



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Gestión de desempeño en el área de “frigorífico” de la empresa Mas
Pollo, Santo Domingo 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Carreño Salazar, Maribel Yolanda (orcid.org/0000-0002-2223-8752)

ASESOR:

Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru (orcid.org/0000-0002-5668-0557)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico en primer lugar a Dios debido a que ha sido el motor que me ha impulsado a seguir y luchar por mis metas. A mis padres y familia, que fueron mi fortaleza y me animaron en todo momento sobre todo cuando pensé que ya había llegado a mi límite.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por permitirme disfrutar de lo maravilloso de su creación y por todo lo que me ha dado en mi vida.

No puedo dejar de agradecer al Dr. José Ayora Palacio quien ha sido mi mentor en mi carrera profesional y que ha sido un apoyo constante y una fuente de energía para alcanzar esta meta.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	11
3.3. Escenario de estudio	11
3.4. Participantes	12
3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	12
3.6. Procedimiento	12
3.7. Rigor científico	13
3.8. Métodos de Análisis de Información	13
3.9. Aspectos Éticos	13
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	15
V. CONCLUSIONES	20
VI. RECOMENDACIONES	21
REFERENCIAS	22
ANEXOS	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Métodos de evaluación de desempeño	10
Figura 2 Triángulo del servicio	20

Resumen

Esta investigación se efectuó con el objetivo de establecer la relación entre la gestión de desempeño en el área de “frigorífico” de la empresa Mas Pollo y la calidad del servicio al cliente, ciudad de Santo Domingo 2022. Se desarrolló en base a una metodología de tipo básica, con enfoque cualitativo y diseño fenomenológico. La muestra estuvo conformada por 10 trabajadores que laboran en el área de la empresa objeto de estudio. La técnica que se empleó en el proceso de recolección de datos fue la entrevista, aplicando como instrumento la guía de entrevista, que como resultado se logró confirmar que para obtener una calidad de servicio eficiente se requiere de monitorear y optimizar el uso de procesos y herramientas para realizar servicios que entreguen el valor diseñado, por lo tanto, gestionar el desempeño involucra optimizar a las personas para que puedan brindar una adecuada calidad de servicio.

Palabras Clave: Gestión de Desempeño, calidad de servicio al cliente, ventas.

Abstract

This research was carried out with the objective of establishing the relationship between performance management in the "refrigerator" area of the Mas Pollo company and the quality of customer service, city of Santo Domingo 2022. It was developed based on a methodology of basic type, with a qualitative approach and phenomenological design. The sample consisted of 10 workers who work in the area of the company under study. The technique that was used in the data collection process was the interview, applying the interview guide as an instrument, which as a result was able to confirm that in order to obtain an efficient quality of service, it is necessary to monitor and optimize the use of processes and tools. to perform services that deliver the designed value, therefore, managing performance involves optimizing people so that they can provide an adequate quality of service.

Keywords: Performance Management, customer service quality, sales

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente con los adelantos modernos y la globalización las empresas dentro del nuevo siglo lo que impera es la evolución del pensamiento de los directivos de la organización más que otros aspectos, por tanto, exige una modernización de manera de pensar y de actuar con la finalidad de germinar una nueva cultura que optimice el desempeño. Básicamente se presenta como principal problema los cambios de circunstancias de la organización y la necesidad imperativa de optimizar los recursos de la empresa para salir abantes al enfrentar diferentes obstáculos o problemas que surgen de su actividad de negocio y su entorno, sin lo cual difícilmente la organización podría desarrollarse apropiadamente, la situación problemática surge cuando los gerentes no consideran la calidad del servicio en su accionar y se despreocupan por las exigencias que los clientes tienen para con el producto o servicio en función de que en estos tiempos la oferta ya no es limitada y con el desarrollo de los mercado y productos se requiere incursionar en la diferenciación, sino tal vez del producto, si a nivel de servicio al momento de la atención a los clientes.

Marín et al. (2020) en su investigación donde extrapolaron varios artículos científicos orientados al desempeño laboral definieron que el rendimiento del empleado está ligado al aspecto emocional y estabilidad que sienta dentro de la empresa considerando las necesidades como ser humano lo cual da prioridad en el fortalecimiento de las áreas de acercamiento con el colaborador.

Toro (2018), en su tesis evalúa la percepción del clima laboral y su impacto con el desempeño laboral dentro de las empresas adicional para el estudio se tomó en cuenta los aspectos operativos en los que se pudiera incurrir generando que los niveles de desempeño de los colaboradores están seriamente conectado al ambiente en el cual se rodea.

A finales del siglo pasado tomó impulso progresivo la calidad en el servicio por ser un elemento que puede dotarle de valor agregado a las empresas tomando en cuenta la competitividad que se ha generado dentro del mercado, es por ello que lograr una satisfacción del cliente que vaya sobre las expectativas del mismo

es un reto que toda organización pretende superar, por ello la calidad en el servicio se le visualiza como una eficiente herramienta de diferenciación.

Para Melnyk et al. (2014) la gestión del desempeño otorga aspectos clave con enfoque crítico, útil, que permiten a las organizaciones mejorar el rendimiento y productividad mediante el control y retroalimentación positiva.

Castillo (2013), en su investigación evidencia que la gestión de desempeño de los recursos humanos necesita de un complejo estructural que permita potenciar las habilidades, conocimientos, actitudes y aptitudes de un trabajador respaldando su talento humano sin importar la jerarquía en que se encuentre, dando lugar a potenciar el desempeño del trabajador obteniendo efectos en toda la cadena productiva.

Alcatraz y Martínez (2012) manifestaron que es importante el desempeño de los trabajadores para una mejor atención a los deseos, necesidades y perspectivas de los clientes para de esta manera convertirnos en organizaciones eficientes al buscar exceder las expectativas del cliente.

En ese sentido, la gestión del desempeño toma un papel importante, siendo una herramienta importante para aumentar o mantener la competitividad de las empresas, como lo sustentó Mannes et al. (2018) en el ámbito internacional, las empresas dirigidas al sector de la alimentación, es aún más delicado, son productos que no deben salir con errores de fábrica ya que pueden causar contaminación y no hay tiempo suficiente para retirar el producto del mercado. Por lo tanto, una buena gestión en el desempeño se ha convertido en una prioridad dentro de las organizaciones, para que estas se adapten a los requerimientos de los clientes, buscando mejorar sus procesos, incluyendo una gestión participativa, trayendo satisfacción a sus empleados.

En Ecuador según una investigación desarrollada por Diario El Universo (2018) manifiesta que la insuficiencia de estudios, datos estadísticos desactualizados y la falta de ejecución de las formalidades en atención al cliente da lugar a condiciones desagradables que sufre el cliente lo cual no se da en todas las plazas, sin embargo, esto se debe a la falta de cultura de calidad y enseñanza en los centros educativos con respecto a la importancia de un cliente satisfecho.

En base a lo expuesto se generó el siguiente cuestionamiento general: ¿Cómo se encuentra la gestión de desempeño del personal en el área de “frigorífico” de la empresa Mas Pollo, ciudad de Santo Domingo 2022? Y como problemas específicos i) ¿Cómo se controla la calidad de servicio en el área de “frigorífico” en la empresa Mas Pollo, ciudad de Santo Domingo 2022?; ii) ¿Qué herramientas se han utilizado para la gestión del desempeño del personal de “frigorífico” en la empresa Mas Pollo, ciudad de Santo Domingo 2022?

La justificación de la presente investigación a nivel teórico está basada en “la gestión de desempeño del personal en el área de “frigorífico” de la empresa Mas Pollo, Santo Domingo 2022”. Según la base bibliográfica apoyados en Méndez (2011) la justificación teórica que se desarrolla a nivel de las ciencias económicas – administrativas se pone de manifiesto “en el momento de cuestionar una teoría administrativa o económica; con respecto a sus elementos, su transcurso de implantación y sus consecuencias. Nuevos prototipos o reflexiones epistemologías poseen una justificación teórica” (p. 92)

Básicamente la función de la justificación teórica en esta investigación se genera por el sustento científico y bibliográfico que requiere este estudio concerniente a la gestión de desempeño y a la calidad del servicio al cliente y que permitirán encontrar una solución viable al problema que se genera de dicha investigación.

Con respecto a la justificación práctica se consideró lo expuesto por Sampieri et al. (2000) quienes mencionan los siguientes criterios de justificación:

Conveniencia: ¿Para qué sirve la investigación?

Relevancia social: ¿Qué alcance social tiene?

Implicaciones prácticas: ¿Ayuda a resolver algún problema práctico?

Valor teórico: ¿Se podrá desarrollar alguna teoría?

Utilidad metodológica: ¿Crea algún nuevo instrumento de medición?

Viabilidad y factibilidad: ¿Es realizable la investigación? (p. 15)

Las preguntas expuestas anteriormente contribuyen a desarrollar la

justificación práctica en la que se destaca la utilidad de la investigación, el alcance, los problemas que podría resolver, los instrumentos de medición y la factibilidad y viabilidad del estudio.

En la presente investigación la justificación práctica se desprende de dar una solución a diversos aspectos problemáticos dentro del estudio y cómo esto contribuirá tanto a la organización como a la comunidad en general basándose en el hecho de “la gestión de desempeño en el área de “frigorífico” de la empresa Mas Pollo, ciudad de Santo Domingo, Ecuador, 2022”, esto será un gran aporte para el desarrollo y mejora de la calidad en la atención al cliente del área de “frigorífico” de la empresa Mas Pollo en la ciudad.

Considerando lo expuesto por Chavarría (2011), son los “motivos que la fundamentan en la contribución de métodos, herramientas, modelos o tácticas de investigación, innovativas que permitan la generación de saberes válidos y confiables”.

La justificación metodológica se orienta a contribuir al establecimiento de las variables del estudio a nivel de gestión de desempeño en el área de “frigorífico” de la empresa Mas Pollo en Santo Domingo 2022.

En consecuencia, a lo expresado tenemos como efecto el objetivo general: Conocer la gestión de desempeño del personal en el área de “frigorífico” de la empresa Mas Pollo, ciudad de Santo Domingo 2022. Y como objetivos específicos i) Describir el control de la calidad de servicio en el área de “frigorífico” en la empresa Mas Pollo, ciudad de Santo Domingo 2022; ii) Describir las herramientas que se han utilizado para la gestión del desempeño del personal de “frigorífico” en la empresa Mas Pollo, ciudad de Santo Domingo 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En la disertación de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador cuyo tema trata de “Diseño de un modelo de gestión del desempeño para la distribuidora de libros y papelería DILIPA CÍA. LTDA. en el año 2020” (p. 1), bajo un objetivo general direccionado al fortalecimiento y motivación del desarrollo humano de la organización y llegando a concluirse que existen diferentes situaciones que no están siendo aprovechadas por el personal de la organización y eso hace que no se potencialice el accionar de cada uno de ellos por lo que la empresa deberá implementar técnicas que permitan concientizar a los colaboradores sobre la pertenencia hacia la empresa. (p. 7).

Vera y Suarez (2018) en su trabajo de grado cuyo título fue “influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Empresa de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad” (p. 1), basado en el objetivo general que trata sobre socializar la influencia que tiene el ambiente laboral en el desempeño profesional y el servicio al cliente buscando el mejoramiento continuo del ambiente institucional yendo a la par con la perfección en el servicio al cliente como parte de la ideología asociada, es decir, contar como valor esencial con los integrantes de una entidad, la vocación de servicio de calidad a los clientes internos y externos, bajo una metodología investigativa de campo, concluyéndose, que el nivel de complacencia de los consumidores por la calidad del servicio que prestan los departamentos la entidad en estudio es positivo.

De igual manera, Barcia (2016) en su tesis cuyo tema fue “los procedimientos de comunicación interna y su influencia en la producción del talento humano de la Empresa Frigorífico y Conservera de la Pesca FRICOPES S.A.” (p. 1), en dicho documento se persigue como finalidad la optimización de los métodos comunicativos dentro de la compañía y verificar si la presente situación de los métodos de comunicación afectan al desempeño laboral de los colaboradores, por medio de una metodología no experimental y apoyados en el trabajo de campo con la aplicación de entrevistas para obtener un diagnóstico de la situación actual. Como conclusión se obtuvo que emplear los medios para transferir la comunicación entre los actores responsables permite la eficiencia en el desempeño y mejora la calidad del servicio.

Finalmente, Hidalgo (2016) en su trabajo de titulación con tema “La valoración del desempeño: ¿cómo lograr resultados óptimos? Estudio del sistema de estimación del desempeño en entidades públicas. Caso de estudio” (p. 1), en este documento se visualiza que el objetivo se orienta hacia la evaluación de desempeño del personal para mejorar el servicio considerando una metodología no experimental y con soporte de la indagación de campo mediante la aplicación de entrevistas lo que permite visualizar lo que sucede en la actualidad en la organización con respecto al tema en estudio y se desprende que se requieren cerrar brechas dentro de los subsistemas con la aplicación de formación y capacitación constante por parte del personal. (p. 75)

Basados en el artículo escrito por Castro y Delgado (2020) en su artículo Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo mayo 2020, en la que se puntualiza lo esencial que es para las empresas poder brindar las condiciones adecuadas a la realidad de cada organización para potencializar la eficiencia en la gestión del talento humano combinando técnicas que permitan una excelencia en el desempeño profesional.

Adicionalmente, Estrella (2020) en su tesis cuyo tema fue “Gestión del talento humano y su repercusión en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018”, que buscó identificar la incidencia de la gestión del talento humano dentro del desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un hospital y se pudo determinar que su repercusión es significativa, además que se puede potencializar la eficacia en el cumplimiento de los logros institucionales y que la satisfacción del cliente obedece al accionar de los colaboradores, finalmente la productividad está en directa proporción a la efectividad.

Cevallos (2018) en la Revista San Gregorio en su artículo “Apreciación de la calidad del servicio: Un camino más cerca a la objetividad”, en la que presentan la jerarquía de la calidad del servicio, dotando de metodologías para medir la calidad, de tal forma que una evaluación de la calidad del servicio contribuye a una satisfacción más plena de los clientes.

Morocco (2017) al elaborar su tesis “Evaluación de la gestión del talento humano y su incidencia en la rentabilidad del C.I.S Frigorífico de la Universidad Nacional Del Altiplano Puno Periodos 2014 – 2015”, apoyado en propósitos orientados a obtener los indicadores de desempeños en la organización con el uso de la metodología aplicada para su desenvolvimiento, la cual enmarcó los métodos descriptivo y deductivo, se obtuvo como conclusión que hay varias deficiencias en el accionar del personal de la organización lo que impide obtener mayor rentabilidad.

Igualmente, Salazar et al. (2016), en su estudio “Análisis de la calidad de servicio, en la atención al cliente” pone a disposición la investigación realizada para promover la importancia del servicio al cliente, bajo una metodología no experimental, y se logró demostrar la disconformidad por el servicio recibido por parte de la institución.

Como principales teorías relacionadas con la gestión de desempeño podemos mencionar las siguientes:

La gestión del desempeño dentro del área administrativa corresponde a recursos humanos que pretende el mejoramiento de la productividad e incremento de la rentabilidad conforme a los ingresos que dotan las organizaciones a su personal y que se orientan al quehacer productivo de la sociedad. Por lo que refirió Chávez (2014) el término gestión, tiene como origen la acepción latina gesti-onis, acción del verbo género que indica acción y efecto de gestionar, es decir, ejecutar labores que conduzcan al logro de uno. La NC ISO 9000 (2001) por su parte determina a la gestión como: las acciones reguladas para administrar y controlar una organización.

En los últimos tiempos, la gestión del desempeño ha llegado a desplazar la concepción de evaluación del desempeño, en base a que se ha dado un modificado en el enfoque en el cual la relevancia de la evaluación se traslada de la medición del desempeño a la gestión de este (Osorio y Espinosa, 2008).

Para Chávez (2014) la evaluación del desempeño constituye un proceso técnico que busca realizar una estimación cuantitativa y cualitativa, por parte de los jefes inmediatos, sobre el nivel de eficacia con que los colaboradores realizan sus actividades, y responsabilidades en sus áreas de labor. Es un proceso

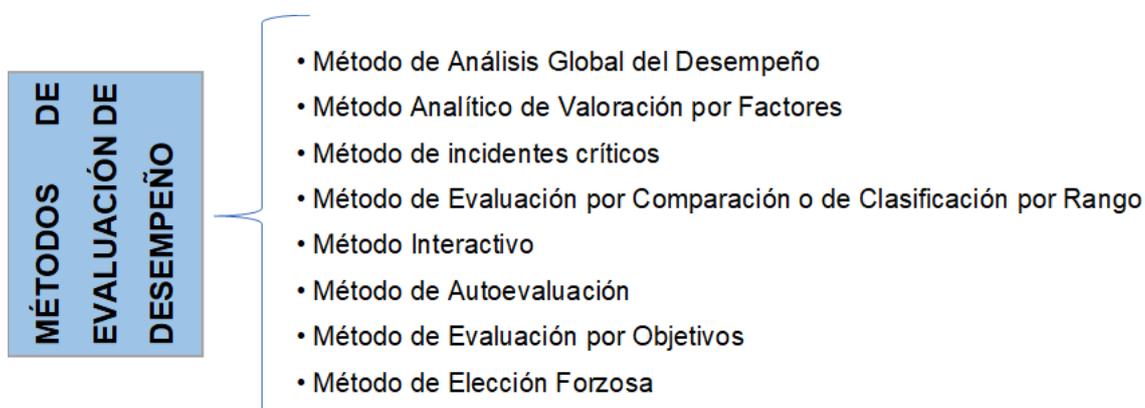
orientado a informar al personal, la manera en que están efectuando su trabajo, enfatizando en elaborar planes de mejora.

Otra definición de gestión de desempeño es dada por Perdomo (2011), que refirió, que es un proceso para incitar o calificar el valor, la perfección, las cualidades de un sujeto y en esto reside su importancia esencial.

Dentro de los diferentes modelos de evaluación de desempeño Perdomo (2011) manifiesta que existe una amplia gama de métodos, entre los más representativos se los exhibe a continuación:

Figura 1

Métodos de evaluación de desempeño.



Fuente: Perdomo, (2011).

En cuanto a la calidad del servicio al cliente podemos mencionar las siguientes teorías:

A decir de Mora (2011) y citando a varios autores, manifestó que la calidad y los criterios de satisfacción pueden dar una explicación sobre la conducta del consumidor como base fundamental, los enfoques sobre la calidad del servicio al cliente se han ido dando desde la década de los 80 debido a que en esos años se presentó la necesidad de ilustrarse con el concepto de calidad de servicio y su valoración como producto de un ejemplo que basa el éxito como un elemento clave de todo tipo de negocio precisamente en la calidad y el servicio al cliente. Posteriormente según varios estudios se ha podido establecer la asociación entre

sus dimensiones y al bienestar del usuario, de igual forma el nexo con la intencionalidad de compra y posterior recomendación, impulsando el crecimiento de la actividad del mercado y el incremento en la cuota de mercado que las empresas pueden obtener.

La complejidad de elementos que precisan y afectan la calidad del servicio y la satisfacción del usuario (Oliver et al., 1997; Falk et al., 2010) ha valido de cimiento para el progreso de modelos multidimensionales que dan la posibilidad de evaluar considerando el establecimiento de programas funcionales que potencialicen la toma de decisiones y posicionamiento en el mercado.

Para Alayo (2017) viene a ser, todo servicio que es dado por las organizaciones con la finalidad de ofertar sus productos o servicios para que sean adquiridos con mayor rapidez, llegando a relacionarse con el cliente y pudiendo anticipar sus necesidades para satisfacerlas logrando a largo plazo su fidelización.

Según Pizzo (2013) calidad en el servicio al cliente constituye el hábito que se desarrolla y practica dentro de las empresas de tal forma que permiten la interpretación de las escaseces y perspectivas de los usuarios, para poder ofrecer una prestación posible, conveniente, ágil, útil, oportuno, seguro y confiable, aún en contextos inesperadas o ante errores, de forma que el usuario conciba empatía y considere que es entendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando como resultado mayores entradas y menores costos para la organización.

Según Arnold (2011), una de las maneras de representar a los protagonistas de la calidad en la atención al cliente es el modelo del triángulo del servicio de Albrecht y Zemke, en el que es de utilidad concebir a la organización y al cliente como factores que se encuentran vinculados estrechamente en una asociación triangular, que lo integran la destreza de servicio, la gente y los procedimientos, colocados alrededor del consumidor en una interacción creativa.

También se lo puede considerar como un proceso en base a que exige a la organización a recluir al cliente en la idea del negocio como se presenta:

Figura 2.

Triángulo del servicio.



Fuente: Arnold (2011) citado de Albrecht y Zemke (1990).

Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio (GAP): Rivero (2019), indica que, este modelo “se representa de manera simplificada de la realidad, que involucra elementos primordiales capaces por sí solos de exponer favorablemente el grado de calidad logrado por una entidad desde la perspectiva del cliente” (p. 35).

Según Drake, (2009) el servicio al cliente se refiere “al conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un abastecedor con el propósito de que el usuario adquiera el producto en el instante y lugar correcto y se afirme un uso apropiado del mismo” (p. 191).

Para Ruíz (2017) la gestión de calidad es el “semblante de la función general de la gestión que establece y emplea la política de la calidad” (p. 5).

III. MÉTODOLÓGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue realizada aplicando el enfoque cualitativo de tipo básica, debido a que la investigación cualitativa pretende comprender los fenómenos o hechos de acuerdo con la percepción de los participantes, profundizando en sus opiniones e interpretaciones en función al contexto que se está investigando.

Por lo tanto, la investigación ha sido de tipo básica porque se está profundizando en conocer y comprender la realidad para obtener una teoría.

Así también, la investigación adoptó un diseño fenomenológico, ya que el propósito de la investigación ha sido analizar, comprender y recoger las experiencias de la muestra de estudio en un contexto dado y de esa manera conocer los aspectos en común de dichas experiencias compartidas. Este diseño es importante para muestras que conforman un total de 10 personas (Hernández et al., 2014).

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Categoría: Gestión de desempeño:

Definición Conceptual: Tomando en consideración lo expresado por Rivero (2019) quien define la gestión del desempeño “como una apreciación sistemática del actuar de cada persona, en el cargo o del potencial de desarrollo futuro”.

Definición Operacional: Considerando la categoría Gestión de Desempeño igualmente requiere la aplicación de una entrevista que consta de 15 preguntas, las mismas que involucran las subcategorías.

Subcategorías: Herramientas y control de calidad del servicio.

3.3. Escenario de estudio

El estudio tuvo como escenario de estudio o universo de estudio al personal del área de frigorífico de la empresa Mas Pollo y lo constituyen 10 personas o participantes siendo esta la razón por la que al ser una población pequeña no se requiere el cálculo de la muestra, sino que se aplica a toda la población.

3.4. Participantes

Los participantes fueron 10 colaboradores los cuales forman el área de frigorífico de la empresa Mas Pollo, los cuales están conformados por el Gerente del área o departamento, vendedores, despachadores, conductores, operarios hombres y mujeres que se encuentran entre los 25 y 48 años.

3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Dentro de las técnicas para la obtención de información se empleó la entrevista que a decir de Salas (2020) citando a Hernández (2014) indica que:

La entrevista es una técnica que permite obtener datos con mayor profundidad, ya que se puede interactuar con el entrevistado, las preguntas realizadas se adecuan en función a la muestra, considerando el contexto y por ultimo las entrevistas son abiertas, pues tienen por finalidad obtener información detallada de los participantes conforme a sus percepciones.

Básicamente el instrumento empleado dentro de esta investigación ha sido la guía de entrevista.

3.6. Procedimiento

Para el registro y desarrollo de la presente investigación se ha seguido un procedimiento riguroso que consta a continuación:

Como primer paso se realizó la identificación de la población. Para lo cual se debió efectuar una reunión con el gerente de la empresa Mas Pollo para que proporcione el visto bueno de la realización de la entrevista al personal del frigorífico; de igual manera que efectuó la validación de instrumentos, mediante el juicio de expertos y prueba piloto.

Como siguiente paso, se hizo la formulación del instrumento de evaluación adaptándolo a la investigación.

Luego, se aplicaron las entrevistas al personal del frigorífico de la empresa Mas Pollo.

Por último, se efectuó un análisis y la correspondiente evaluación de la información recolectada. De esta manera se pudo sistematizar los datos obtenidos

para que, a partir de ellos, se podrá desarrollar un análisis para la presentación de los resultados.

3.7. Rigor científico

Para Espinoza (2020), el rigor científico se basa en el manejo apropiado de la información obtenida en todos los escenarios y circunstancias de la investigación, permitiendo de esta manera que el proceso y estudio de la búsqueda sea fiable y válida.

En la presente investigación se aplicó el rigor científico de transferibilidad o aplicabilidad de resultados debido a que los resultados obtenidos de la investigación no son generalizables, pero sí aportan a tener un amplio conocimiento acerca del fenómeno que se está analizando, lo que sirve para futuras investigaciones.

La confiabilidad ha sido demostrada mediante la dependencia o consistencia lógica, pues este rigor permite que los futuros investigadores que obtengan datos en común y realicen los mismos análisis, logren poseer resultados equivalentes.

3.8. Métodos de Análisis de Información.

Considerando las metodologías de análisis de datos fue necesario realizar un análisis a nivel descriptivo como base a la contribución de las categorías y sus subcategorías, Por lo que se ha analizado cada categoría en función a las respuestas obtenidas por los participantes.

3.9. Aspectos Éticos.

Durante el desarrollo de la investigación en todo momento se respetó el derecho a la privacidad y el manejo de información real, demostrando que durante todo el estudio se han considerado los principios éticos de investigación, que ha decir de Triguero et al. (2018), la ética en la investigación es práctica, lo cual se basa en solucionar conflictos no exclusivamente generales, sino también a los problemas específicos que salen en la ejecución de la investigación (Penlar 1995).

Para Salas (2019), lo ético en la investigación cualitativa es asumir las consecuencias de las acciones realizadas en base a decisiones tomadas, por lo

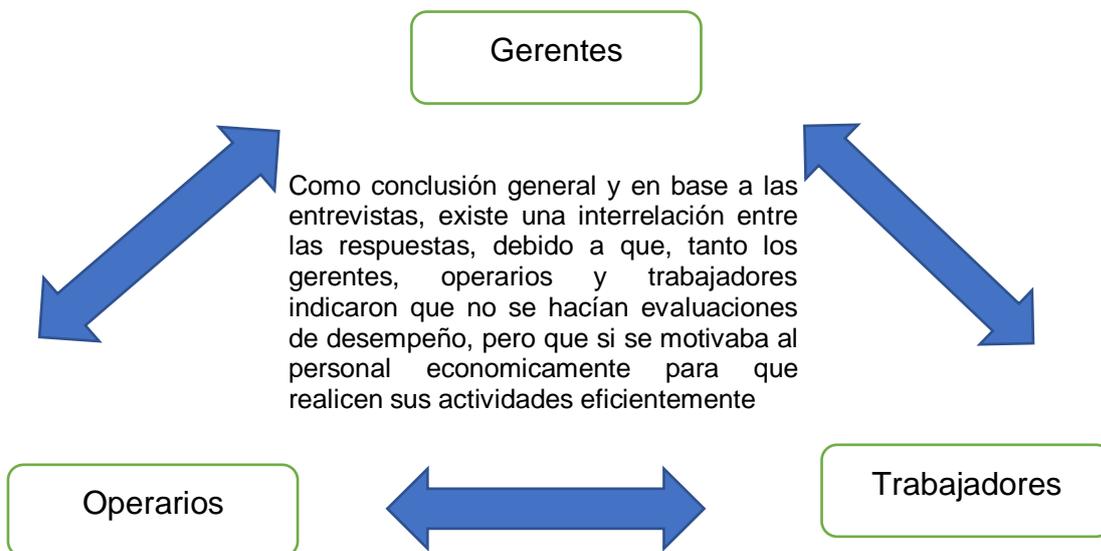
tanto, la investigación cualitativa es tan significativa como una investigación de enfoque cuantitativo.

Adicionalmente, es necesario indicar que las respuestas recabadas mediante la entrevista se han orientado específicamente para el sustento de la presente investigación según consta en la declaratoria de autenticidad del desarrollo de la investigación, también se debe exponer que el informe de tesis será revisado y analizado mediante el software de turnitin para establecer el nivel de coincidencias con otras investigaciones.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la presente investigación se pretendió mostrar los resultados obtenidos en la que, en la discusión se compararon con los resultados de los antecedentes que se citaron en el marco teórico y que fueron el sustento de la investigación. De esta forma se presentan a continuación:

De acuerdo con el objetivo general: Conocer la gestión de desempeño del personal en el área de “frigorífico” de la empresa Mas Pollo, ciudad de Santo Domingo 2022. Se evidenció mediante las entrevistas realizadas que la empresa Mas Pollo no realiza evaluaciones de desempeño de las tareas o actividades que realiza el personal, lo cual fue confirmado por el Gerente general, Gerente comercial, de igual manera los trabajadores como la cajera, los choferes, los ayudantes, los operarios y el guardia indicaron que no son sometidos a dichas evaluaciones.



Como lo confirmó Chávez (2014) la evaluación del desempeño constituye un proceso técnico que busca realizar una apreciación cuantitativa y cualitativa, por parte de los jefes inmediatos, sobre el grado de eficacia con que los trabajadores llevan a cabo las actividades, objetivos y responsabilidades en sus puestos de trabajo.

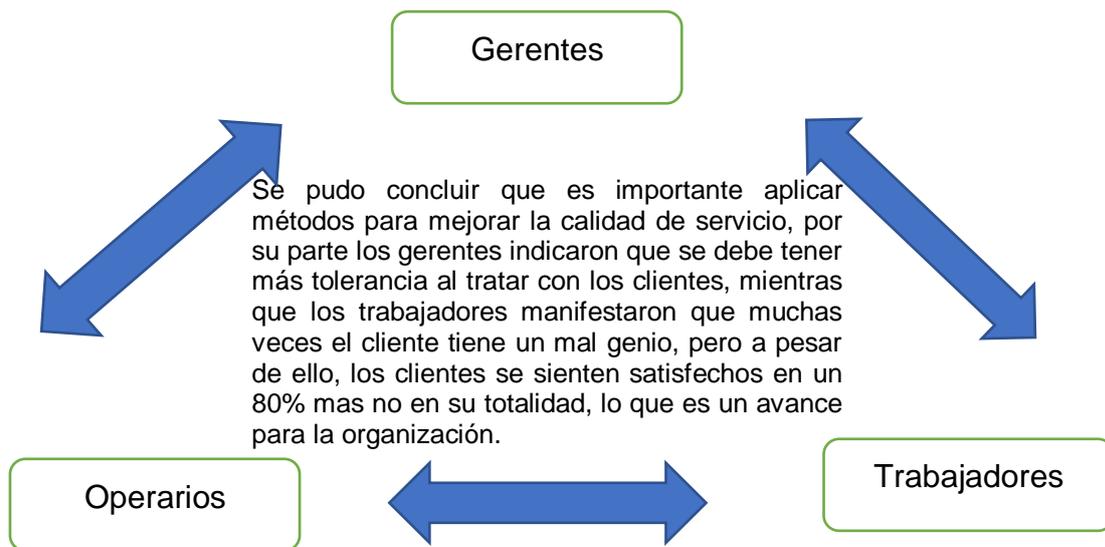
En base a lo hallado se afirma que la gestión del desempeño de los empleados es una de las claves del éxito de la gestión, tanto de personas como de resultados, que están alineadas con las metas estratégicas establecidas por la organización, el seguimiento del desempeño, la evaluación de los resultados y la implementación de acciones de mejora y desarrollo del conocimiento, las habilidades y capacidades de los trabajadores.

Es así que una de las motivaciones que aplica la empresa está relacionada al aspecto económico, según los entrevistados existen beneficios económicos que ayudan al equipo de trabajo a mejorar en su desempeño, realizando sus actividades con una actitud positiva, a su vez los entrevistados sostuvieron que la empresa era flexible con los permisos y respetaban las vacaciones.

Como lo indicó Tweedie et al. (2019), la gestión del desempeño incluye el establecimiento de objetivos, la evaluación del desempeño, las estrategias de recompensas e incentivos y la planificación de carrera, todo lo cual tiene como objetivo garantizar que las personas trabajen juntas de manera óptima para lograr los resultados deseados por las organizaciones. También los entrevistados, indicaron que la experiencia laboral que han ido desarrollando en el frigorífico, fue buena, pues se sienten conforme con las labores que realizan y tiene también expectativas en base al trabajo que realizan en la empresa.

Es así, que la empresa debe considerar en un corto tiempo implementar un programa de capacitación y establecer de forma periódica la evaluación de desempeño del personal con la finalidad de ir mejorando para llegar a presentarse como una empresa referente en el mercado. Como sustento se puede apoyar en Iturralde (2011) “quien resaltó en emplear diferentes sistemas para estimar el desempeño, en función al tipo y características que la entidad posee y se pretende evaluar” (p.19).

En base al objetivo específico 1, se pudo describir el control de la calidad de servicio en el área de frigorífico en la empresa Mas Pollo, ciudad de Santo Domingo 2022.



De acuerdo con las entrevistas, los gerentes indicaron que la empresa debería aplicar métodos de mejoras en la calidad del servicio, debido a que los clientes al ser de diferentes niveles de educación, se debe tener más tolerancia para poder lograr ventas efectivas, así mismo el gerente comercial ha indicado que los clientes de pollo faenado tienen otra manera de trabajar, debido a que son más temperamentales.

Por su parte, los operarios, los ayudantes, los choferes y el guardia indicaron que, se deberían aplicar estos métodos porque muchas veces los clientes tienen mal genio, por ello sería necesario emplear estrategias que permitan una buena comunicación entre la organización y el cliente.

El gerente general y comercial indicaron que al ser una unidad nueva de negocio se puede mejorar y de esta manera aumentar las ventas, para así diferenciarse de la competencia no solo con los productos sino también, en mejorar la atención brindada.

Por su lado, los trabajadores, como los operarios, choferes y guardia, manifestaron que la empresa, si fomenta el servicio, indicándoles que deben atender de la mejor manera a los clientes. Este incentivo les ha permitido manifestar a los gerentes, que aproximadamente el 80% de los clientes se encuentran

satisfechos con la atención percibida y para los trabajadores, la mayoría se encuentra satisfecho.

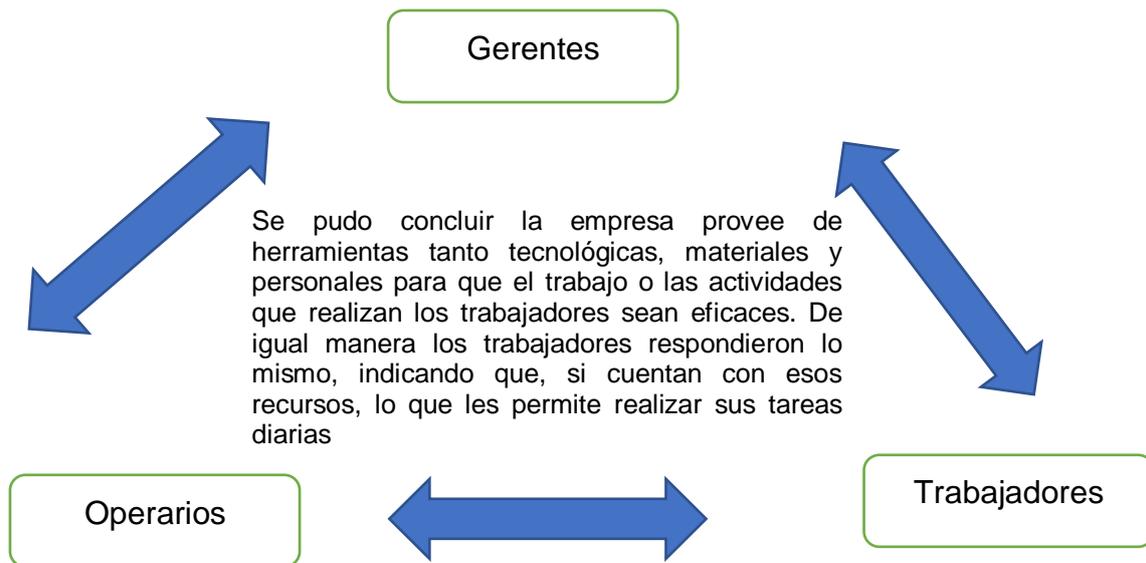
Es claro que tanto los gerentes y los trabajadores indicaron que todavía hay aspectos en el cual se deben mejorar, así como también recibir capacitación sobre la calidad de servicio, pues todos los entrevistados mencionaron que aún no se ha recibido talleres que contribuyan a mejorar el servicio.

Basado en los resultados de la investigación se pudo indicar que a mejor calidad en el servicio existe una mayor inserción laboral en los entrevistados, se logró confirmar que para obtener una calidad de servicio eficiente se requiere de monitorear y optimizar el uso de procesos y herramientas para realizar servicios que entreguen el valor diseñado, por lo tanto, gestionar el desempeño involucra optimizar a las personas para que puedan brindar una adecuada calidad de servicio.

Tal como lo refiere Alayo (2017) la calidad de servicio viene a ser, todo servicio que es dado por las organizaciones con la finalidad de ofertar sus productos o servicios para que sean adquiridos con mayor rapidez, llegando a relacionarse con el cliente y pudiendo anticipar sus necesidades para satisfacerlas logrando a largo plazo su fidelización.

Apoyados en un artículo científico escrito por Oblak et al. (2017) se pudo inferir que al tener un personal motivado y correctamente capacitado en cada una de las áreas de la empresa se puede lograr un buen desempeño al igual que una adecuada atención al cliente, además teniendo clientes satisfechos la organización puede crecer y afianzarse en el mercado.

Conforme al objetivo específico 2, se pudo describir las herramientas que se han utilizado para la gestión del desempeño del personal de frigorífico en la empresa Mas Pollo, ciudad de Santo Domingo 2022.



Se pudo observar en las entrevistas, que el gerente general y comercial manifestaron que la empresa provee de herramientas tanto tecnológicas, materiales y personales para que el trabajo o las actividades que realizan los trabajadores sean eficaces. De igual manera los trabajadores respondieron lo mismo, indicando que, si cuentan con esos recursos, lo que les permite disfrutar de su tarea diaria

V. CONCLUSIONES

1. Se logró confirmar que para obtener una calidad de servicio eficiente se requiere de monitorear y optimizar el uso de procesos y herramientas para realizar servicios que entreguen el valor diseñado, por lo tanto, gestionar el desempeño involucra optimizar a las personas para que puedan brindar una adecuada calidad de servicio.
2. Se determinó mediante la implementación de las entrevistas la cantidad promedio de clientes que maneja la empresa debido a que se consideró a los clientes con más frecuencia dando como resultado a 15 clientes diarios.
3. Con la aplicación de la evaluación de desempeño llevada se pudo establecer las necesidades de mejora para que el colaborador tenga un mejor desempeño al momento de cumplir sus labores diarias, con la eliminación de cuellos de botella en los procesos y contando con una mejor distribución en el área de trabajo.
4. Igualmente, se estableció la identificación de pequeñas falencias en el momento de la atención al cliente en el área del frigorífico Mas Pollo, y con la aplicación de las entrevistas del cliente externo que la organización debe considerar para que se mejore.

VI. RECOMENDACIONES

En función a los resultados obtenidos se sugiere la aplicación de capacitaciones constantes en aspectos de atención al cliente y afines, para lograr obtener nuevas formas para permanecer actualizado en los estándares de servicio.

Se propone al departamento directivo el desarrollo de manuales de procedimientos para cada actividad por segmento y áreas con el fin de llevar un mejor control en los procesos y optimización del tiempo generando un mejor ambiente de trabajo.

Se recomienda la aplicación de niveles incentivos bajo la modalidad de cumplimiento de metas y medallas por la buena atención al cliente y su desenvolvimiento en el servicio de venta al público.

REFERENCIAS

- Alayo, A. (2017). Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro jugueterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2017. [Tesis de Titulación, Universidad Católica de Chimbote]. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/5770>
- Alcaraz, A., y Martinez, Y. (2012). Calidad en el servicio. *Revista Panorama Administrativo*, 6(11), 57-60. <http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>
- Alfaro, T. (2009). *Marketing como arma competitiva*. McGrawHill. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=228989>
- Arispe, C.; Yangali, J.; Guerrero, M.; Lozada, O.; Acuña, L. y Arellano, C. (2017). La investigación científica. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Arnold, E., y Silva, N. (2022). Perceptions of organizational communication processes in quality management. *Revista de Psicología (PUCP)*, 29(1), 153–174. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472011000100006&script=sci_abstract
- Barcia, S. (2016). Los sistemas de comunicación interna y su incidencia en la productividad del talento humano de la Empresa Frigorífico y Conservera de la Pesca FRICOPES S. A. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/5103>
- Buelga, S. (2014). Luis Moya-Albiol (2014). La empatía: entenderla para entender a los demás. Barcelona: Plataforma Actual, 143 p. *Pensamiento Psicológico*, 12(2), 129-130. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612014000200009
- Carrera, M., Valenzuela, K., y Gómez, G. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- Castro, K. y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina*, 4(2), 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Castillo, R. (2013). Gestión de Recursos Humanos: Manual de Procedimientos de

- Gestión del Desempeño. Nicaragua: Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional.
- Cevallos, E., Carreño, D., Peña, I. y Pinargote, K. (2018). Evaluación de la calidad del servicio: Un paso más cerca a la objetividad. *Revista San Gregorio*, (28), 48-59. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v0i28.709>
- Chavarría, M. (2011). La dicotomía cuantitativa/cualitativo: falsos dilemas en investigación social. Perú. *Actualidades en Psicología*, (25), 1-35. https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/actualidades/article/view/70/pdf_56
- Chávez, A. (2014). Gestión del desempeño en las organizaciones educativas. Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 75-81. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/212>
- Da Silva, D. (1 de Junio de 2022). *¿Qué es atención al cliente? Definición, elementos e importancia para las empresas en la actualidad.* <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>
- Demuner, M., Becerril O., y Ibarra M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales*, 27(53), 61-77. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- EL UNIVERSO. (26 de Abril de 2018). Atención al cliente con falencias en Ecuador: <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/04/26/nota/6731814/atencion-cliente-falencias-ecuador/>
- Espinosa, J. (2008). Gestión del desempeño: Integración de competencias y objetivos. *Revista Capital Humano*, 8(81), 211-218.
- Espinoza, E. (2020). La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico. *Revista Conrado*, 16(75), 103-110. <https://doi.org/https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1392>
- Estrella, E. (2020). *Gestión del talento humano y su repercusión en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1958>

- Gallardo, E. (2017). *Metodología de Investigación : manuales autoformativos interactivo*. Universidad Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/4278>
- Guerrón, L. (2017). *Implementación del subsistema de evaluación de desempeño, en la Unidad de Tecnología, matriz Quito, de la empresa de seguridad, durante Noviembre 2015 a Agosto 2016*. [Tesis de Titulación, Universidad Politécnica Salesiana] . <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/13598>
- Hernández, C., y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista científica Del Instituto Nacional De Salud*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGrawHill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hidalgo, L. (2016). *La evaluación del desempeño: ¿Cómo obtener resultados objetivos? Análisis del sistema de evaluación del desempeño en el sector público. Caso de estudio: Superintendencia de Telecomunicaciones*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar] <http://hdl.handle.net/10644/4946>
- Iturralde, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2010*. [Tesis de Titulación, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1786>
- López, M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas*, 1-36. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Mannes, J., Pitz, A., Souza, I., y Bartolomeu, Z. (2018). Gestão da Qualidade no Ramo Alimentício: Um Estudo de Caso em um Frigorífico. *Research, Society and Development*, 7(3), 1-21. <https://doi.org/10.17648/rsd-v7i3.285>
- Marín, J., y Delgado, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145

- Melnyk, S., Bititci, U., Platts, K., Tobias, J., y Andersen, B. (2013). Is performance measurement and management fit for the future? *Management Accounting Research*, 25(2), 173-186. <https://doi.org/10.1016/j.mar.2013.07.007>
- Mendez, C. (1995). *Metodología: Guía para elaborar de Diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. McGrawHill. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/30059>
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Morocco, M. (2017). *Evaluación de la gestión del talento humano y su incidencia en la rentabilidad del C.I.S Frigorífico de la Universidad Nacional del Altiplano Puno*. [Tesis de Titulación, Universidad Nacional del Altiplano]. <https://1library.co/document/qo5v2e7y-evaluacion-gestion-incidencia-rentabilidad-frigorifico-universidad-nacional-altiplano.html>
- Oblak, L., Fakultet, S. P., Klaric, K., Kuzman, M., y Groselj, P. (2017). Evaluation of Factors in Buying Decision Process of Furniture Consumers by Applying AHP Method. *Drvna industrija*, 68(1), 37-43. <https://doi.org/10.5552/drind.2017.1625>
- Oliver, R., Rust, R., y Varki, S. (1997). Customer delight: Foundations, findings, and managerial insight. *Journal of Retailing*, 73(3), 311-336. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(97\)90021-X](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(97)90021-X)
- Osmani, F., y Maliqi, G. (2012). Performance Management, Its Assessment and Importance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*(41), 434-441. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.04.052>
- Penslar, R. (1995). *Research Ethics: Cases and Materials*. Indiana University Press. [https://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=&id=Mdvkp77gDXEC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Penslar,+R.+\(1995\).+Research+ethics:+Cases+and+materia+Is.+Indiana:+Indiana+University+Press&ots=tgSxtclRiY&sig=QcH5EVU4CuIXkWywF9M6Bj6gyeQ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=&id=Mdvkp77gDXEC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Penslar,+R.+(1995).+Research+ethics:+Cases+and+materia+Is.+Indiana:+Indiana+University+Press&ots=tgSxtclRiY&sig=QcH5EVU4CuIXkWywF9M6Bj6gyeQ#v=onepage&q&f=false)
- Perdomo, V. (11 de Noviembre de 2011). *Bases teóricas y metodológicas para la evaluación del desempeño organizacional*. <https://www.gestiopolis.com/bases-teoricas-metodologicas-evaluacion-desempeno-organizacional/>

- Pincay, Y., y Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 118-1142. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Pizzo, M. (12 de Junio de 2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Archivo Médico Camguy*, 23(2). Obtenido de <http://www.revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/6141/3318>
- Rojas, A. (4 de Setiembre de 2017). *Investigación e Innovación Metodológica*. Obtenido de <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/>
- Ruíz, F. (2017). Introducción al control de calidad. <https://docplayer.es/46061294-Introduccion-al-control-de-calidad.html>
- Salas, D. (5 de Noviembre de 2019). *Ética en la investigación cualitativa*. Obtenido de Investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/etica-en-la-investigacion-cualitativa/>
- Salazar, M., Icaza, M., y Alejo, O. (2017). La importancia de la ética en la investigación. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Salas, D. (23 de Junio de 2020). *La encuesta y el cuestionario*. Investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>
- Schwarz, M. (2018). *Breve historia de las herramientas de gestión*. Nota Académica, Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/7100>
- Toro, L. (2018). *Gestión de la diversidad y su impacto en el rendimiento de la empresa. Un estudio empírico*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Granada]. <http://hdl.handle.net/10481/54079>
- Triguero, R., Peña, J., González, M., y Sánchez, M. (2012). Human Resource Management Practices Aimed at Seeking the Commitment of Employees on Financial and Non-Financial (Subjective) Performance in Spanish Firms: An Empirical Contribution. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 17(32), 17-30. <https://doi.org/https://doi.org/10.46631/jefas.2012.v17n32.02>

- Tweedie, D., Wild, D., Rhodes, C., y Martinov, N. (2019). How Does Performance Management Affect Workers? Beyond Human Resource Management and Its Critique. *International Journal of Management Reviews*, 21, 76-96. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12177>
- Vera, N., y Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

ANEXOS

Anexo 1

Tabla de categorización

Título: Gestión de desempeño en el área de “frigorífico” de la empresa Mas Pollo, Santo Domingo 2022.				
PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORIAS	SUBCATEGORÍAS	CÓDIGOS
<p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo se encuentra la gestión de desempeño del personal en el área de “frigorífico” de la empresa Mas Pollo, ciudad de Santo Domingo 2022? ¿Cómo se controla la calidad de servicio en el área de frigorífico en la empresa Mas Pollo, ciudad de Santo Domingo 2022? ¿Qué herramientas se han utilizado para la gestión del desempeño del personal de frigorífico en la empresa Mas Pollo, ciudad de Santo Domingo 2022? 	<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> : Conocer la gestión de desempeño del personal en el área de “frigorífico” de la empresa Mas Pollo, ciudad de Santo Domingo 2022. Describir el control de la calidad de servicio en el área de frigorífico en la empresa Mas Pollo, ciudad de Santo Domingo 2022 Describir las herramientas que se han utilizado para la gestión del desempeño del personal de frigorífico en la empresa Mas Pollo, ciudad de Santo Domingo 2022. 	<p>Categoría 1:</p> <p>Gestión de desempeño</p>	<p>Control de calidad de servicio</p> <p>Herramientas</p>	<p>Tiempo de respuesta;</p> <p>Tiempo de resolución;</p> <p>Eficiencia,</p> <p>Productividad</p>

Elaborado por: Maribel Carreño, 2022

Instrumento

Entrevista: Calidad de servicio al cliente

(Adaptado de Torres Julia, tesis, AMBATO 2011)

1. ¿Existen reportes de reclamos de clientes en el área de frigorífico de la empresa Mas Pollo?
2. ¿El método de evaluación que aplica la empresa en el área de frigorífico a los empleados está orientado hacia el conocimiento y habilidades?
3. ¿A su juicio, la empresa debería aplicar métodos de mejoras en la calidad del servicio del área de frigorífico de la empresa Mas Pollo? ¿Por qué?
4. ¿Piensa que la empresa fomenta una cultura de servicio hacia los clientes del área de frigorífico de la empresa Mas Pollo?
5. ¿Los clientes del área de frigorífico de la empresa Mas Pollo según su percepción se encuentran satisfechos con la atención recibida?
6. ¿Piensa que hay aspectos que debe mejorar en el área de frigorífico de la empresa Mas Pollo?
7. ¿Recibe capacitación sobre la calidad de atención al cliente?

Entrevista: Gestión de desempeño

1. ¿En la empresa realizan evaluación del desempeño de las tareas del personal?
¿Cuáles?

2. ¿Existe periodicidad al realizar la evaluación de desempeño? Explicar

3. ¿Existen parámetros preestablecidos para realizar la evaluación de desempeño en su puesto de trabajo? ¿Cuáles?

4. ¿La motivación que aplica la empresa está orientada al aspecto económico?
Explicar

5. ¿Se provee las herramientas tanto tecnológicas, materiales y personales que contribuyen a hacer bien su trabajo?

6. ¿Disfruta realizando sus tareas diarias en la empresa Mas Pollo?

7. ¿Tiene expectativas con respecto a su trabajo en el área de frigorífico de la empresa Mas Pollo?

8. ¿Se siente conforme con su experiencia laboral que a recogido en el área de frigorífico de la empresa Mas Pollo?

9. ¿Existen motivaciones constantes para desarrollar habilidades para desempeñarse en este trabajo? ¿Cuáles?

10. ¿Se le presentan dificultades para desarrollar su trabajo, específicamente por falta de conocimientos o herramientas? Explicar

11. ¿Cree usted que cuenta con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñarse eficientemente en su puesto de trabajo?

12. ¿Le agrada que se le incluya en la planificación de las tareas del área de frigorífico en la empresa Mas Pollo?

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): MBA: Adriana Isabel Espinoza Mora

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS (MBA) de la Universidad César Vallejo, en la sede Campus Lima Norte, promoción 2021-1, aula semipresencial, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

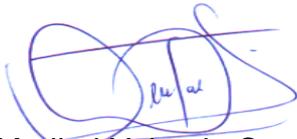
El título nombre del proyecto de investigación es: Incidencia de la gestión de desempeño en el área de “frigorífico” de una empresa dedicada al sector avícola incide en la calidad del servicio al cliente, ciudad de Santo Domingo, Ecuador, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Maribel Yolanda Carreño Salazar

DNI: 171644443-3

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS CATEGORÍAS

Categoría: Gestión de desempeño

Rivero (2019) define la gestión del desempeño, como “una apreciación sistemática del actuar de cada persona, en el cargo o del potencial de desarrollo futuro” (p. 29).

Subcategorías:

Subcategoría 1: Control de calidad de servicio

Alayo, 2017 considera al servicio al cliente como aquel “servicio que prestan las empresas para ofrecer sus productos y estos puedan ser obtenidos de manera más rápida; es decir para poder relacionarse con el cliente y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades logrando a largo plazo su fidelización” (p. 65).

Subcategoría 2: Herramientas

En el sentido más amplio según Schwarz (2018), “una herramienta de gestión es esencialmente una aplicación, solución, metodología, paradigma, método, modelo, algoritmo, procedimiento, protocolo, sistema, indicador o instrumento específico que permite y facilita la administración del negocio y la organización de manera profesional” (p. 2).

Categoría 2: Calidad de servicio al cliente

Según Da Silva (2020) expresa que el servicio al cliente “es una herramienta de marketing, que se encarga de establecer puntos de contacto con los clientes, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después de la venta” (p. 4).

Subcategoría:

Subcategoría 1: Tangibles

Pincay y Parra (2020) consideran que los “aspectos tangibles constituyen las características distintivas de la empresa y del personal” (p. 1130).

Subcategoría 2

Fiabilidad

Carrera, Valenzuela & Gómez (2021) indican que

La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa representa la dimensión más importante para los clientes en comparación de las otras dimensiones; significa que la empresa cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios; es decir, si el personal cuenta con la habilidad en atender con calidad al cliente. (p. 6)

Subcategoría 3: Capacidad de respuesta

Demuner, Becerril e Ibarra (2018) manifiestan que:

la capacidad de respuesta al entorno tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas. (p.13)

Subcategoría 4: Empatía

A decir de Campos (2017) en referencia de lo citado por Moya (2014) que define a empatía como:

Una amplitud fundamental para aclarar de aspecto adecuado en la sociedad permite comprender mejor a los demás y apoya a obtener tanto el éxito personal en las vinculaciones con familiares y los amigos, como el profesional, para beneficiar que sea más sensible a los menesteres y deseos con quienes se trabaja. (p. 13)

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Msc: Viviana Rocío Vanegas López

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS (MBA) de la Universidad César Vallejo, en la sede Campus Lima Norte, promoción 2021-1, aula semipresencial, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

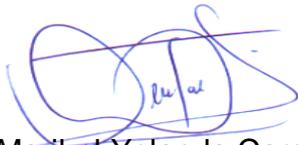
El título nombre del proyecto de investigación es: Incidencia de la gestión de desempeño en el área de “frigorífico” de una empresa dedicada al sector avícola incide en la calidad del servicio al cliente, ciudad de Santo Domingo, Ecuador, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Maribel Yolanda Carreño Salazar

DNI: 171644443-3

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS CATEGORIAS

Categoría: Gestión de desempeño

Rivero (2019) define la gestión del desempeño, como “una apreciación sistemática del actuar de cada persona, en el cargo o del potencial de desarrollo futuro” (p. 29).

Subcategorías:

Subcategoría 1: Control de calidad de servicio

Alayo, 2017 considera al servicio al cliente como aquel “servicio que prestan las empresas para ofrecer sus productos y estos puedan ser obtenidos de manera más rápida; es decir para poder relacionarse con el cliente y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades logrando a largo plazo su fidelización” (p. 65).

Subcategoría 2: Herramientas

En el sentido más amplio según Schwarz (2018), “una herramienta de gestión es esencialmente una aplicación, solución, metodología, paradigma, método, modelo, algoritmo, procedimiento, protocolo, sistema, indicador o instrumento específico que permite y facilita la administración del negocio y la organización de manera profesional” (p. 2).

Categoría 2: Calidad de servicio al cliente

Según Da Silva (2020) expresa que el servicio al cliente “es una herramienta de marketing, que se encarga de establecer puntos de contacto con los clientes, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después de la venta” (p. 4).

Subcategoría:

Subcategoría 1: Tangibles

Pincay y Parra (2020) consideran que los “aspectos tangibles constituyen las características distintivas de la empresa y del personal” (p. 1130).

Subcategoría 2

Fiabilidad

Carrera, Valenzuela & Gómez (2021) indican que

La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa representa la dimensión más importante para los clientes en comparación de las otras dimensiones; significa que la empresa cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios; es decir, si el personal cuenta con la habilidad en atender con calidad al cliente. (p. 6)

Subcategoría 3: Capacidad de respuesta

Demuner, Becerril e Ibarra (2018) manifiestan que:

la capacidad de respuesta al entorno tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas. (p.13)

Subcategoría 4: Empatía

A decir de Campos (2017) en referencia de lo citado por Moya (2014) que define a empatía como:

Una amplitud fundamental para aclarar de aspecto adecuado en la sociedad permite comprender mejor a los demás y apoya a obtener tanto el éxito personal en las vinculaciones con familiares y los amigos, como el profesional, para beneficiar que sea más sensible a los menesteres y deseos con quienes se trabaja. (p. 13)

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): MBA: Dalia Piedad Quiñonez Herrera

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS (MBA) de la Universidad César Vallejo, en la sede Campus Lima Norte, promoción 2021-1, aula semipresencial, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

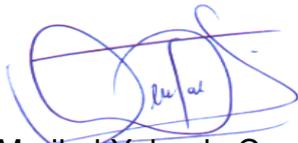
El título nombre del proyecto de investigación es: Incidencia de la gestión de desempeño en el área de “frigorífico” de una empresa dedicada al sector avícola incide en la calidad del servicio al cliente, ciudad de Santo Domingo, Ecuador, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Maribel Yolanda Carreño Salazar

DNI: 171644443-3

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS CATEGORIAS

Categoría: Gestión de desempeño

Rivero (2019) define la gestión del desempeño, como “una apreciación sistemática del actuar de cada persona, en el cargo o del potencial de desarrollo futuro” (p. 29).

Subcategorías:

Subcategoría 1: Control de calidad de servicio

Alayo, 2017 considera al servicio al cliente como aquel “servicio que prestan las empresas para ofrecer sus productos y estos puedan ser obtenidos de manera más rápida; es decir para poder relacionarse con el cliente y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades logrando a largo plazo su fidelización” (p. 65).

Subcategoría 2: Herramientas

En el sentido más amplio según Schwarz (2018), “una herramienta de gestión es esencialmente una aplicación, solución, metodología, paradigma, método, modelo, algoritmo, procedimiento, protocolo, sistema, indicador o instrumento específico que permite y facilita la administración del negocio y la organización de manera profesional” (p. 2).

Categoría 2: Calidad de servicio al cliente

Según Da Silva (2020) expresa que el servicio al cliente “es una herramienta de marketing, que se encarga de establecer puntos de contacto con los clientes, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después de la venta” (p. 4).

Subcategoría:

Subcategoría 1: Tangibles

Pincay y Parra (2020) consideran que los “aspectos tangibles constituyen las características distintivas de la empresa y del personal” (p. 1130).

Subcategoría 2

Fiabilidad

Carrera, Valenzuela & Gómez (2021) indican que

La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa representa la dimensión más importante para los clientes en comparación de las otras dimensiones; significa que la empresa cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios; es decir, si el personal cuenta con la habilidad en atender con calidad al cliente. (p. 6)

Subcategoría 3: Capacidad de respuesta

Demuner, Becerril e Ibarra (2018) manifiestan que:

la capacidad de respuesta al entorno tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas. (p.13)

Subcategoría 4: Empatía

A decir de Campos (2017) en referencia de lo citado por Moya (2014) que define a empatía como:

Una amplitud fundamental para aclarar de aspecto adecuado en la sociedad permite comprender mejor a los demás y apoya a obtener tanto el éxito personal en las vinculaciones con familiares y los amigos, como el profesional, para beneficiar que sea más sensible a los menesteres y deseos con quienes se trabaja. (p. 13)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

N°	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Existen reportes de reclamos de clientes en el área de frigorífico de una empresa avícola?	x		x		x		
2	¿El método de evaluación que aplica la empresa en el área de frigorífico a los empleados está orientado hacia el conocimiento y habilidades?	x		x		x		
3	¿A su juicio, la empresa debería aplicar métodos de mejoras en la calidad del servicio del área de frigorífico de una empresa avícola?	x		x		x		
4	¿Piensa que la empresa fomenta una cultura de servicio hacia los clientes del área de frigorífico de la empresa Mas Pollo?	x		x		x		
5	¿Los clientes del área de frigorífico de la empresa Mas Pollo según su percepción se encuentran satisfechos con la atención recibida?	x		x		x		
6	¿Piensa que hay aspectos que debe mejorar en el área de frigorífico de la empresa Mas Pollo?	x		x		x		
7	¿Recibe capacitación sobre la calidad de atención al cliente?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Adriana Isabel Espinoza Mora** **DNI: 171714665-6**

Especialidad del validador: Magister en Gestión de Proyectos

08 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE DESEMPEÑO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿En la empresa realizan evaluación del desempeño de las tareas del personal?	x		x		x		
2	¿Existe periodicidad al realizar la evaluación de desempeño?	x		x		x		
3	¿Existen parámetros preestablecidos para realizar la evaluación de desempeño en su puesto de trabajo?	x		x		x		
4	¿La motivación que aplica la empresa está orientada al aspecto económico?	x		x		x		
5	¿Se provee las herramientas tanto tecnológicas, materiales y personales que contribuyen a hacer bien su trabajo?	x		x		x		
6	¿Disfruta realizando sus tareas diarias en la empresa avícola?	x		x		x		
7	¿Tiene expectativas con respecto a su trabajo en el área de frigorífico de una empresa avícola?	x		x		x		
8	¿Se siente conforme con su la experiencia laboral que recogido en el área de frigorífico de una empresa avícola?	x		x		x		
9	¿Existen motivaciones constantes para desarrollar habilidades para desempeñarse en este trabajo?	x		x		x		
10	¿Se le presentan dificultades para desarrollar su trabajo, específicamente por falta de conocimientos o herramientas?	x		x		x		
11	¿Cree usted que cuenta con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñarse eficientemente en su puesto de trabajo?	x		x		x		
12	¿Le agrada que se le incluya en la planificación de las tareas del área de frigorífico en la empresa Mas Pollo?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Adriana Isabel Espinoza Mora** **DNI: 171714665-6**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión de Proyectos**

08 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

ERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

N°	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Existen reportes de reclamos de clientes en el área de frigorífico de una empresa avícola?	x		x		x		
2	¿El método de evaluación que aplica la empresa en el área de frigorífico a los empleados está orientado hacia el conocimiento y habilidades?	x		x		x		
3	¿A su juicio, la empresa debería aplicar métodos de mejoras en la calidad del servicio del área de frigorífico de una empresa avícola?	x		x		x		
4	¿Piensa que la empresa fomenta una cultura de servicio hacia los clientes del área de frigorífico de la empresa Mas Pollo?	x		x		x		
5	¿Los clientes del área de frigorífico de la empresa Mas Pollo según su percepción se encuentran satisfechos con la atención recibida?	x		x		x		
6	¿Piensa que hay aspectos que debe mejorar en el área de frigorífico de la empresa Mas Pollo?	x		x		x		
7	¿Recibe capacitación sobre la calidad de atención al cliente?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Msc: **Viviana Rocío Vanegas López** **DNI: 171978585-7**

Especialidad del validador: **Magister en Gerencia Contable y Finanzas Corporativas**

08 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE DESEMPEÑO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿En la empresa realizan evaluación del desempeño de las tareas del personal?	x		x		x		
2	¿Existe periodicidad al realizar la evaluación de desempeño?	x		x		x		
3	¿Existen parámetros preestablecidos para realizar la evaluación de desempeño en su puesto de trabajo?	x		x		x		
4	¿La motivación que aplica la empresa está orientada al aspecto económico?	x		x		x		
5	¿Se provee las herramientas tanto tecnológicas, materiales y personales que contribuyen a hacer bien su trabajo?	x		x		x		
6	¿Disfruta realizando sus tareas diarias en la empresa avícola?	x		x		x		
7	¿Tiene expectativas con respecto a su trabajo en el área de frigorífico de una empresa avícola?	x		x		x		
8	¿Se siente conforme con su la experiencia laboral que recogido en el área de frigorífico de una empresa avícola?	x		x		x		
9	¿Existen motivaciones constantes para desarrollar habilidades para desempeñarse en este trabajo?	x		x		x		
10	¿Se le presentan dificultades para desarrollar su trabajo, específicamente por falta de conocimientos o herramientas?	x		x		x		
11	¿Cree usted que cuenta con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñarse eficientemente en su puesto de trabajo?	x		x		x		
12	¿Le agrada que se le incluya en la planificación de las tareas del área de frigorífico en la empresa Mas Pollo?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Msc: **Viviana Rocío Vanegas López** **DNI: 171978585-7**

Especialidad del validador: **Magister en Gerencia Contable y Finanzas Corporativas**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CALID/

08 de mayo del 2022

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Existen reportes de reclamos de clientes en el área de frigorífico de una empresa avícola?	x		x		x		
2	¿El método de evaluación que aplica la empresa en el área de frigorífico a los empleados está orientado hacia el conocimiento y habilidades?	x		x		x		
3	¿A su juicio, la empresa debería aplicar métodos de mejoras en la calidad del servicio del área de frigorífico de una empresa avícola?	x		x		x		
4	¿Piensa que la empresa fomenta una cultura de servicio hacia los clientes del área de frigorífico de la empresa Mas Pollo?	x		x		x		
5	¿Los clientes del área de frigorífico de la empresa Mas Pollo según su percepción se encuentran satisfechos con la atención recibida?	x		x		x		
6	¿Piensa que hay aspectos que debe mejorar en el área de frigorífico de la empresa Mas Pollo?	x		x		x		
7	¿Recibe capacitación sobre la calidad de atención al cliente?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dalia Piedad Quiñonez Herrera** **DNI: 171418509-5**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Empresarial**

08 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE DESEMPEÑO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿En la empresa realizan evaluación del desempeño de las tareas del personal?	x		x		x		
2	¿Existe periodicidad al realizar la evaluación de desempeño?	x		x		x		
3	¿Existen parámetros preestablecidos para realizar la evaluación de desempeño en su puesto de trabajo?	x		x		x		
4	¿La motivación que aplica la empresa está orientada al aspecto económico?	x		x		x		
5	¿Se provee las herramientas tanto tecnológicas, materiales y personales que contribuyen a hacer bien su trabajo?	x		x		x		
6	¿Disfruta realizando sus tareas diarias en la empresa avícola?	x		x		x		
7	¿Tiene expectativas con respecto a su trabajo en el área de frigorífico de una empresa avícola?	x		x		x		
8	¿Se siente conforme con su la experiencia laboral que recogido en el área de frigorífico de una empresa avícola?	x		x		x		
9	¿Existen motivaciones constantes para desarrollar habilidades para desempeñarse en este trabajo?	x		x		x		
10	¿Se le presentan dificultades para desarrollar su trabajo, específicamente por falta de conocimientos o herramientas?	x		x		x		
11	¿Cree usted que cuenta con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñarse eficientemente en su puesto de trabajo?	x		x		x		
12	¿Le agrada que se le incluya en la planificación de las tareas del área de frigorífico en la empresa Mas Pollo?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dalia Piedad Quiñonez Herrera** **DNI: 171418509-5**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Empresarial**

08 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Quito, 29/05/2022

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que QUIÑONEZ HERRERA DALIA PIEDAD, con documento de identificación número 1714185095, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: QUIÑONEZ HERRERA DALIA PIEDAD
Número de documento de identificación: 1714185095
Nacionalidad: Ecuador
Género: FEMENINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1027-06-661243
Institución de origen	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR
Institución que reconoce	
Título	INGENIERA COMERCIAL
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2006-01-27
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1031-15-86071222
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GESTION EMPRESARIAL
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2015-11-09
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.258-2018.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:

MARIA JOSÉ RODRÍGUEZ V.

Maria José Rodríguez Villota
Directora de Registro de Títulos
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



GENERADO: 29/05/2022 2:54 PM



Quito, 29/05/2022

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que ESPINOZA MORA ADRIANA ISABEL, con documento de identificación número 1717146656, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIIESE), la siguiente información:

Nombre: ESPINOZA MORA ADRIANA ISABEL
Número de documento de identificación: 1717146656
Nacionalidad: Ecuador
Género: FEMENINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1027-09-882889
Institución de origen	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR
Institución que reconoce	
Título	INGENIERA COMERCIAL
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2009-01-12
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1057-2020-2226316
Institución de origen	INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
Institución que reconoce	
Título	ESPECIALISTA EN COOPERACION INTERNACIONAL
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2020-11-10
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1079-15-86072417
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS (ESPE)
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GESTION DE PROYECTOS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2015-12-04
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjeros han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:

MARIA JOSÉ RODRÍGUEZ V.

Maria José Rodríguez Vilota
Directora de Registro de Títulos

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



GENERADO: 29/05/2022 2:52 PM

Quito, 07/05/2022

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que VANEGAS LOPEZ VIVIANA ROCIO, con documento de identificación número 1719785857, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: VANEGAS LOPEZ VIVIANA ROCIO
Número de documento de identificación: 1719785857
Nacionalidad: Ecuador
Género: FEMENINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1032-09-951025
Institución de origen	UNIVERSIDAD UTE
Institución que reconoce	
Título	LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CONTADORA PUBLICA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2009-10-12
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1005-2017-1869823
Institución de origen	UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GERENCIA CONTABLE Y FINANZAS CORPORATIVAS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2017-08-04
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformativa a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:

MARIA JOSÉ RODRÍGUEZ V.

Maria José Rodríguez Vileta
Directora de Registro de Títulos
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



GENERADO: 07/05/2022 10:39 PM



Certificaciones del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación

Información provista por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional (SETEC).

En el caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada, se recomienda solicitar a la institución que emitió el certificado, la rectificación correspondiente.

Nombre: VANEGAS LOPEZ VIVIANA ROCIO
Número de documento de identificación: 1719785857

Número de registro SETEC	MDT-2101-CCL-233310
Institución certificadora	PROÑO RODRIGUEZ FERNANDO ANDRES / GRUPO KRECE
Certificado en	FORMACIÓN DE FORMADORES
Válido desde	17/12/2020
Válido hasta	17/12/2025
Provincia	SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS
Cantón	SANTO DOMINGO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GRANADOS MAGUIÑO MAURO AMARU, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de desempeño en el área de "frigorífico" de la empresa Mas Pollo, Santo Domingo 2022.", cuyo autor es CARREÑO SALAZAR MARIBEL YOLANDA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GRANADOS MAGUIÑO MAURO AMARU DNI: 06441665 ORCID 0000-0002-5668-0557	Firmado digitalmente por: MGRANADOSM el 17-08- 2022 10:30:00

Código documento Trilce: TRI - 0371845