



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS
Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO MINIMARKETS: CASO SUPERMARKET
5A DISTRITO DE HUANTA, AYACUCHO, 2021**

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

**PRESENTADA POR
BR. LAGOS ZAMORA, LORENA
ORCID: 0000-0001-6736-3429**

**ASESOR
MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER
ORCID: 0000-0002-4052-5018**

AYACUCHO – PERÚ

2022

Equipo de trabajo

AUTORA:

BR. LAGOS ZAMORA, LORENA

ORCID: 0000-0001-6736-3429

Universidad Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Ayacucho, Perú.

ASESOR:

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Ayacucho, Perú.

JURADO:

MGTR. ROSILLO DE PURIZACA, MARÍA DEL CARMEN

ORCID: 0000-0003-2177-5676

DR. SALINAS GAMBOA, JOSÉ GERMÁN

ORCID: 0000-0002-8491-0751

DRA. MINO ASECIO, MARÍA ISABEL

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Hoja de firma del jurado y asesor

MGTR. ROSILLO DE PURIZACA, MARÍA DEL CARMEN

ORCID: 0000-0003-2177-5676

PRESIDENTE

DR. SALINAS GAMBOA, JOSÉ GERMÁN

ORCID: 0000-0002-8491-0751

MIEMBRO

DRA. MINO ASECIO, MARÍA ISABEL

ORCID: 0000-0003-1132-2243

MIEMBRO

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

ASESOR

Agradecimiento

Lo más bonito de todo es que no hay nada irrealizable: con trabajo y esfuerzo, puedes convertir cualquier sueño en realidad.

Agradezco a la empresa Supermarket 5A por permitirme tomarla como referente para este estudio de investigación.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por promover la educación que es el pilar fundamental para el desarrollo de las personas y de la sociedad.

Agradezco infinitamente a mi asesor de tesis Mg. Wilber Quispe Medina y las personas que me apoyaron para ser realizad este estudio.

Sin dejar atrás agradezco a todos mis amigos y todos los docentes, por formar parte de mi desarrollo profesional.

Dedicatoria

Tu sueño nunca se desvanecerá si no le dejas marchar. Con todo corazón dedico esta investigación a mis padres por sus grandes consejos y enseñanzas.

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general: Conocer el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021. El cual respondió a una metodología de enfoque cuantitativo de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal. Los instrumentos de recojo de información fueron los cuestionarios de preguntas. La población fue de 30 colaboradores y la muestra abarcó la totalidad de la población. Los resultados fueron que el 40.00% a veces invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar la ejecución de sus labores, el 40.00% a veces presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo, el 36.67% a veces asiste a capacitaciones sobre el manejo de equipos o herramientas tecnológicas, el 36.67% en el momento de realizar un trabajo a veces influye en sus compañeros, el 36.67% a veces aporta con nuevas ideas para mejorar el trabajo, el 40.00% a veces recibe recompensas o incentivos por sus logros, el 40.00% considera que a veces las recompensas e incentivos mejoran su desempeño laboral, el 26.67% casi nunca su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por su labor y el 36.67% a veces se siente útil y valorado por las labores que realiza. Concluyendo que el desempeño laboral en el Supermarket 5A es bajo en el 3.33%, medio en el 30.00% y alto en el 66.67%, siendo regularmente adecuado.

Palabras Claves: Desempeño laboral, micro y pequeña empresa, supermarket, trabajador.

Abstract

The present study had as general objective: To know the labor performance in the micro and small companies of the minimarkets category: case Supermarket 5A district of Huanta, Ayacucho, 2021. Which responded to a methodology of quantitative approach of basic type, descriptive level, design non-experimental cross-sectional. The data collection instruments were the question questionnaires. The population was 30 collaborators and the sample covered the entire population. The results were that 40.00% sometimes invest time and energy in training and improving the execution of their work, 40.00% sometimes present initiatives to improve work procedures, 36.67% sometimes attend training on the management of equipment or technological tools, 36.67% at the time of carrying out a job sometimes influence their colleagues, 36.67% sometimes contribute with new ideas to improve the work, 40.00% sometimes receive rewards or incentives for their achievements, the 40.00% consider that sometimes rewards and incentives improve their work performance, 26.67% almost never recognize their immediate boss and show satisfaction for their work and 36.67% sometimes feel useful and valued for the work they do. Concluding that the work performance in the Supermarket 5A is low in 3.33%, medium in 30.00% and high in 66.67%, being regularly adequate.

Keywords: Job performance, micro and small business, supermarket, worker.

Contenido

Título de la tesis	i
Equipo de trabajo	ii
Hoja de firma del jurado y asesor	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Contenido	viii
Índice de tablas y figuras.....	x
I. Introducción	xv
II. Revisión de Literatura	19
2.1. Antecedentes	19
2.2. Bases teóricas de la investigación	23
III. Hipótesis.....	33
IV. Metodología	34
4.1. Tipo de Investigación	34
4.2. Nivel de la Investigación.....	34
4.3. Diseño de la Investigación	34
4.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores	36
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
4.7. Plan de análisis	38
4.8. Matriz de consistencia.....	41

4.9. Principios éticos	42
V. Resultados	44
5.1. Resultados	44
5.2. Análisis de resultados.....	77
VI. Conclusiones	95
Aspectos complementarios.....	98
Referencias bibliográficas.....	100
Anexos	107
Anexo 1: Cronograma de actividades	107
Anexo 2: Presupuesto.....	108
Anexo 3: Instrumentos de recojo de información.....	110
Anexo 4: Validación de expertos	113
Anexo 5: Confiabilidad del instrumento.....	119
Anexo 6: Autorización donde se realizó la investigación.....	120

Índice de tablas y figuras

Índice de tablas

TABLA 1 Operacionalización de variables e indicadores.....	36
TABLA 2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
TABLA 3 Baremos del cuestionario desempeño laboral	37
TABLA 4 Validación de expertos	38
TABLA 5 Valoración del Alpha de Cronbach	39
TABLA 6 Casos válidos y excluidos del cuestionario desempeño laboral	40
TABLA 7 Estadística de fiabilidad cuestionario desempeño laboral	40
TABLA 8 Matriz de consistencia	41
TABLA 9 Distribución por edad	44
TABLA 10 Distribución por sexo	45
TABLA 11 Distribución por grado de instrucción	46
TABLA 12 Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.....	47
TABLA 13 Desempeña sus actividades en tiempo y forma adecuada	48
TABLA 14 Aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias.....	49
TABLA 15 Su jefe realiza reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas	50
TABLA 16 Invierte tiempo y energía en capacitarse para mejorar la ejecución de sus labores	51
TABLA 17 Se capacita en temas relacionados a su trabajo, para mejorar sus habilidades	52

TABLA 18 Termina su trabajo oportunamente.....	53
TABLA 19 Cumple con las tareas que se le encomienda.....	54
TABLA 20 Esta dispuesto aprender nuevas formas de realizar su trabajo	55
TABLA 21 Se considera una persona dispuesta aprender el manejo de nuevos equipos	56
TABLA 22 Sus compañeros de labor están dispuestos aprender el manejo de nuevos equipos.....	57
TABLA 23 Cumple con los procedimientos establecidos por su área	58
TABLA 24 Presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo	59
TABLA 25 Brinda apoyo a los demás en la utilización de equipos y materiales.....	60
TABLA 26 Se capacita sobre el manejo de equipos o herramientas tecnológicas.....	61
TABLA 27 Usted es cortés con las personas de su entorno laboral	62
TABLA 28 Evita los conflictos dentro de su área de trabajo	63
TABLA 29 Muestra aptitud para integrarse a su equipo de trabajo	63
TABLA 30 Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo	64
TABLA 31 Promueve un clima organizacional positivo entre todos sus compañeros ...	65
TABLA 32 Ve las cosas con optimismo, dejando de lado pensamientos negativos	66
TABLA 33 Al momento de realizar un trabajo siempre influye en sus compañeros	67
TABLA 34 Asigna tareas con instrucciones claras y precisas	68
TABLA 35 Aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos de su área	69
TABLA 36 Recibe recompensas o incentivos por sus logros en su área de trabajo.....	70
TABLA 37 Considera que las recompensas e incentivos mejoran su desempeño	71
TABLA 38 Su jefe inmediato reconoce los buenos trabajos que realiza	72
TABLA 39 Se siente útil y valorado por las labores que realiza.....	73

TABLA 40 Ante una sanción habla con el jefe de área esperando una explicación	74
TABLA 41 Acepta las sanciones que se le imponen, siempre que ésta sea justa.	75
TABLA 42 Nivel de desempeño laboral en el Supermarket 5A.	76

Índice de figuras

FIGURA 1. Distribución por edad.....	44
FIGURA 2. Distribución por sexo.....	45
FIGURA 3. Distribución por grado de instrucción.....	46
FIGURA 4. Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores	48
FIGURA 5. Desempeña sus actividades en tiempo y forma adecuada	48
FIGURA 6. Aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias.....	49
FIGURA 7. Su jefe realiza reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas	50
FIGURA 8. Invierte tiempo y energía en capacitarse para mejorar la ejecución de sus labores.....	51
FIGURA 9. Se capacita en temas relacionados a su trabajo, para mejorar sus habilidades	52
FIGURA 10. Termina su trabajo oportunamente	53
FIGURA 11. Cumple con las tareas que se le encomienda.....	54
FIGURA 12. Esta dispuesto aprender nuevas formas de realizar su trabajo.....	55
FIGURA 13. Se considera una persona dispuesta aprender el manejo de nuevos equipos	56
FIGURA 14. Sus compañeros de labor están dispuestos aprender el manejo de nuevos equipos.....	57
FIGURA 15. Cumple con los procedimientos establecidos por su área.....	58
FIGURA 16. Presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo.....	59

FIGURA 17. Brinda apoyo a los demás en la utilización de equipos y materiales	60
FIGURA 18. Se capacita sobre el manejo de equipos o herramientas tecnológicas	61
FIGURA 19. Usted es cortés con las personas de su entorno laboral	62
FIGURA 20. Evita los conflictos dentro de su área de trabajo.....	63
FIGURA 21. Muestra aptitud para integrarse a su equipo de trabajo.....	64
FIGURA 22. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo.....	65
FIGURA 23. Promueve un clima organizacional positivo entre todos sus compañeros.	66
FIGURA 24. Ve las cosas con optimismo, dejando de lado pensamientos negativos	67
FIGURA 25. Al momento de realizar un trabajo siempre influye en sus compañeros ...	68
FIGURA 26. Asigna tareas con instrucciones claras y precisas.....	69
FIGURA 27. Aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos de su área	70
FIGURA 28. Recibe recompensas o incentivos por sus logros en su área de trabajo	71
FIGURA 29. Considera que las recompensas e incentivos mejoran su desempeño.....	72
FIGURA 30. Su jefe inmediato reconoce los buenos trabajos que realiza.....	73
FIGURA 31. Se siente útil y valorado por las labores que realiza	74
FIGURA 32. Ante una sanción habla con el jefe de área esperando una explicación.....	75
FIGURA 33. Acepta las sanciones que se le imponen, siempre que ésta sea justa.	76
FIGURA 34. Nivel de desempeño laboral en el Supermarket 5A.....	77

I. Introducción

El presente trabajo titulado: Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021. Investigación realizada que se ajusta y obedece a los lineamientos de investigación de la Escuela profesional de Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Asimismo, él estudio se centró en el desempeño laboral, siendo necesario para obtener buenos resultados en la organización el cual dependen mucho del personal que ocupa cada puesto de trabajo (Castro & Delgado, 2020). De esa manera las organizaciones siempre tienen la necesidad de mejorar y sobresaltar su desempeño laboral con el único fin de alcanzar alta competencia en el mercado (Carmona-Fuentes et al., 2015). Ante ello muchas organizaciones, mayormente de Europa, gracias a sus eficientes modelos que han implantado, han logrado contar con buen desempeño laboral (Pampillón, 2008). El cual representa la mínima cantidad ya que muchas organizaciones no han podido consolidar un buen desempeño laboral, producto de la insatisfacción laboral, la baja remuneración, la desestimación del talento, los conflictos laborales y otras circunstancias personales (Diez, 2020).

Análogamente, en el ámbito de América Latina y el Caribe, el problema de desempeño laboral ha sido evidente, persistiendo un importante déficit de habilidades (Bagolle et al., 2019). Es el caso de Chile que presenta un desempeño laboral deficiente en comparación de países como Finlandia y Noruega (Madariaga, 2019). Caso similar en México que el desempeño se ha visto afectado debido, principalmente, por la reducción de los salarios (López Machuca & Mendoza Cota, 2017). Asimismo, en Ecuador se ha

evidenciado que los niveles de desempeño y productividad laboral aún son relativamente bajos (Quijia et al., 2021). Sin dejar de lado a Colombia que también presenta problemas de desempeño laboral, debido a las deficientes capacidades gerenciales y la falta de innovación (Eslava, 2020). Finalmente, Bolivia la situación del desempeño laboral es muy preocupante, en donde su baja productividad suele ser resultado de las insuficiencias del mercado y de políticas públicas (Confederación de Empresarios Privados de Bolivia, 2016).

En ese contexto, el Perú según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017), evidenció que el 54% de las empresas peruanas no le dan importancia al desempeño laboral dentro de sus organizaciones. El cual genera que el avance sea desfavorable en lo que compete el desempeño laboral (Cámara de Comercio de Lima, 2018). Además, la mayor dificultad de las empresas es la capacidad para la generación de empleos de calidad (Chacaltana & Yamada, 2009).

Por otro lado, el deficiente capital humano de las MYPES peruanas viene ser el factor que determina e impulsa la baja productividad (ComexPerú, 2020). En donde el Supermarket 5A se ha visto involucrado, identificándose muchos problemas inherentes a su recurso humano, asumiéndose que los colaboradores no muestran de manera completa sus habilidades para la realización de los trabajos, así como sus conocimientos para el empleo de equipos y procedimientos, también su personalidad para las relaciones interpersonales, trabajo en equipo y expectativas para las recompensas y reconocimientos en el trabajo; todo ello ha implicado que el desempeño laboral de los trabajadores no sea óptimo y la productividad individual como colectiva se vea afectada.

Bajo ese enfoque se formuló como problema general ¿Cómo es el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021?, el cual se tuvo como objetivo general conocer el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021; asimismo, se generaron como objetivos específicos:

- Describir las habilidades de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021.
- Describir el conocimiento de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021.
- Describir la personalidad de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021.
- Describir las expectativas de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021

Además, el estudio se justificó teóricamente, ya que resulto significativo analizar, conocer el desempeño laboral en el Supermarket 5A bajo el sustento de las teorías o bases teóricas. Dichas bases teóricas fueron extraídas de fuentes fiables de alto impacto como de base de datos indexadas, que permitieron generar conocimiento y teorías en el estudio, siendo aporte relevante para la comunidad científica. En cuanto a la justificación práctica, se midió el desempeño laboral para luego determinar las acciones idóneas en cuanto al desempeño laboral en el Supermarket 5A, puesto que vivimos en un entorno que cambia repentinamente y es necesario conocer esta variable para actuar estratégicamente.

Asimismo, evidenció utilidad metodológica porque buscó dar respuestas a los objetivos formulados y lograr que la teoría resulte válida y confiable, además que se hizo uso de la metodología científica para buscar respuestas a los planteamientos, siendo necesario la construcción de instrumentos que permitieron recolectar datos que sirvieron de apoyo y soporte en el estudio y que además serán útiles en otros estudios futuros que guarden relación con el tema abordado. Finalmente, el estudio se justificó de manera social, ya que, con la solución de temas laborales dentro de una organización, va mejorar significativamente las relaciones sociales entre colaboradores, mejorando el clima laboral y compañerismo.

Ante ello, la verificación y desarrollo de la investigación se realizó teniendo como cimiento o caso de estudio, la empresa Supermarket 5A, una organización que pertenece a las micro y pequeñas empresas del rubro de minimarkets en el distrito de Huanta, de la región Ayacucho. El cual respondió a una metodología de enfoque cuantitativo de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal. Además, el estudio estuvo delimitado desde la perspectiva de la variable desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, y delimitación temporal perteneciente al periodo 2021; para ello el grupo poblacional fue de índole finito, debido a que se conoció el total de colaboradores, y el conjunto muestral fue tomado en su totalidad de la población por ser pequeña ($n=N$), en cuanto a la recolección de datos la técnica estuvo basada en la encuesta, así como el instrumento perteneció al cuestionario de preguntas.

II. Revisión de Literatura

2.1. Antecedentes

Luego de una exhaustiva búsqueda en las bases de datos de revistas de alto impacto se encontraron estudios relacionadas con la variable desempeño laboral, las cuales se presentan a continuación:

Antecedentes internacionales

Manjarrez Fuentes et al. (2020), realizaron un estudio denominado “*La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador*” (artículo científico), cuyo objetivo fue diagnosticar la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, empleando una metodología descriptiva, el cual los autores llegaron a la siguiente conclusión que es importante considerar la autonomía del empleado ya que es la clave para potenciar su motivación, si se permite que estos desarrollen sus funciones con independencia, sin un excesivo control y concediendo valor a su misión. Asimismo, se puede afirmar que los factores incidentes sobre el desempeño laboral de una empresa hotelera; se observan elementos tangibles e intangibles que pasan por las características individuales del trabajador, el contexto laboral y empresarial. Sin duda, el desarrollo individual de los colaboradores puede generar externalidades positivas en el desarrollo empresarial.

Bohórquez et al. (2020), realizaron un estudio denominado “*La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*” (artículo científico), cuyo objetivo fue analizar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal del cantón Salinas, empleando una metodología mixta descriptiva, el cual los autores llegaron a la siguiente conclusión que el 100% de los

trabajadores indican que sus competencias y conocimientos logran a contribuir de manera suficiente a mucha para el desarrollo de las actividades encomendadas; y el 100% de trabajadores mencionan ser eficientes y eficaces al realizar sus actividades diarias.

Riera Recalde et al. (2020), realizaron un estudio denominado “*Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo*” (artículo científico), cuyo objetivo fue exponer un análisis cuantitativo entre las variables significativas del desempeño laboral para favorecer la toma decisiones activas y proactivas en el ámbito empresarial, utilizaron un diseño cuantitativo descriptivo, el cual los autores llegaron a concluir que las tendencias actuales en el ámbito laboral son cada día más complejas, su nivel de información, posibilidad de superación y cambio de empleo experimentados por las ofertas de trabajo mejores y el uso de las nuevas tecnologías, han obligado a los directivos y administradores a que eleven los niveles de importancia conferida al ser humano como protagonista del desarrollo empresarial.

Mora Romero & Mariscal Rosado (2019), realizaron un estudio denominado “*Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*” (artículo científico), cuyo objetivo fue exponer un análisis de interrelación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral para demostrar cuantitativamente que gran parte de los factores que afectan el desempeño dependen propiamente de la satisfacción laboral, utilizaron un diseño metodológico descriptivo correlacional, llegando a concluir que las personas buscan la satisfacción de sus necesidades dentro de las organizaciones a las que pertenecen; al lograr su objetivo, su motivación se convierte en el motor impulsor para asumir responsabilidades y encaminar su actuar laboral, cumplir con sus metas personales y organizacionales con altos niveles de eficacia. Asimismo, se pudo corroborar que existe

relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño a través de análisis cuantitativos, siendo información valiosa en las organizaciones para que encaminen las acciones en función de la mejora continua.

Calderón Angulo et al. (2018), realizaron un estudio denominado “*Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial*” (artículo científico), cuyo objetivo fue determinar los factores que contribuyen a una problemática existente, que afectan tanto a los colaboradores como administradores de la empresa, mediante un estudio exploratorio, descriptivo y métodos inductivo y deductivo, llegaron a la conclusión que las actividades administrativas o la gestión se realizan sin un enfoque de efectividad organizacional, es decir carece de información de apoyo en la administración del personal, lo que afecta las operaciones haciendo que el rendimiento sea ineficiente.

Antecedentes nacionales

Tuesta Panduro et al. (2021), realizaron un estudio denominado “*Job performance in Peruvian public entities: Salary impact, seniority and academic level*” (artículo científico), cuyo objetivo fue escribir la correlación entre desempeño laboral con salario, antigüedad y nivel académico del personal administrativo de las entidades públicas peruanas, utilizaron una metodología cuantitativa explicativa, el cual los autores llegaron a la siguiente conclusión que existe una alta correlación entre el desempeño laboral con el salario del personal administrativo, su antigüedad y su nivel académico. El arte de saber gestionar el sistema salarial y de mejora es un reto para los directivos. La búsqueda de equilibrio y equilibrio en una administración salarial, basada en factores externos, nunca

debe escapar a las herramientas que deben definir el marco de decisión gerencial de una organización.

Boada Llerena (2019), en su estudio denominado “*Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*” (artículo científico), cuyo objetivo fue verificar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del puesto agente de seguridad en una empresa de servicios de vigilancia ubicada en la ciudad de Lima, usó un estudio con diseño descriptiva correlacional, llegando como conclusión que la satisfacción laboral mostró tener relación significativa con el desempeño laboral. Ello significa que, un incremento de la satisfacción laboral del trabajador se ve acompañado de un incremento en el desempeño laboral del agente de seguridad.

Chagray Ameri et al. (2020), en su estudio titulado “*Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana*” (artículo científico), cuyo objetivo fue identificar la relación que existe entre el clima organizacional desempeño laboral de los colaboradores de esta empresa, mediante un estudio de análisis correlacional, llegan a concluir que la empresa cuenta con un clima organizacional favorable que influye positivamente en el desempeño de sus trabajadores. Además, con base en los resultados es necesario promover un programa de mejora continua del clima organizacional, incluyendo actividades extras como capacitaciones y talleres que permitan a la empresa encaminar mejores resultados y con ello un mejor desempeño laboral de sus trabajadores, lo cual se traduce en el logro de sus objetivos.

Antecedentes locales

Ledesma Zerpa (2019), en su estudio titulado “*Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la micro red de San Juan Bautista – Ayacucho, 2014*” (artículo científico), cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista- Ayacucho, contó con un estudio transversal, descriptivo – correlacional, llegando a concluir que existe relación entre la satisfacción y el compromiso laboral por ello es necesario que se respete al empleado, Además el 71.6% del personal de salud de la MR de SJB ?ene un compromiso organizacional medio y de ellos el 44.1% se encuentra satisfecho, aspecto que nos permite deducir que el empleado que se encuentra satisfecho en su entorno laboral presenta mayor compromiso.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Origen del desempeño laboral

En la primera fase, el término "desempeño laboral" se le designo como la descripción del puesto, y desde entonces se ha convertido en una herramienta para evaluar la calidad del trabajo realizado en cada área de producción, y hoy en día el desempeño laboral sirve como piedra angular para el desarrollo de la eficacia y el éxito de la organización.

La evolución de desempeño fue utilizada en la primera etapa a fines del siglo XIX (Naranjo Arango, 2012), enfatizando la importancia de los actos y logros oficiales, quienes presentaban sus informes a sus subordinados en un tiempo predeterminado, posteriormente en Estados Unidos, surge la necesidad de organizar grupos y suministrar armas para las batallas, siendo necesaria la designación de puesto a cada persona de acuerdo al esfuerzo físico que demuestren; en este sentido (Fernández-Ros, 1995), durante

este período se empezó a valorar el desempeño laboral, aunque en ese momento nadie sabía cómo se llamaba, durante el momento se designó como descripción del puesto. Como resultado, (Maristany, 2007) afirmó que la frase "desempeño laboral" surgió a principios del siglo XX en los Estados Unidos y se utilizó por primera vez para los vendedores contratados por el estado; del mismo modo, se aplicó a las fuerzas armadas de los Estados Unidos en 1916, argumenta (Omwen & Rogers, 1990), quien fue uno de los primeros en utilizar el término "desempeño laboral", el proceso que utilizó consistió en asignar un jefe a cada empleado para que hiciera informes en función de su desempeño, así como asignar colores respecto al nivel de desempeño que demostraron.

En la siguiente fase, (Méndez Martínez & Portman, 2000) afirman que, a lo largo de los años, el término "desempeño laboral" se ha convertido en una herramienta para evaluar el buen desempeño de puesto en cada área productiva, sin olvidar que los funcionarios requieren una retroalimentación en función de los resultados obtenidos, porque al conocer el propio nivel de eficiencia es un activo valioso ya que se sentirán seguros y tomados en cuenta por la organización a la que laboran, así como actuar como un método de apoyo para los empleados que no cumplen con los estándares de la empresa. De igual manera, (Gil Flores, 2007) asegura que el desempeño laboral no debe basarse únicamente en pruebas o evaluaciones psiquiátricas, sino que también debe incluir técnicas que tomen en cuenta la experiencia laboral y los comportamientos que demuestren el desempeño en su centro laboral.

Finalmente, según (Pedraza et al., 2010), el desempeño laboral actúa como piedra angular en el logro de la eficacia y el éxito organizacional; como resultado, los gerentes están interesados no solo en medirlo sino también en perfeccionar el desempeño de sus

empleados. En este sentido, el desempeño laboral está determinado por los comportamientos observados o las acciones realizadas por los empleados, que pueden medirse a partir de sus habilidades y el nivel de contribución que brindan a la organización (Aamodt, 2010). Referente a eso, (Robbins & Judge, 2009) asocia el desempeño laboral con la capacidad de organizar y coordinar actividades que combinadas, moldean la actitud de los involucrados en el proceso productivo.

2.2.2. Desempeño laboral

Milkovich & Boudreau (1994) definen desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. El autor Chiavenato expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

El desempeño laboral es una disciplina que se ha venido estudiando desde tiempos atrás, especialmente en los campos de la psicología organizacional (AAmodt, 2010). El principal motivo que justifica demasiado interés de estudiar este término por parte de las organizaciones es poder entender y explicar varios aspectos que inciden en el crecimiento y efectividad de las empresas, es por ello que resulta imprescindible conocer el desempeño laboral (Choi et al., 2019).

El desempeño laboral se refiere a las acciones y comportamientos que los empleados realizan para ayudar a la empresa a alcanzar sus objetivos y sea exitosa. Según Campbell et al. (1990), el desempeño laboral se define como las acciones y comportamientos destacadas de un colaborador que promueven el progreso empresarial, mediante el logro de las metas trazadas por las empresas. Pedraza et al. (2010), por su parte, asegura que el

éxito del desempeño está determinado por un conjunto de características que se manifiestan a través de la conducta. Por ello, Milkovich & Boudreau (1994) reconocen que el desempeño laboral se define como un conjunto de características individuales tales como: habilidades, necesidades, cualidades y capacidades que se interrelacionan en el lugar de oficio y dentro de la empresa, debido a que estos comportamientos pueden afectar los resultados y variabilidad conveniente que existe en la actualidad en la asociación.

2.2.2.1. Elementos que influyen en el desempeño laboral

Según Chiavenato (2000), manifiesta respecto al desempeño laboral, el cual lo determina en:

- ✓ Elementos en la actitud del ser humano, los cuales son: la creatividad, interés, presentación personal, discreción, habilidad de seguridad, la responsabilidad, la iniciativa, la actitud cooperativa y la disciplina.
- ✓ Elementos operativos, los cuales son: el liderazgo, trabajo en equipo, exactitud, cantidad, calidad y conocimiento del trabajo.

Seguidamente, Queipo & Useche (2002) confirma que el desempeño en el campo laboral es cambiante, ya que va de persona en persona, producto de la influencia de supervisión, capacitación del colaborador, trabajo en equipo, motivación y habilidades, además como otros componentes situacionales del individuo, tales como la apreciación que cuente en el desempeño de su función. Landy & Conte (2005) formulan que existen fusiones evidentes entre conductas laborales y la personalidad, tanto fructíferas en el desempeño laboral como también prácticas improductivas como es la deslealtad. De esta manera, se evidencian que muchos son los componentes lo cual conforman el desempeño laboral, sin embargo, existen otros componentes personales y tareas de grupo que

conforman el desempeño, donde se tiene a un elemento que juega un papel muy relevante, el cual vienen ser las instrumentos de oficio, tal como lo dice Strauss (1985) sobre los materiales de mantenimiento tales como instrumentos, además la información fundamental que es un recurso relevante en la tarea de supervisar.

2.2.2.2. Evaluación del desempeño laboral

Alles (2005) propone que el diagnóstico de la gestión o desempeño de un individuo es la estrategia para orientar e inspeccionar a los colaboradores. Entre sus esenciales propósitos conseguimos marcar el desarrollo propio y capacitado de los trabajadores, el avance fijo de resultados del ordenamiento y la beneficiación correcta del talento humano. Por otro lado, tienen conexión entre los colaboradores comprensivos y el responsable y una adecuada plática, en cuanto la espera propia y cómo hacer para mejorar los resultados y la manera en que se cumplen las expectativas. Además, en manera concisa, según Alles (2004), las evaluaciones del desempeño laboral son algo indispensable para:

- ✓ Utilizar retribuciones y promociones como decisión.
- ✓ Asociar y verificar los exámenes de los jefes y subordinados sobre la conducta de los colaboradores en conexión con el oficio.
- ✓ La mayor parte de trabajadores requieren y anticipan esta realimentación; al comprender cómo realizar la tarea, podrán determinar si necesitan o no cambiar su comportamiento.
- ✓ Corrección al rendimiento laboral del funcionario.
- ✓ Corrección al producto de la asociación.
- ✓ Encontrar requisitos de capacitación
- ✓ Encontrar individuos.

Mientras tanto, Pineda et al. (1994) cree que un examen de desempeño debe de ejecutarse decididamente en conexión al perfil de empleo, vale decir, que el empleado se desempeña bien o mal, en vinculación al oficio que está a cargo. Cuando se compara el perfil de un puesto con el perfil de la persona evaluada, se determina una conexión entre ambos, conocida como adecuación persona-puesto. A partir de ahí, será posible evaluar el potencial y el desempeño, lo cual podemos determinar qué estrategias de capacitación y entrenamiento se requieren para la mejor adecuación de persona-puesto.

2.2.2.3. Pasos para una evaluación del desempeño laboral

Alles (2005) considera que para realizar un examen del desempeño de los empleados se deben de seguir los próximos pasos:

- ✓ Determinar el puesto: Asegurar que el supervisor y subordinados estén cumpliendo con sus responsabilidades y cumpliendo con los indicadores de desempeño laboral.
- ✓ Evaluación del desempeño en relación con el puesto: contiene un cierto tipo de valor en relación con una escala previamente determinada.
- ✓ Realimentación: analizar el desempeño y las ascensiones de los subordinados

2.2.2.4. Objetivo del desempeño laboral

Chiavacci (2008) plantea que el examen de desempeño a los colaboradores no es una finalidad propia, sino es una manera para perfeccionar los resultados de los recursos humanos de la organización. A fin de conseguir este propósito elemental, el examen de desempeño pretende lograr propósitos intermedios:

- ✓ Elección de personal: considerar los parámetros de elección, determinando habilidades y atributos indispensables sobre los individuos que tienen que programar
- ✓ desempeñar en su campo laboral. También, colocar de patente la efectividad o eficiencia de una selección. Finalmente, verificar la programación de selección y reclutamiento.
- ✓ Política retributiva: promover política en retribuciones e incentivos monetarios, basada en la responsabilidad individual y la contribución al objetivo del mercado laboral
- ✓ Estimulación: Aportar como herramienta para mejorar el clima organizacional, evaluando objetivamente a los empleados en lugar de utilizar criterios subjetivos. Reconocimiento al esfuerzo profesional y propio. Finalmente, brindar apoyo y orientación a quienes hayan recibido resultados de evaluación negativos.
- ✓ Promoción y desarrollo: adquirir información para la perfección en cada individuo, lo cual ofrecerán proyectar planes peculiares de perfeccionamiento y capacitación, a partir de competencias y de la perspectiva técnica. Asimismo, contribuirán de fundamento para preparar proyectos de profesión en el interior de la entidad y apreciar la capacidad en cada funcionario, reconociendo individuos fundamentales.
- ✓ Comunicación: establecer comunicación entre el evaluador y el evaluado sobre los objetivos, resultados y planificación conjunta de acciones; cómo se percibe el desempeño profesional; y los parámetros que se utilizarán para evaluar la

vida laboral de cada funcionario. Esto conduce a una mejora en la comunicación en el lugar de trabajo y en las relaciones interpersonales.

- ✓ Adecuación al puesto de trabajo: obtención de información sobre los intereses y aspiraciones del empleado para facilitar cambios en las tareas, funciones y responsabilidades de su campo laboral. Adicionalmente, determinar el grado de adecuación de los individuos a su cargo.
- ✓ Descripción del campo laboral: evaluar el entorno y las características del sitio de trabajo en lo cual se ejerce.

Por otra parte Chiavenato (2000) afirma que los propósitos esenciales del examen de desempeño pueden abreviarse en los siguientes tres:

- ✓ Conceder condiciones de determinación de la capacidad humana para establecer su oficio pleno.
- ✓ Aceptar la gestión de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva para la organización, y cuya efectividad puede mejorar de forma impredecible en función del sistema de gestión.
- ✓ Brindar oportunidades de progreso y condiciones para una colaboración productiva a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta las metas organizacionales y las metas individuales.

2.2.3. Modelo teórico de Campbell

El modelo de Campbell surge en la necesidad de medir el desempeño laboral de manera integral, es considerado uno de los pilares teóricos para la evaluación del desempeño laboral al ser un constructo multidimensional, tiene por finalidad contar con los componentes principales para medir el desempeño y de esta manera poder ayudar a formular estrategias

direccionadas al cumplimiento de los objetivos, sus elementos describen la estructura latente del desempeño en todos los trabajos. El modelo de desempeño laboral de Campbell se origina debido a una investigación en el ejército de USA en el ciclo XX (Salgado et al., 2013). Vale la pena señalar que, en ese momento, había un modelo de Murphy con cuatro componentes, pero no los describía a todos con suficiente detalle para realizar una evaluación adecuada (Gabini, 2018). Como resultado, Campbell agregó cuatro componentes más, que se dividen en comportamientos ligados a tareas laborales específicas y conductas que brindan apoyo al ambiente organizacional (Koopmans et al., 2011). Según Borman y Motowidlo (1993), el modelo de Campbell es uno de los fundamentos teóricos para evaluar el desempeño laboral porque es un constructo multidimensional con el objetivo de dar cuenta de los componentes principales para determinar el desempeño y, como resultado, ayudar en la formulación de estrategias encaminadas a acatar los objetivos fijados por las empresas, por que se enfoca en la conducta de los funcionarios y como esta toma la supervisión de los resultados. Varela y Landis (2010), por su parte, afirman que el principal aporte del modelo es su completitud y parsimonia, lo que se debe a un análisis de labores observables para las metas organizacionales. Según Aguinis y Edwards (2014), el modelo es integrado y genera beneficios prácticos para una adecuada valoración del desempeño laboral.

Campbell et al. (1993) desarrollo una taxonomía de ocho componentes del desempeño laboral, que puede usarse para detallar la estructura subyacente del desempeño en todos los empleos. Estos componentes son: comunicación oral y escrita, engloba las capacidades de los empleados para escribir o comunicar a una audiencia de cualquier magnitud; dominios de tareas específicas, capacidad del funcionario para realizar los

labores asignados; supervisión, que se refiere a qué tan bien alguien influye el desempeño de los subordinados a través de la interrelación cara a cara; facilitación del desempeño en equipo, el nivel de apoyo y colaboración en el mantenimiento de la meta del grupo de trabajo por parte de un individuo hacia sus compañeros de empleo; administración, que se refiere a las conductas dirigidas a la integración, como lanzar soluciones a problemas y organizar recursos; habilidades en tareas no específicas, relacionadas a los labores que no son específicos para el empleo pero igual son anticipados por el empleador; mantenimiento de la disciplina personal, abarca la evitación de conductas negativas en el campo laboral.

Dimensiones del desempeño laboral

Según Arias (2013) sostiene que el desempeño depende de varias dimensiones trascendentales, los cuales se describirá a continuación:

- a) **El conocimiento:** esta dimensión se refiere que el individuo debe tener los aspectos conceptuales y prácticos para alcanzar a ejecutar un trabajo. Parte fundamental de ese conocimiento se basa en los objetivos, la misión, planes y estrategias, propuestas de la empresa y el área.
- b) **Las habilidades:** esta dimensión hace referencia a la capacidad mental y psicomotriz para ejecutar y realizar un trabajo.
- c) **La personalidad:** esta dimensión hace referencia al manejo de las relaciones interpersonales, pensamiento y las emociones que manifiesta frente a los demás.
- d) **Las expectativas:** se catalogan bajo este rubro los efectos esperados del desempeño, singularmente con referencia a recompensas y sanciones.

III. Hipótesis

Las hipótesis son deducciones, suposiciones o predicciones que se realizan sobre los resultados de nuestra tesis y surgen para el análisis de los problemas a investigar. En ese sentido el estudio abordado buscó describir situaciones o acontecimientos; básicamente no consideró comprobar explicaciones, probar determinadas hipótesis, o en hacer predicciones (Artiles Visbal et al., 2008). Asimismo, los autores (Hernández et al., 2014) mencionan que “las hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Pero cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales”. De acuerdo a los autores mencionados podemos afirmar que no todas las investigaciones poseen hipótesis, es por ello que en el presente estudio correspondió a un nivel descriptivo, donde se describieron los conceptos de la variable desempeño laboral mediante sus dimensiones.

IV. Metodología

4.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación correspondió a un estudio de tipo básico con enfoque cuantitativo, para lo cual el autor (Baena, 2017) afirma que la investigación pura o básica es el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento. Además tuvo un enfoque cuantitativo que según (Artiles Visbal et al., 2008) está relacionado, directamente, con el carácter de la magnitud, y las técnicas que se utilizan están muy vinculadas con las ciencias naturales.

4.2. Nivel de la Investigación

El nivel fue de carácter descriptivo, que según (Artiles Visbal et al., 2008) son estudios dirigidos a profundizar en el conocimiento del problema en estudio; son utilizados, con frecuencia, para caracterizar un hecho o conjunto de hechos que caracterizan una población. Como su nombre indica, estos estudios se limitan a describir determinadas características del grupo de elementos estudiados, sin realizar comparaciones con otros grupos.

4.3. Diseño de la Investigación

El diseño fue no experimental el cual se ejecutó sin hacer manipulación de manera deliberada de alguna variable para verificar algún comportamiento en las otras. Asimismo, fue de corte transversal o también denominada transeccional que tienen la característica de ser estudios en donde el recojo de información se da en un solo momento (Hernández et al., 2014).

4.4. Población y muestra

Población.

"La población de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse exhaustivamente integrando todo el conjunto denominado N, compartiendo una determinada característica. Entonces se denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación" (Tamayo y Tamayo, 2003).

Por consiguiente, la población de la presente investigación fue conformado por el total de los colaboradores del Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021, el cual correspondió a un conjunto finito de un total de 30 individuos según información del Recursos Humanos de la empresa.

Muestra.

"La muestra se basa en el principio de que las partes representan el todo y por tanto refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo cual nos indica que es representativa" (Tamayo y Tamayo, 2003).

La muestra de estudio estuvo conformada por la totalidad de la población ($n=N$), en ese caso en conjunto muestral correspondió al total de 30 trabajadores del Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021.

4.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores

TABLA 1 Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO
Variable única: Desempeño laboral	Según Campbell et al. (1990) el desempeño laboral son acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de los objetivos propuestos acorde al éxito de las empresas.	Para medir la variable desempeño laboral se ha tomado en cuenta al autor Arias (2011), quien dimensiona esta variable en: ✓ Habilidad ✓ Conocimiento ✓ Personalidad ✓ Expectativas Cual se configurará en un cuestionario de ítems bajo una escala Likert	Habilidad	Realización del trabajo Aporte de ideas Perfeccionamiento Orientación de resultados Nuevas formas de trabajo	Ordinal – Likert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Cuestionario
			Conocimiento	Manejo de equipos Procedimientos Innovaciones tecnológicas		
			Personalidad	Relaciones interpersonales Trabajo en equipo Apertura al cambio Liderazgo Iniciativa		
			Expectativas	Recompensa Reconocimiento del trabajo Sanciones		

Fuente: Elaboración propia a base de teorías

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TABLA 2 *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Técnicas	Instrumentos	Alcance	Fuente/Informante
Encuesta	Cuestionario	Para describir el desempeño laboral en la entidad de estudio	Colaboradores del Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021
Fichaje	Fichas bibliográficas	Realidad problemática, marco teórico, marco conceptual, antecedentes	Libros especializados, revistas de alto impacto (SCOPUS, WOS, DOAJ, Dialnet, Scielo).

Fuente: Elaboración propia

En el instrumento Cuestionario que tomo como escala de medición “ordinal” para describir la variable desempeño laboral (Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1)), ya que se otorgó un valor numérico a cada opción de respuesta. Asimismo, cada instrumento recolecta de la información referente al sexo, edad y grado de instrucción.

Además, el cuestionario para evaluar el desempeño laboral se compuso de 30 ítems, las que dividen en cuatro dimensiones, teniendo a la Habilidad (agrupa las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9), Conocimiento (agrupa las preguntas 10, 11, 12, 13, 14 y 15), Personalidad (agrupa las preguntas 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24) y Expectativas (agrupa las preguntas 25, 26, 27, 28, 29 y 30), de tal forma que las preguntas corresponden a los indicadores que conforman cada dimensión.

TABLA 3 *Baremos del cuestionario desempeño laboral*

N°	Nivel	Rango de puntuación
1	Bajo	[30 – 70[
2	Medio	[70 – 110[
3	Alto	[110 – 150]

Fuente: Elaboración propia

4.7. Plan de análisis

El programa de computador que se utilizó para el procesamiento y visualización de datos fue el software Microsoft Excel 2016 (estadística descriptiva) el cual se mostró en base a tablas y figuras para una mejor interpretación de resultados. Además, se hizo uso del software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25, para las pruebas de confiabilidad del instrumento.

Validación

En el proceso de validez de contenido se ponen en juego una serie de opiniones argumentadas por parte de los expertos y, aunque no se encuentren acuerdos unánimes, se pueden identificar las debilidades y fortalezas del instrumento (Galicia et al., 2017), En tal sentido, la validación del instrumento se sometió a evaluación de juicio de expertos; con apoyo de 03 profesionales y con alto índice de investigación; que cuentan con grado de maestro o superior para dar una mejor validación del instrumento de recolección de datos con la finalidad de hacerle más óptimo y fiable.

TABLA 4 *Validación de expertos*

Variable	N.º	Especialidad	Opinión del experto
Desempeño laboral	1	Administrador	Existe suficiencia
	2	Administrador	Existe suficiencia
	3	Administrador	Existe suficiencia

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Martínez & March (2015), definen a la confiabilidad como la “manera de mostrar hasta que medida los resultados que se tienen con la ejecución del instrumento son realmente útiles, consistentes y sólidos, en otras palabras, si se recolectaría de manera reiterativa con el mismo instrumento, se obtendría las mismas respuestas”. En ese sentido la confiabilidad del instrumento de obtención de datos, se evaluó en función al método estadístico Alpha de Cronbach, donde los criterios primordiales se basan que el alfa encontrado deba superar el valor de 0,75, pues el dato que más cerca se encuentre al uno será considerado como una confiabilidad ideal (Nunnally, 1995) y está representada por la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

TABLA 5 *Valoración del Alpha de Cronbach*

Coefficiente Alfa	Valor	Grado
Valor del alfa	< 0.9	Excelente
	< 0.8	Bueno
	< 0.7	Aceptable
	< 0.6	Cuestionable
	< 0.5	Pobre
	< 0.4	Inaceptable

Fuente: Valoración Alpha de Cronbach.

Variable única: Desempeño laboral

TABLA 6 *Casos válidos y excluidos del cuestionario desempeño laboral*

Caso	N	%
Válido	10	100.0
Excluido ^a	0	0.0
Total	10	100.0

Fuente: Datos del cuestionario desempeño laboral SPSS v.25

TABLA 7 *Estadística de fiabilidad cuestionario desempeño laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.945	30

Fuente: Datos del cuestionario desempeño laboral SPSS v.25

Para datos del cuestionario desempeño laboral arrojó un $\alpha = ,945$, puntajes que fueron obtenidos tras la aplicación de dicho cuestionario tras la prueba piloto de 10 personas, en una empresa con características similares. Demostrando que los ítems miden una misma muestra y que están altamente correlacionados, pues el valor se encuentra cercano a 1,000, evidenciando la fiabilidad de la escala utilizada.

4.8. Matriz de consistencia

TABLA 8 *Matriz de consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>GENERAL ¿Cómo es el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021?</p> <p>ESPECIFICOS ¿Cómo son las habilidades de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021? ¿Cómo es el conocimiento de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021? ¿Cómo es la personalidad de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021? ¿Cómo son las expectativas de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021?</p>	<p>GENERAL Conocer el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021.</p> <p>ESPECIFICOS Describir las habilidades de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021. Describir el conocimiento de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021. Describir la personalidad de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021. Describir las expectativas de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021.</p>	<p>El estudio abordado busca describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesada en comprobar explicaciones, probar determinadas hipótesis, o en hacer predicciones (Artiles Visbal et al., 2008).</p>	<p>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION: Básica</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION: Descriptivo</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION: No experimental de corte transversal</p> <p>POBLACION 30 Colaboradores</p> <p>MUESTRA Totalidad de la población igual a 30 colaboradores</p> <p>TECNICAS La encuesta Análisis documental</p> <p>INSTRUMENTOS Cuestionario Ficha documental</p>

Fuente: Elaboración propia

4.9. Principios éticos

El presente estudio investigativo se basó en principios éticos en base al código de ética para la investigación versión 002, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH el cual se respetaron los siguientes principios:

✓ **Protección de las personas**

El estudio se enfatizó en el respeto a los derechos fundamentales de los participantes, respetando la dignidad humana, la diversidad, la identidad, la confidencialidad y la privacidad. En donde el ser humano es un ser libre de obrar, pero sin olvidar de las responsabilidades que pueda repercutir de su accionar.

✓ **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad**

El estudio se enfocó en el cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, respetando a los animales como demás seres con sentimiento, efectivizándose medidas para eludir daños y perjuicios, además no se tomó la biodiversidad como objeto de investigación.

✓ **Libre participación y derecho de estar informado**

Se efectuó previo informe de los fines y propósitos del estudio a los participantes, el cual firmaron un consentimiento como aceptación en el involucramiento del estudio.

✓ **Beneficencia no maleficencia**

La investigación se rigió en no causar daño a los participantes, se mantuvo el trato justo y equitativo, además el plan de mejora consignado en el estudio será en beneficio para los colaboradores y organización en general.

✓ **Justicia**

Se trató de forma justa y equitativa a todos los sujetos del estudio, sin discriminar raza, idioma, religión, lugar de origen o de otra índole, el cual se pudo garantizar el respeto a la integridad e indemnidad del informante.

✓ **Integridad científica**

Se trabajó respetando los derechos de autoría en cada cita y referencia, pudiéndose reconocer su aporte para fines científicos, asimismo se tuvo como base a la moral en la investigación realizado con honestidad, responsabilidad y con conciencia.

V. Resultados

5.1. Resultados

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y SEXO

TABLA 9 *Distribución por edad*

Edad	Cantidad	Porcentaje
Menos a 20 Años	02	6.67%
21 a 30 años	17	56.67%
31 a 40 años	11	36.67%
41 a 50 años	00	0.00%
51 a más años	00	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario - elaboración propia Microsoft Excel 2016

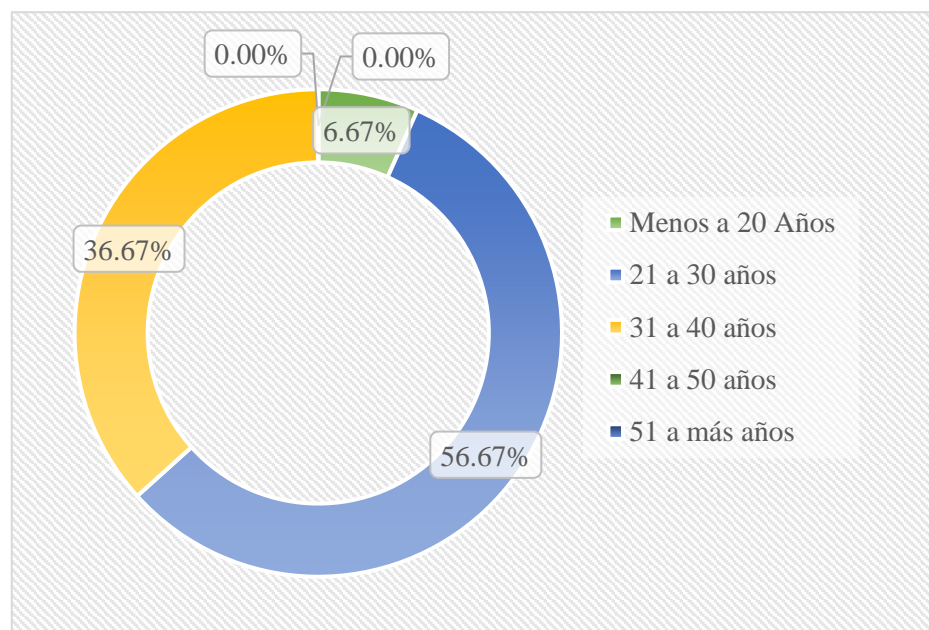


FIGURA 1. Distribución por edad.

Interpretación:

En la tabla y figura superior se puede apreciar que según la distribución de edad tomado en un rango de cinco niveles agrupados (Menos 20 Años, 21 a 30 años, 31 a 40 años, 41 a 50 años y 51 a más años); contando con una muestra de 30 individuos de los cuales las encuestas fueron llenadas por 2 personas (6.67%) que tienen edad menor a 20 años; 17 trabajadores (56.67%) con edad entre 21 a 30 años, así también 11 colaboradores (36.67%) tuvieron edad entre 31 a 40 años; pudiéndose determinar que los trabajadores cuentan con característica joven.

TABLA 10 *Distribución por sexo*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino (M)	16	53.33%
Femenino (F)	14	46.67%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario - Elaboración propia Microsoft Excel 2016

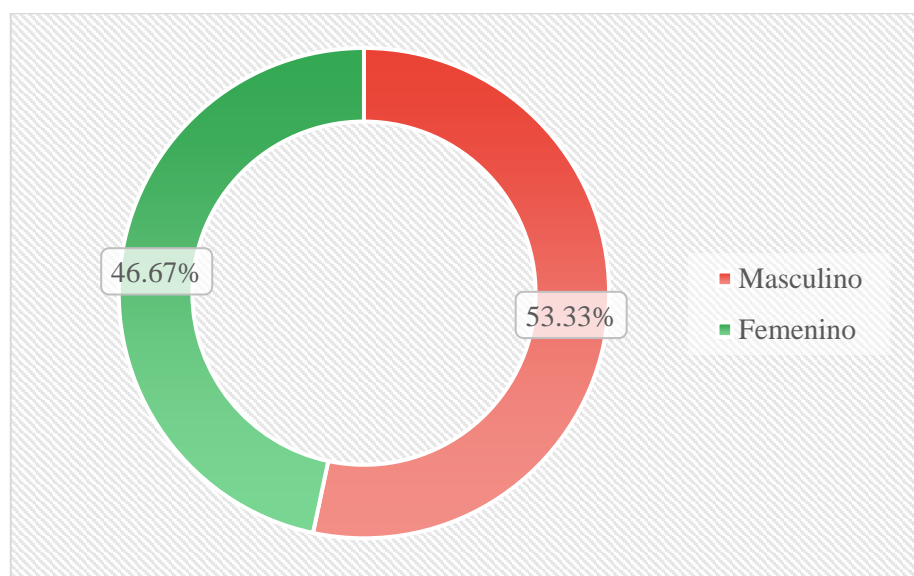


FIGURA 2. Distribución por sexo.

Interpretación:

En la tabla y figura superior se puede visualizar la distribución de sexo de las personas encuestadas; siendo 30 individuos el total de la muestra que se abarco en el

estudio; en donde se tuvo que 16 personas fueron del sexo masculino representando el 53.33% y un total de 14 personas que pertenecen al sexo femenino que equivalen al 46.67% del total de la muestra; se puede decir que los colaboradores mayoritarios son del sexo masculino.

TABLA 11 *Distribución por grado de instrucción*

Grado de instrucción	Cantidad	Porcentaje
Secundaria Completa	3	10.00%
Superior técnica incompleta	5	16.67%
Superior técnica completa	1	3.33%
Superior universitaria incompleta	5	16.67%
Superior universitaria completa	16	53.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario - elaboración propia Microsoft Excel 2016

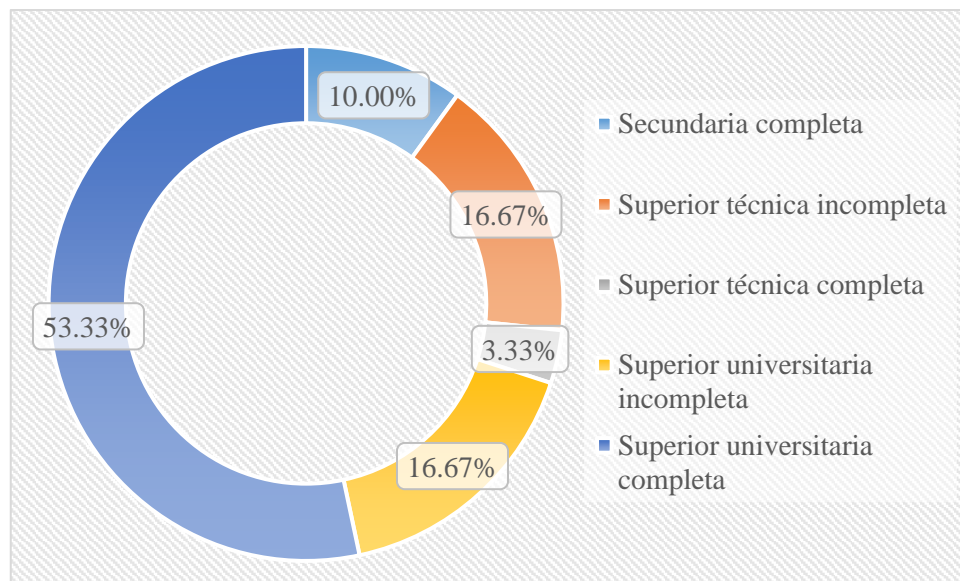


FIGURA 3. *Distribución por grado de instrucción*

Interpretación:

En la tabla y figura superior se puede visualizar la distribución según grado de instrucción de las personas encuestadas; siendo 30 individuos el total de la muestra

que se abarco en el estudio; en donde se tuvo que 3 trabajadores (10.00%), cuenta solamente con secundaria completa, 5 trabajadores (16.67%) tienen estudios técnicos incompletos, 1 colaborador (3.33%) tiene estudios técnicos completos, 5 trabajadores cuentan con estudios universitarios inconclusos y 16 trabajadores presentan estudios universitarios completos, con dicha información se puede decir que los colaboradores mayoritarios son cuentan con estudios universitarios completos.

Habilidades de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021.

TABLA 12 Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	10	33.33%
Casi siempre	8	26.67%
Siempre	12	40.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

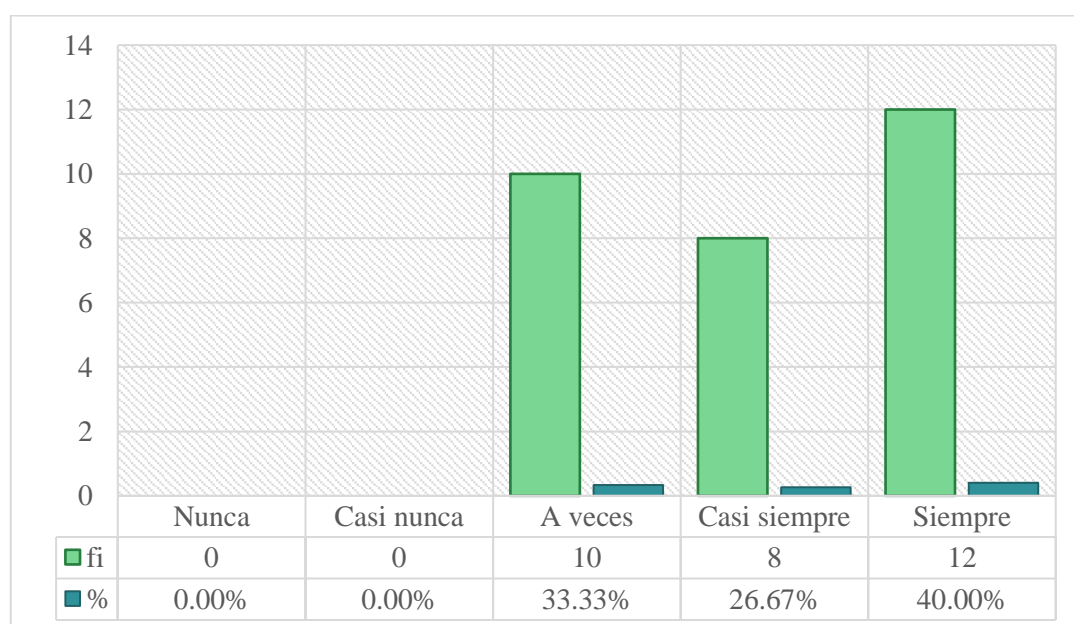


FIGURA 4. Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 33.33% manifiesta que a veces comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores, el 26.67% manifiesta que casi siempre comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores y el 40.00% manifiesta que siempre comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.

TABLA 13 Desempeña sus actividades en tiempo y forma adecuada

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	2	6.67%
Casi siempre	18	60.00%
Siempre	10	33.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

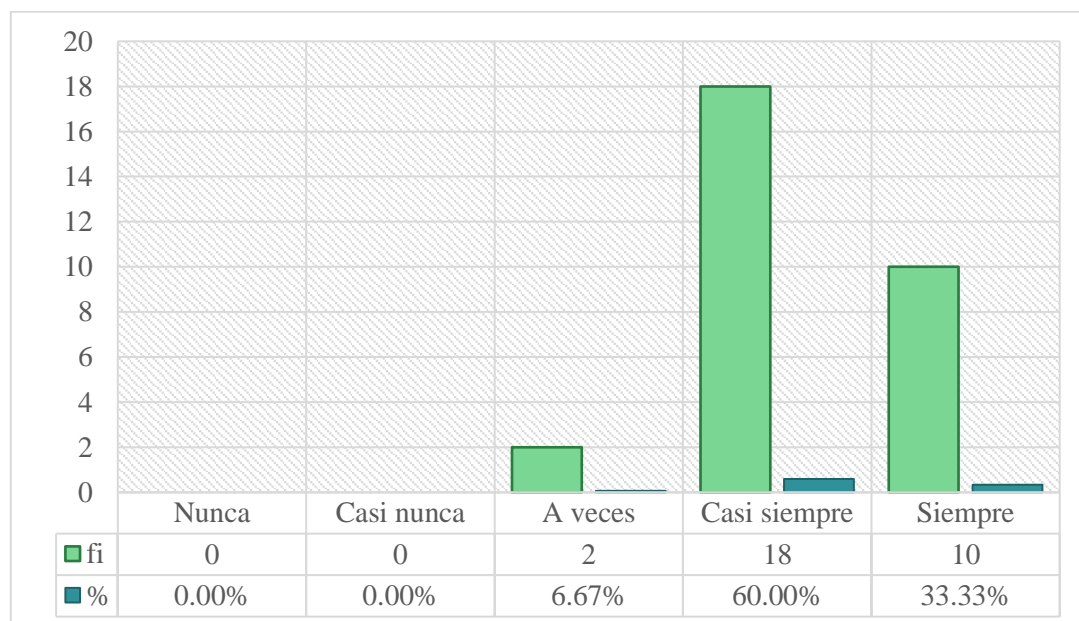


FIGURA 5. Desempeña sus actividades en tiempo y forma adecuada

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 6.67% manifiesta que a veces desempeña sus actividades en tiempo y forma adecuada, el 60.00% manifiesta que casi siempre desempeña sus actividades en tiempo y forma adecuada y el 33.33% manifiesta que siempre desempeña sus actividades en tiempo y forma adecuada.

TABLA 14 Aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	2	6.66%
A veces	8	26.67%
Casi siempre	12	40.00%
Siempre	8	26.67%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

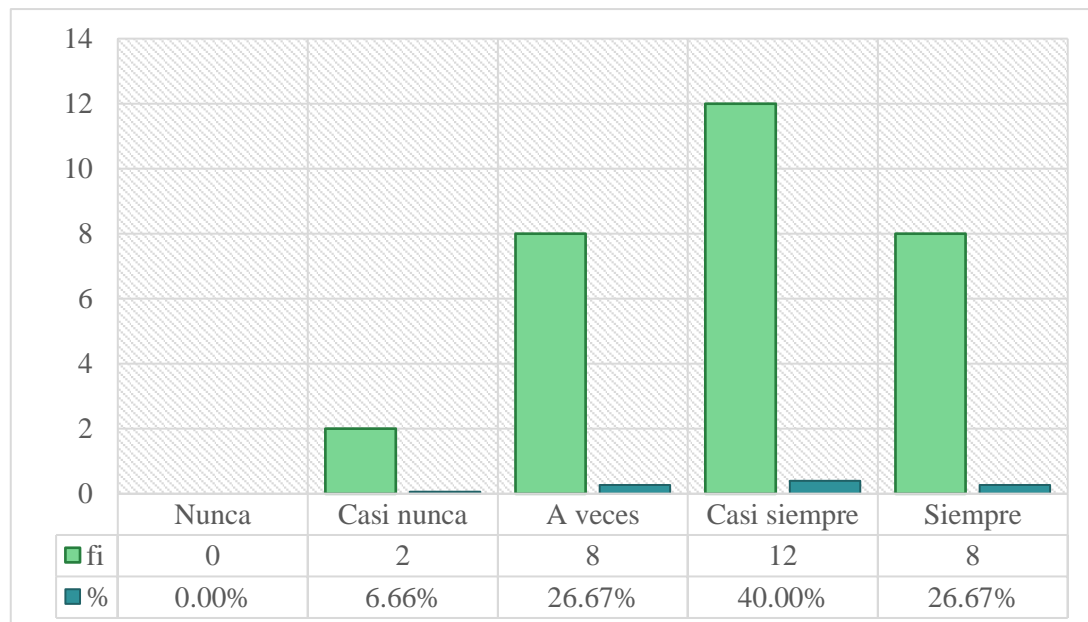


FIGURA 6. Aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 6.66% casi nunca aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias, el 26.67% manifiesta que a veces aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias, el 40.00% manifiesta que casi siempre aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias y el 26.67% manifiesta que siempre aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias.

TABLA 15 Su jefe realiza reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	3	10.00%
A veces	11	36.67%
Casi siempre	13	43.33%
Siempre	2	6.67%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

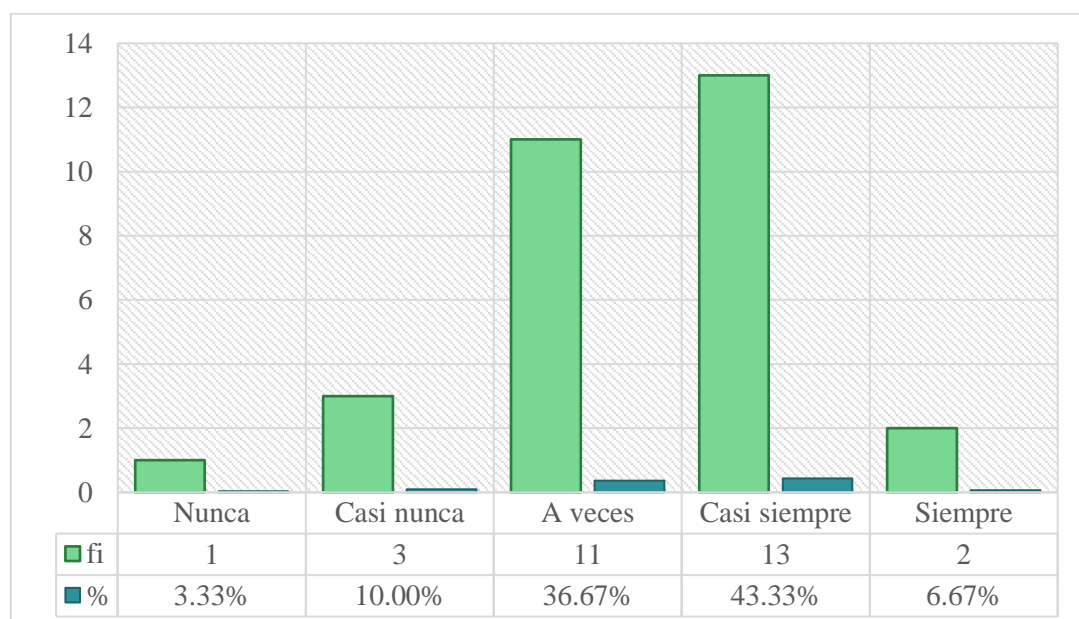


FIGURA 7. Su jefe realiza reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 3.33% nunca su jefe realiza reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas, el 10.00% respondió casi nunca, el 36.67% determinó que a veces, el 43.33% respondió como casi siempre y solo el 6.67% mencionó que siempre su jefe realiza reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas.

TABLA 16 Invierte tiempo y energía en capacitarse para mejorar la ejecución de sus labores

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	1	3.33%
A veces	12	40.00%
Casi siempre	11	36.67%
Siempre	5	16.67%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

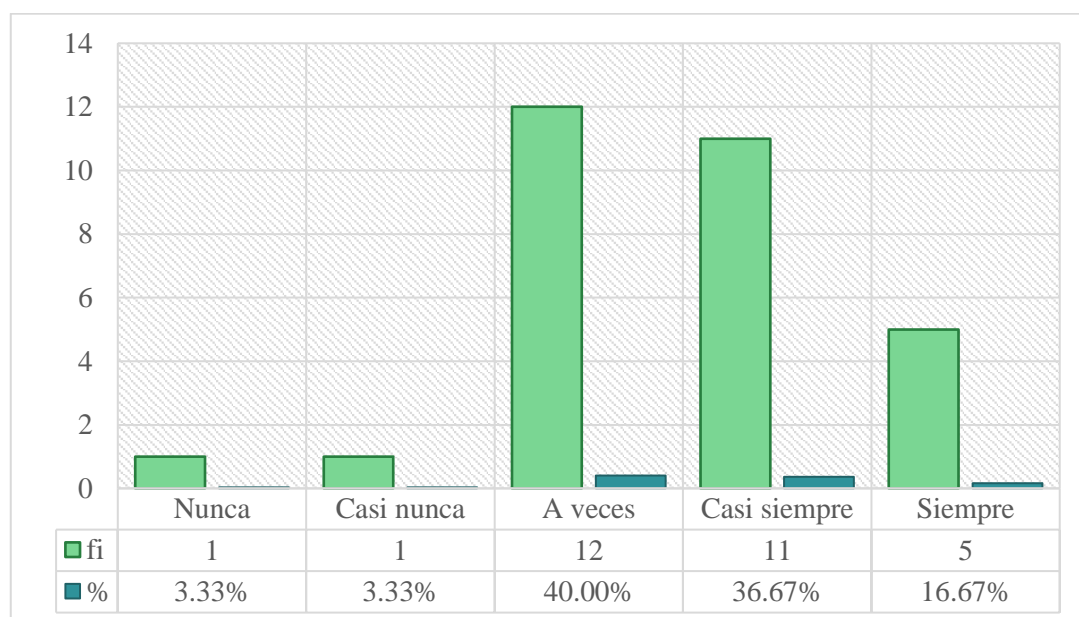


FIGURA 8. Invierte tiempo y energía en capacitarse para mejorar la ejecución de sus labores

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 3.33% nunca invierten tiempo y energía en capacitarse para mejorar la ejecución de sus labores, asimismo, el 3.33% respondió casi nunca, el 40.67% respondió a veces, el 36.67% manifestó que casi siempre y el 16.67% respondió que siempre invierten tiempo y energía en capacitarse para mejorar la ejecución de sus labores.

TABLA 17 Se capacita en temas relacionados a su trabajo, para mejorar sus habilidades

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	5	16.67%
A veces	6	20.00%
Casi siempre	10	33.33%
Siempre	9	30.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

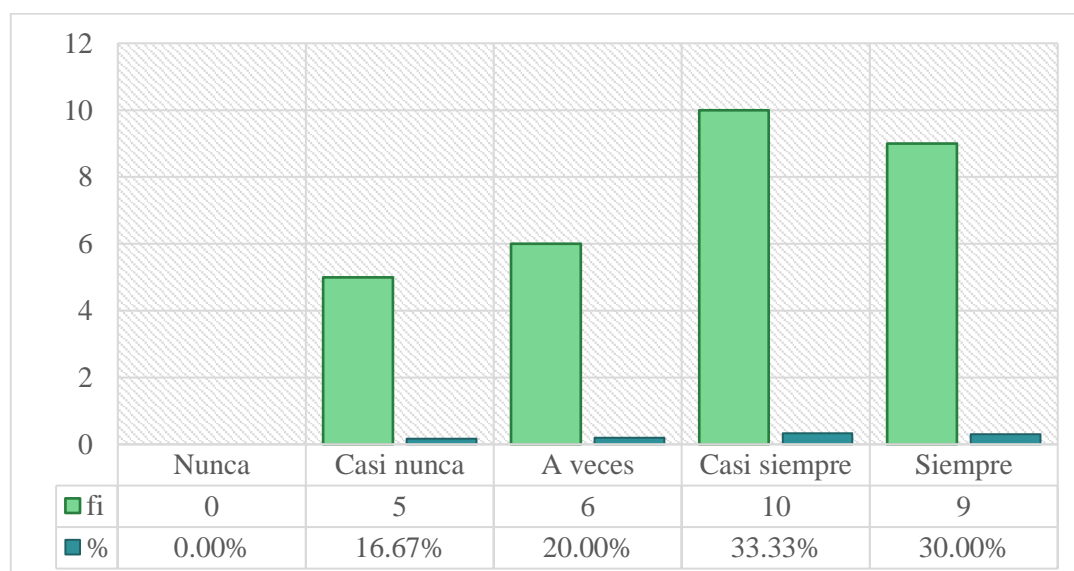


FIGURA 9. Se capacita en temas relacionados a su trabajo, para mejorar sus habilidades

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 16.67% casi nunca se capacitan en temas relacionados a su trabajo para mejorar sus habilidades, asimismo, el 20.00% respondió que a veces, el 33.33% respondió que siempre y el 30.67% respondió que siempre se capacitan en temas relacionados a su trabajo para mejorar sus habilidades.

TABLA 18 Termina su trabajo oportunamente

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	1	3.33%
A veces	2	6.67%
Casi siempre	11	36.67%
Siempre	15	50.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

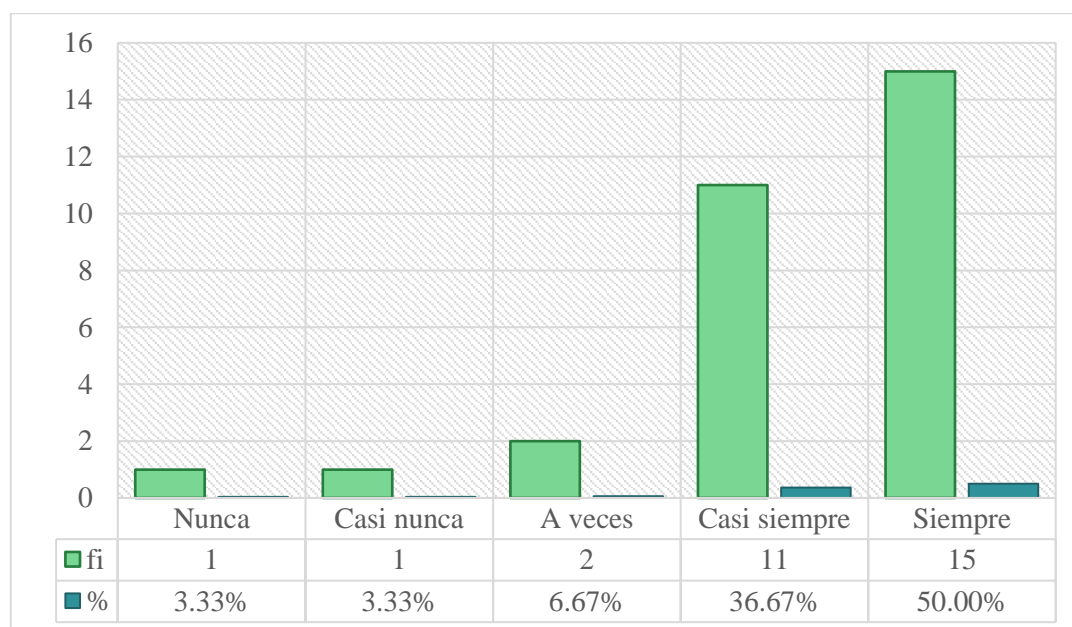


FIGURA 10. Termina su trabajo oportunamente

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 3.33% nunca terminan su trabajo oportunamente, asimismo, el 3.33% respondió que casi nunca, el 6.67% respondió que a veces, el 36.67% respondió que casi siempre y el 50.00% respondió que siempre terminan su trabajo oportunamente.

TABLA 19 Cumple con las tareas que se le encomienda

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	1	3.34%
A veces	4	13.33%
Casi siempre	10	33.33%
Siempre	15	50.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

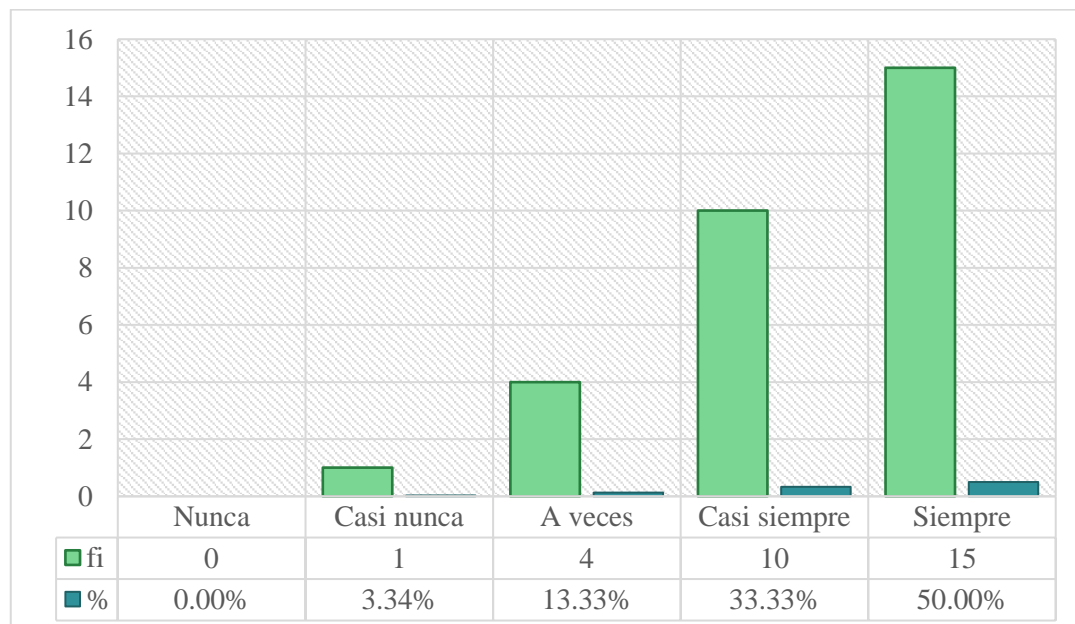


FIGURA 11. Cumple con las tareas que se le encomienda

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 3.34% casi nunca cumplen con las

tareas que se le encomienda, asimismo, el 13.33% respondió que a veces, el 33.33% respondió que casi siempre y el 50.00% respondió que siempre cumplen con las tareas que se le encomienda.

TABLA 20 Esta dispuesto aprender nuevas formas de realizar su trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	2	6.66%
Casi siempre	14	46.67%
Siempre	14	46.67%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

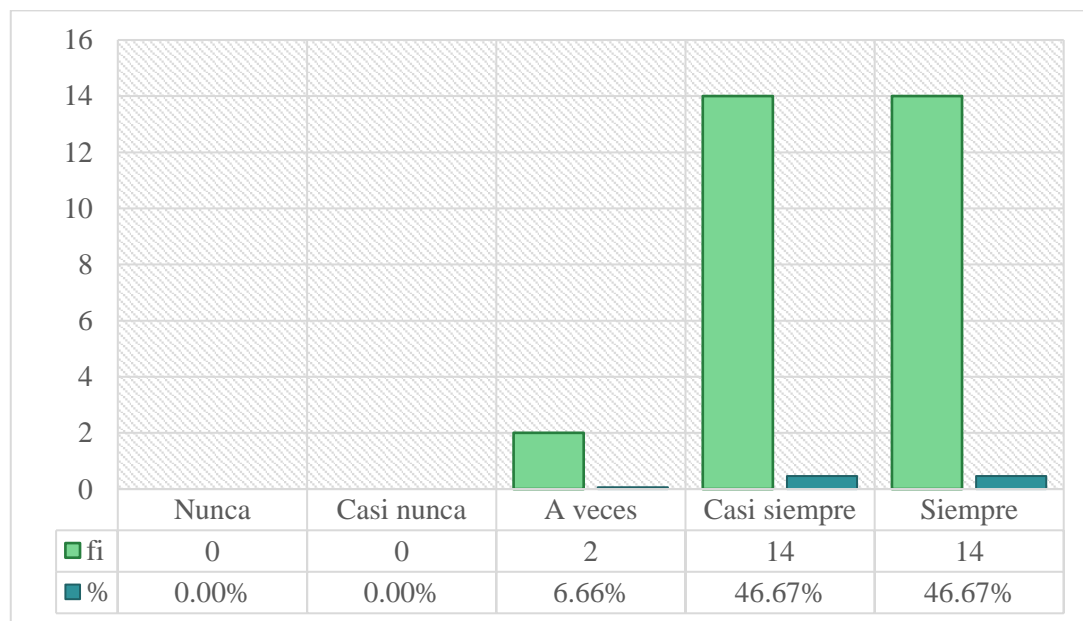


FIGURA 12. Esta dispuesto aprender nuevas formas de realizar su trabajo

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 6.66% a veces están dispuesto aprender nuevas formas de realizar su trabajo, el 46.67% casi siempre y el 46.67% respondió que siempre están dispuesto aprender nuevas formas de realizar su trabajo.

Conocimiento de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021.

TABLA 21 Se considera una persona dispuesta aprender el manejo de nuevos equipos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	3	10.00%
Casi siempre	11	36.67%
Siempre	16	53.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

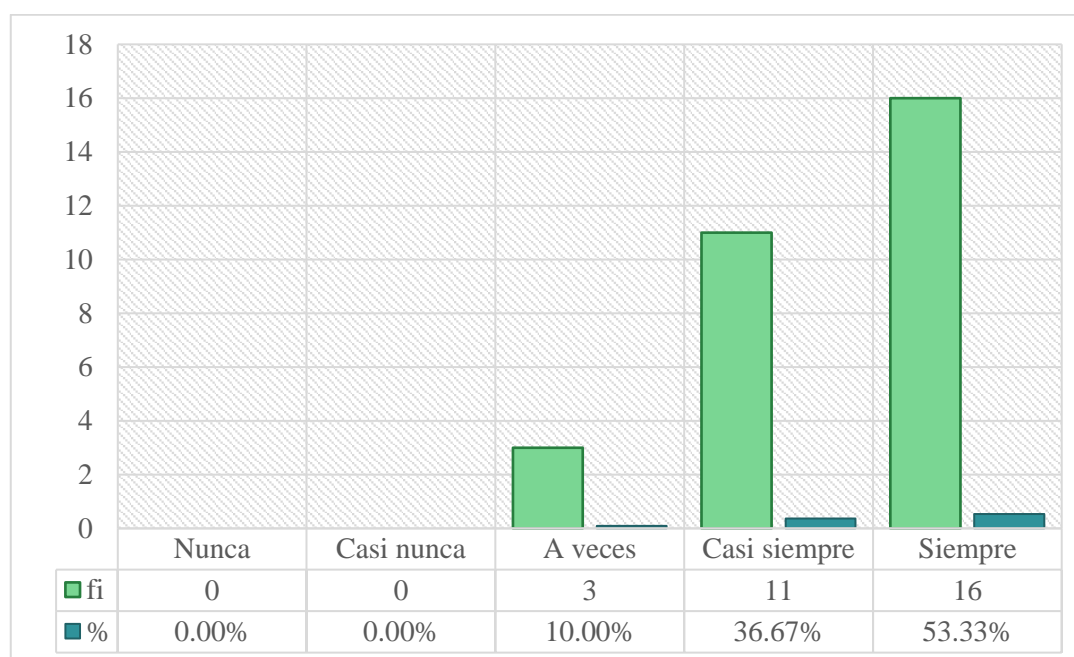


FIGURA 13. Se considera una persona dispuesta aprender el manejo de nuevos equipos

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 10.00% a veces están dispuestos aprender el manejo de nuevos equipos, el 36.67% casi siempre y el 46.67% respondió que siempre están dispuestos aprender el manejo de nuevos equipos.

TABLA 22 Sus compañeros de labor están dispuestos aprender el manejo de nuevos equipos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	4	13.33%
A veces	10	33.33%
Casi siempre	11	36.67%
Siempre	5	16.67%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

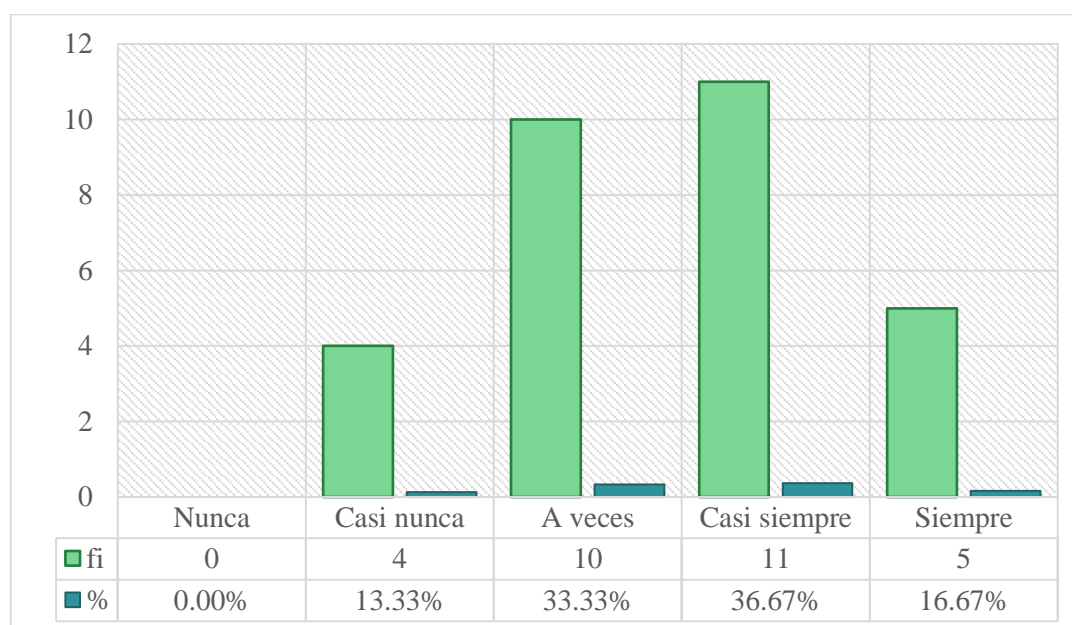


FIGURA 14. Sus compañeros de labor están dispuestos aprender el manejo de nuevos equipos

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 13.33% casi nunca sus compañeros de labor están dispuestos aprender el manejo de nuevos equipos, asimismo, el 33.33% respondieron que a veces, el 36.67% respondió que casi siempre y el 16.67% respondieron que siempre sus compañeros de labor están dispuestos aprender el manejo de nuevos equipos.

TABLA 23 Cumple con los procedimientos establecidos por su área

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	10	33.34%
Casi siempre	10	33.33%
Siempre	10	33.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

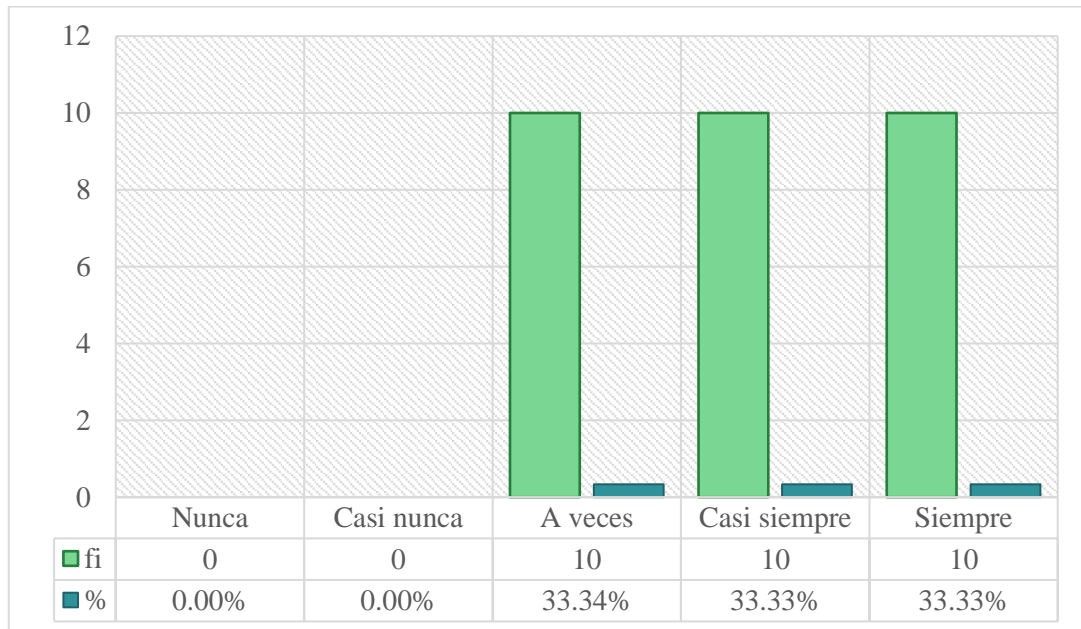


FIGURA 15. Cumple con los procedimientos establecidos por su área

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 33.34% a veces cumplen con los procedimientos establecidos por su área, el 33.33% casi siempre cumplen con los procedimientos establecidos por su área y el 33.33% siempre cumplen con los procedimientos establecidos por su área.

TABLA 24 Presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	2	6.67%
A veces	12	40.00%
Casi siempre	9	30.00%
Siempre	7	23.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

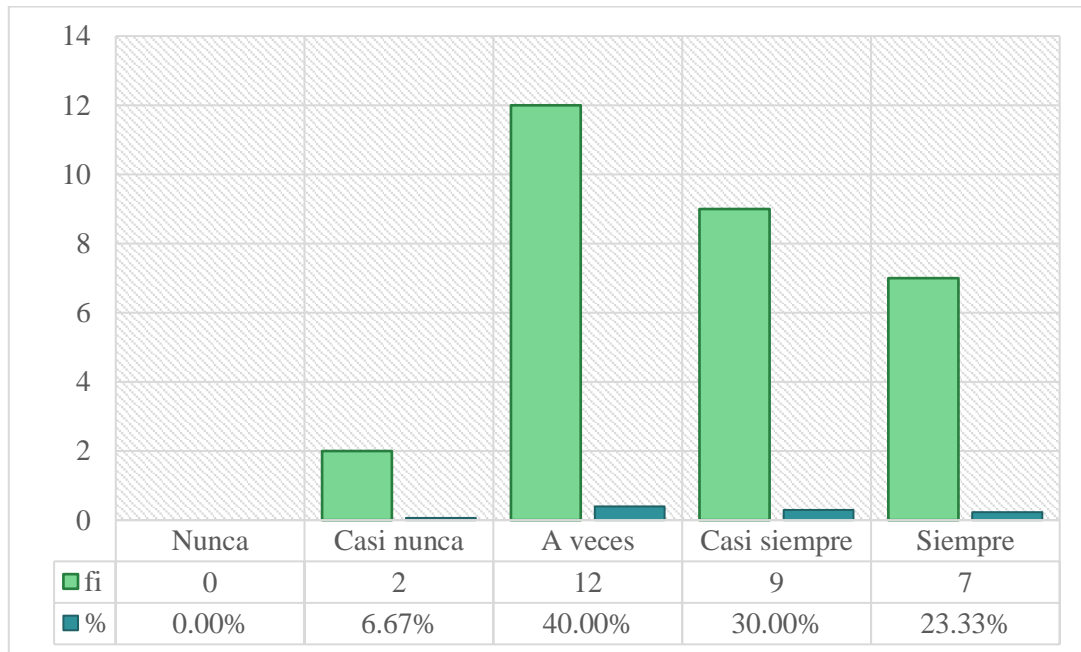


FIGURA 16. Presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 6.67% casi nunca presentan iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo, asimismo, el 40.00% respondió que a veces, el 30.00% manifestó que siempre y el 23.33% respondió que siempre presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo.

TABLA 25 Brinda apoyo a los demás en la utilización de equipos y materiales

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	2	6.67%
A veces	8	26.67%
Casi siempre	9	30.00%
Siempre	10	33.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

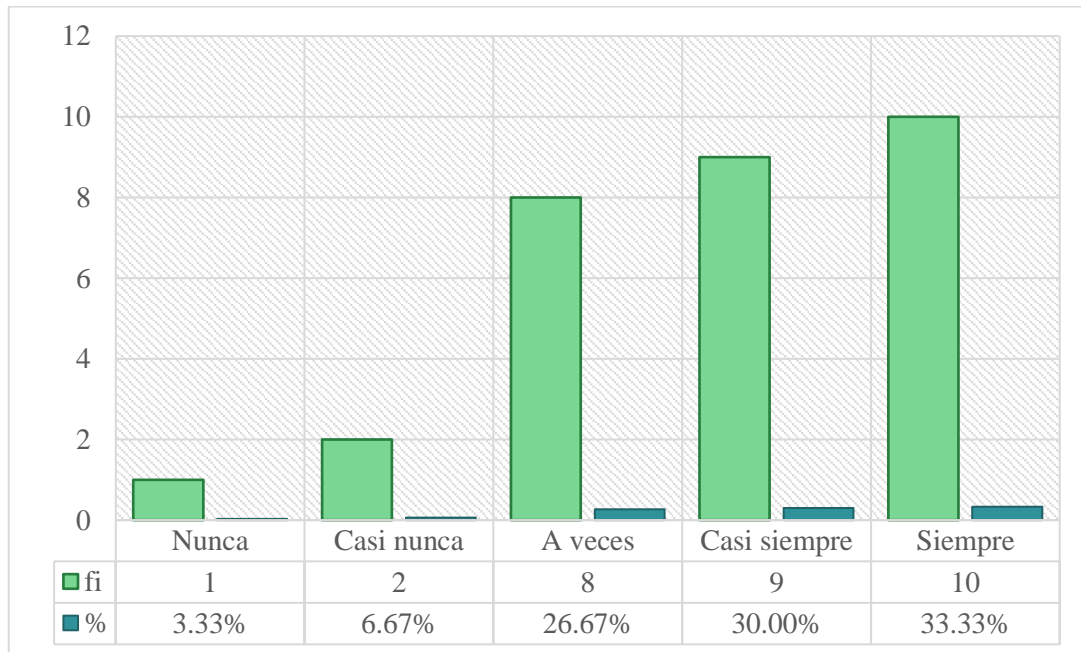


FIGURA 17. Brinda apoyo a los demás en la utilización de equipos y materiales

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 3.33% nunca brinda apoyo a los demás en la utilización de equipos y materiales, asimismo, el 6.67% respondió que casi nunca, el 26.67% manifestó que a veces, el 30.00% manifestó que casi siempre y el 33.33% respondió que siempre brinda apoyo a los demás en la utilización de equipos y materiales.

TABLA 26 Se capacita sobre el manejo de equipos o herramientas tecnológicas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6.66%
Casi nunca	3	10.00%
A veces	11	36.67%
Casi siempre	8	26.67%
Siempre	6	20.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

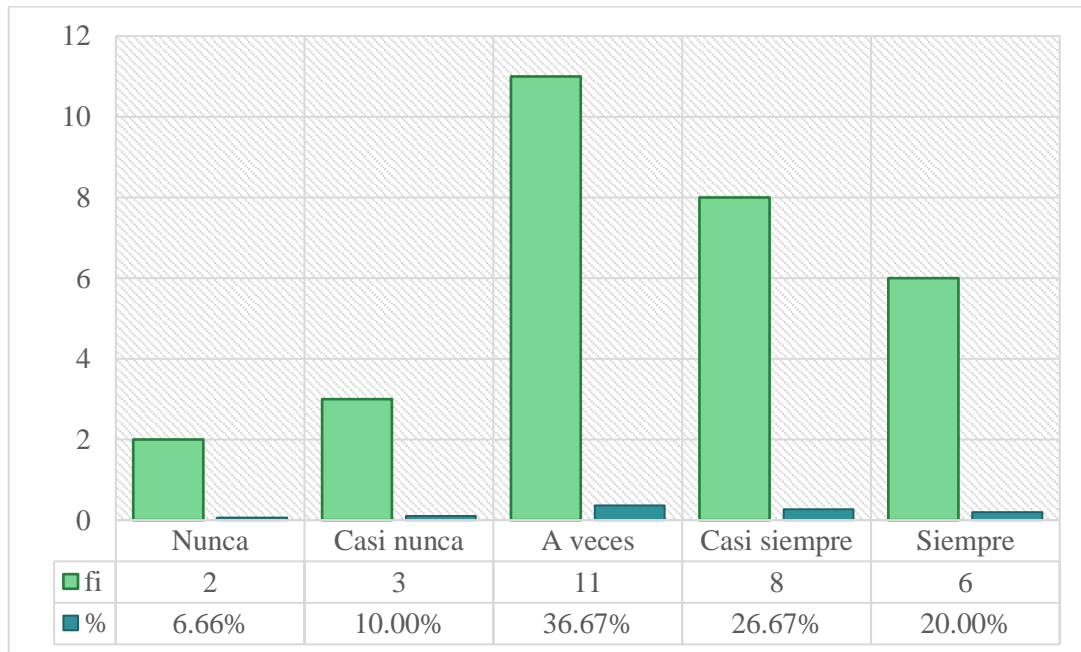


FIGURA 18. Se capacita sobre el manejo de equipos o herramientas tecnológicas

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 6.66% nunca se capacita sobre el manejo de equipos o herramientas tecnológicas, asimismo, el 10.00% respondió que casi nunca, el 36.67% manifestó que a veces, el 26.67% manifestó que casi siempre y el 20.00% respondió que siempre se capacita sobre el manejo de equipos o herramientas tecnológicas.

Personalidad de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021.

TABLA 27 Usted es cortés con las personas de su entorno laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	1	3.33%
A veces	3	10.00%
Casi siempre	11	36.67%
Siempre	14	46.67%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

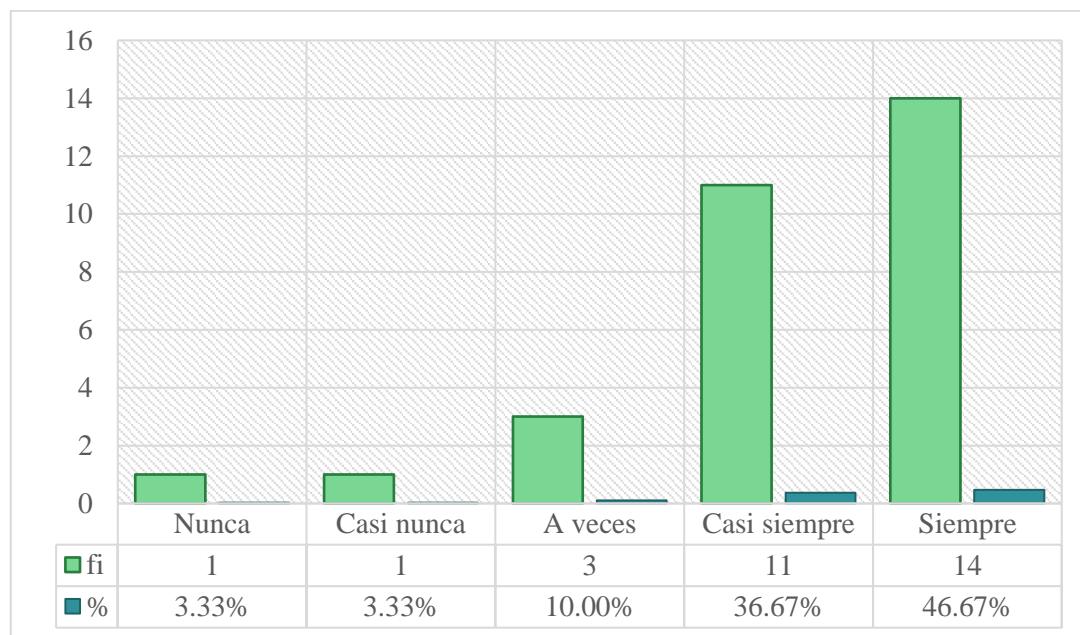


FIGURA 19. Usted es cortés con las personas de su entorno laboral

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 3.33% nunca es cortés con las personas de su entorno laboral, asimismo, el 3.33% respondió que casi nunca, el 10.00% manifestó que a veces, el 36.67% manifestó que casi siempre y el 46.67% respondió que siempre es cortés con las personas de su entorno laboral.

TABLA 28 Evita los conflictos dentro de su área de trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	4	13.34%
Casi siempre	9	30.00%
Siempre	16	53.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

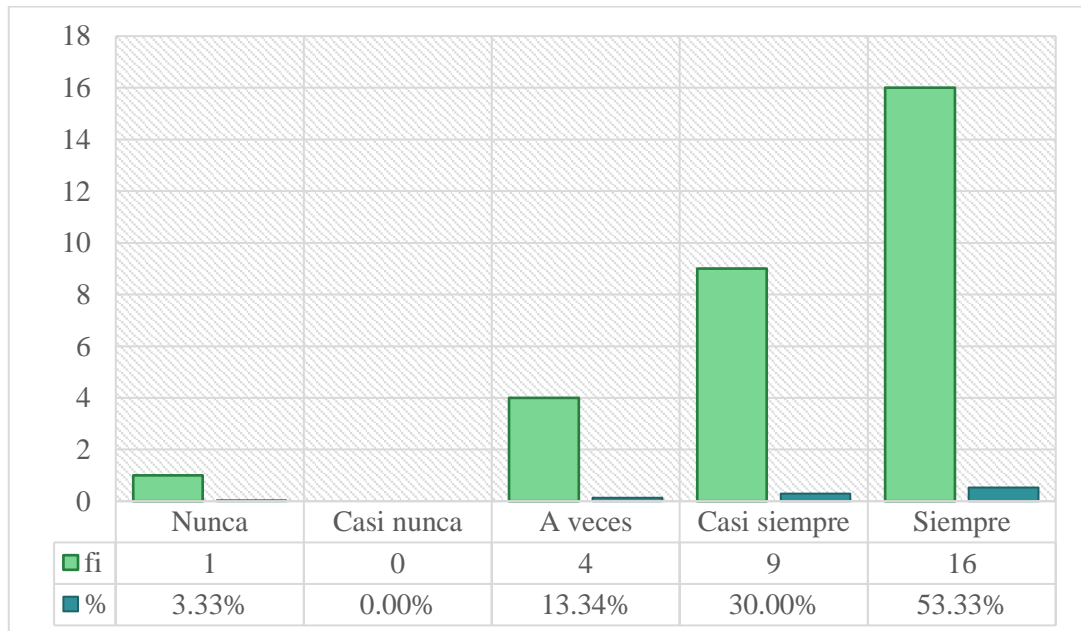


FIGURA 20. Evita los conflictos dentro de su área de trabajo

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 3.33% nunca evita los conflictos dentro de su área de trabajo, asimismo, el 13.34% respondió que a veces, el 30.00% manifestó que casi siempre y el 53.33% respondió que siempre evita los conflictos dentro de su área de trabajo.

TABLA 29 Muestra aptitud para integrarse a su equipo de trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	1	3.33%
A veces	5	16.67%
Casi siempre	9	30.00%
Siempre	14	46.67%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

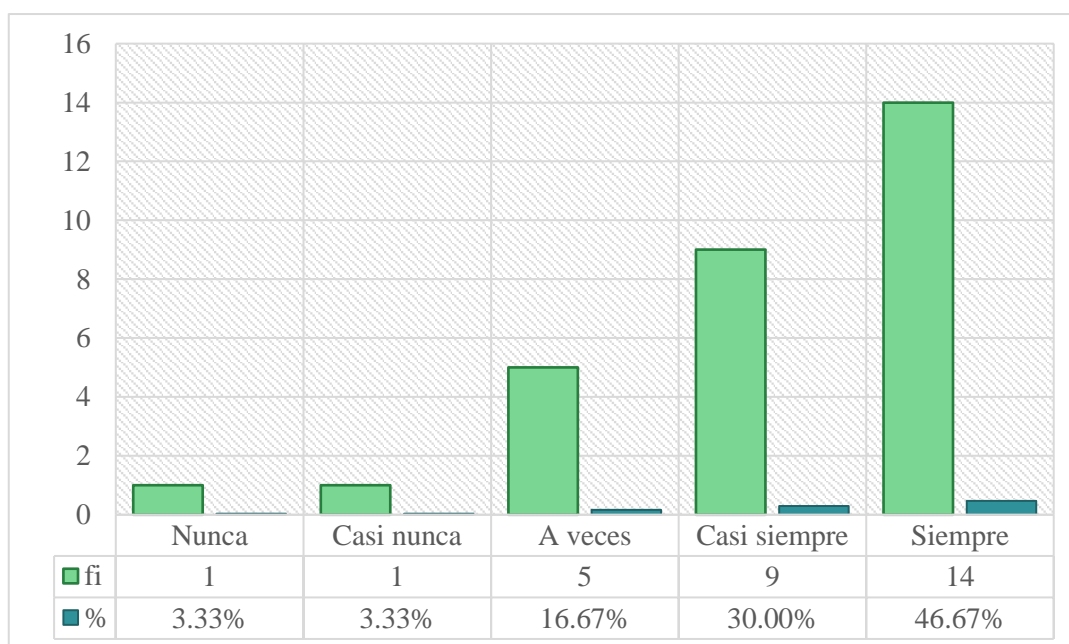


FIGURA 21. Muestra aptitud para integrarse a su equipo de trabajo

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 3.33% nunca muestra aptitud para integrarse a su equipo de trabajo, asimismo, el 3.33% respondió casi nunca, el 16.67% respondió que a veces, el 30.00% manifestó que casi siempre y el 46.67% respondió que siempre muestra aptitud para integrarse a su equipo de trabajo.

TABLA 30 Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
---------------	-------------------	-------------------

Nunca	1	3.33%
Casi nunca	1	3.33%
A veces	6	20.00%
Casi siempre	15	50.00%
Siempre	7	23.34%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

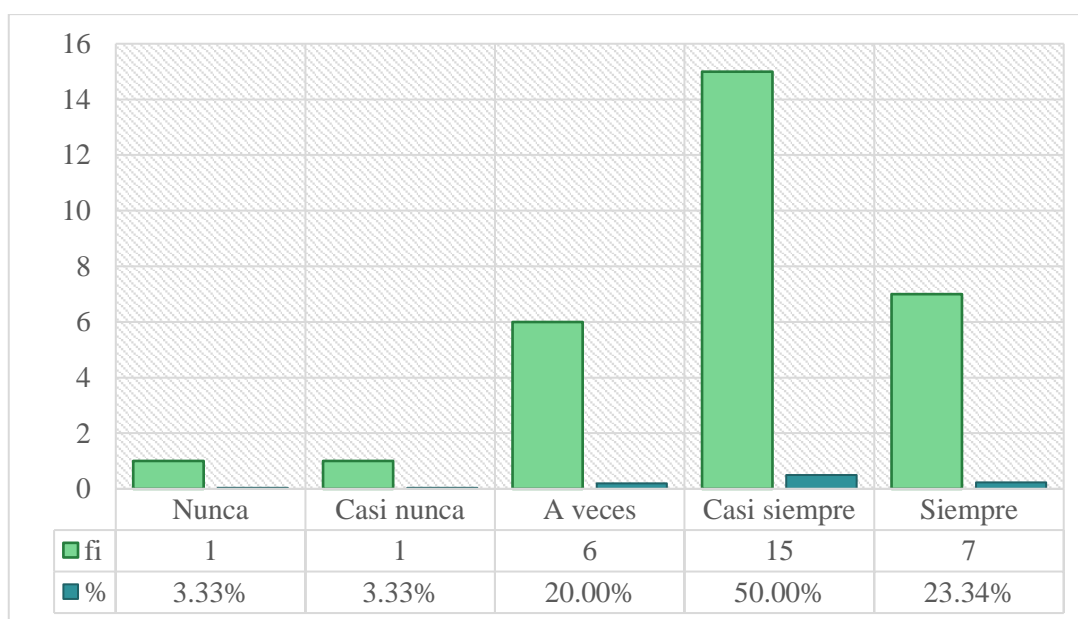


FIGURA 22. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 3.33% nunca se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo, asimismo, el 3.33% respondió casi nunca, el 20.00% respondió que a veces, el 50.00% manifestó que casi siempre y el 23.34% respondió que siempre se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo.

TABLA 31 Promueve un clima organizacional positivo entre todos sus compañeros

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6.67%

Casi nunca	0	0.00%
A veces	4	13.33%
Casi siempre	11	36.67%
Siempre	13	43.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

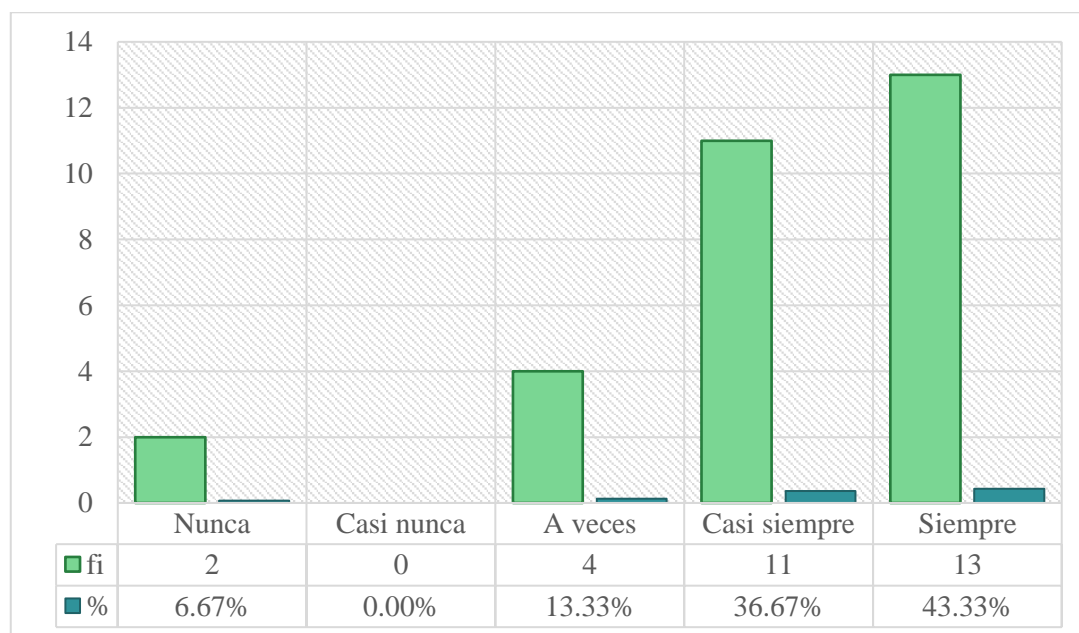


FIGURA 23. Promueve un clima organizacional positivo entre todos sus compañeros

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 6.67% nunca promueve un clima organizacional positivo entre todos sus compañeros, asimismo, el 13.33% respondió que a veces, el 36.67% manifestó que casi siempre y el 43.33% siempre promueve un clima organizacional positivo entre todos sus compañeros.

TABLA 32 Ve las cosas con optimismo, dejando de lado pensamientos negativos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	8	26.67%

Casi siempre	11	36.67%
Siempre	10	33.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

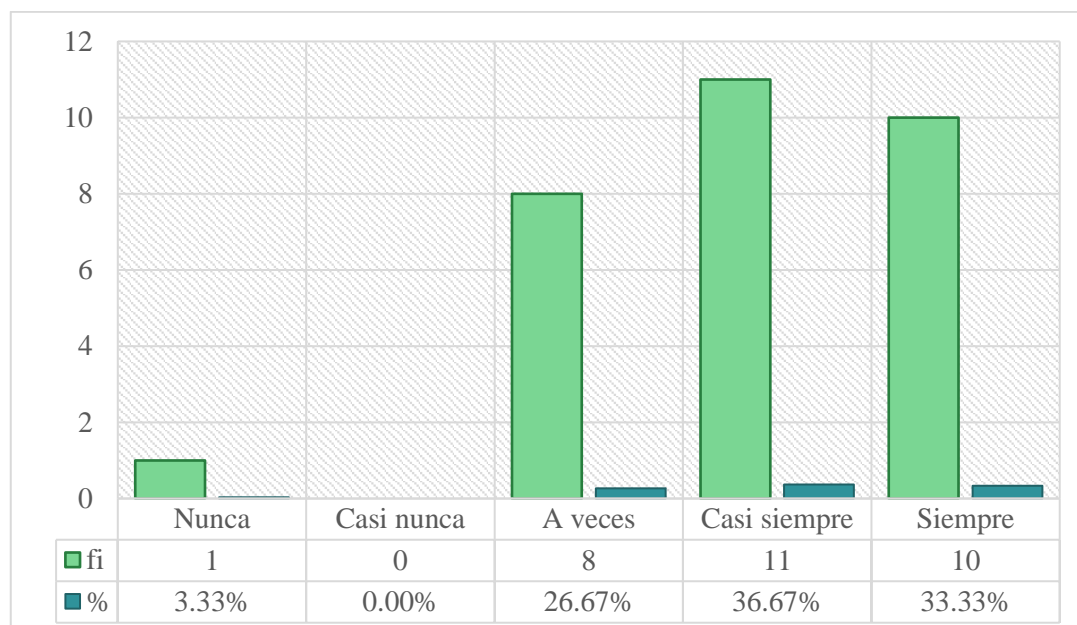


FIGURA 24. Ve las cosas con optimismo, dejando de lado pensamientos negativos

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 3.33% nunca ve las cosas con optimismo, dejando de lado pensamientos negativos, asimismo, el 26.67% respondió que a veces, el 36.67% manifestó que casi siempre y el 33.33% siempre ve las cosas con optimismo, dejando de lado pensamientos negativos.

TABLA 33 Al momento de realizar un trabajo siempre influye en sus compañeros

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	11	36.67%
Casi siempre	7	23.33%
Siempre	11	36.67%

Total

30

100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

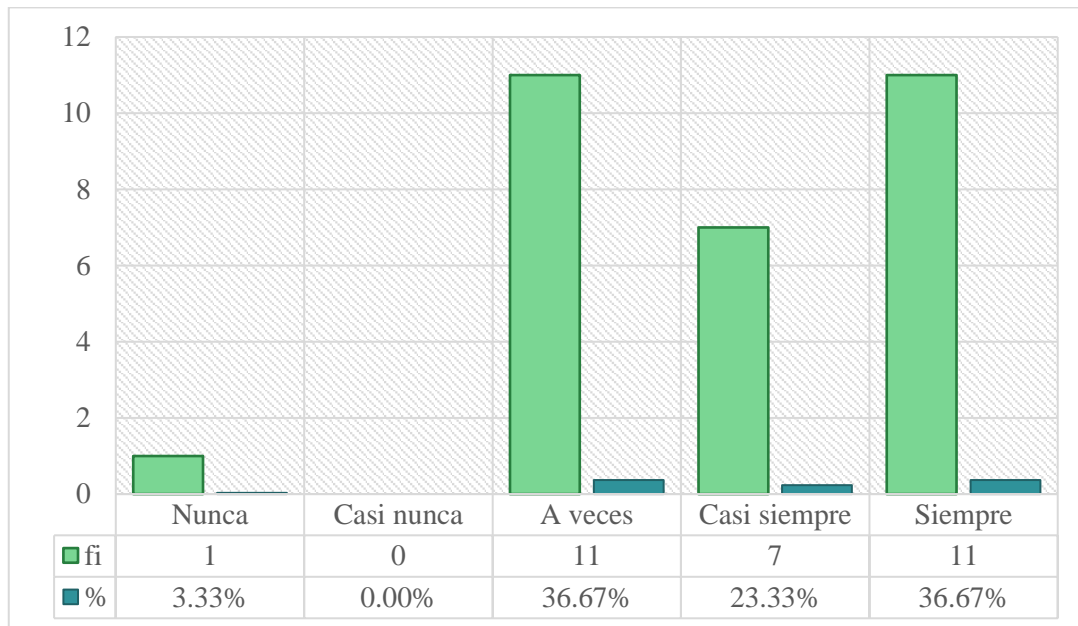


FIGURA 25. Al momento de realizar un trabajo siempre influye en sus compañeros

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 3.33% al momento de realizar un trabajo nunca influye en sus compañeros, asimismo, el 36.67% respondió al momento de realizar un trabajo a veces influye en sus compañeros, el 23.33% manifestó que al momento de realizar un trabajo casi siempre influye en sus compañeros y el 36.67% al momento de realizar un trabajo siempre influye en sus compañeros.

TABLA 34 Asigna tareas con instrucciones claras y precisas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	1	3.33%
A veces	9	30.00%
Casi siempre	8	26.67%
Siempre	11	36.67%

Total

30

100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

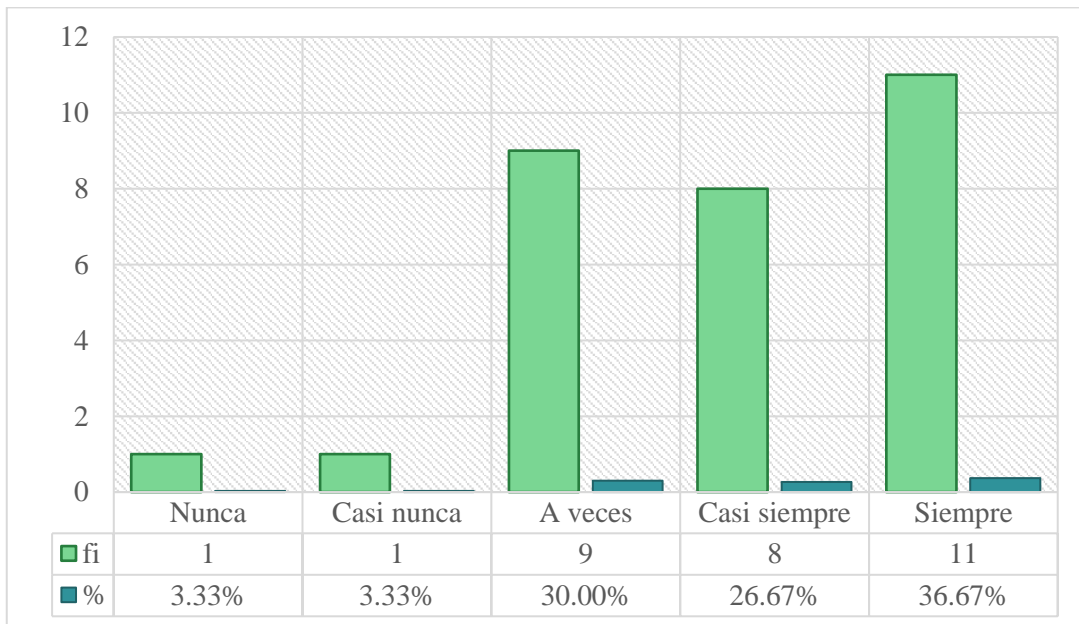


FIGURA 26. Asigna tareas con instrucciones claras y precisas

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 3.33% nunca asigna tareas con instrucciones claras y precisas, asimismo, el 3.33% casi nunca asigna tareas con instrucciones claras y precisas, el 30.00% a veces asigna tareas con instrucciones claras y precisas, el 26.67% casi siempre asigna tareas con instrucciones claras y precisas y el 36.67% siempre asigna tareas con instrucciones claras y precisas.

TABLA 35 Aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos de su área

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	1	3.33%
A veces	11	36.67%
Casi siempre	11	36.67%
Siempre	7	23.33%

Total

30

100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

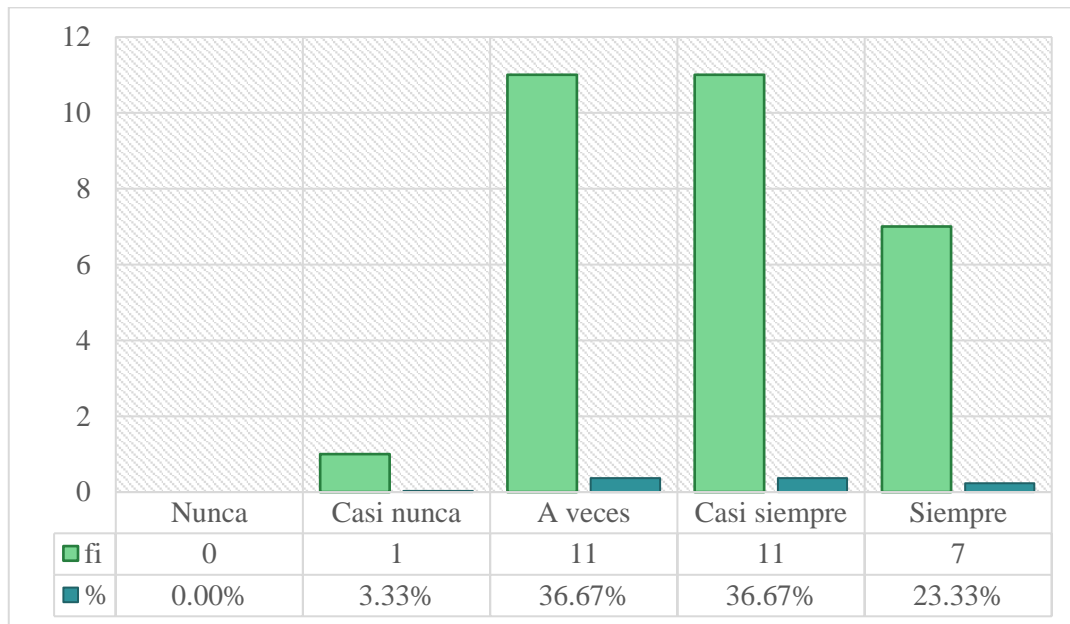


FIGURA 27. Aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos de su área

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 3.33% casi nunca aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos de su área, asimismo, el 36.67% respondió que a veces, el 36.67% manifestó que casi siempre y el 23.33% respondió que siempre aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos de su área.

Expectativas de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021

TABLA 36 Recibe recompensas o incentivos por sus logros en su área de trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	23.33%
Casi nunca	8	26.67%
A veces	12	40.00%
Casi siempre	3	10.00%

Siempre	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

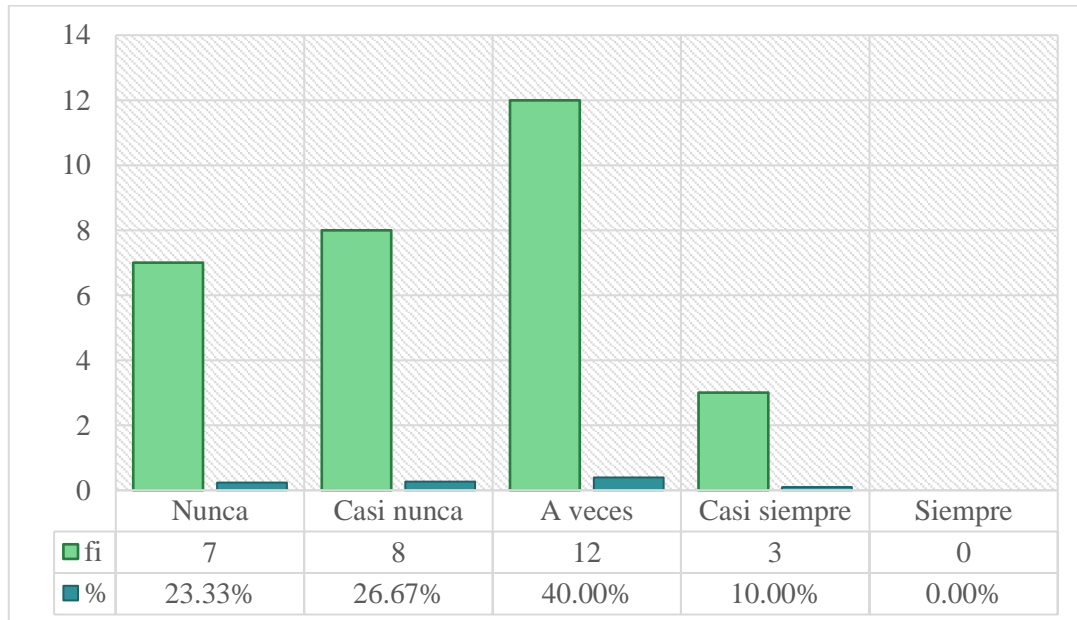


FIGURA 28. Recibe recompensas o incentivos por sus logros en su área de trabajo

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 23.33% nunca recibe recompensas o incentivos por sus logros en su área de trabajo, asimismo, el 26.67% respondió casi nunca, el 40.00% manifestó que a veces y solo el 10.00% respondió que casi siempre recibe recompensas o incentivos por sus logros en su área de trabajo.

TABLA 37 Considera que las recompensas e incentivos mejoran su desempeño

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	12	40.00%
Casi siempre	8	26.67%
Siempre	9	30.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

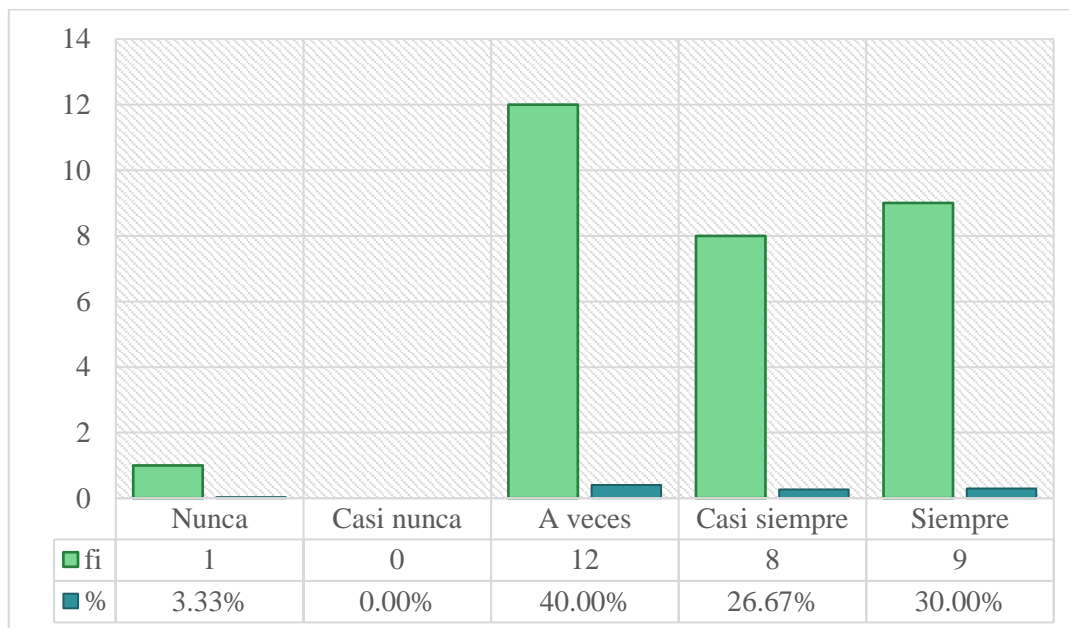


FIGURA 29. Considera que las recompensas e incentivos mejoran su desempeño

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 3.33% nunca considera que las recompensas e incentivos mejoran su desempeño, asimismo, el 40.00% respondió que a veces, el 26.67% manifestó que casi siempre y el 30.00% respondió que siempre las recompensas e incentivos mejoran su desempeño.

TABLA 38 Su jefe inmediato reconoce los buenos trabajos que realiza

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	10.00%
Casi nunca	8	26.67%
A veces	6	20.00%
Casi siempre	7	23.33%
Siempre	6	20.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

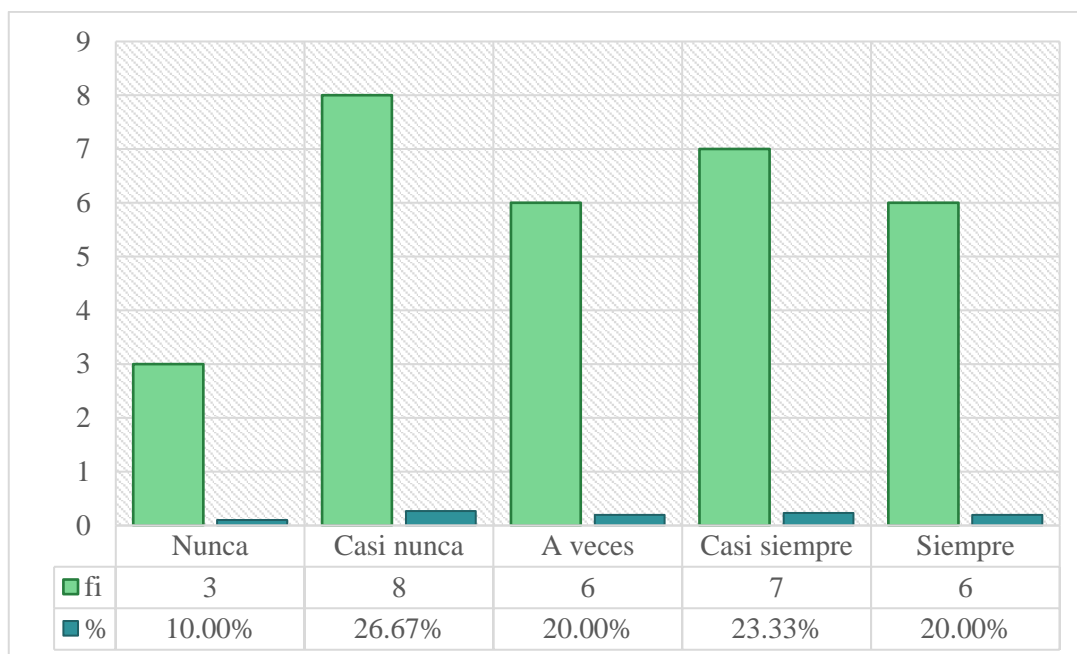


FIGURA 30. Su jefe inmediato reconoce los buenos trabajos que realiza

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 10.00% nunca su jefe inmediato reconoce los buenos trabajos que realiza, asimismo, el 26.67% respondió casi nunca, el 20.00% manifestó que a veces, el 23.33% respondió casi siempre y el 20.00% respondió que siempre su jefe inmediato reconoce los buenos trabajos que realiza.

TABLA 39 Se siente útil y valorado por las labores que realiza

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	4	13.33%
A veces	11	36.67%
Casi siempre	6	20.00%
Siempre	8	26.67%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

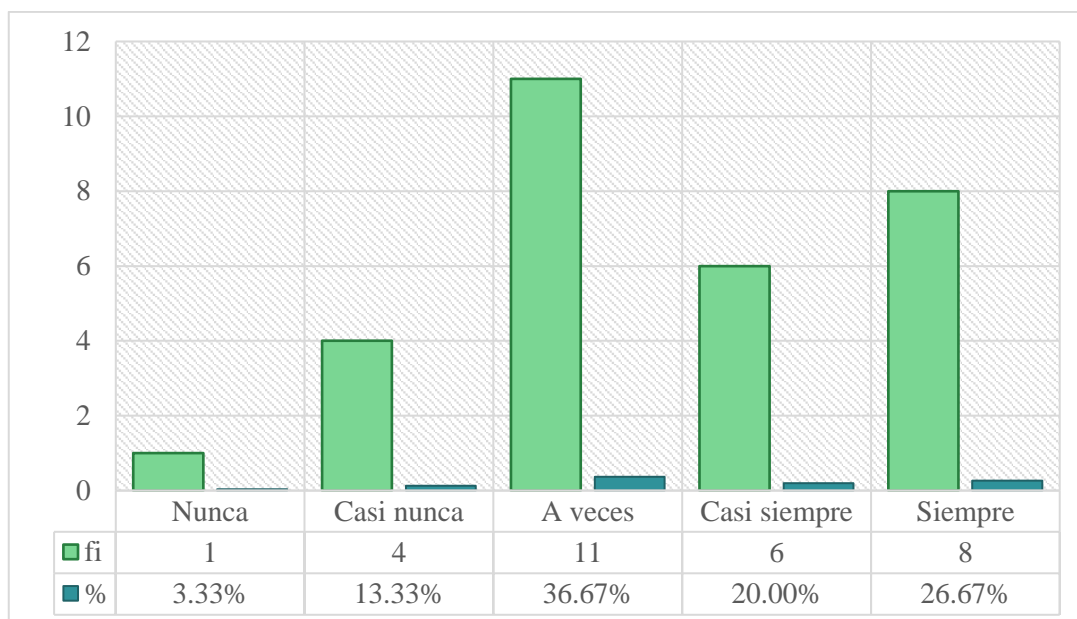


FIGURA 31. Se siente útil y valorado por las labores que realiza

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 3.33% nunca se siente útil y valorado por las labores que realiza, asimismo, el 13.33% respondió casi nunca, el 36.67% manifestó que a veces, el 20.00% respondió casi siempre y el 26.67% respondió que siempre se siente útil y valorado por las labores que realiza.

TABLA 40 Ante una sanción habla con el jefe de área esperando una explicación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	23.33%
Casi nunca	2	6.67%
A veces	4	13.34%
Casi siempre	10	33.33%
Siempre	7	23.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

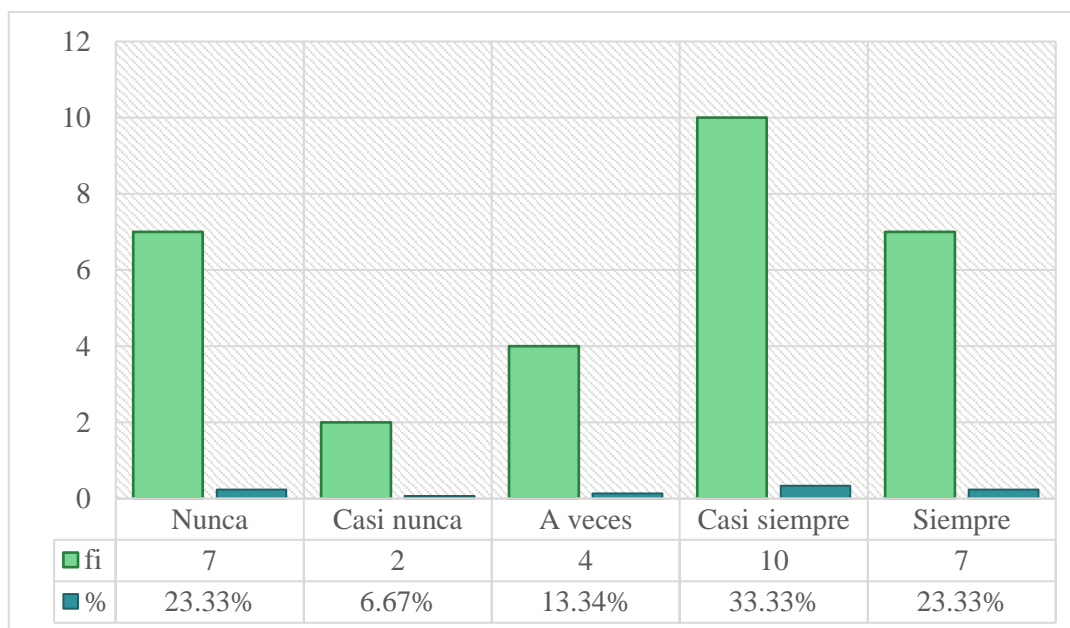


FIGURA 32. Ante una sanción habla con el jefe de área esperando una explicación

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 23.33% ante una sanción nunca habla con el jefe de área esperando una explicación, asimismo, el 6.67% respondió casi nunca, el 13.34% manifestó que a veces, el 33.33% respondió casi siempre y el 23.33% respondió que ante una sanción siempre habla con el jefe de área esperando una explicación.

TABLA 41 Acepta las sanciones que se le imponen, siempre que ésta sea justa.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	20.00%
Casi nunca	3	10.00%
A veces	4	13.33%
Casi siempre	6	20.00%
Siempre	11	36.67%
Total	30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

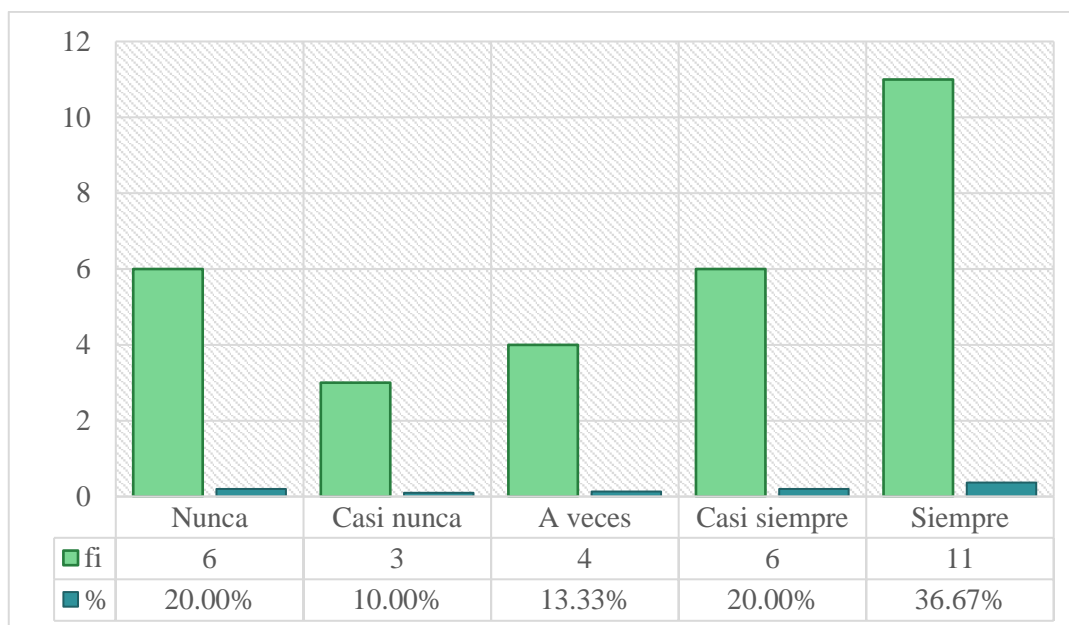


FIGURA 33. Acepta las sanciones que se le imponen, siempre que ésta sea justa.

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 20.00% nunca acepta las sanciones que se le imponen, siempre que ésta sea justa, asimismo, el 10.00% respondió casi nunca, el 13.34% manifestó que a veces, el 20.00% respondió casi siempre y el 36.67% respondió siempre acepta las sanciones que se le imponen, siempre que ésta sea justa.

Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets:

caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021

TABLA 42 Desempeño laboral en el Supermarket 5A.

Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[30 – 70[1	3.33%
Medio	[70 – 110[9	30.00%
Alto	[110 – 150]	20	66.67%
Total		30	100.00%

Fuente: Datos del cuestionario – elaboración propia.

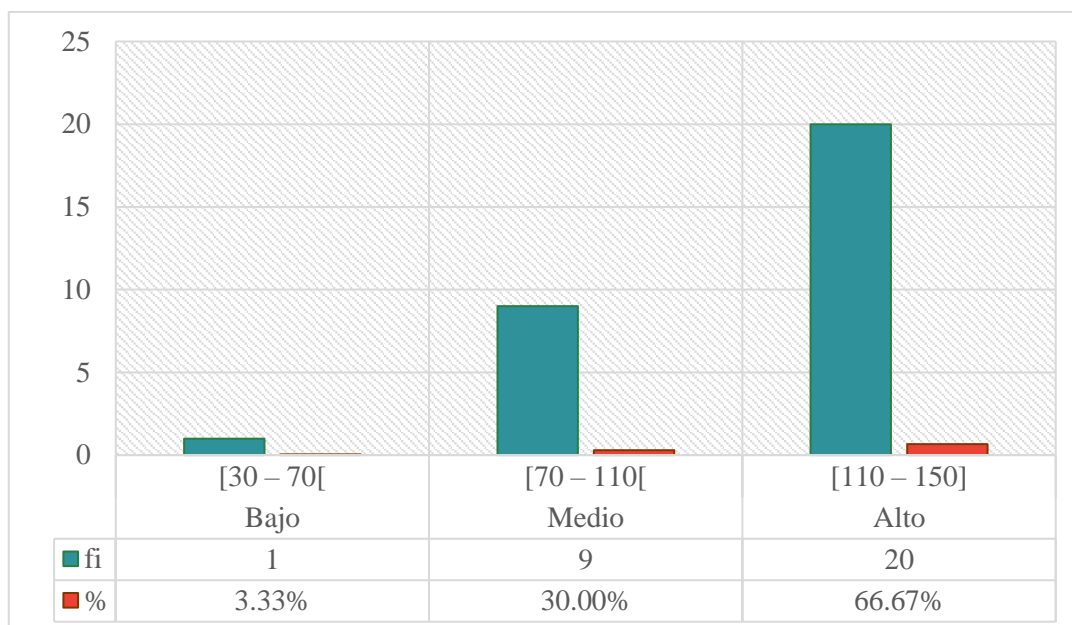


FIGURA 34. Nivel de desempeño laboral en el Supermarket 5A.

Interpretación:

Tal como se puede observar en la tabla y figura superior, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el nivel de desempeño laboral se califica en el 3.33% como bajo, el 30.00% como medio y el 66.67% como alto, con dicha información se infiere que el desempeño laboral en el Supermarket 5A es adecuado, sin embargo, aún falta mejorar otros criterios que sin duda repercuten en el desarrollo y rentabilidad de la organización.

5.2. Análisis de resultados

De acuerdo a los resultados descritos con anterioridad sobre el desempeño laboral en el Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021 se tuvo lo siguiente:

Respecto al objetivo general: Conocer el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021; el cual se tuvo que el desempeño laboral se califica en el 3.33% como bajo, el 30.00% como medio y el 66.67% como alto, con dicha información se infiere que el desempeño laboral en el Supermarket 5A es adecuado, sin embargo, aún falta

mejorar otros criterios que sin duda repercuten en el desarrollo y rentabilidad de la organización. dicho resultado coincide con el de Manjarrez Fuentes et al.(2020) en su investigación que manifiesta que el desempeño laboral de los colaboradores puede generar externalidades positivas en el desarrollo empresarial. En esa línea otro autor como Calderón Angulo et al. (2018), demuestran que las actividades administrativas o la gestión se realizan sin un enfoque de efectividad organizacional, es decir carece de información de apoyo en la administración del personal, afecta las operaciones haciendo que el rendimiento organizacional sea ineficiente.

Respecto al objetivo específico 1: Describir las habilidades de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021. Se tuvo los siguientes resultados: el 40.00% siempre comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores, el 60.00% casi siempre desempeña sus actividades en tiempo y forma adecuada, el 40.00% casi siempre aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias, el 43.33% casi siempre su jefe realiza reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas, el 40.00% a veces invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar la ejecución de sus labores, el 30.00% siempre se capacita en temas relacionados a su trabajo para mejorar sus habilidades, el 50.00% siempre termina su trabajo oportunamente, el 50.00% siempre cumple con las tareas que se le encomienda y el 46.67% casi siempre esta dispuesto aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las exigencias del mercado.

Ante ello se tuvo de manera general que los trabajadores del Supermarket 5ª, presentan buenas habilidades, ya que los porcentajes más significativos se encuentran entre casi siempre y siempre. En ese sentido, el estudio que respalda es de Mora

Romero & Mariscal Rosado (2019), donde manifiesta que las personas buscan la satisfacción de sus necesidades dentro de las organizaciones a las que pertenecen; al lograr su objetivo, su motivación se convierte en el motor impulsor para asumir responsabilidades y encaminar su actuar laboral, cumplir con sus metas personales y organizacionales con altos niveles de eficacia empleando sus habilidades para concretizar dichos objetivos. Además, en esa línea los autores Manjarrez Fuentes et al. (2020) dan un aporte muy significativo en donde la autonomía del empleado es la clave para potenciar su motivación, si se permite que estos desarrollen sus habilidades con independencia, sin un excesivo control y concediendo valor a su misión, sin duda, el desarrollo individual de los colaboradores puede generar externalidades positivas en el desarrollo empresarial.

Respecto al objetivo específico 2: Describir el conocimiento de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021. Se tuvo los siguientes resultados: el 53.33% siempre se considera una persona dispuesta aprender el manejo de nuevos equipos, el 36.67% casi siempre sus compañeros de labor están dispuestos aprender el manejo de nuevos equipos, el 33.34% a veces cumple con los procedimientos establecidos por su área, el 40.00% a veces presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo en la que se desempeña, el 33.33% siempre brinda apoyo a sus compañeros en la utilización de equipos y materiales y el 36.67% a veces asiste a capacitaciones sobre el manejo de equipos o herramientas tecnológicas.

Ante ello se tuvo de manera general que los trabajadores del Supermarket 5^a, presentan conocimientos regulares, ya que los porcentajes más significativos se encuentran desde a veces hasta siempre. En ese sentido, el estudio que respalda es de

Bohórquez et al. (2020), donde manifiesta que el 100% de los trabajadores indican que sus competencias y conocimientos logran a contribuir de manera suficiente a mucha para el desarrollo de las actividades encomendadas; y el 100% de trabajadores mencionan ser eficientes y eficaces al realizar sus actividades diarias. Asimismo, otro estudio que aporta mucho en esta línea son de Riera Recalde et al. (2020), en donde las tendencias actuales en el ámbito laboral son cada día más complejas, el cual han obligado a los directivos y administradores a que eleven los niveles de importancia conferida al ser humano como protagonista del desarrollo empresarial. Además es necesario realizar actividades como capacitaciones y talleres que permitan a la empresa encaminar mejores resultados y con ello un mejor desempeño laboral de sus trabajadores, lo cual se traduce en el logro de sus objetivos (Chagray Ameri et al., 2020).

Respecto al objetivo específico 3: Describir la personalidad de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021. Se tuvo los siguientes resultados: el 46.67% siempre es cortés con sus compañeros y con las demás personas de su entorno laboral, el 53.33% siempre evita los conflictos dentro de su área de trabajo, el 46.67% siempre muestra aptitud para integrarse a su equipo de trabajo, el 50.00% casi siempre se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo, el 43.33% siempre promueve un clima organizacional positivo entre todos sus compañeros, el 36.67% casi siempre ve las cosas con optimismo, dejando de lado los pensamientos negativos, el 36.67 a veces en el momento de realizar un trabajo siempre influye en sus compañeros, el 36.67% siempre asigna tareas con instrucciones claras y precisas y el 36.67% a veces aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos de su área.

Ante ello se tuvo de manera general que los trabajadores del Supermarket 5ª, presentan regular personalidad, ya que los porcentajes más significativos se encuentran desde a veces hasta siempre. En ese sentido, el estudio que respalda es de Chagray Ameri et al. (2020), donde manifiestan que la clima organizacional que es parte de la personalidad de los trabajadores influye positivamente en el desempeño de sus trabajadores. Además, es necesario promover un programa de mejora continua del clima organizacional. En esa línea otro resultado que avala es de Ledesma Zerpa (2019), donde mencionan que la personalidad y el compromiso laboral van de la mano y es necesario que se respete al empleado, el cual se puede decir que una mejor personalidad del trabajador en su entorno laboral presenta mayor compromiso.

Respecto al objetivo específico 4: Describir las expectativas de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021. Se tuvo los siguientes resultados: el 40.00% a veces recibe recompensas o incentivos por sus logros en su área de trabajo, el 40.00% a veces considera que las recompensas e incentivos mejoran su desempeño en el trabajo, el 26.67% casi nunca su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por los buenos trabajos que realiza, el 36.67% a veces se siente útil y valorado por las labores que realiza en su puesto de trabajo, el 33.33% cuando recibe alguna sanción casi siempre pide hablar con el jefe de área, esperando que le explique los motivos de dicha sanción y el 36.67% siempre acepta las sanciones que se le imponen, siempre que ésta sea justa.

Ante ello se tuvo de manera general que los trabajadores del Supermarket 5ª, presentan regular expectativas, ya que los porcentajes más significativos se encuentran desde a veces hasta siempre. En ese sentido, el estudio que respalda es de Tuesta

Panduro et al. (2021), llegaron a la siguiente conclusión que existe una alta correlación entre el desempeño laboral con el salario del personal administrativo, su antigüedad y su nivel académico. El arte de saber gestionar el sistema salarial y de mejora es un reto para los directivos. La búsqueda de equilibrio y equilibrio en una administración salarial, basada en factores externos, nunca debe escapar a las herramientas que deben definir el marco de decisión gerencial de una organización. En ese contexto, un incremento de la satisfacción laboral del trabajador se ve acompañado de un incremento en el desempeño laboral del agente de seguridad.

Finalmente, a modo general se puede decir la satisfacción que tiene el trabajador en su campo laboral repercute de manera significativa con el desempeño laboral en la organización (Boada Llerena, 2019).

Respecto al objetivo específico 5: Elaborar un plan de mejora.

A la luz de los hallazgos obtenidos, se plasma la siguiente propuesta de mejora:

Problemas encontrados	Causas	Propuestas de mejora	Responsable
Según tabla 12, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 33.33% manifiesta que a veces comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores, el 26.67% manifiesta que casi siempre comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores y el 40.00% manifiesta que siempre comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.	Desmotivación por parte de los colaboradores en las labores que realizan, el cual genera desatención cuando reciben alguna instrucción u orden de parte de su superior. Además también existe insuficiente atención de parte del jefe de área el cual brinda instrucciones pocos claros y precisas, sin darles información exacta.	Para dar respuesta inmediata es necesario planificar y coordinar con el Gerente y Jefes para proponer a realizar capacitaciones en temas de motivación, orientados a dos niveles (Gerente y colaboradores).	Gerente General Jefes de Área
Según la tabla 14, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 6.66% casi nunca aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias, el 26.67% manifiesta que a veces aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias, el 40.00% manifiesta que casi siempre aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias y el 26.67%	Poco conocimiento de los colaboradores en habilidades duras en su campo laboral, además existe poca comunicación entre el equipo de trabajo el cual no permite desarrollar y plantear ideas factibles de solución ante un caso específico. Sumado a ello	El Gerente General debe brindar mediante especialistas capacitaciones a todos los colaboradores para formar líderes democráticos y colaboradores con el fin de formar sinergias y que el	Gerente General Especialista

manifiesta que siempre aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias.	la poca consideración de las ideas aportadas.	conocimiento se repercute entre todos.	
Según la tabla 15, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 3.33% nunca su jefe realiza reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas, el 10.00% respondió casi nunca, el 36.67% determinó que a veces, el 43.33% respondió casi siempre y solo el 6.67% mencionó que siempre su jefe realiza reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas.	Jefe autoritario, en donde solo toma en consideración las ideas que propone, el cual se debe cumplir por los subordinados. Ante ello, el jefe no opera en base del trabajo en equipo y las ideas nuevas del trabajador con ganas de aportar algo innovador.	El Gerente General incentivar a todos jefes para formar líderes democráticos y colaboradores con el fin de formar sinergias aportándose ideas innovadoras en bien de la mejora y desarrollo organizacional.	Gerente General Especialista
Según la tabla 16, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 3.33% nunca invierten tiempo y energía en capacitarse para mejorar la ejecución de sus labores, asimismo, el 3.33% respondió casi nunca, el 40.67% respondió a veces, el 36.67% manifestó que casi siempre y el 16.67% respondió que siempre invierten tiempo y energía en capacitarse para mejorar la ejecución de sus labores.	Insuficiente remuneración laboral y de otros recursos, para inversión en capacitaciones que permitan mejorar la productividad laboral; asimismo, otro factor tiene que ver con la desmotivación para seguir haciendo línea de carrera en la organización.	El Gerente General motivar a todos los colaboradores con la subvención de capacitaciones, asimismo premiar a los mejores trabajadores con alguna beca de estudio, como también darle las facilidades para que sigan superándose tanto dentro como afuera de la organización.	Gerente General Trabajadores
Según la tabla 22, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 13.33% casi nunca sus compañeros de	Desmotivación y carencia de recursos el cual no permiten entre	El Gerente General debe incentivar a mejorar las	Gerente General

labor están dispuestos aprender el manejo de nuevos equipos, asimismo, el 33.33% respondieron que a veces, el 36.67% respondió que casi siempre y el 16.67% respondieron que siempre sus compañeros de labor están dispuestos aprender el manejo de nuevos equipos	colaboradores trabajar en equipo y mucho menos aprender nuevas formas y métodos de trabajo que permitan una mejor eficiencia en sus actividades.	técnicas de trabajo con el apoyo de especialistas y de equipos innovadores que garanticen la eficiencia en el trabajo.	Especialista
Según la tabla 24, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 6.67% casi nunca presentan iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo, asimismo, el 40.00% respondió que a veces, el 30.00% manifestó que siempre y el 23.33% respondió que siempre presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo.	Los colaboradores son carentes de recursos y herramientas, asimismo, la baja de participación en asuntos de toma de decisiones, hacen que no haya iniciativas para mejorar los procedimientos en el trabajo.	El Gerente General y jefes operar bajo un esquema horizontal, en donde haya participación desde el nivel supra, hasta el nivel infra, tomándose en consideración todo aporte, para luego llegar a un consenso democrático.	Gerente General Jefes de Área
Según la tabla 25, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 3.33% nunca brinda apoyo a los demás en la utilización de equipos y materiales, asimismo, el 6.67% respondió que casi nunca, el 26.67% manifestó que a veces, el 30.00% manifestó que casi siempre y el 33.33% respondió que siempre brinda apoyo a los demás en la utilización de equipos y materiales	Desconocimiento del manejo de los equipos y materiales, así como también la aptitud insólita de los colaboradores para enseñar a los demás.	El Jefe debe capacitar a todo su equipo de trabajo en el uso de los equipos y herramientas. Además debe incentivar a transmitir conocimientos entre todos para lograr un trabajo sincronizado.	Jefe de Área

<p>Según la tabla 26, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 6.66% nunca se capacita sobre el manejo de equipos o herramientas tecnológicas, asimismo, el 10.00% respondió que casi nunca, el 36.67% manifestó que a veces, el 26.67% manifestó que casi siempre y el 20.00% respondió que siempre se capacita sobre el manejo de equipos o herramientas tecnológicas</p>	<p>El insuficiente recurso y el poco interés hacen que los colaboradores no opten por aprender el manejo de herramientas tecnológicas que permitan mejorar la productividad y desempeño laboral.</p>	<p>El Gerente General, invertir en recursos tecnológico, asimismo capacitar e incentivar a los colaboradores para el manejo óptimo de los equipos y de las herramientas innovadoras.</p>	<p>Gerente General</p>
<p>Según la tabla 30, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 3.33% nunca se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo, asimismo, el 3.33% respondió casi nunca, el 20.00% respondió que a veces, el 50.00% manifestó que casi siempre y el 23.34% respondió que siempre se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo</p>	<p>Desconocimiento de la estructura de la organización, asimismo existe carencia de un plan de trabajo, generando descoordinación en las actividades hacen que el trabajo se realice sin tener un planeación y control, conllevando a las deficiencias.</p>	<p>El Gerente General, debe difundir toda la estructura organizacional a todos los colaboradores. También el Jefe debe promover la formulación de un plan de trabajo en donde se asignen roles y tareas a todo el equipo de trabajo.</p>	<p>Gerente General Jefe de Área</p>
<p>Según la tabla 33, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 3.33% al momento de realizar un trabajo nunca influye en sus compañeros, asimismo, el 36.67% respondió al momento de realizar un trabajo a veces influye en sus compañeros, el 23.33% manifestó que al momento de realizar un trabajo casi siempre influye en sus compañeros y el</p>	<p>Baja relación entre compañeros de trabajo, genera una labor individual, el cual se desvanece la influencia entre colaboradores.</p>	<p>El Jefe de Área, debe asignar roles en equipos diversos con el fin de mejorar la relación y la comprensión.</p>	<p>Jefe de Área</p>

36.67% al momento de realizar un trabajo siempre influye en sus compañeros			
Según la tabla 36, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 23.33% nunca recibe recompensas o incentivos por sus logros en su área de trabajo, asimismo, el 26.67% respondió casi nunca, el 40.00% manifestó que a veces y solo el 10.00% respondió que casi siempre recibe recompensas o incentivos por sus logros en su área de trabajo	El Gerente de la organización no está capacitado para conducir una organización empresarial en el giro a su cargo, lo cual repercute en los colaboradores de no recibir ningún tipo de incentivos o reconocimientos	El Gerente General, acudir a su apoyo con especialistas para concretar capacitación en materia de planificación económica y otras necesidades de la organización.	Gerente General
Según la tabla 38, del total de 30 trabajadores encuestados en el Supermarket 5A, el 10.00% nunca su jefe inmediato reconoce los buenos trabajos que realiza, asimismo, el 26.67% respondió casi nunca, el 20.00% manifestó que a veces, el 23.33% respondió casi siempre y el 20.00% respondió que siempre su jefe inmediato reconoce los buenos trabajos que realiza	El Jefe inmediato por desconocimiento no toma interés y deja por desapercibido los esfuerzos desplegados de los colaboradores en cumplir mejor trabajo y como respuesta no reciben ningún tipo de reconocimiento cuando realizan un buen trabajo.	Desarrollar taller de capacitación, considerando como necesidad que la participación de los colaboradores en el trabajo es importante, como tal sensibilizarse para reconocer las destacadas labores y lograr la estabilidad y sostenibilidad de la organización a lo largo del horizonte del tiempo.	Gerente General Jefes de Área

Propuesta de plan de mejora

Dicha propuesta viene ser un conjunto de medidas y acciones orientados al cambio que se realizan en la organización para mejorar su rendimiento laboral, económico y social. Siendo un plan de acciones a mediano y largo plazo, medibles en cada cierto periodo, que tiene como finalidad impulsar la mejora del trabajo en cada área de la organización.

1 Datos Generales

- 1.1 Razón social: Supermarket 5A S.C.R.L.
- 1.2 Ubicación: Av. Tupac Amaru Nro. 116 (Fte Pqe Alameda).
- 1.3 Representante: Quintero Carbajal, William
- 1.4 Actividad económica: Venta al por menor de comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco.

2 Justificación

En la actualidad, las organizaciones se enfrentan en permanentes cambios, debido a la constante necesidad de mejorar para poder mantenerse en el mercado, ya que la competencia cada día crece. Así mismo, la supervivencia de las empresas en el tiempo dependerá de gran manera de la capacidad, competencias y conocimientos de sus trabajadores, por esto las empresas deben de contar con colaboradores competentes, por ende, para poder saber si los colaboradores están cumpliendo sus funciones de acuerdo a lo establecido en sus cargos, es necesario evaluar el desempeño porque ayudará a afinar la eficacia e implementar estrategias. Por lo tanto, se puede decir que el desempeño laboral constituye una de las principales fortalezas de una organización, convirtiéndose en una condición necesaria para obtener resultados sostenibles en el tiempo.

3 Principales causas del problema

El plan se formula en base a las siguientes causas determinadas:

- ✓ Presencia de desmotivación por parte de los trabajadores.
- ✓ Liderazgo autoritario en la organización y carencia de trabajo en equipo.
- ✓ Insuficiencia de capacitaciones del personal.
- ✓ Débil política de incentivos y reconocimientos.

4 Finalidad

El plan de mejora tiene como finalidad mejorar el desempeño laboral en base a capacitaciones y orientaciones a todo el personal colaborador de la empresa. Asimismo, poder brindar el soporte mediante especialistas, de tal manera que se pueda revertir las deficiencias encontradas, transformándolas en beneficios económicos para la organización, sin dejar de lado el recurso humano que es la base y piedra angular de toda institución.

5 Objetivos

5.1. Objetivo general

Mejorar el desempeño laboral en la organización empresarial Supermarket 5A.

5.2. Objetivos específicos

- Mejorar la motivación y auto motivación de los colaboradores así también sensibilizando en como cultivarlo y aumentarlo en el ámbito laboral.
- Encaminar hacia un trabajo en base a un estilo de liderazgo colaborativo bajo el marco de trabajo en equipo en la organización.
- Capacitar a los colaboradores en diversas tecnologías de la información y comunicación, así como en productividad personal.

- Fortificar las políticas de reconocimientos e incentivos en una organización por desempeños destacados.

6 Metas

6.1. Metas de atención

01 Gerente General

30 Colaboradores

6.2. Metas de ocupación

Equipo de profesionales: Especialistas, centro de capacitación para empresas,
Gerente General.

7 Estrategias

Objetivos	Estrategias	Responsables
Mejorar la motivación y auto motivación de los colaboradores así también sensibilizando en como cultivarlo y aumentarlo en el ámbito laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Taller en temas de motivación y automotivación. - Realizar encuestas periódicas a todo el personal colaborador - Reuniones permanentes con todo el personal colaborador 	Gerente Especialista
Encaminar un trabajo en base a un estilo de liderazgo colaborativo bajo el marco de trabajo en equipo en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Taller en temas de estructura organizativa empresarial - Taller sobre el estilo de liderazgo colaborativo y trabajo en equipo. - Taller en comunicación efectiva y relaciones humanas. 	Gerente Especialista
Capacitar a los colaboradores en diversas tecnologías de la información y	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en Tics propias de la organización - Capacitación en herramientas de productividad personal. 	Gerente Especialista

comunicación, así como en productividad personal.	- Convenios con centros de capacitación para empresas.	
Fortificar las políticas de reconocimientos e incentivos en una organización por desempeños destacados	<ul style="list-style-type: none"> - Taller de capacitación en temas de reconocimientos, incentivos. - Premiar los desempeños destacados. - Beneficios externos a los colaboradores 	Gerente Especialista

8 Cronograma

ESTRATEGIAS	2022									
	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Taller en temas de motivación y automotivación.	X			X			X			X
Realizar encuestas periódicas a todo el personal colaborador					X					X
Reuniones permanentes con todo el personal colaborador	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Taller en temas de estructura organizativa empresarial		X						X		
Taller sobre el estilo de liderazgo colaborativo y trabajo en equipo.	X			X			X			X
Taller en comunicación efectiva y relaciones humanas.		X			X			X		
Capacitación en Tics propias de la organización	X					X			X	
Capacitación en herramientas de productividad personal.	X		X		X		X		X	
Convenios con centros de capacitación para empresas.	X									
Taller de capacitación en temas de reconocimientos, incentivos.		X						X		
Premiar los desempeños destacados.				X						X
Beneficios externos a los colaboradores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

9 Presupuesto

El plan será financiado con recursos propios de la empresa Supermarket 5A S.C.R.L.

Recurso humano

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Total S/.
Especialistas	04	1200.00	4800.00
Encuestador	01	500.00	500.00
Sub Total			5300.00

Bienes Disponibles

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Total S/.
Papel Bond A-4	Millar	04	25.00	100.00
Lapicero	Unidad	50	1.00	50.00
Engrapador	Unidad	05	20.00	100.00
Resaltador	Unidad	30	3.50	105.00
Folder de Manila	Unidad	30	0.50	15.00
USB 8 GB	Unidad	30	25.00	750.00
Sub Total				1120.00

Servicios Disponibles

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Total S/.
Internet	Mes	12	70.00	350.00
Refrigerios	Unidad	200	5.00	1000.00
Sub Total				1350.00

Resumen

Naturaleza de Gasto	Costo S/.
Remuneraciones	53000.00

Bienes Disponibles	1120.00
Servicios Disponibles	1350.00
Total	7770.00

VI. Conclusiones

Conclusión general: En relación al objetivo conocer el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021. Se tuvo que el desempeño laboral se califica en el 3.33% como bajo, el 30.00% como medio y el 66.67% como alto, con dicha información se infiere que el desempeño laboral en el Supermarket 5A es adecuado, sin embargo, aún falta mejorar ciertos criterios que sin duda repercuten en el desarrollo y rentabilidad de la organización.

En relación al **objetivo específico 01**, describir las habilidades de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021. Se concluye que el 40.00% de los colaboradores siempre comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores, también el 60.00% casi siempre desempeña sus actividades en tiempo y forma adecuada, además el 40.00% casi siempre aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias, asimismo, el 43.33% respondió que casi siempre su jefe realiza reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas, sin embargo el 40.00% manifestó que a veces invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar la ejecución de sus labores, el cual un total del 33.33% casi siempre se capacita en temas relacionados a su trabajo, para mejorar sus habilidades; por consiguiente el 50.00% manifestó que siempre termina su trabajo oportunamente, asimismo, el 50.00% mencionó que siempre cumple con las tareas que se le encomienda y que el 46.67% casi siempre está dispuesto aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las exigencias del mercado.

En relación al **objetivo específico 02**, describir el conocimiento de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021, se concluye que el 53.33% de los colaboradores siempre se considera una persona dispuesta aprender el manejo de nuevos equipos, también 36.67% cataloga que casi siempre sus compañeros de labor están dispuestos aprender el manejo de nuevos equipos, asimismo, el 33.33% manifestó que casi siempre cumple con los procedimientos establecidos por su área, a pesar que el 40.00% mencionó que a veces presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo en la que se desempeña, además se determinó que el 33.33% siempre brinda apoyo a sus compañeros en la utilización de equipos y materiales y por último el total del 36.67% a veces asiste a capacitaciones sobre el manejo de equipos o herramientas tecnológicas.

En relación al **objetivo específico 03**, describir la personalidad de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021. Se concluye que el 46.67% de los colaboradores siempre es cortés con sus compañeros y con las demás personas de su entorno laboral, el cual un total del 53.33% siempre evita los conflictos dentro de su área de trabajo, asimismo, el 46.67% siempre muestra aptitud para integrarse a su equipo de trabajo, que además el 50.00% casi siempre se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo, siendo el 43.33% que siempre promueve un clima organizacional positivo entre todos sus compañeros, mientras que el 36.67% casi siempre ve las cosas con optimismo, dejando de lado los pensamientos negativos, sin embargo que el 36.67% en el momento de realizar un trabajo a veces influye en sus compañeros, pero el 36.67% siempre asigna tareas con instrucciones claras y precisas

y por otro lado el 36.67% a veces aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos de su área.

En relación al **objetivo específico 04**, Describir las expectativas de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021. Se concluye que el 40.00% a veces recibe recompensas o incentivos por sus logros en su área de trabajo, también el 40.00% considera que a veces las recompensas e incentivos mejoran su desempeño en el trabajo, asimismo, el 26.67% manifestó que casi nunca su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por los buenos trabajos que realiza, el cual un 36.67% manifestó que a veces se siente útil y valorado por las labores que realiza en su puesto de trabajo, es por ello que el 33.33% cuando recibe alguna sanción casi siempre pide hablar con el jefe de área, esperando que le explique los motivos de dicha sanción mientras que el 36.67% siempre acepta las sanciones que se le imponen, siempre que ésta sea justa.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

En base a las conclusiones encontradas, es imprescindible aportar algunas sugerencias que será un aporte de gran relevancia para la organización.

Entonces para poder conseguir una eficiencia en el aprovechamiento de los colaboradores en su desempeño laboral y su productividad se recomienda capacitar continuamente inherente a las funciones específicas que tiene que cumplir dentro de su área, el cual permitirá cosechar mejores resultados para la organización y con ello un mejor aprovechamiento de los colaboradores.

Objetivo específico 01: En cuanto a las habilidades, se recomienda al Gerente general, trabajar con un programa de fortalecimiento de las capacidades motivacionales para los colaboradores, además incentivar el trabajo colaborativo y en equipo, asimismo, es crucial que el gerente se asesore en el liderazgo idóneo que debe seguir su organización. También se recomienda al Gerente realizar encuestas esporádicas para conocer los perspectivas y opiniones de la situación de la empresa, así como una propuesta de solución en bien de seguir mejorando continuamente.

Objetivo específico 02: En cuanto al conocimiento, se recomienda al Gerente que debe fortificar las capacidades de todos los trabajadores de manera constante, tanto internamente que abarca desde el reconocimiento de la organización como de las labores que cumplen, en donde se pueda centrar para concretizar los objetivos y propósitos de la empresa e involucrarlos en los planes y estrategias para alcanzar el éxito empresarial, fomentando la creatividad y la motivación. Además, también se sugiere incentivar y apoyar a los trabajadores que sigan capacitaciones fuera de la

institución en herramientas innovadoras que permitan mejorar la productividad personal.

Objetivo específico 03: En cuanto la personalidad se sugiere fortificar las relaciones interpersonales, así como el pensamiento y la emociones que tienen los trabajadores frente a sus colegas, para ello se deben de realizar talleres con un experto en psicología organizacional, permitiendo reforzar el trabajo en equipo, las habilidades blandas, la empatía y el compañerismo.

Objetivo específico 04: En cuanto a las expectativas, se sugiere que se debe de involucrar más a los trabajadores en la toma de decisiones, haciendo que se sientan identificados y parte de todo el objetivo de la organización. Asimismo, democratizar la planificación de tareas es el punto clave a considerar, de tal forma que se pueda aplicar una política de incentivos y recompensas al desempeño laboral de los trabajadores.

Referencias bibliográficas

- AAmo dt, M. G. (2010). *6a. Edición* (Cengage Learning (ed.); 6ta Ed).
[http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1297/1/Aamodt- Psicología organizacional.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1297/1/Aamodt-Psicología_organizacional.pdf)
- Alles, M. A. (2005). *Desempeño por Competencias evaluación 360°* (Ediciones Granica S.A (ed.)).
- Arias, F. (2013). *Administración de recursos humanos: para el alto desempeño* (Trillas (ed.); 6ta Ed.).
- Artiles Visbal, L., Otero Iglesias, J., & Barrios Osuna, I. (2008). *Metodología de la investigación para las ciencias de la salud* (Editorial de Ciencias Médicas (ed.)).
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Grupo Editorial Patria (ed.); 3ra Edició).
- [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia de la investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Bagolle, A., Valencia, H., & Urquidi, M. (2019). Brecha de habilidades en Bolivia. *Banco Interamericano de Desarrollo*.
https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Brecha_de_habilidades_en_Bolivia_es_es.pdf
- Boada Llerena, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75–103.
<https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385–390. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Calderón Angulo, R. J., Huilcapi Masacón, M. R., Montiel Díaz, P. A., Mora Aristega, J. E., & Naranjo Chávez, D. G. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15–22. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22>
- Cámara de Comercio de Lima. (2018). Productividad laboral a paso lento. In *La Revista de la CCL* (p. 40). https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion817/edicion_817.pdf
- Carmona-Fuentes, P., Vargas-Hernández, J., & Rosas-reyes, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53–68. <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684–703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Chacaltana, J., & Yamada, G. (2009). Calidad del empleo y productividad laboral en el Perú. *ECONSTOR Make Your Publications Visible*, 691. <https://www.econstor.eu/handle/10419/51423>

- Chagray Ameri, N. H., Ramos Y Yovera, S. E., Neri Ayala, A. C., Maguiña Maza, R. M., & Hidalgo Vasquez, Y. N. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. *Revista Nacional de Administración*, *11*(2), 21–29. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chiavacci, M. C. (2008). *Evaluación de Desempeño* [Universidad Nacional de Cuyo]. <https://xdoc.mx/preview/aplicacion-de-la-evaluacion-de-desempeo-por-competencias-a-las-60921aa164480>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (Ediciones Mc Graw Hill (ed.); 1ra Ed.).
- Choi, J. Y., Miao, C., Oh, I. S., Berry, C. M., & Kim, K. (2019). Relative importance of major job performance dimensions in determining supervisors' overall job performance ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, *36*(3), 377–389. <https://doi.org/10.1002/cjas.1495>
- ComexPerú. (2020). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2020*. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf%0Ahttp://files/63/reporte-mypes-2020.pdf>
- Confederación de Empresarios Privados de Bolivia. (2016). Análisis de Contexto Diagnóstico de la Productividad en Bolivia. *Boletín Informativo*, *5*(8), 1–16. https://www.cepb.org.bo/wp-content/uploads/2017/02/Boletin_Octubre2016.pdf
- Diez, L. (2020). <https://www.bbva.com/es/como-ha-evolucionado-la-productividad-laboral-en-espana/>. Fundación BBVA. <https://www.bbva.com/es/como-ha-evolucionado-la-productividad-laboral-en-espana/>

- Eslava, M. (2020). *Las razones por las que Colombia se raja en productividad laboral*. Xposable. <https://www.xposable.com/tendencias/las-razones-por-las-que-colombia-se-raja-en-productividad-laboral/>
- Galicia, L. A., Balderrama, J. A., & Edel, R. (2017). Content validity by experts judgment: Proposal for a virtual tool. *Apertura*, 9(2), 42–53. <https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (Mc Graw Hill Education (ed.); 6ta Edició). <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Perú: Principales Resultados de la Encuesta Nacional de Empresa 2015*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1430/pdfs/libro.pdf
- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2005). *Psicología industrial: introducción a la psicología industrial y organizacional*. McGraw-Hill.
- Ledesma Zerpa, N. F. (2019). Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la microrred de San Juan Bautista – Ayacucho, 2014. *Revista Médica Basadrina*, 11(2), 11–19. <https://doi.org/10.33326/26176068.2017.2.618>
- López Machuca, J. A., & Mendoza Cota, J. E. (2017). Salarios, desempleo y productividad laboral en la industria manufacturera mexicana. *Ensayos Revista*

- de Economía*, 36(2), 185–228. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ere/v36n2/2448-8402-ere-36-02-00185.pdf>
- Madariaga, A. (2019). *Trabajar menos y producir más: el incómodo ejemplo nórdico*. <https://www.ciperchile.cl/2019/09/09/trabajar-menos-y-producir-mas-el-incomodo-ejemplo-nordico/>
- Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 359–365. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Martínez, M., & March, T. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 20, 107–127. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6844563.pdf>
- Milkovich, G. T., & Boudreau, J. W. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos: un enfoque de estrategia*. (6 ed.). Addison-Wesley Iberoamericana.
- Mora Romero, J. L., & Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(100), 1–12. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i.1307>
- Nunnally, J. (1995). *Teoría psicométrica* (McGraw-Hill (ed.); Tercera).
- Pampillón, R. (2008). El modelo nórdico. *Revista de Economía Mundial ISSN:*, 18, 155–165. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=86601813>

- Pineda, E. B., De Alvarado, E. L., & De Canales, F. H. (1994). *Metodología de la investigación: Manual para el desarrollo de personal de salud* (OPS (ed.); 2da Ed.).
- Queipo, B., & Useche, M. C. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, 8(3), 486–496. <https://doi.org/10.31876/rcs.v8i3.25196>
- Quijia, J., Guevara, C., & Ramírez, J. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Revista Politécnica*, 47(1), 17–26. <https://doi.org/10.33333/rp.vol47n1.02>
- Riera Recalde, Á. A., Vera Díaz, F. V., & Mariscal Rosado, Z. M. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(62), 1–9. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2156>
- Salgado, J. F., Moscoso, S., & Berges, A. (2013). Conscientiousness, its facets, and the prediction of job performance ratings: evidence against the narrow measures. *International Journal of Selection and Assessment*, 21(1), 74–84. <https://doi.org/10.1111/IJSA.12018>
- Strauss, G. (1985). *Personal: Problemas humanos de la administracion*. Prentice Hall.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (Editorial Limusa S.A (ed.); Cuarta). <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/874e481a4235e3e6a8e3e4380d7>

adb1c.pdf

Tuesta Panduro, J. A., Angulo Cárdenas, M., Chávez Santos, R., & Morante Dávila, M. A. (2021). Job performance in Peruvian public entities: Salary impact, seniority and academic level. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 629–641. <https://doi.org/10.19052/RVGLUZ.27.95.12>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2021				2022											
		DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
01	Elaboración del Proyecto	x	x	x	x												
02	Revisión del proyecto por el jurado de investigación				x	x											
03	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				x												
04	Exposición del proyecto al JI o asesor.					x	x	x	x								
05	Mejora del marco teórico									x	x	x					
06	Redacción de la revisión de la literatura						x	x	x	x							
07	Ejecución de la metodología										x	x					
08	Resultados de la investigación											x	x				
09	Conclusiones y recomendaciones											x	x				
10	Redacción del informe final												x	x			
11	Aprobación del informe final por el Jurado de investigación													x			
12	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														x		
13	Redacción de artículo científico															x	x

Anexo 2: Presupuesto

Recursos humanos

Gastos en personal

N°	Recursos Humanos	Cód. Clasif. Gasto	Unidad Medida	Cant	Costo Unitario	Importe total
R1	Investigadores - Tesistas	2.3.27.32	Unidad	1	S/.0.00	S/.0.00
R2	Asesor Metodólogo	2.3.27.32	Unidad	1	S/.0.00	S/.0.00
R3	Asesor Temático	2.3.27.32	Unidad	1	S/.1700.00	S/.1,700.00
Sub total						S/.1,700.00

Recursos materiales, equipos y servicios

Materiales

N°	Descripción de materiales	Cód. Clasif. Gasto	Unidad Medida	Cant	Costo Unitario	Importe total
B1	Papel Bond A-4	2.3.15.12	Millares	2	S/25.00	S/50.00
B2	Lapiceros	2.3.15.12	Unidad	5	S/0.50	S/2.50
B3	Engrapador	2.3.15.12	Unidad	2	S/12.00	S/24.00
B4	Resaltador	2.3.15.12	Unidad	5	S/3.00	S/15.00
B5	Corrector Líquido	2.3.15.12	Unidad	1	S/2.50	S/2.50
B6	Grapas	2.3.15.12	Cajas	3	S/1.50	S/4.50
B7	Lápiz	2.3.15.12	Unidad	5	S/0.50	S/2.50
B8	Folder Manila	2.3.15.12	Unidad	10	S/0.50	S/5.00
B9	Impresora Láser	2.3.15.12	Unidad	1	S/750.00	S/750.00
B10	Cartuchos de impresora	2.3.15.12	Unidad	3	S/65.00	S/195.00
B11	Memoria USB	2.3.15.13	Unidad	1	S/45.00	S/45.00
Sub total						S/2,096.00

Servicios

N°	Descripción de Servicios	Cód. Clasif. Gasto	Unidad Medida	Cant	Costo Unitario	Importe total
----	-----------------------------	-----------------------	------------------	------	-------------------	------------------

S1	Fotocopia	2.3.22.44	Unidad	800	S/0.10	S/80.00
S2	Impresión	2.3.22.44	Unidad	9	S/25.00	S/225.00
S3	Anillados	2.3.22.44	Unidad	9	S/10.00	S/90.00
S5	Internet	2.3.22.44	Meses	6	S/30.00	S/180.00
S6	Movilidad interna	2.3.22.44	Meses	50	S/6.00	S/300.00
S7	Refrigerios	2.3.22.44	Meses	6	S/40.00	S/240.00
Sub total						S/1,115.00

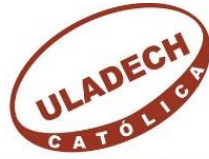
Presupuesto

La investigación se desarrolló con recursos propios del investigador según detalle:

Resumen financiero

N°	Naturaleza del Gasto	Cód. Clasif. Gasto	Recursos Propios	Costo	Importe
1	Recursos Humanos	2.3.27	100%	S/1,700.00	S/1,700.00
2	Recursos Materiales	2.3.15	100%	S/2,096.00	S/2,096.00
3	Servicios	2.3.22	100%	S/1,115.00	S/1,115.00
Presupuesto total en soles					S/4,911.00

Anexo 3: Instrumentos de recojo de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL

**TITULO: DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO MINIMARKETS: CASO SUPERMARKET 5A
DISTRITO DE HUANTA, AYACUCHO, 2021**

AUTOR: LORENA LAGOS ZAMORA

DATOS GENERALES:

Nº de Cuestionario: Fecha de Recolección: / /

Edad:años. Sexo: Masculino Femenino

Grado de instrucción: Secundaria completa () Superior técnica: incompleta ()
Completa () Superior universitaria: completa () Completa ()

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021.

INSTRUCCIÓN

Lee atentamente cada ítem y selecciona una de las alternativas, la que sea más apropiada para Ud. Seleccionando del 1 al 5, que corresponde a su respuesta. De esta manera debe de marca con un aspa la alternativa elegida. Se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Escala de Calificación	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Nº	CRITERIOS DE EVALUACION	Escala de Calificación				
		1	2	3	4	5

Dimensión 1: Habilidad					
1	Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores				
2	Desempeña sus actividades en tiempo y forma adecuada				
3	Aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias				
4	Su jefe realiza reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas				
5	Invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar la ejecución de sus labores				
6	Se capacita en temas relacionados a su trabajo, para mejorar sus habilidades				
7	Termina su trabajo oportunamente				
8	Cumple con las tareas que se le encomienda				
9	Esta dispuesto aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las exigencias del mercado				
Dimensión 2: Conocimiento					
10	Se considera una persona dispuesta aprender el manejo de nuevos equipos				
11	Sus compañeros de labor están dispuestos aprender el manejo de nuevos equipos				
12	Cumple con los procedimientos establecidos por su área				
13	Presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo en la que se desempeña				
14	Brinda apoyo a sus compañeros en la utilización de equipos y materiales				
15	Asiste a capacitaciones sobre el manejo de equipos o herramientas tecnológicas				
Dimensión 3: Personalidad					
16	Usted es cortés con sus compañeros y con las demás personas de su entorno laboral				
17	Evita los conflictos dentro de su área de trabajo				
18	Muestra aptitud para integrarse a su equipo de trabajo				
19	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo				
20	Promueve un clima organizacional positivo entre todos sus compañeros				

21	Ve las cosas con optimismo, dejando de lado los pensamientos negativos					
22	En el momento de realizar un trabajo siempre influye en sus compañeros					
23	Asigna tareas con instrucciones claras y precisas					
24	Aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos de su área.					
Dimensión 4: Expectativas						
25	Recibe recompensas o incentivos por sus logros en su área de trabajo					
26	Considera que las recompensas e incentivos mejoran su desempeño en el trabajo					
27	Su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por los buenos trabajos que realiza					
28	Se siente útil y valorado por las labores que realiza en su puesto de trabajo					
29	Cuando recibe alguna sanción pide hablar con el jefe de área, esperando que le explique los motivos de dicha sanción					
30	Acepta las sanciones que se le imponen, siempre que ésta sea justa.					

Anexo 4: Validación de expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *José María Prado, Alides*

1.2. Grado Académico: *Lic. Administración*

1.3. Profesión: *Administrador*

1.4. Institución donde labora: *CERTUS*

1.5. Cargo que desempeña: *Docente*

1.6. Denominación del instrumento: *Logos Zamora Lorena*

1.7. Autor del instrumento: *Administración*

1.8. Carrera: *Administración*

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Habilidad							
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
Dimensión 2: Conocimiento							
10							
11							
12							
13							
14							

15									
Dimensión 3: Personalidad									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
Dimensión 4: Expectativas									
25									
26									
27									
28									
29									
30									

Otras observaciones generales:


 Alcides Jáuregui Prado
 INDUSTRIAS DE BEBIDAS E INNOVACIÓN S.A.S.
 GERENTE GENERAL

Mejorar matriz de operacionalización,
 dimensiona orientando mejor a tu variable.

Firma

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 41707165

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Roger Cabani Suarez*
- 1.2. Grado Académico: *LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN*
- 1.3. Profesión: *ADMINISTRADOR*
- 1.4. Institución donde labora: *MOSJO*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Gestor de Cobranza*
- 1.6. Denominación del instrumento: *Cuistrasato*
- 1.7. Autor del instrumento: *Lorena Lagos Zamora*
- 1.8. Carrera: *Administración*

TAS

ión y

SAS
IO,


II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Habilidad							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
Dimensión 2: Conocimiento							
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		

15	X		X		X		
Dimensión 3: Personalidad							
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
23	X		X		X		
24	X		X		X		
Dimensión 4: Expectativas							
25	X		X		X		
26	X		X		X		
27	X		X		X		
28	X		X		X		
29	X		X		X		
30	X		X		X		

Otras observaciones generales:



[Handwritten Signature]

Lic. Adm. ROGER CABANA SUAREZ
REGUC N° 032303 - CLAD

Firma

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 75686232

REGUC: 32303 - CLAD

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Asto Huarcayo, Delfin Gregorio
- 1.2. Grado Académico: Licenciado en Administración
- 1.3. Profesión: Administrador
- 1.4. Institución donde labora: SEA
- 1.5. Cargo que desempeña: RR.H.H.
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Lorena Lagos Zamora
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Habilidad							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
Dimensión 2: Conocimiento							
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		

ara
ITCA
1 SU

15	X		X		X		
Dimensión 3: Personalidad							
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
23	X		X		X		
24	X		X		X		
Dimensión 4: Expectativas							
25	X		X		X		
26	X		X		X		
27	X		X		X		
28	X		X		X		
29	X		X		X		
30	X		X		X		

Otras observaciones generales:


 Firma
 Lidia Asto Huacaya
 Apellidos y Nombres del experto
 DNI N° 28236301

Nº Colegio 1241

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad					
Casos		N	%	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos			
	Válido	10	100,0				,945	,955	30
	Excluido ^a	0	,0						
Total	10	100,0							

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	111,10	292,544	,765	.	,942
P2	111,00	305,778	,822	.	,943
P3	111,40	296,044	,679	.	,943
P4	111,80	309,289	,444	.	,945
P5	111,10	301,878	,556	.	,944
P6	111,20	297,067	,495	.	,945
P7	110,50	296,944	,907	.	,942
P8	110,50	298,722	,832	.	,942
P9	110,70	295,344	,715	.	,942
P10	110,90	294,544	,704	.	,942
P11	111,70	308,456	,306	.	,946
P12	111,00	297,333	,766	.	,942
P13	111,00	301,556	,523	.	,944
P14	111,40	298,711	,596	.	,944
P15	111,20	298,622	,745	.	,942
P16	110,60	300,489	,766	.	,943
P17	110,80	289,511	,744	.	,942
P18	110,90	301,433	,686	.	,943
P19	111,10	301,433	,686	.	,943
P20	111,10	291,878	,899	.	,941
P21	111,10	299,656	,758	.	,943
P22	110,90	295,878	,761	.	,942
P23	110,80	296,400	,705	.	,943
P24	111,20	294,844	,756	.	,942
P25	112,10	315,878	,166	.	,947
P26	111,30	310,678	,239	.	,947
P27	112,00	324,000	-,139	.	,952
P28	111,40	290,489	,854	.	,941
P29	111,90	290,767	,438	.	,948
P30	111,30	278,900	,695	.	,943

Anexo 6: Autorización donde se realizó la investigación


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/nº 01- 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). WILLIAM QUINTERO CARBAJAL

GERENTE GENERAL "SUPERMARKET SA S.C.R.L"

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Lorena Lagos Zamora, con código de matrícula N°3111141094, de la Carrera Profesional de **Administración**, ciclo X, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO MINIMARKETS: CASO SUPERMARKET SA S.C.R.L, durante EL mes de Diciembre DEL 2021 al mes de marzo del 2022.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,


WILLIAM QUINTERO CARBAJAL
GERENTE GENERAL
SUPERMARKET SA S.C.R.L

Apellidos y nombre

Anexo 7: Resultados TURNITIN

informe final turnitin

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%	4%	0%	0%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uladech.edu.pe	4%
	Fuente de Internet	

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía Activo

Anexo 8: Panel fotográfico

