la ciudad de Juliaca 2023.</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICAS: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La eficacia se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa credialfa líderes en microfinanzas de la ciudad de Juliaca 2023. ✓ La recompensa se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa credialfa líderes en microfinanzas de la ciudad de Juliaca 2023. ✓ La rotación del personal se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa credialfa líderes en micro finanzas de la ciudad de Juliaca 2023. </p>	<p>A. VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>DIMENSIONES E INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EFICACIA <ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinación de perfil de puestos ✓ Elaboración del organigrama de los puestos. ✓ Asignación de funciones/responsabilidades ✓ Elaboración del plan/cronograma de trabajo. ✓ Elección de los métodos de trabajo. ✓ Asignación de recursos. • RECOMPENSA <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reclutamiento de personal. ✓ Selección de personal. ✓ Capacitación de personal. ✓ Entrega de materiales y equipos. ✓ Preparación del ambiente de trabajo. • ROTACIÓN DEL PERSONAL <ul style="list-style-type: none"> ✓ Turno y permanencia en el trabajo. ✓ Comunicación en el trabajo. ✓ Relaciones interpersonales. ✓ Capacidad de toma de decisiones. <p>B. VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>DIMENSIONES E INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PROCESOS PRODUCTIVOS <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación para el puesto de trabajo. ✓ Resultados significativos en lo personal. ✓ Autorrealización para crecimiento personal. ✓ Aptitudes. • PLANIFICACIÓN <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conciencia de uso de sistemas. ✓ Rapidez. ✓ Calidad de envío. • ATENCIÓN AL CLIENTE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Compromiso ✓ excelencia ✓ ayuda mutua • CONTROL DE CALIDAD <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad de trabajo ✓ Limpieza 	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Investigación de tipo básica.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva - correlacional</p> <p>POBLACIÓN: 18 trabajadores.</p> <p>MUESTRA: 18 trabajadores.</p> <p>TÉCNICA: Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario de encuesta.</p>

ANEXO 2: Instrumento de acopio de datos**CUESTIONARIO**

Estimado empleado de la empresa credialfa líderes en microfinanzas, este cuestionario de encuesta se realiza con fines de investigación académica, para establecer la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa credialfa líder en microfinanzas en la ciudad de Juliaca, 2022

Por favor, primero lea atentamente las preguntas y luego marque con una "X" la respuesta más adecuada en el recuadro de acuerdo con la escala de calificación.

Generas confianza y solucionas problemas en beneficio de la empresa

BUENO	MALO	REGULAR
1	2	3

ITEMS		Escala de valoración		
		BUENO	MALO	REGULAR
N°				
1	Considera que se brinda un buen servicio.			
2	Considera capaz de cumplir con todos los procesos establecidos en beneficio del cliente			
3	Considera que viene cumpliendo sus objetivos y metas trazadas			
4	Considera que cumple con todos los procesos establecidos			
5	Considera que cumple con el trabajo asignado en los plazos establecidos			
6	Propone ideas innovadores o soluciones para mejorar sus actividades			
7	Su desempeño en la empresa genera y motiva a trabajar en equipo y apoyo mutuo			
8	Los retos o desafíos en su área de labores son bien aceptados			
9	Los retos en su área buscan su concentración y el ahorro de tiempo en beneficio del cliente			
10	Su experiencia sirve de retroalimentación en su área de labores			
11	Su concentración en la toma de pedidos genera confianza y seguridad			
12	Su toma de decisiones involucra las actividades en su área de trabajo			
13	Considera que aporta en su área de labores según su capacidad y atiende las necesidades del cliente			
14	Rinde información de sus acciones, escucha y da respuestas rápidas			



15	Resuelves los requerimientos de los clientes, jefes y compañeros con esmero y amabilidad			
16	Apoyas a tus compañeros y clientes en sus necesidades en la medida que se requiere			
17	Utilizas los implementos de seguridad e higiene en los trabajos de limpieza			
18	Las recomendaciones o sugerencias del área de calidad son bien recibidas			
19	Manejas políticas o protocolos impuestos por el área de calidad			
20	Generas confianza y solucionas problemas en beneficio de la empresa			

Nota: Elaboración propia



ANEXO 3: Validez del instrumento

FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS DE ACOPIO DE DATOS

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIA:

- 1.1. Experto: Perce Gonzalo Puma Puma
- 1.2. Especialidad: Lic. Administración
- 1.3. Cargo actual: Docente
- 1.4. Grado académico: Magister

Escala de medición:

Autor de instrumento: Hynon Jennifer calina Mamani

II. ASPECTO DE EVALUACIÓN

Nota: para cada criterio considerar la escala de 0.0 a 2.0 en donde:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN				
	Muy deficiente 0.0	Deficiente 0.1	Regular 1.0	Buena 1.5	Muy buena 2.0
1. CLARIDAD. Está escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar.				X	
2. OBJETIVIDAD. Está expresado en forma de indicadores observables o medibles.				X	
3. ACTUALIDAD. Los ítems corresponden a las formas actuales de formulación de instrumentos de investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN. La formulación de los ítems tiene una secuencia lógica según el tipo de indicadores que se quiere medir.				X	
5. COHERENCIA ESTRUCTURAL. La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores QUE se quiere medir.				X	
6. COHERENCIA SEMÁNTICA. Los ítems se refieren a las incógnitas de los problemas de investigación o al sentido de investigación.				X	
7. CONSISTENCIA TEÓRICA. Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación.				X	
8. METODOLOGÍA. Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables.				X	
9. ESTRUCTURA FORMAL. El instrumento contiene todos los instrumentos básicos.				X	
10. ORIGINALIDAD. El instrumento es elaborado por el autor o de lo contrario se menciona la fuente.				X	

III. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C= 75%) (X)
- b. Desaprobado (C= 25%) ()

Experto

Nº de DNI: 07374215

Nº de celular: 951783351

Juliaca, 20 de abril del 2024



FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS DE ACOPIO DE DATOS JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIA:

- 1.1. Experto:..... Roberto Payé Colquehuanca
 1.2. Especialidad:..... Administración
 1.3. Cargo actual:..... Docente
 1.4. Grado académico:..... Doctor

Escala de medición:

Autor de instrumento: Myrian Jennifer Calana Mamani

II. ASPECTO DE EVALUACIÓN

Nota: para cada criterio considerar la escala de 0.0 a 2.0 en donde:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN				
	Muy deficiente 0.0	Deficiente 0.1	Regular 1.0	Buena 1.5	Muy buena 2.0
1. CLARIDAD. Está escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar.				X	
2. OBJETIVIDAD. Está expresado en forma de indicadores observables o medibles.				X	
3. ACTUALIDAD. Los ítems corresponden a las formas actuales de formulación de instrumentos de investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN. La formulación de los ítems tiene una secuencia lógica según el tipo de indicadores que se quiere medir.				X	
5. COHERENCIA ESTRUCTURAL. La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores QUE se quiere medir.				X	
6. COHERENCIA SEMÁNTICA. Los ítems se refieren a las incógnitas de los problemas de investigación o al sentido de investigación.				X	
7. CONSISTENCIA TEÓRICA. Los ítems se sustentan en el marco teórico que se maneja en la investigación.				X	
8. METODOLOGÍA. Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables.				X	
9. ESTRUCTURA FORMAL. El instrumento contiene todos los instrumentos básicos.				X	
10. ORIGINALIDAD. El instrumento es elaborado por el autor o de lo contrario se menciona la fuente.				X	

III. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C= 75%) ~~()~~
 b. Desaprobado (C= 25%) ()

Roberto Payé Colquehuanca
Experto

Nº de DNI: 02145441

Nº de celular: 996-993327

Juliaca, 04 de junio del 2024



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 25 de setiembre del 2024

I. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Myrian Jennifer Calcina Mamani
 Dirección: Jr la kantuta Mz-K Lt-23
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 71994029
 Teléfono: 919337954 email: Jennifer mj611@gmail.com
 Nombres y Apellidos: _____
 Dirección: _____
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
 Teléfono: _____ email: _____
 Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Administrativas
 Escuela Profesional o Mención: Administración y Negocios Internacionales
 Título o Grado Académico a optar: Licenciada En Administración y Negocios Internacionales
 Asesor: Dr. Robbins Flores Aguilar
 Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
 Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico
 Título: GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREDIALFA LIDER EN MICROFINANZAS DE LA CIUDAD DE JULIACA 2023
 Palabras claves, (3 a 5 términos): Gestión de calidad, desempeño laboral, trabajadores
 ¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?
2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
 Título
 2da Especialidad
 Maestría
 Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: Organización y dirección de empresas (S311 -UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

25 de setiembre del 2024

Fecha