



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**DESEMPEÑO LABORAL Y GESTIÓN DE LAS MICRO  
Y PEQUEÑAS EMPRESAS, SECTOR COMERCIO:  
CASO EMPRESA POLLERÍA AGUAYTÍA - PADRE  
ABAD, 2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTORA  
SANTILLAN COLLAZOS, FIORELA EDELMIRA  
ORCID ID: 0000-0003-3872-9000**

**ASESOR  
Mgtr. MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO  
ORCID: 0000-0002-9053-8175**

**PUCALLPA – PERÚ  
2021**

## **1. Título**

DESEMPEÑO LABORAL Y GESTIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS, SECTOR COMERCIO: CASO EMPRESA POLLERÍA AGUAYTÍA  
- PADRE ABAD, 2020

## **2. Equipo de Trabajo**

### **AUTORA**

Santillán Collazos, Fiorela Edelmira.  
ORCID: 0000-0003-3872-9000  
Investigadora principal  
Estudiante de la Escuela Profesional de Administración  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

### **ASESOR**

Mgtr. Muñoz Aguilar, Estuardo  
ORCID: 0000-0002-9053-8175  
Docente Tutor Investigador de la Escuela Profesional de Administración  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

### **JURADO**

Meza Salina, José Luis.  
ORCID: 0000-0003-2735-8259

Lozano Ruíz, Roger. ORCID:  
0000-0002-8007-0265

Pinchi Guerrero, Edwar.  
ORCID: 0000-0002-2753-3881

### 3. Hoja de firma del jurado y asesor

---

Mg. Lic. Adm. Meza Salina, José Luis.  
Presidente  
ORCID: 0000-0003-2735-8259

---

Mg. Lic. Adm. Lozano Ruíz, Roger.  
Miembro  
ORCID: 0000-0002-8007-0265

---

Mg. CPC Pinchi Guerrero, Edwar.  
Miembro  
ORCID: 0000-0002-2753-3881

---

Mgr. Muñoz Aguilar, Estuardo  
Asesor  
ORCID: 0000-0002-9053-8175

#### **4. Agradecimiento y dedicatoria**

##### **Agradecimiento**

Doy gracias a Dios, ante todo, ya  
que es mi guía en la fe, asimismo a la  
Pollería Aguaytía por su colaboración.

## **Dedicatoria**

Para Nelly, por todo su amor, su cariño y también ejemplo de vida. ¡Te amo mamá!

## 5. Resumen y abstract

### Resumen

En el presente informe de investigación lleva por título: Desempeño laboral y gestión de las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020. El objetivo general de la investigación fue determinar el desempeño laboral y gestión de las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020. La metodología que se usó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo bajo un diseño no experimental. Se consideró como población la cantidad de 15 personas (empleados), el 40% de los empleados tiene entre 26 a 35 años de edad, siendo del género masculino con un 53%, y el 60% posee como grado de instrucción hasta la secundaria. Finalmente, se llegó a la conclusión de que en la “Pollería Aguaytía” ubicada en el distrito de Padre Abad, el desempeño laboral y la gestión no es empleada de manera efectiva, lo cual da lugar a llevar la gestión de manera empírica, por ello la mayoría de los trabajadores dieron a conocer la mala gestión sobre el desempeño laboral en la Pollería Aguaytía.

**Palabras Claves:** Mype, desempeño laboral, gestión.

## **Abstract**

In this research report it is entitled: labor performance and management of micro and small companies, commerce sector: Pollería Aguaytía company case - Padre Abad, 2020. The general objective of the investigation was to determine the labor performance and management of micro and small companies, commercial sector: Pollería Aguaytía - Padre Abad company case, 2020. The methodology used was quantitative, descriptive level under a non-experimental design. The number of 15 people (employees) was considered as a population, 40% of the employees are between 26 and 35 years of age, being male with 53%, and 60% have a degree of education until high school. Finally, it was concluded that in the “Pollería Aguaytía” located in the district of Padre Abad, job performance and management are not used effectively, which leads to empirical management. Most of the workers disclosed the mismanagement of work performance at Pollería Aguaytía.

**Key Words:** Mype, job performance, management.

## 6. Contenido

1. Título .....	ii
2. Equipo de Trabajo .....	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iv
4. Agradecimiento y dedicatoria.....	v
5. Resumen y abstract.....	vii
6. Contenido .....	ix
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	x
I. Introducción.....	1
1. 1 Planteamiento del problema.....	2
II. Revisión de literatura .....	6
2. 1 Antecedentes de la investigación .....	6
2. 1. 1 Antecedentes internacionales .....	6
2. 1. 2 Antecedentes nacionales.....	8
2. 1. 3 Antecedentes regionales .....	10
2. 1. 4 Antecedentes locales .....	12
2. 2 Bases teóricas de la investigación .....	14
III. Hipótesis .....	22
IV. Metodología.....	23
4. 1 Diseño de la investigación .....	23
4. 2 Población y muestra .....	24
4. 3 Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	25
4. 4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
4. 5 Plan de análisis .....	28
4. 6 Matriz de consistencia.....	29
4. 7 Principios éticos .....	30
V. Resultados .....	32
5. 1 Resultados .....	32
5. 2 Análisis de resultados.....	53
VI. Conclusiones.....	60
Aspectos complementarios .....	61
Referencias Bibliográficas .....	62
Anexos .....	65

## 7. Índice de gráficos, tablas y cuadros

### Índice de gráficos

Ilustración 1: ¿Cuál es la edad del colaborador?.....	32
Ilustración 2: ¿Cuál es el género del colaborador? .....	33
Ilustración 3: ¿Cuál es el grado de instrucción del colaborador?.....	34
Ilustración 4: ¿En tu ambiente laboral, existe comunicación directa y asertiva?.....	35
Ilustración 5: ¿Abordan la motivación en tu ambiente laboral?.....	36
Ilustración 6: ¿Hay favoritismos en tu ambiente laboral?.....	37
Ilustración 7: ¿Toman en cuenta la iniciativa que brindas en al ambiente laboral?.....	38
Ilustración 8: ¿Puedes reconocer el trabajo en equipo al desenvolverte laboralmente?.....	39
Ilustración 9: ¿Estas comprometido con los objetivos de la empresa? .....	40
Ilustración 10: ¿Luego de fijar metas, hay retroalimentación continua al respecto? .....	41
Ilustración 11: ¿Luego de establecer los objetivos, recibes retroalimentación? .....	42
Ilustración 12: ¿En la retroalimentación, abordan los aspectos de mejora?.....	43
Ilustración 13: ¿Al momento de planificar, se establecen los pasos y parámetros para una buena atención?.....	44
Ilustración 14: ¿Luego de planificar, realizan actividades complementarias? .....	45
Ilustración 15: ¿Los resultados de la planificación, son positivos? .....	46
Ilustración 16: ¿Se organizan para que puedan interactuar óptimamente en el trabajo?.....	47
Ilustración 17: ¿Realizan las coordinaciones respectivas para organizarse óptimamente?....	48
Ilustración 18: ¿La convivencia laboral influye en la organización con tus compañeros? ....	49
Ilustración 19: ¿Existe un control para la medición del desempeño? .....	50
Ilustración 20: ¿Después de aplicar el control respectivo, realizan la comparación de las mediciones?.....	51
Ilustración 21: ¿Tu calificación es positivo frente a los resultados de tus compañeros? .....	52

## Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de operacionalización.....	26
Tabla 2: Matriz de consistencia.....	29
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del colaborador?.....	32
Tabla 4: ¿Cuál es el género del colaborador? .....	33
Tabla 5: ¿Cuál es el grado de instrucción del colaborador?.....	34
Tabla 6: ¿En tu ambiente laboral, existe comunicación directa y asertiva?.....	35
Tabla 7: ¿Abordan la motivación en tu ambiente laboral?.....	36
Tabla 8: ¿Hay favoritismos en tu ambiente laboral?.....	37
Tabla 9: ¿Toman en cuenta la iniciativa que brindas en al ambiente laboral? .....	38
Tabla 10: ¿Puedes reconocer el trabajo en equipo al desenvolverte laboralmente?.....	39
Tabla 11: ¿Estas comprometido con los objetivos de la empresa? .....	40
Tabla 12: ¿Luego de fijar metas, hay retroalimentación continua al respecto? .....	41
Tabla 13: ¿Luego de establecer los objetivos, recibes retroalimentación? .....	42
Tabla 14: ¿En la retroalimentación, abordan los aspectos de mejora?.....	43
Tabla 15: ¿Al momento de planificar, se establecen los pasos y parámetros para una buena atención? .....	44
Tabla 16: ¿Luego de planificar, realizan actividades complementarias?.....	45
Tabla 17: ¿Los resultados de la planificación, son positivos? .....	46
Tabla 18: ¿Se organizan para que puedan interactuar óptimamente en el trabajo?.....	47
Tabla 19: ¿Realizan las coordinaciones respectivas para organizarse óptimamente?.....	48
Tabla 20: ¿La convivencia laboral influye en la organización con tus compañeros? .....	49
Tabla 21: ¿Existe un control para la medición del desempeño? .....	50
Tabla 22: ¿Después de aplicar el control respectivo, realizan la comparación de las mediciones?.....	51
Tabla 23: ¿Tu calificación es positivo frente a los resultados de tus compañeros? .....	52
Tabla 24: Cronograma de actividades.....	65
Tabla 25: Gastos y presupuestos.....	66

## I. Introducción

El desempeño laboral bajo la dirección de la gestión, complementos idóneos para realizar esta investigación, ya que en la pollería Aguaytía se pretende descubrir el manejo de la gestión frente al desempeño laboral, es por ello que se planteó el siguiente enunciado del problema: ¿Cómo es el desempeño laboral y gestión de las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020?.

El tema proviene de la línea de investigación “Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas” proporcionado por la Escuela Profesional de Administración, cuyo objetivo es desarrollar las investigaciones relacionadas al proceso administrativo de: planeación, organización, dirección y control; así como otras actividades propias de la micro y pequeña empresa. La presente investigación tema deriva de la función del control.

Como consecuencia de esta investigación, tuvo como objetivo general: Determinar el desempeño laboral y gestión de las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020; Para cumplir con el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Describir la gestión en las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020
2. Reconocer el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020.

La investigación tuvo como espacio geográfico el distrito de Aguaytía, como espacio temporal el año 2020. La importancia de esta investigación se da en que este

proyecto beneficiará a la Pollería Aguaytía, empresa que se dedica a la venta del pollo a la brasa en la ciudad de Aguaytía, del distrito de Padre Abad, también se busca descubrir cómo es que este proceso se da en esta organización para hacer notar de los errores y de las posibles mejoras que se le podría dar al desempeño laboral. Por ello, con la presente investigación se busca beneficiar a esta empresa y al público en general, ya que se recopilará información adecuada sobre el desempeño laboral y gestión, para que los directivos implanten soluciones dónde existen mayores falencias.

### **Planteamiento del problema**

La problemática que se planteó para iniciar con la investigación surge a partir de la observación a la pollería Aguaytía. A partir de esta observación en donde el personal manifestaba falencias, entonces, a partir de ello definí que se tenía que medir el desempeño laboral y el proceso de gestión manifestado en el desempeño laboral, para determinar, reconocer e inferir soluciones aplicables en la pollería Aguaytía.

#### **a) Caracterización del problema**

Las micro y pequeñas empresas: Este segmento empresarial representa el 99,5% del total de empresas formales en la economía peruana –el 96,2% son microempresas, 3,2% pequeña y 0,1% mediana–. El 87,6% de ellas se dedican a la actividad de comercio y servicios, y el resto (12,4%) a la actividad productiva (manufactura, construcción, agropecuario, minería y pesca). (Ministerio de la Producción, 2017)

El pollo a la brasa es uno de los platos bandera de la gastronomía nacional que tiene demanda en constante crecimiento. La demanda gastronómica en el país creció en los últimos años de una manera sostenida, lo cual generó oportunidades para los

emprendedores de este rubro, así como también, los incentivó a incursionar en negocios como hoteles, restaurantes y cafés y a la alimentación tradicional e independiente. (Vinces, 2019)

El microempresario es consciente en cierta medida de estas estadísticas, además, la venta del pollo a la brasa en nuestro país es fructífera, no obstante, contraproducente a ello, se deja de lado al personal, a los colaboradores, ya sea en aspectos motivacionales, remunerativos, o de control, se necesita un seguimiento riguroso para poder obtener buenos resultados a nivel del desempeño laboral manifestado en la gestión, siendo más precisos en la gestión de calidad sobre el desempeño laboral.

Por ello, frente a estos obstáculos se plantea esta investigación, bajo el siguiente enunciado del problema:

**b) Enunciado del problema**

¿Cómo es el desempeño laboral y gestión de las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020?.

**Objetivos de la investigación**

**Objetivo general**

Determinar el desempeño laboral y gestión de las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020.

**Objetivo específico**

1. Definir el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020.
2. Definir la gestión en las micro y pequeñas empresas, sector comercio:

caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020.

### **Justificación de la investigación**

Este informe de investigación se desplegó principalmente para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas, así como lo manifiesta el Reglamento de Investigación V014, bajo cumplimiento de los artículos N° 1, 8, 40, 41, 42, 43, 44 y 83; aprobado por Consejo Universitario con Resolución N° 1471.

**(Uladech Católica, 2019)**

Este trabajo de investigación se ejecutó también, porque se observó que, en la micro empresa del rubro pollerías en la ciudad de Aguaytía, específicamente en la pollería Aguaytía, se tiene un notable abandono en cuanto a al desempeño laboral y gestión de calidad, lo que ocasiona muchas veces un ambiente laboral exiguo.

Con este trabajo de investigación se pretende beneficiar a los directivos y trabajadores de esta empresa de Pollería Aguaytía, en cuanto a conocimientos acerca de la gestión de calidad con referencia al desempeño laboral, dando información útil para que puedan usar estos datos en el servicio de la mejora de sus planes y normas de convivencia laboral. También se desea saber los cambios que genera la gestión de calidad con referencia al desempeño laboral dentro de la organización y cómo lo afecta a la pollería Aguaytía, ubicado en la en la provincia de Padre Abad. Además, se pretende beneficiar a toda la sociedad, ya que, con un trabajo y la gestión de calidad con referencia al desempeño laboral en las micro empresas de este rubro, se podrá hacer frente a los malos manejos, generando un clima laboral empático en la organización, lo que ocasionará una mejor experiencia en el buen manejo de estas herramientas.

Desde un punto de vista económico, se dispuso de todos los medios pecuniarios necesarios para poder consumir la investigación. Por el lado metodológico y conceptual, se disponen de las instrucciones necesarias y de profesionales dispuestos a sugerir y corregir la investigación para que esta se realice de manera correcta. Por el lado espacial, se dispone de cercanía con la empresa y el distrito a estudiar, además se dispone del tiempo necesario para poder realizar esta investigación. Por último, se desea que la presente investigación sirva como fuente para otras investigaciones que se realizarán en el mismo espacio de estudio.

## II. Revisión de literatura

### Antecedentes de la investigación

#### Antecedentes internacionales

**Pujos, M. (2019).** En su tesis sobre Modelo de Gestión del Talento Humano Para Elevar el Desempeño Laboral en El Restaurante “PIKO RIKO” del Cantón Píllaro Provincia de Tungurahua; para la obtención del título de ingeniera en empresas y administración de negocios en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador. El objetivo de su investigación fue diseñar un modelo de gestión del talento humano para elevar el desempeño laboral del restaurante “PIKO RIKO” del cantón Píllaro. Para esta investigación se valió de la metodología cuali-cuantitativo de tipo descriptivo; la investigación concluyó mencionando que el restaurante “PIKO RIKO” no cuenta con un modelo de gestión para su talento humano, lo que ha generado inconvenientes en los procesos de selección, cumplimiento de actividades, evaluación e inconformidad en el servicio brindado a los clientes. Además, el desempeño laboral y la gestión del talento humano, permitió seleccionar el modelo adecuado para el talento humano de la empresa, el cual se adaptó a las necesidades encontradas.

**Mayor, P. (2019).** En su tesis sobre Propuesta Para Mejorar el Desempeño Laboral de los Restaurantes de Santiago de Cali en la Comuna Dos. para optar por el título de administrador de empresas en la Universidad Santiago de Cali, Colombia. El objetivo de su investigación fue Proponer una estructura administrativa que permita a los restaurantes de la comuna 2 en la ciudad Santiago de Cali, mejorar el desempeño laboral de sus empleados a partir del factor de la motivación. Para esta investigación se valió de la metodología de tipo descriptiva; la investigación concluyó afirmando que los factores presentes en el desempeño laboral van ligado a la motivación, pues se

entiende que cuando un trabajador encuentra un equilibrio o estabilidad en sus condiciones de trabajo, carga laboral, horario y beneficios, su rendimiento es óptimo, logrando un cumplimiento de metas, realización personal y algo importante, un punto de equilibrio para la organización respecto a la relación con sus empleados y lo que le cuesta esto a la empresa, generando grandes resultados para ambos.

**Grimaldos Barajas et al., (2018).** Presentaron su investigación sobre Clima Organizacional y su Relación Con El Desempeño Laboral en Cargos Operativos de la Empresa RESTCAFE S.A.S; para obtener el diplomado en gerencia del talento humano en la Universidad Cooperativa de Colombia. El objetivo de la investigación fue Identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en cargos operativos. Para esta investigación se valió de la metodología de tipo cuantitativo en un nivel descriptivo; la investigación concluyó esperando que mediante la encuesta se pueda identificar el clima organizacional presentado dentro del punto de venta y como puede llegar a afectar de manera positiva o negativa en las funciones que el operador realiza dentro de la compañía, en este caso, dentro de su puesto de trabajo localizado en el punto de venta éxito la colina, y que mediante de los resultados 22 arrojados, la empresa RESTCAFE S.A.S pueda llegar a implementar una medida con respecto a la temática para ir en constante mejoramiento de la compañía.

**Meza & Rodríguez, I. (2016).** Presentaron su investigación sobre “Análisis de la Seguridad Industrial y su Incidencia en el Desempeño Laboral en los Restaurantes Ubicados en el Centro de la Ciudad de Guayaquil”; para optar por el título de ingeniera comercial en la Universidad de Guayaquil, Colombia. El objetivo de su investigación fue definir qué medidas de precaución se deben considerar en los restaurantes del centro de la ciudad de Guayaquil para disminuir y prevenir los

accidentes laborales. Para esta investigación se valió de la metodología Inductivo-Deductivo, Analítico-sintético de diseño descriptivo; la investigación concluyó infiriendo que luego de hacer reconocimiento de la ubicación de los restaurantes, el respectivo proceso de producción, sus distintas instalaciones y de haber realizado un análisis a los diferentes aspectos relacionados con la seguridad y salud, estos dieron como resultado que la situación actual referente a las condiciones de seguridad dentro de las restaurantes ubicados en el centro de la ciudad de Guayaquil, son deficientes.

### **Antecedentes nacionales**

**Gomero, L. (2018).** En su tesis sobre Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías leña y carbón en San Juan de Lurigancho, 2018; para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad César Vallejo. El objetivo de su investigación fue determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías Leña y Carbón de San Juan de Lurigancho 2018. Para esta investigación se valió de la metodología de tipo descriptivo correlacional; la investigación concluyó estableciéndose el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías leña y carbón en san juan de Lurigancho 2018, con el valor de  $p=0.768$ ; consecuentemente es una correlación positiva alta.

**López, C. (2016).** En su tesis sobre Caracterización de la Capacitación y Evaluación del Desempeño en las Mype Rubro Pollerías en Urbanización Ignacio Merino Piura, Año 2016; para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. El objetivo de su investigación fue determinar las características de la capacitación y evaluación del

desempeño de las MYPE en Piura, año 2016. Para esta investigación se valió de la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal; la investigación concluyó en cuanto a los objetivos de la evaluación del desempeño las facilidades que les brinda las MYPE para adecuarse a sus puesto de trabajo se dan a través de los horarios, así mismo no reciben incentivos y los resultados en su trabajo dependen de la relación entre superiores y subordinados por tanto la motivación es un aspecto fundamental en la relación entre ambos para que los resultados influyan positivamente en su trabajo.

**Ccallo, J. (2016).** En su tesis sobre “Gestión por Competencias y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa Pollos Willy del Distrito de Camaná, 2015”; para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Nacional de San Agustín. El objetivo de su investigación fue determinar la relación entre la Gestión por Competencias y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Pollos Willy, del Distrito de Camaná. Para esta investigación se valió de la metodología es correlacional, transversal; la investigación concluyó: la Gestión por Competencias se encuentra en el nivel medio según la percepción de los trabajadores y la satisfacción laboral también se encuentra en el nivel medio; sin embargo, hay un porcentaje en el nivel alto con respecto a los indicadores de satisfacción con relación a los superiores y satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo. Asimismo, se encontró también que no existe relación entre gestión por competencias y satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Pollos Willy.

**Huamán, E. (2017).** En su tesis sobre “Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco – provincia de Huánuco - 2017”; para optar el título profesional en administración de

empresas en la Universidad de Huánuco. El objetivo de su investigación fue Determinar cómo influye el trabajo en equipo en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017. Para esta investigación se valió de la metodología investigación aplicada enfoque es cuantitativa; la investigación concluyó determinando que el funcionamiento de trabajo en equipo influye con una correlación baja en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero. Esto se ha detallado a través del contraste de la hipótesis general, que nos ha permitido comprobar la existencia de esta correlación baja con un 0.256 %, y también con el cuadro N° 13 donde nos da como resultado que solo 56.3% piensa que el trabajo en equipo es bueno. Es decir, existe dependencia entre las variables de estudio.

#### **Antecedentes regionales**

**Flores, E. (2018).** En su tesis sobre Satisfacción Laboral y Desempeño de las Personas en la Empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2018; para optar el título profesional de licenciado en administración y negocios internacionales en la Universidad Alas Peruanas. El objetivo de su investigación fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, en el personal de la empresa Protege Oriente S.A. Para esta investigación se valió de la metodología de tipo aplicativo, descriptivo correlacional; la investigación concluyó: existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de las personas que laboran en la empresa Protege Oriente S.A. Pucallpa, 2018, puesto que el valor  $s = 0.000 < 0.05$  y el resultado  $r = 0.456$  denota una correlación positiva débil.

**Guzman, A. (2019).** En su tesis sobre Gestión Administrativa de las MYPE del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019; para optar el título

profesional de contador público en la Universidad Privada de Pucallpa. El objetivo de su investigación fue determinar la Gestión Administrativa de las MYPE del sector restaurantes del Jr. Salaverry Cuadras 1-5, Callería 2019. Para esta investigación se valió de la metodología investigación no experimental, diseño de investigación Descriptivo Simple; la investigación concluyó con referencia a gestión administrativa no saben utilizar de manera secuencial al 100% sus 04 dimensiones: planificación, organización, ejecución y control; y por ende genera un desequilibrio en las funciones que estos realizan, generando así un problema existente en él.

**Aguilar, M. (2019).** En su tesis sobre el Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de junio en la ciudad de Pucallpa – 2017; para optar el título profesional de contador público en la Universidad Privada de Pucallpa. El objetivo de su investigación fue determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de junio en la ciudad de Pucallpa – 2017. Para esta investigación se valió de la metodología el método descriptivo, porque permitió estudiar el fenómeno en su estado actual y en su forma natural; la investigación concluyó afirmando que el Clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la Oficina 7 de junio de la ciudad de Pucallpa – 2017.

**Carrasco & Mesías, R. (2019).** En su tesis sobre el Liderazgo y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad distrital de Yarinacocha – Pucallpa, 2018; para optar el título profesional de licenciado en administración de negocios en la Universidad Privada de Pucallpa. El objetivo de su investigación fue determinar la relación entre Liderazgo y el Desempeño Laboral

en los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha – Pucallpa, 2018. Para esta investigación se valió de la metodología tipo no experimental en su modalidad transversal-correlacional; la investigación concluyó determinando que, el Liderazgo tiene una relación significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha – Pucallpa, 2018. La intensidad de la relación hallada es de  $r=0,410\%$  que tienen asociado una probabilidad  $P_{valor}=0,020<0,05$  por lo que dicha relación es positiva moderada, lo que nos indicó que el Liderazgo contribuyó hacia una relación positiva y significativa.

#### **Antecedentes locales**

**Cerrón, Y. (2019).** En su tesis sobre El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018; para optar el título profesional de licenciado en administración de negocios en la Universidad Privada de Pucallpa. El objetivo de su investigación fue Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018. Para esta investigación se valió de la metodología de tipo descriptivo correlacional; la investigación concluyó afirmando que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.

**Del Aguila Valles et al., (2019).** En su tesis sobre “Factores del Control Interno, la Gestión de los Recursos Humanos en la Empresa Cervecería San Juan S.A., 2018”; para optar el título profesional de contador público en la Universidad Nacional

de Ucayali. El objetivo de su investigación fue describir los factores del control interno, la gestión de los recursos humanos en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018. Para esta investigación se valió de la metodología cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva; la investigación concluyó afirmando que, el 58.33% de los colaboradores tienen entre los 31 a 45 años de edad, del sexo masculino, con estudios universitarios. Se difunde la visión, misión y objetivos, se conoce los principales procesos y proyectos, utilizan el código de ética, se fomentan la integración de su personal, el manual de organización esta actualizado, se promueve una cultura de administración de riesgos sobre todo de los fondos, tienen planes de contingencias, los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información y se facilitan la toma de decisiones, se comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna.

**Tuesta Monzón et al., (2020).** En su tesis sobre Las Condiciones Laborales y el Desempeño Laboral en los Trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali, Sede Central, Pucallpa, 2019; para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Nacional de Ucayali. El objetivo de su investigación fue determinar la relación entre las Condiciones Laborales y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali- Sede Central, 2019. Para esta investigación se valió de la metodología de tipo aplicado correlacional; la investigación concluyó afirmando que, existe una relación directa y significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali - Sede Central, 2019, ya que el valor  $s = 0.000 < 0.05$  y el resultado  $r_s = 0.491$  denota una correlación positiva débil.

**Navarro, F. (2019).** En su tesis sobre La Motivación y el Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Padre Abad-Aguaytia; para optar el grado académico de maestro en ciencias económicas con mención en gestión pública en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. El objetivo de su investigación fue determinar cómo se relaciona la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Padre Abad-Aguaytia. Para esta investigación se valió de la metodología de nivel descriptivo correlacional, con diseño transversal; la investigación concluyó afirmando que, los resultados del análisis de Rho Spearman entre las variables motivación y desempeño laboral manifiesta que la significancia bilateral (P-Valor): indica que la correlación es significativa ( $P\text{-valor} < \alpha; 0.003 < 0.05$ ), asimismo el coeficiente de correlación ( $r = 0.460$ ): de la prueba estadística indican que existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación calificado como positiva moderado o media ( $r = 0.460$ ).

### **Bases teóricas de la investigación**

#### **Desempeño Laboral**

**Anton, L. (2016).** En el desempeño laboral, para que todo trabajador aumente eficazmente su desenvolvimiento laboral debería de saber organizarse de forma que optimice tiempo y recursos. Una forma de organizarse sería la siguiente: planificar la jornada, Priorizar tareas, descansar cada cierto tiempo, mantener el lugar de trabajo ordenado, tener un buen ambiente laboral, establecer objetivos, establecer mecánica de logros por formación y procurar la retroalimentación continua.

**Sy Corvo, H (2018).** El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos. Hay que tener en cuenta cómo un mal trabajador puede arruinar un grupo. Por otro lado, el desempeño ejemplar de los empleados puede aumentar la motivación y el resultado final.

**Sy Corvo, H. (2018).** El desempeño laboral es una evaluación a nivel individual, una medida basada en el esfuerzo de una sola persona. Generalmente el departamento de recursos humanos administrará la evaluación, pero el desempeño laboral es un proceso sumamente importante para el éxito de toda compañía.

### **Gestión**

**Estela, M. (2020).** La gestión es un proceso en el cual pueden ser reconocidos ciertas etapas como: la planificación, la organización, liderar y el control; con todo ello se garantiza el buen funcionamiento de las organizaciones.

**Estela, M. (2020).** La gestión hace la referencia a la administración de recursos, sea dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma. Para ello, uno o más individuos dirigen los proyectos laborales de otras personas para poder mejorar los resultados, que de otra manera no podrían ser obtenidos.

**Estela, M. (2020).** La gestión se sirve de diversos instrumentos para poder funcionar, los primeros hacen referencia al control y mejoramiento de los procesos, en segundo lugar, se encuentran los archivos, estos se encargarán de conservar datos y por último los instrumentos para afianzar datos y poder tomar decisiones acertadas.

**a) Dimensiones de las variables:**

**Dimensiones del desempeño laboral**

**Ambiente laboral**

**Ramírez, G. (2016).** El ambiente laboral debe ser cuidado y siempre monitoreado para poder ser una empresa exitosa ya que se dice que empleados felices hacen empresas exitosas. En la realidad, este factor no solo hace que las empresas sean exitosas, sino que también duren por muchos años.

**Ramírez, G. (2016).** En el ambiente laboral, para su buen desenvolvimiento se debe ejecutar las siguientes acciones: realizar una encuesta, motivar a los colaboradores, evitar controlar todo, mantener una comunicación directa y asertiva y evitar los favoritismos.

**Desenvolvimiento laboral**

**Gómez, E. (2019).** Para un buen desenvolvimiento laboral, es necesario basar el trabajo en la excelencia y la productividad, buscar siempre lo mejor en cada tarea ejecutada. Además, no es sólo la manera en que trabajas lo que importa, es como te comportas con tus compañeros y tus superiores.

**Gómez, E. (2019).** Para que haya buen desenvolvimiento laboral se debe dar énfasis a la comunicación con los superiores, ofrecer el tiempo, imitar a los superiores, crecer en la empresa, trabajar en equipo, aprender constantemente, iniciativa y responsabilidad y compromiso con la compañía.

## **Retroalimentación continua**

**Universidad de Costa Rica, (2017).** La retroalimentación continua en el ámbito laboral es entendida como un proceso de comunicación que se desarrolla entre un jefe o supervisor y sus colaboradores a cargo, luego de una evaluación sobre el desarrollo de las tareas asignadas, con el fin de exponer diversos puntos sobre su desempeño laboral y garantizar la mejora continua.

**Universidad de Costa Rica, (2017).** La retroalimentación continua tiene que ser un proceso frecuente, basarse en hechos reales, de carácter presencial, establecer metas y objetivos y hacer énfasis en los aspectos de mejora.

## **Dimensiones de gestión**

### **La planificación**

**Riquelme, M (2019).** La planificación se puede definir como un proceso bien meditado y con una ejecución metódica y estructurada, con el fin el obtener un objetivo determinado, la planificación en un sentido un poco más amplio, podría tener más de un objetivo, de forma que una misma planificación organizada podría dar, mediante la ejecución de varias tareas iguales, o complementarias, una serie de objetivos.

**Riquelme, M. (2019).** Con la planificación las personas pueden establecer pasos y parámetros a seguir antes del inicio de un proyecto, con el fin de obtener los mejores resultados posibles. Cabe destacar que debe realizarse de forma metódica, estructurada y organizada de una manera ampliada con diferentes actividades complementarias y pasos a seguir, pautando fechas de entrega y distribuyendo según las horas de realización.

## **La organización**

**Roldán, P. (2020).** Toda organización cuenta con componentes básicos o esenciales, entre los que se encuentran: las personas que interactúan entre sí, un conjunto de tareas o actividades que se realizan de forma coordinada con el fin de alcanzar algún objetivo, objetivos y metas, recursos o materiales, normas o convenciones que definen la convivencia de las personas y su rol en la organización.

**Roldán, P. (2020).** Una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas.

## **El control**

**Argudo, C. (2018).** El control en el proceso administrativo es la etapa clave que permite a las organizaciones poder mejorar y rectificar, sobre aquellos posibles errores que se hayan podido generar en las distintas fases de trabajo.

**(Argudo, 2018).** Para poder implementar correctamente los procedimientos de control sobre la administración de la empresa, es necesario definir las fases como: definición de criterios de evaluación, medición del desempeño y comparación de los mediciones y resultados.

### **b) Indicadores de las dimensiones**

**Comunicación directa y asertiva:** Domínguez, V. (2017), la comunicación asertiva se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar opiniones y valoraciones evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos.

**Motivación:** Valdés, C (2016), la motivación es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano.

**Los favoritismos:** Arce, D. (2016), la hora de hablar de favoritismos, el jefe tiene mucha culpa, puesto que es él quien otorga los privilegios a vista del resto del equipo de trabajo. Esto se puede ver cuando se beneficia a determinados trabajadores sin un criterio objetivo ni a resultados de trabajo, sino en base a preferencias de orden amical u otras motivaciones de interés.

**Iniciativa:** Bembibre, C. (2014), la palabra iniciativa hace referencia a la actitud mediante la cual una persona decide hacer algo esperando obtener algún resultado específico a partir de ello.

**Trabajo en equipo:** Estela Raffino, M. (2020b), el trabajo en equipo es fundamental en un amplio número de las experiencias humanas, y en muchas otras es sencillamente inevitable.

**Compromiso con la compañía:** Lopez, J. (2017), el compromiso de un trabajador con su empresa es un vínculo basado en su grado de implicación emocional e intelectual con la organización. Los trabajadores comprometidos se sienten motivados por perseguir el bien común para su empresa y se identifican con los retos y objetivos de la misma.

**Establecer metas:** Nogueira, A. (2017), establecer metas y tener un objetivo alcanzable es el inicio de un camino de éxito tanto personal como profesional.

**Establecer objetivos:** Universidad Panamericana, (2018), establecer objetivos claros y alcanzables es uno de los primeros pasos que debe poner en práctica

toda persona o empresa que desea generar un cambio, sin embargo, no siempre son tratados con la seriedad y estructura adecuada.

**Aspectos de mejora:** Universia México, (2012), a través de los aspectos de mejora, el buen trabajador no es el que más trabaja, sino el que mejor lo hace; ahí la importancia de buscar la excelencia y calidad en las tareas que realizas.

**Establecer pasos y parámetros:** González, N. (2020), el primer paso para poder iniciar con buen pie la elaboración de un proceso de planificación es identificar y establecer pasos y parámetros adecuados a los objetivos específicos de tu empresa.

**Actividades complementarias:** Ministerio del Trabajo de Ecuador, (2016), estas actividades son ajenas a las labores propias o habituales del proceso productivo de la empresa utilizada. Las actividades complementarias están relacionadas con la alimentación, mensajería, vigilancia-seguridad y limpieza.

**Resultados:** Yirda, A. (2020), cuando hablamos de resultado no es más que un efecto o la consecuencia de un hecho. El término resultado se refiere siempre a lo mismo, independientemente del tipo de ámbito en donde se vea e implica la obtención de una respuesta.

**Interacción:** RAE, (2019), acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más objetos, personas, agentes, fuerzas, funciones, etc.

**Coordinación:** RAE, (2019), acción y efecto de coordinar o coordinarse.

**Convivencia:** Raffino, M. (2020), la convivencia es la coexistencia física y pacífica entre individuos o grupos que deben compartir un espacio.

**Evaluación:** Pérez, J. & Gardey, A. (2012), evaluación se refiere a la acción y a la consecuencia de evaluar, un verbo cuya etimología se remonta al francés évaluer y que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto.

**Medición del desempeño:** Barrett, B. (2018), la medición del desempeño es la cumbre de un ciclo bien estructurado de gestión de desempeño (gestión de desempeño es un proceso sistemático de mejora de las realizaciones de una organización a través de la mejora en la competencia de sus equipos y personas).

**Comparación de las mediciones:** IBM, (2014), los parámetros de comparación están basados en un modelo de datos básico para nombres de persona. Entonces se puede inferir de que la comparación de las mediciones es colar los resultados.

**Comparación de los resultados:** IBM, (2014), la comparación de resultados de evaluación se utiliza para comparar los resultados de una evaluación inicial con cualquier reevaluación o para comparar los resultados de dos de reevaluaciones ejecutadas en un determinado cliente o grupo de clientes.

### III. Hipótesis

Las hipótesis son las guías de una investigación o estudio, indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado; se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones, ya que son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Bajo la siguiente definición, no se formuló hipótesis en esta investigación; tal como se sustenta a continuación:

No, no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. **(Hernández Sampieri et al., 2014)**

## IV. Metodología

### 4.1 Diseño de la investigación

La gestación del diseño del estudio representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación como el planteamiento del problema, el desarrollo de la perspectiva teórica y las hipótesis con las fases subsecuentes cuyo carácter es más operativo. **(Hernández Sampieri et al., 2014)**

#### **Diseño no experimental**

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. **(Hernández Sampieri et al., 2014)**

#### **Corte del diseño**

**Corte transversal:** Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. **(Liu, 2008 & Tucker, 2004, citado por Hernández Sampieri et al., 2014)**

#### **Nivel de la investigación**

**Descriptivo:** Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o

conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. **(Hernández Sampieri et al., 2014)**

### **Tipo de investigación**

**Cuantitativo:** El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. **(Hernández Sampieri et al., 2014)**

### **4. 2 Población y muestra**

**Población:** Una vez que se ha definido cuál será la unidad de muestreo/análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. **(Lepkowski, 2008, citado por Hernández Sampieri et al., 2014)**

Población fue la Pollería Aguaytía, cuyo RUC es: 10040174236, con domicilio fiscal en el Jr. Simón Bolívar 130, del distrito de Padre Abad, provincia de Padre Abad del departamento de Pucallpa- Perú.

**La muestra:** La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. **(Hernández Sampieri et al., 2014)**

Muestra estuvo conformada por 15 trabajadores de la Pollería Aguaytía, en el Jr. Simón Bolívar 130, del distrito de Padre Abad, provincia de Padre Abad del departamento de Pucallpa- Perú.

### 4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Desempeño laboral y gestión de las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>Desempeño laboral</b>	<p><b>Anton, L. (2016).</b> En el desempeño laboral, para que todo trabajador aumente eficazmente su desenvolvimiento laboral debería de saber organizarse de forma que optimice tiempo y recursos. Una forma de organizarse sería la siguiente: planificar la jornada, Priorizar tareas, descansar cada cierto tiempo, mantener el lugar de trabajo ordenado, tener un buen ambiente laboral, establecer objetivos, establecer mecánica de logros por formación y procurar la retroalimentación continua.</p>	Ambiente laboral	<p><b>Ramírez, G. (2016).</b> En el ambiente laboral, para su buen desenvolvimiento se debe ejecutar las siguientes acciones: realizar una encuesta, motivar a los colaboradores, evitar controlar todo, mantener una comunicación directa y asertiva y evitar los favoritismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación directa y asertiva</li> <li>• Motivación</li> <li>• Los favoritismos</li> </ul>	Nominal
		Desenvolvimiento laboral	<p><b>Gómez, E. (2019).</b> Para que haya buen desenvolvimiento laboral se debe dar énfasis a la comunicación con los superiores, ofrecer el tiempo, imitar a los superiores, crecer en la empresa, trabajar en equipo, aprender constantemente, iniciativa y responsabilidad y compromiso con la compañía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Compromiso con la compañía</li> </ul>	Nominal
		Retroalimentación continua	<p><b>Universidad de Costa Rica, (2017).</b> La retroalimentación continua tiene que ser un proceso frecuente, basarse en hechos reales, de carácter presencial, establecer metas y objetivos y hacer énfasis en los aspectos de mejora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer metas</li> <li>• Establecer objetivos</li> <li>• Aspectos de mejora</li> </ul>	Nominal

<b>Gestión</b>	<b>Estela, M. (2020).</b> la gestión es un proceso en el cual pueden ser reconocidos ciertas etapas como: la planificación, la organización, liderar y el control; con todo ello se garantiza el buen funcionamiento de las organizaciones.	La planificación	<b>Riquelme, M. (2019).</b> Con la planificación las personas pueden establecer pasos y parámetros a seguir antes del inicio de un proyecto, con el fin de obtener los mejores resultados posibles. Cabe destacar que debe realizarse de forma metódica, estructurada y organizada de una manera ampliada con diferentes actividades complementarias y pasos a seguir, pautando fechas de entrega y distribuyendo según las horas de realización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer pasos y parámetros</li> <li>• Actividades complementarias</li> <li>• Resultados</li> </ul>	Nominal
		La organización	<b>Roldán, P. (2020).</b> Toda organización cuenta con componentes básicos o esenciales, entre los que se encuentran: las personas que interactúan entre sí, un conjunto de tareas o actividades que se realizan de forma coordinada con el fin de alcanzar algún objetivo, objetivos y metas, recursos o materiales, normas o convenciones que definen la convivencia de las personas y su rol en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacción</li> <li>• Coordinación</li> <li>• Convivencia</li> </ul>	Nominal
		El control	<b>(Argudo, 2018).</b> Para poder implementar correctamente los procedimientos de control sobre la administración de la empresa, es necesario definir las fases como: definición de criterios de evaluación, medición del desempeño y comparación de los mediciones y resultados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición del desempeño</li> <li>• Comparación de las mediciones</li> <li>• Comparación de los resultados</li> </ul>	Nominal

Tabla 1: Matriz de operacionalización.

**Fuente:** elaboración propia

#### **4. 4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Recolección de datos:** Acopio de datos en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis (**Hernández Sampieri et al., 2014**)

##### **Instrumento**

###### **Cuestionario:**

En fenómenos sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (**Chasteauneuf, 2009, citado por Hernández Sampieri et al., 2014**)

##### **Técnica**

###### **Encuesta:**

La investigación no experimental es un parteaguas de varios estudios cuantitativos, como las encuestas de opinión, los estudios ex post-facto retrospectivos y prospectivos, etc. (**Hernández Sampieri et al., 2014**)

La investigación utilizó el instrumento de cuestionario y la técnica de la encuesta. Se seleccionó y se adoptó con el propósito de medir el Desempeño laboral y gestión de las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020; basado en 21 preguntas con escala nominal con las alternativas de respuesta: Si y No; a excepción de las 3 primeras preguntas, ya que son preguntas filtro, con el objeto de reconocer el perfil del encuestado, de esa manera poder recolectar datos necesarios, para luego hacer una tabulación.

#### **4.5 Plan de análisis**

Para realizar el plan de análisis de la presente investigación mediante la confección de una base de datos, asimismo también para su posterior redacción se hizo uso de las siguientes herramientas:

- a) Hojas de cálculo Excel.
- b) Software SPSS.
- c) Editor de textos de Microsoft Word.

La información que se obtuvo de la investigación fue ordenada mediante la confección de una base de datos en Excel, luego para los análisis estadísticos de las encuestas el Software (SPSS); finalmente, los resultados fueron tratados bajo el análisis descriptivo.

#### 4. 6 Matriz de consistencia

Desempeño laboral y gestión de las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020.

Problema	Objetivos		Variables	Hipótesis	Metodología	Instrumento y Procedimientos
	Objetivo General	Objetivo Específico				
¿Cómo es el desempeño laboral y gestión de las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020?.	Determinar el desempeño laboral y gestión de las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir el desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020.</li> <li>Definir la gestión de las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020.</li> </ul>	Desempeño Laboral  Gestión	No, no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. (Hernández Sampieri et al., 2014)	<b>Tipo:</b> Aplica cada con enfoque cuantitativo  <b>Nivel:</b> Descriptivo  <b>Diseño:</b> No experimental	<b>Instrumento:</b> Cuestionario  <b>Técnica:</b> Encueta  <b>Población:</b> La Pollería Aguaytía.  <b>Muestra:</b> Conformado por los 15 trabajadores de la Pollería Aguaytía

Tabla 2: Matriz de consistencia.

**Fuente:** elaboración propio

#### 4.7 Principios éticos

En el desarrollo del informe de investigación, se aplicó los principios éticos que orientan la investigación (**Uladech Católica, 2019**), anexada en el Código de Ética para la Investigación, bajo la Resolución N° 0973-2019-CU de la universidad.

**Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección respetando la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños; se deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

**Beneficencia no maleficencia:** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia:** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

**Integridad científica:** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

El cuestionario se aplicó a los 15 trabajadores de la Pollería Aguaytia, quienes representan el 100% de la muestra.

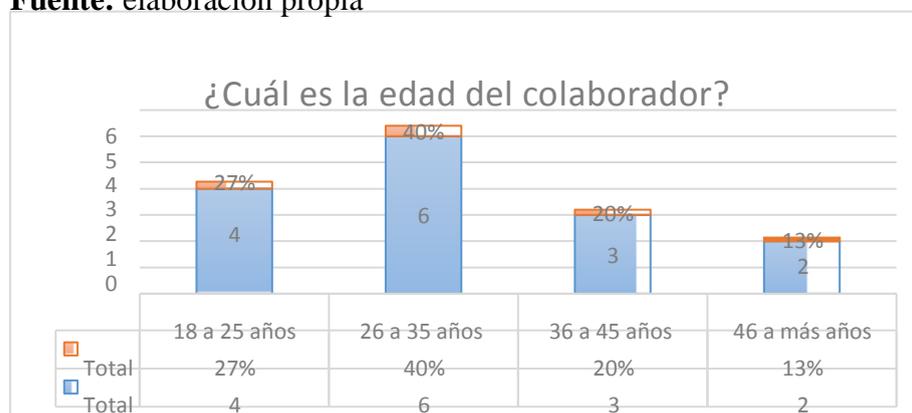
#### A. INFORMACIÓN DEL COLABORADOR:

**Tabla 01:** ¿Cuál es la edad del colaborador?

¿Cuál es la edad del colaborador?	Cantidad	Porcentaje
18 a 25 años	4	27%
26 a 35 años	6	40%
36 a 45 años	3	20%
46 a más años	2	13%
Total	15	100%

*Tabla 3: ¿Cuál es la edad del colaborador?*

**Fuente:** elaboración propia



*Ilustración 1: ¿Cuál es la edad del colaborador?*

**Fuente:** elaboración propia

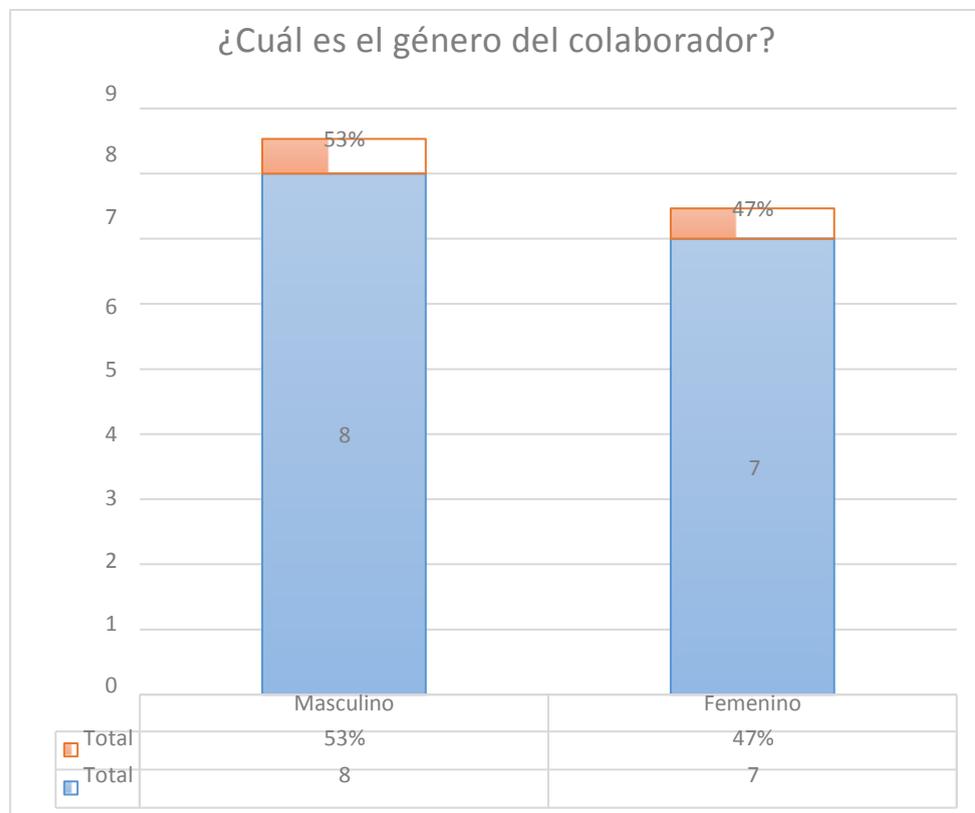
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados el 27% de los colaboradores tienen entre 18 a 25 años de edad, mientras el 40% tiene entre 26 a 35 años de edad, pero el 20% también representan entre 36 a 45 años de edad, y por último el 13% se ubican por encima de los 46 años de edad.

**Tabla 02:** ¿Cuál es el género del colaborador?

¿Cuál es el género del colaborador?	Cantidad	Porcentaje
Masculino	8	53%
Femenino	7	47%
Total	15	100%

*Tabla 4: ¿Cuál es el género del colaborador?*

**Fuente:** elaboración propia



*Ilustración 2: ¿Cuál es el género del colaborador?*

**Fuente:** elaboración propia

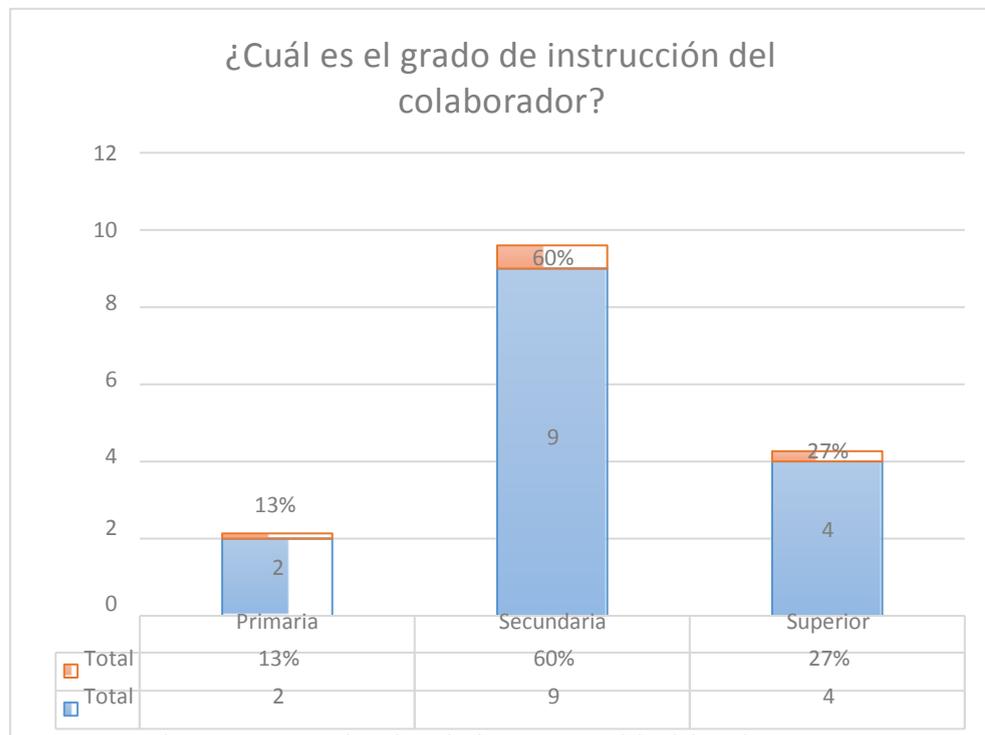
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados se ha podido contrastar que el 53% de los participantes son del género masculino, mientras que el 47% de los participantes son del género femenino.

**Tabla 03:** ¿Cuál es el grado de instrucción del colaborador?

¿Cuál es grado de instrucción del colaborador?	Cantidad	Porcentaje
Primaria	2	13%
Secundaria	9	60%
Superior	4	27%
Total	15	100%

*Tabla 5: ¿Cuál es el grado de instrucción del colaborador?*

**Fuente:** elaboración propia



*Ilustración 3: ¿Cuál es el grado de instrucción del colaborador?*

**Fuente:** elaboración propia

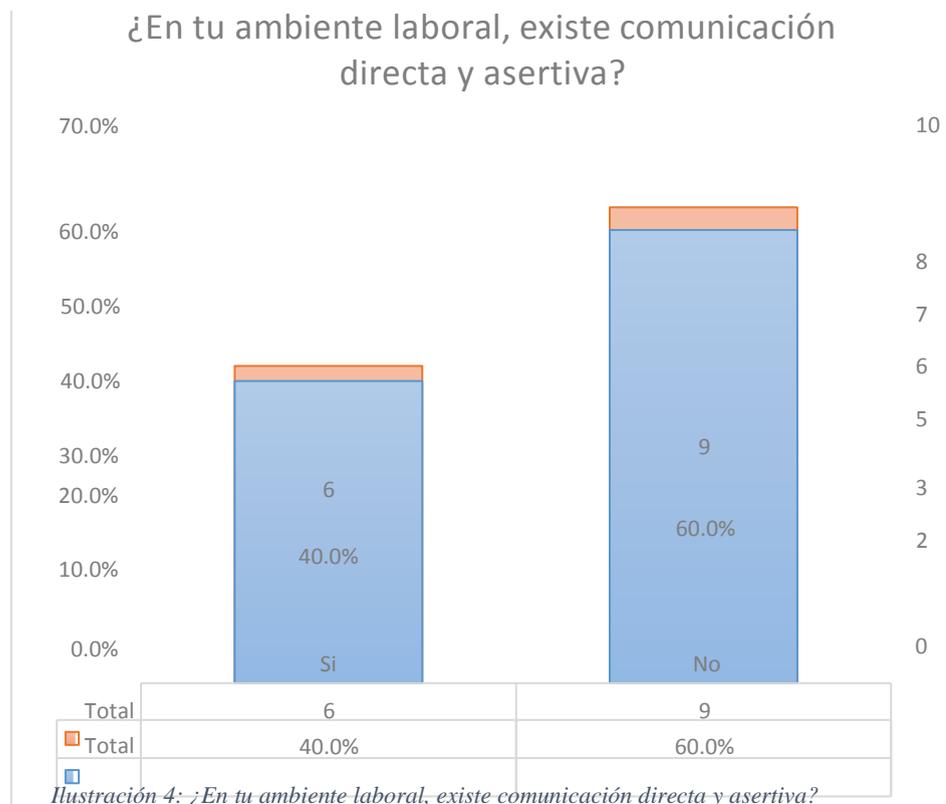
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados en el grado de instrucción, el 13% de los participantes afirmaron haber estudiado hasta la primaria, mientras el 60% de los participantes definieron haber estudiado hasta la secundaria, por último, el 27% de los participantes se han educado hasta el grado superior.

**Tabla 04:** ¿En tu ambiente laboral, existe comunicación directa y asertiva?

Si	No	Total
6	9	15
40.0%	60.0%	100%
26.7%	73.3%	100%

*Tabla 6: ¿En tu ambiente laboral, existe comunicación directa y asertiva?*

**Fuente:** elaboración propia



**Fuente:** elaboración propia

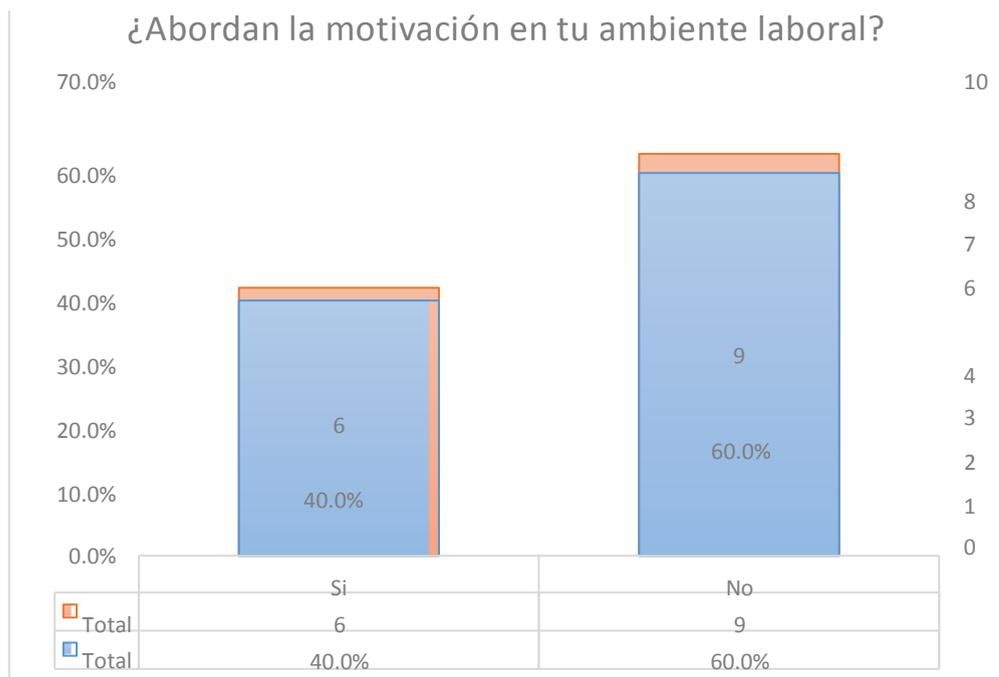
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados en el ambiente laboral la comunicación directa y asertiva se desarrolla para el 40%, ya que el 60% afirmaron que no hay comunicación directa y asertiva en el ambiente laboral.

**Tabla 05:** ¿Abordan la motivación en tu ambiente laboral?

Si	No	Total
6	9	15
40.0%	60.0%	100%

*Tabla 7: ¿Abordan la motivación en tu ambiente laboral?*

**Fuente:** elaboración propia



*Ilustración 5: ¿Abordan la motivación en tu ambiente laboral?*

**Fuente:** elaboración propia

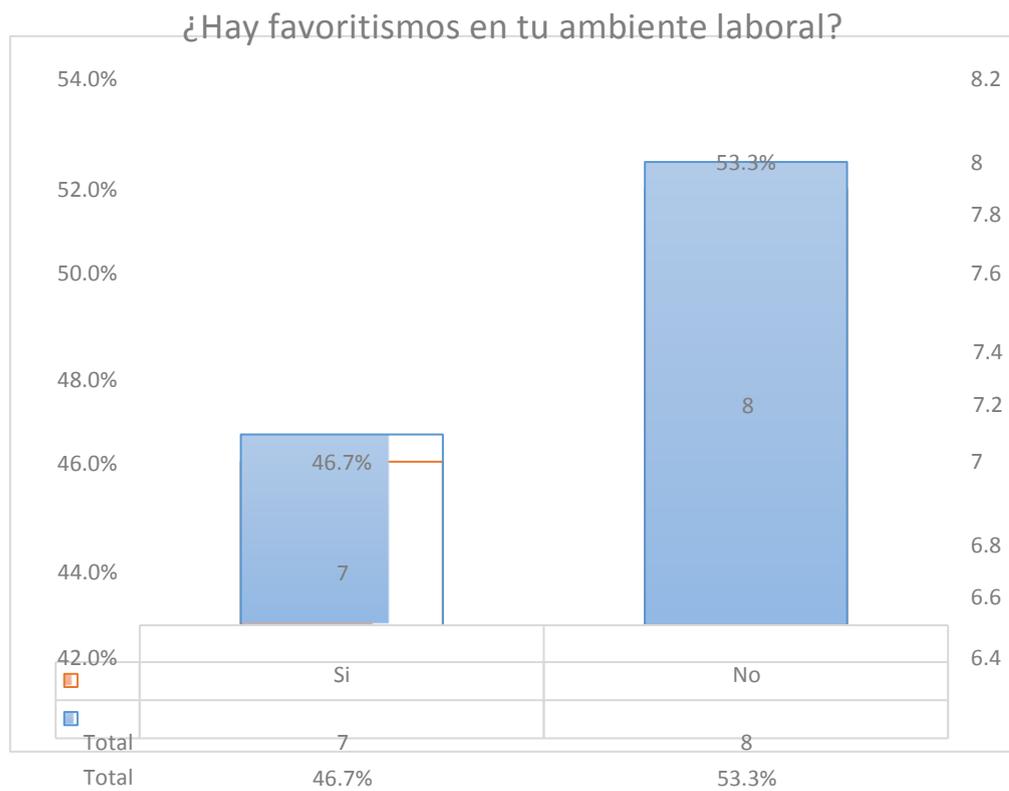
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados el 40% afirmó que abordan los temas de la motivación en el ambiente laboral, mientras el 60% sentencio que no se abordan los temas de la motivación en el ambiente laboral.

**Tabla 06:** ¿Hay favoritismos en tu ambiente laboral?

Si	No	Total
7	8	15
46.7%	53.3%	100%

*Tabla 8: ¿Hay favoritismos en tu ambiente laboral?*

**Fuente:** elaboración propia



*Ilustración 6: ¿Hay favoritismos en tu ambiente laboral?*

**Fuente:** elaboración propia

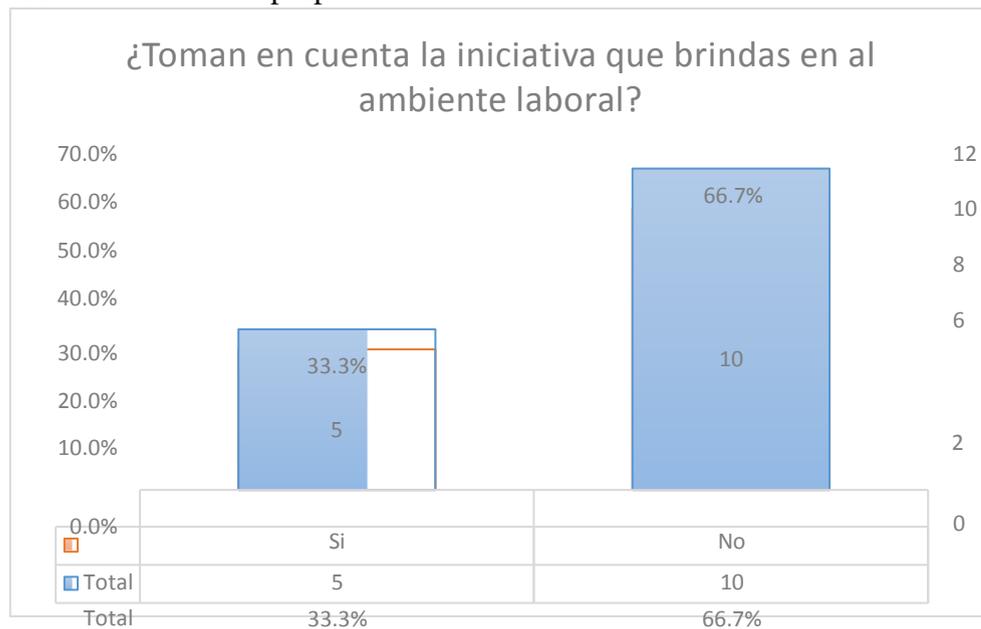
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados el 46.7% afirmaron que, si hay favoritismos en el ambiente laboral, mientras el 53.3% negaron que haya favoritismos en el ambiente laboral.

**Tabla 07:** ¿Toman en cuenta la iniciativa que brindas en al ambiente laboral?

Si	No	Total
5	10	15
33.3%	66.7%	100%

*Tabla 9: ¿Toman en cuenta la iniciativa que brindas en al ambiente laboral?*

**Fuente:** elaboración propia



*Ilustración 7: ¿Toman en cuenta la iniciativa que brindas en al ambiente laboral?*

**Fuente:** elaboración propia

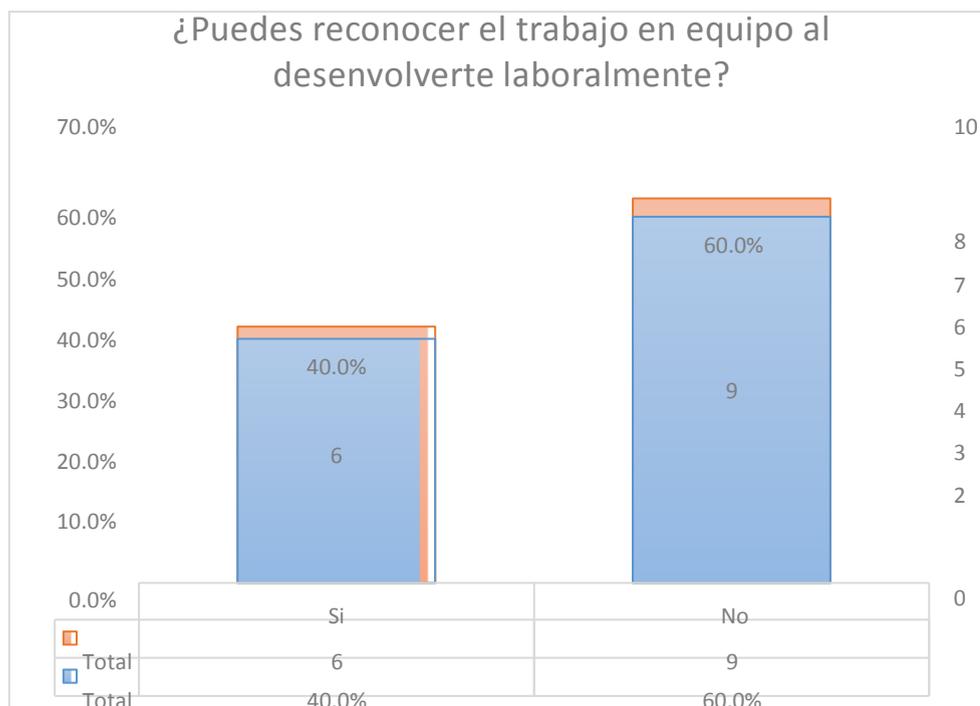
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados el 33.3% afirmó que, si toman en cuenta su iniciativa en al ambiente laboral, mientras el 66.7% lo negaron, afirmando que no toman en cuenta su iniciativa en al ambiente laboral.

**Tabla 08:** ¿Puedes reconocer el trabajo en equipo al desenvolverte laboralmente?

Si	No	Total
6	9	15
40.0%	60.0%	100%

*Tabla 10: ¿Puedes reconocer el trabajo en equipo al desenvolverte laboralmente?*

**Fuente:** elaboración propia



*Ilustración 8: ¿Puedes reconocer el trabajo en equipo al desenvolverte laboralmente?*

**Fuente:** elaboración propia

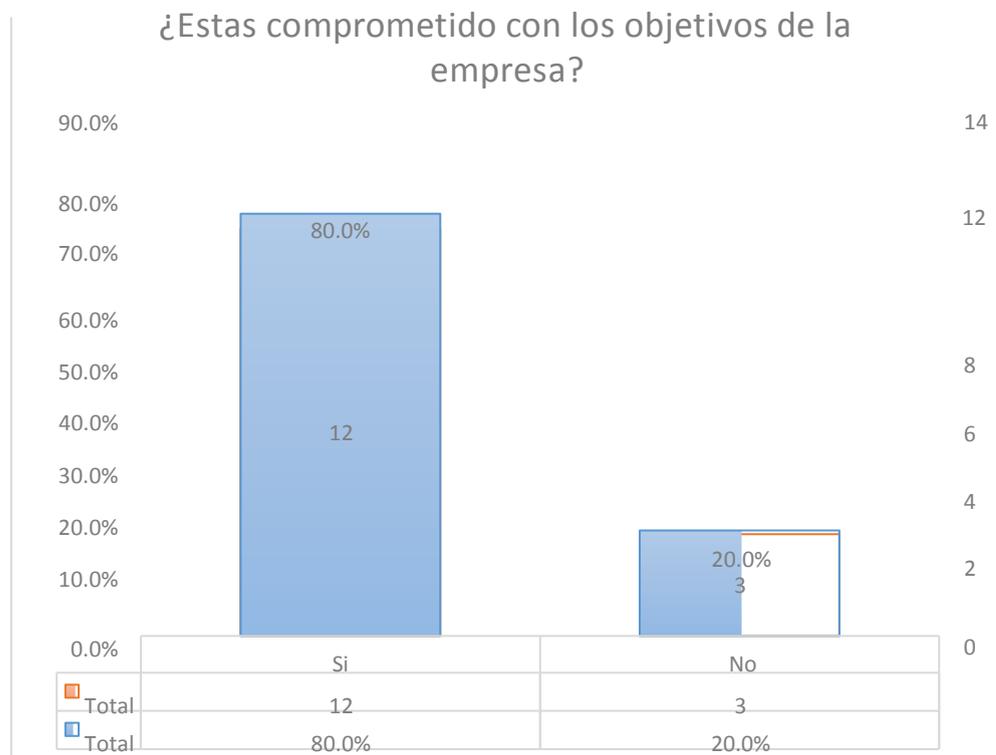
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados el 40% afirmó reconocer el trabajo en equipo el ambiente laboral, mientras el 60% sentenciaron que no hay trabajo en equipo el ambiente laboral.

**Tabla 09:** ¿Estas comprometido con los objetivos de la empresa?

Si	No	Total
12	3	15
80.0%	20.0%	100%

*Tabla 11: ¿Estas comprometido con los objetivos de la empresa?*

**Fuente:** elaboración propia



*Ilustración 9: ¿Estas comprometido con los objetivos de la empresa?*

**Fuente:** elaboración propia

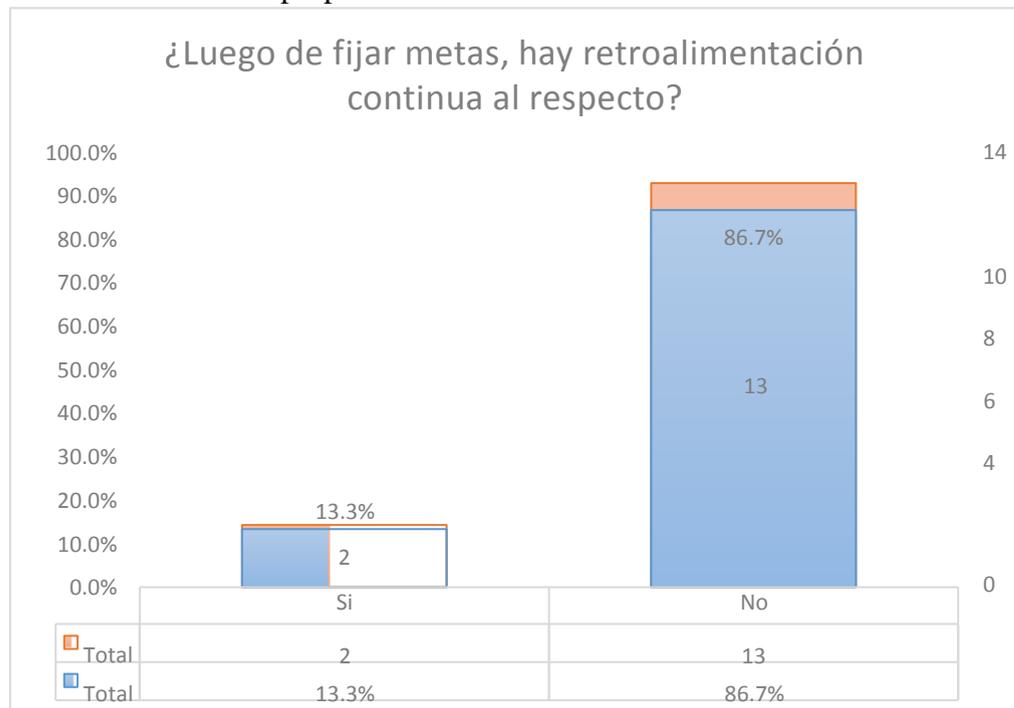
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados el 80% afirmó estar comprometido con los objetivos de la empresa, mientras el 20% dijo no estar comprometido con los objetivos de la empresa.

**Tabla 10:** ¿Luego de fijar metas, hay retroalimentación continua al respecto?

Si	No	Total
2	13	15
13.3%	86.7%	100%

*Tabla 12: ¿Luego de fijar metas, hay retroalimentación continua al respecto?*

**Fuente:** elaboración propia



*Ilustración 10: ¿Luego de fijar metas, hay retroalimentación continua al respecto?*

**Fuente:** elaboración propia

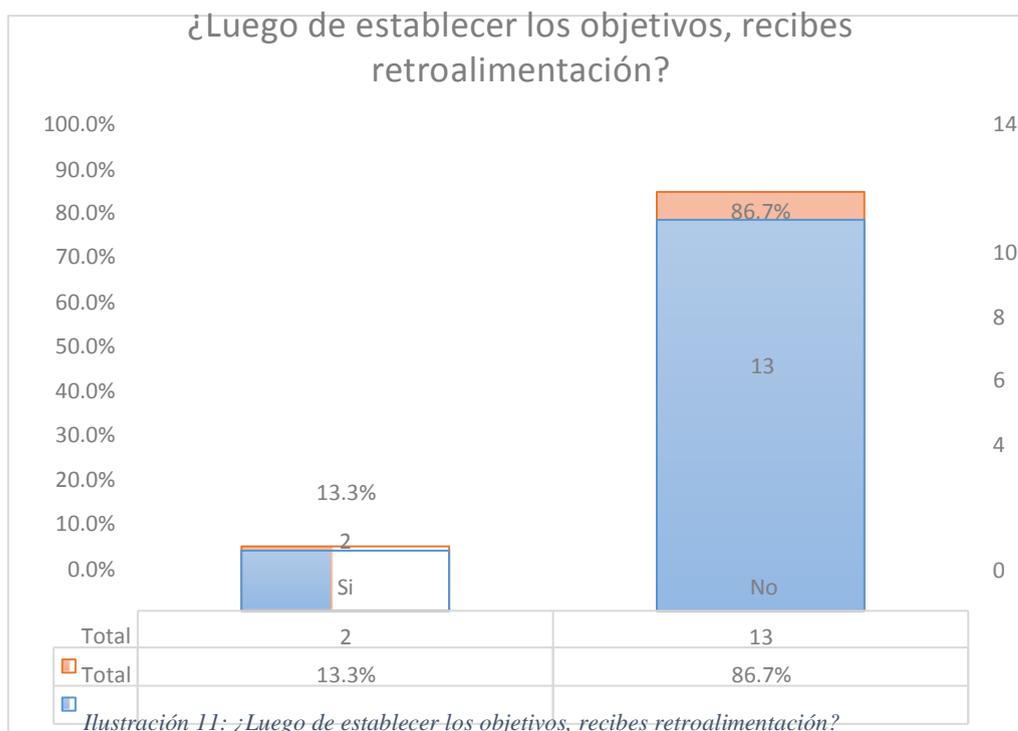
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados el 13.3% afirmaron recibir retroalimentación continua después de fijar las metas, mientras el 86.7% sentencio que no reciben retroalimentación continua después de fijar las metas.

**Tabla 11:** ¿Luego de establecer los objetivos, recibes retroalimentación?

Si	No	Total
2	13	15
13.3%	86.7%	100%

*Tabla 13: ¿Luego de establecer los objetivos, recibes retroalimentación?*

**Fuente:** elaboración propia



**Fuente:** elaboración propia

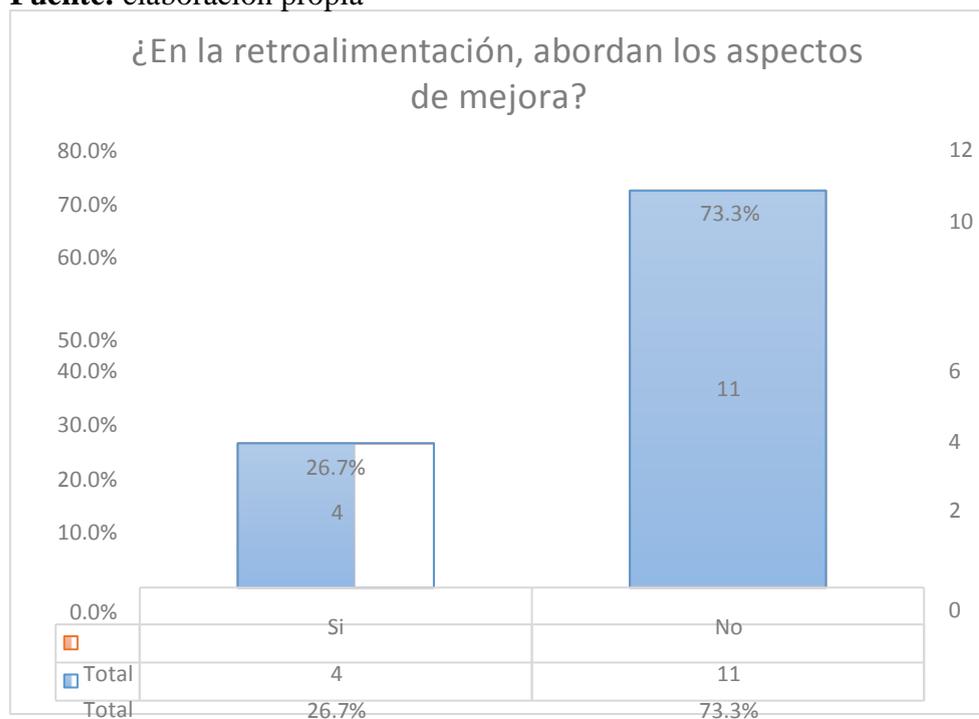
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados el 13.3% afirmó recibir retroalimentación después de establecerse los objetivos, mientras el 86.7% sentencio no recibir retroalimentación después de establecerse los objetivos.

**Tabla 12:** ¿En la retroalimentación, abordan los aspectos de mejora?

Si	No	Total
4	11	15
26.7%	73.3%	100%

*Tabla 14: ¿En la retroalimentación, abordan los aspectos de mejora?*

**Fuente:** elaboración propia



*Ilustración 12: ¿En la retroalimentación, abordan los aspectos de mejora?*

**Fuente:** elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados el 26.7% afirmó que, si hay retroalimentación y se abordan los aspectos de mejora, mientras el 73.3% sentenció que no hay retroalimentación y tampoco se abordan los aspectos de mejora.

**Tabla 13:** ¿Al momento de planificar, se establecen los pasos y parámetros para una buena atención?

Si	No	Total
6	9	15
40.0%	60.0%	100%

Tabla 15: ¿Al momento de planificar, se establecen los pasos y parámetros para una buena atención?

**Fuente:** elaboración propia

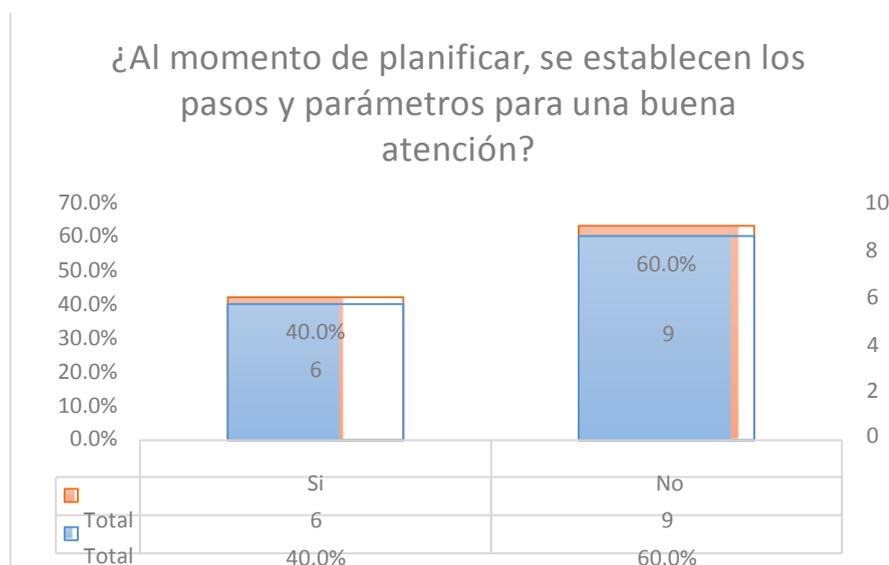


Ilustración 13: ¿Al momento de planificar, se establecen los pasos y parámetros para una buena atención?

**Fuente:** elaboración propia

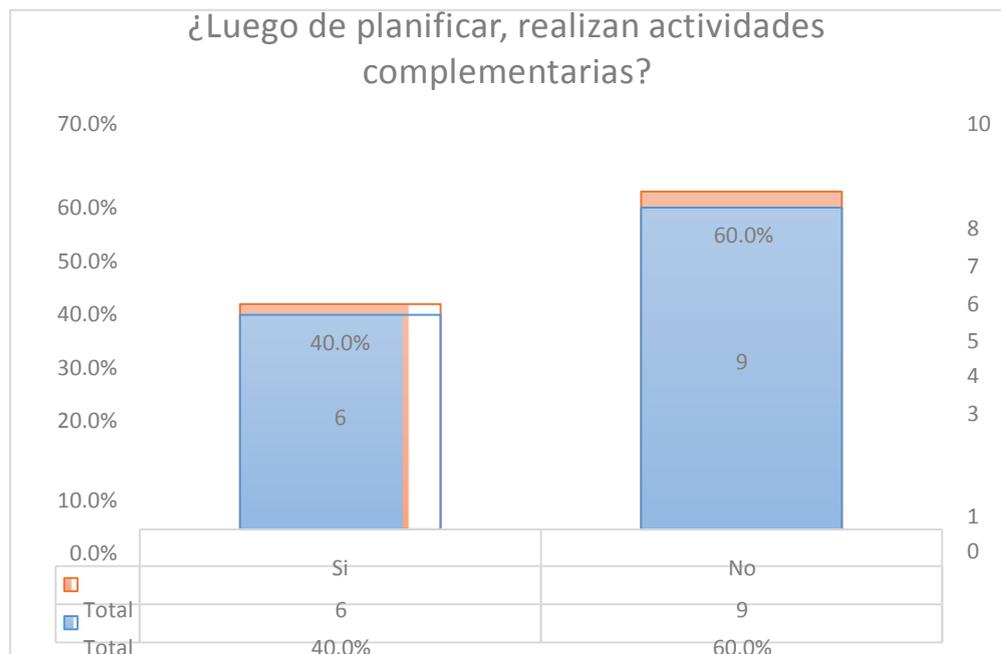
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados el 40% afirmó que, al momento de planificar, se establecen los pasos y parámetros para una buena atención, mientras el 60% sentencio que al momento de planificar no se establecen los pasos ni los parámetros para una buena atención.

**Tabla 14:** ¿Luego de planificar, realizan actividades complementarias?

Si	No	Total
6	9	15
40.0%	60.0%	100%

*Tabla 16: ¿Luego de planificar, realizan actividades complementarias?*

**Fuente:** elaboración propia



*Ilustración 14: ¿Luego de planificar, realizan actividades complementarias?*

**Fuente:** elaboración propia

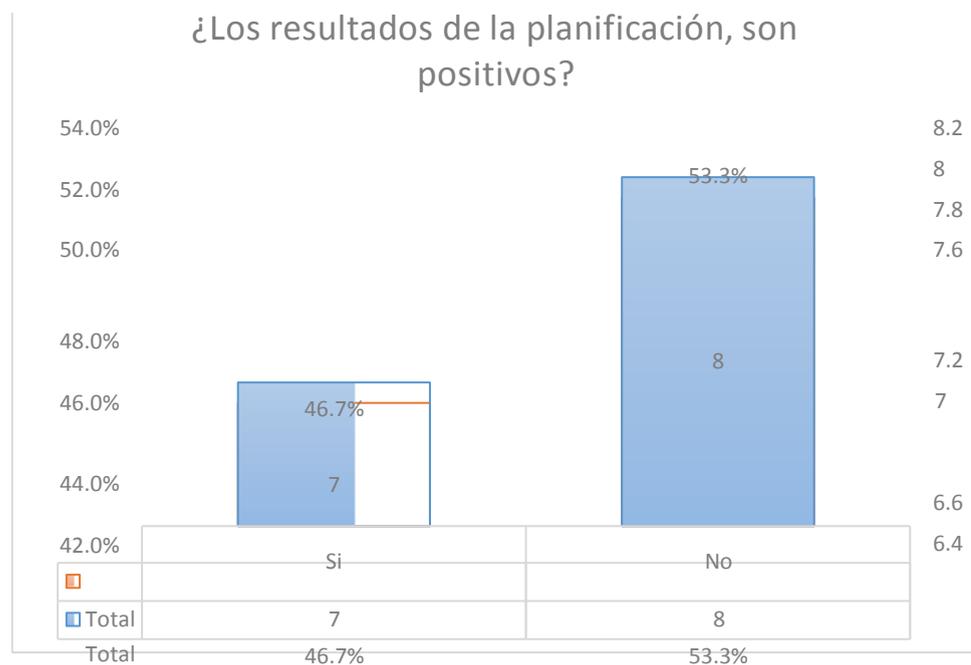
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados el 40% afirmó que, luego de planificar se realizan actividades complementarias, mientras el 60% sentencio que no se planifica y tampoco se realizan actividades complementarias.

**Tabla 15:** ¿Los resultados de la planificación, son positivos?

Si	No	Total
7	8	15
46.7%	53.3%	100%

*Tabla 17: ¿Los resultados de la planificación, son positivos?*

**Fuente:** elaboración propia



*Ilustración 15: ¿Los resultados de la planificación, son positivos?*

**Fuente:** elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados el 46.7% afirmó que, los resultados de la planificación son positivos, mientras el 53.3% sentencio que los resultados de la planificación son negativos.

**Tabla 16:** ¿Se organizan para que puedan interactuar óptimamente en el trabajo?

Si	No	Total
6	9	15
40.0%	60.0%	100%

Tabla 18: ¿Se organizan para que puedan interactuar óptimamente en el trabajo?

**Fuente:** elaboración propia

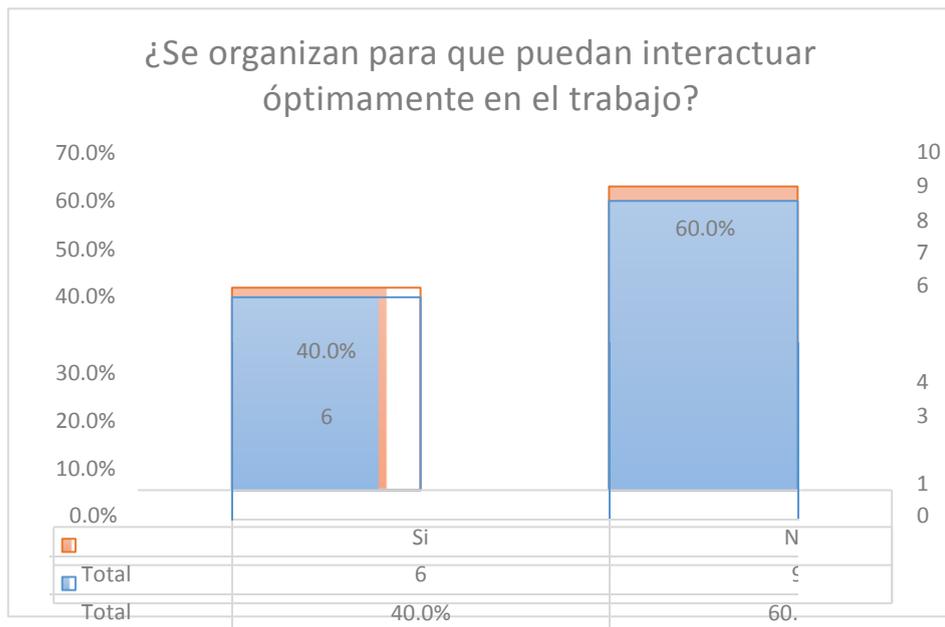


Ilustración 16: ¿Se organizan para que puedan interactuar óptimamente en el trabajo?

**Fuente:** elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados el 40% afirmó que se organizan para que puedan interactuar óptimamente en el trabajo, mientras el 60% sentencio que no se organizan para que puedan interactuar en el trabajo.

**Tabla 17:** ¿Realizan las coordinaciones respectivas para organizarse óptimamente?

Si	No	Total
5	10	15
33.3%	66.7%	100%

*Tabla 19: ¿Realizan las coordinaciones respectivas para organizarse óptimamente?*

**Fuente:** elaboración propia



*Ilustración 17: ¿Realizan las coordinaciones respectivas para organizarse óptimamente?*

**Fuente:** elaboración propia

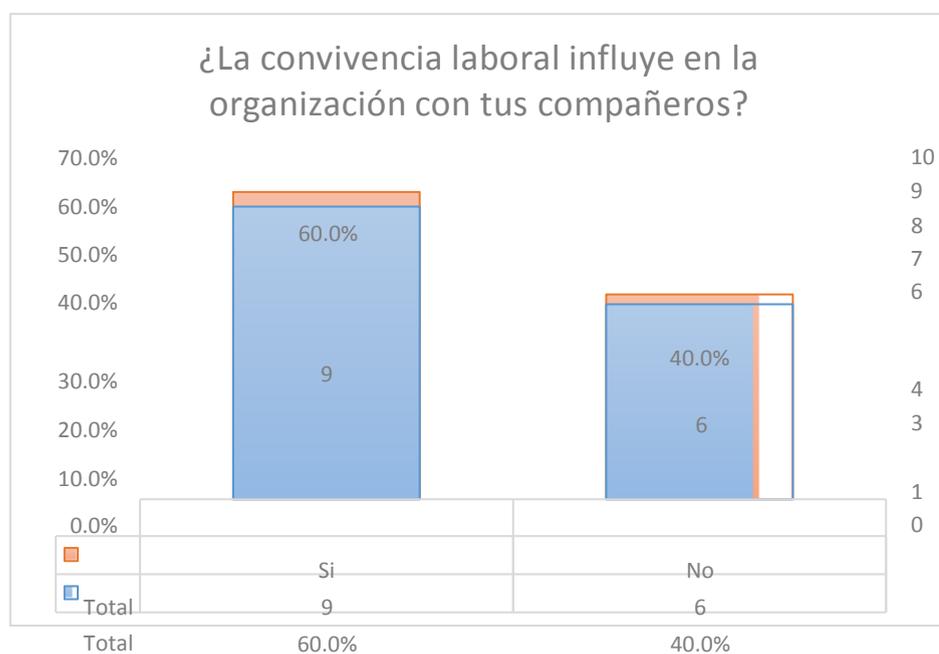
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados el 33.3% afirmó que, si realizan las coordinaciones respectivas para organizarse óptimamente, mientras el 66.7% sentencio que no hay coordinación para organizarse óptimamente.

**Tabla 18:** ¿La convivencia laboral influye en la organización con tus compañeros?

Si	No	Total
9	6	15
60.0%	40.0%	100%

*Tabla 20: ¿La convivencia laboral influye en la organización con tus compañeros?*

**Fuente:** elaboración propia



*Ilustración 18: ¿La convivencia laboral influye en la organización con tus compañeros?*

**Fuente:** elaboración propia

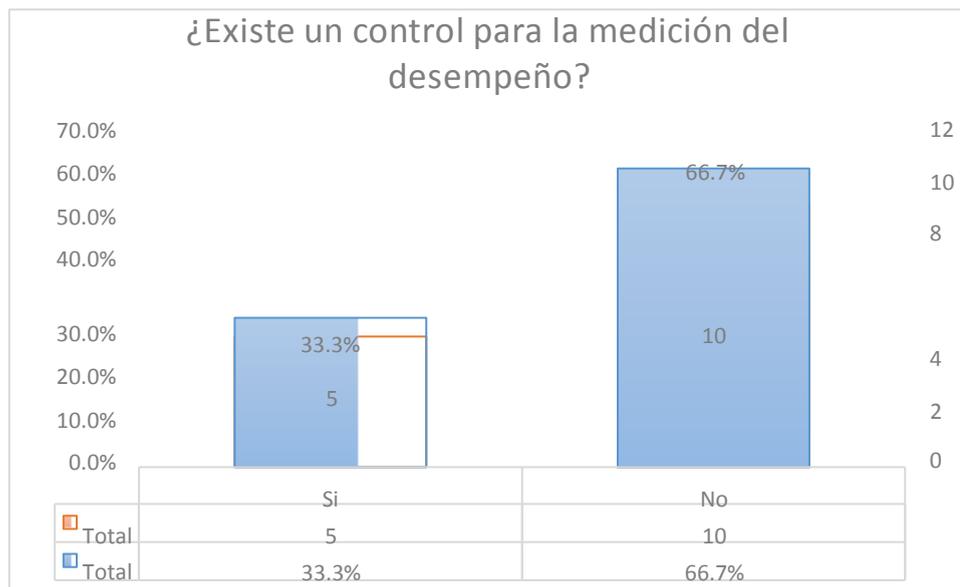
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados el 60% afirmó que, la convivencia laboral influye en la organización con sus compañeros, mientras el 40% dijo que no hay convivencia laboral y por lo tanto tampoco influye en la organización con sus compañeros de trabajo.

**Tabla 19:** ¿Existe un control para la medición del desempeño?

Si	No	Total
5	10	15
33.3%	66.7%	100%

*Tabla 21: ¿Existe un control para la medición del desempeño?*

**Fuente:** elaboración propia



*Ilustración 19: ¿Existe un control para la medición del desempeño?*

**Fuente:** elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados el 33.3% firmó que abordan si hay un control para la medición del desempeño, mientras el 66.7% sentencio que no hay un control para la medición del desempeño.

**Tabla 20:** ¿Después de aplicar el control respectivo, realizan la comparación de las mediciones?

Si	No	Total
6	9	15
40.0%	60.0%	100%

Tabla 22: ¿Después de aplicar el control respectivo, realizan la comparación de las mediciones?

**Fuente:** elaboración propia

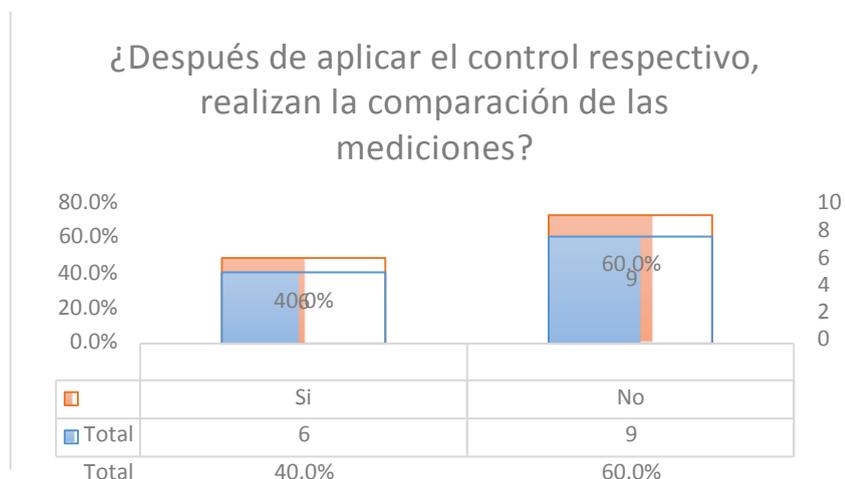


Ilustración 20: ¿Después de aplicar el control respectivo, realizan la comparación de las mediciones?

**Fuente:** elaboración propia

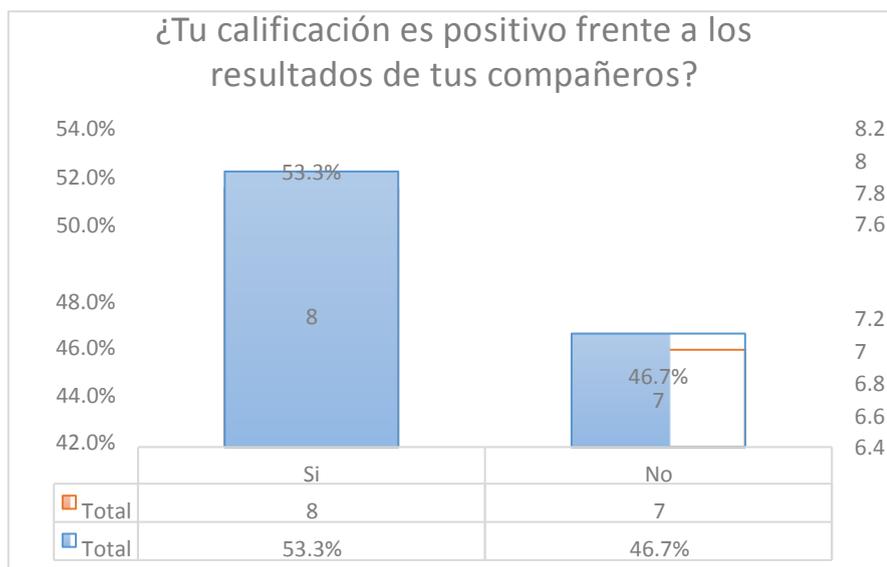
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados el 40% firmó que, si se aplica el control respectivo y se realizan la comparación de las mediciones, mientras el 60% sentencio que no se aplica el control, ni se realizan la comparación de las mediciones.

**Tabla 21:** ¿Tu calificación es positivo frente a los resultados de tus compañeros?

Si	No	Total
8	7	15
53.3%	46.7%	100%

*Tabla 23: ¿Tu calificación es positivo frente a los resultados de tus compañeros?*

**Fuente:** elaboración propia



*Ilustración 21: ¿Tu calificación es positivo frente a los resultados de tus compañeros?*

**Fuente:** elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados el 53.3% firmó que su calificación es positiva frente a los resultados de tus compañeros, mientras el 46.7% sentencio que su calificación no es positiva frente a los resultados de tus compañeros.

## 5. 2 Análisis de resultados

Finalizada la investigación, de acuerdo al problema general se responde a la pregunta: ¿Cómo es el desempeño laboral y gestión de las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020?; lo cual se puede responder a través de los resultados, recociendo que el desempeño laboral y la gestión en esta Mype son ausentes, dando a entender que, la mayoría de las acciones son desarrolladas empíricamente con mínima intervención por parte del administrador de la Pollería Aguaytía.

Sobre la información del colaborador: queda demostrado que, el 40% tiene entre 26 a 35 años de edad, siendo del género masculino con un 53%, y el 60% posee como grado de instrucción hasta la secundaria. Difiere con la investigación de **Pujos, M. (2019)**. En donde concluye que el 44.4% de dueños, gerentes y/o encargados encuestados tienen de 18 a 29 años de edad; el 66.7% de dueños, gerentes y/o encargados encuestados son varones y para mujeres un 33.3% esto nos da a entender la presencia del sexo femenino en las organizaciones es notoria; el 38.9% de dueños, gerentes y/o encargados encuestados tienen estudios superiores universitarios, el 22.2% tienen solo estudios primarios y mientras que el 11.1% tienen solo estudios secundarios.

**Según el objetivo específico 1:** *Definir el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020.*

Pregunta 04: ¿En tu ambiente laboral, existe comunicación directa y asertiva?; de acuerdo a los resultados en el ambiente laboral la comunicación directa y asertiva se desarrolla para el 40%, ya que el 60% afirmaron que no hay comunicación directa y asertiva en el ambiente laboral. Lo cual difiere mínimamente con los resultados

obtenidos por **Mayor, P. (2019)**. En donde los participantes no se encuentran de acuerdo ni en desacuerdo con la comunicación recibida denotando una brecha de -2, y la rapidez del servicio donde manifiestan dicho estado neutral.

Pregunta 05: ¿Abordan la motivación en tu ambiente laboral?; de acuerdo a los resultados el 40% afirmó que abordan los temas de la motivación en el ambiente laboral, mientras el 60% sentencio que no se abordan los temas de la motivación en el ambiente laboral. Lo cual se contrasta con los resultados obtenidos por **Grimaldos Barajas et al., (2018)**. El 79.10% (128) de los encuestados consideran se encuentran en el tramo con un nunca de 45.10% (73) y con a veces con un 34.00% (55) de los encuestados mientras que el 20.90% (34) consideran que frecuentemente con un 17.30% (28) y siempre con el 3.70% (6) de los encuestados, en donde la dimensión motivación de la variable desempeño laboral se encuentran en la categoría baja, lo que indica que los trabajadores administrativos consideran que existe un nivel bajo de motivación en la empresa.

Pregunta 06: ¿Hay favoritismos en tu ambiente laboral?; de acuerdo a los resultados el 46.7% afirmaron que, si hay favoritismos en el ambiente laboral, mientras el 53.3% negaron que haya favoritismos en el ambiente laboral. Lo cual diverge con los resultados obtenidos por **Meza & Rodríguez, I. (2016)**. En donde consultaron si su jefe les trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismos, obteniendo que el 44% de los trabajadores opinan que están de acuerdo que su jefe les brinda un trato equitativo, el 33% consideran que están totalmente de acuerdo con el trato equitativo que les brindan sus jefes, el 17% se muestran indiferentes y el 6% opinan que están en desacuerdo. Por ello es importante que el trato al personal se igual para todos evitar el favoritismo porque eso creara rivalidades, envidias y discusiones dentro del equipo de

trabajo, de fomentarse la solidaridad y el compañerismo ya que mediante esto se lograr eficazmente los objetivos de organización, y para ello se debe fomentar el trabajo en equipo y reuniones de carácter social en el que se involucren todos los colaboradores sin distinción alguna.

Pregunta 07: ¿Toman en cuenta la iniciativa que brindas en al ambiente laboral?; de acuerdo a los resultados el 33.3% afirmó que, si toman en cuenta su iniciativa en al ambiente laboral, mientras el 66.7% lo negaron, afirmando que no toman en cuenta su iniciativa en al ambiente laboral. Estos resultados difieren con los obtenidos por **Gomero, L. (2018)**; el total de encuestas aplicadas a los administrativos con respecto a sus trabajadores, el 36% respondió que está totalmente de acuerdo en que existe iniciativa en la realización de las labores, el 7% indicó en desacuerdo y el 14% respondió que le era indiferente.

Pregunta 08: ¿Puedes reconocer el trabajo en equipo al desenvolvete laboralmente?; de acuerdo a los resultados el 40% afirmó reconocer el trabajo en equipo el ambiente laboral, mientras el 60% sentenciaron que no hay trabajo en equipo el ambiente laboral; en donde los autores **Huamán, E. (2017)**; recomiendan permanecer en un grupo donde te sientes cómodo para realizar tus funciones hace que puedas desempeñarte de la mejor manera y disfrutar el trabajo en equipo; cabe mencionar que en las instituciones públicas los puestos de trabajos son volátiles, en ocasiones no cuesta integrarse rápidamente al grupo de trabajo y desarrollar funciones.

Pregunta 09: ¿Estas comprometido con los objetivos de la empresa?; de acuerdo a los resultados el 80% afirmó estar comprometido con los objetivos de la empresa, mientras el 20% dijo no estar comprometido con los objetivos de la empresa. Estas afirmaciones se asemejan con los obtenidos por **Grimaldos Barajas et al.,**

(2018); a través de la dimensión Involucramiento Laboral de la variable Clima Organizacional se encuentran en la categoría medianamente favorable con un 39.51% (64). Esto indica que los trabajadores administrativos consideran que existe un nivel regular de compromiso e identificación con la institución.

Pregunta 10: ¿Luego de fijar metas, hay retroalimentación continua al respecto?; de acuerdo a los resultados el 13.3% afirmaron recibir retroalimentación continua después de fijar las metas, mientras el 86.7% sentencio que no reciben retroalimentación continua después de fijar las metas. Asimismo, en la pregunta 11, ¿Luego de establecer los objetivos, recibes retroalimentación?; de acuerdo a los resultados el 13.3% afirmó recibir retroalimentación después de establecerse los objetivos, mientras el 86.7% sentencio no recibir retroalimentación después de establecerse los objetivos; y también en la pregunta 12 ¿En la retroalimentación, abordan los aspectos de mejora?; de acuerdo a los resultados el 26.7% afirmó que, si hay retroalimentación y se abordan los aspectos de mejora, mientras el 73.3% sentencio que no hay retroalimentación y tampoco se abordan los aspectos de mejora. Lo cual se asemeja con los resultados obtenidos por **López, C. (2016)**; donde concluye que, no se podría referir a que los procesos administrativos sean eficaces, porque aquellas mypes del rubro que han asemejado su práctica, carecen de seguimiento y retroalimentación, no representando soporte alguno.

**Según el objetivo específico 2:** *Definir la gestión en las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020.*

**Pregunta 13:** ¿Al momento de planificar, se establecen los pasos y parámetros para una buena atención?; de acuerdo a los resultados el 40% afirmó que, al momento de planificar, se establecen los pasos y parámetros para una buena atención, mientras

el 60% sentencio que al momento de planificar no se establecen los pasos ni los parámetros para una buena atención. Lo cual dista de los resultados obtenidos por **García Barreto, (2018)**; donde define luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 100% (68) manifiesta que sí, que el personal muestra cordialidad en la atención.

Pregunta 14: ¿Luego de planificar, realizan actividades complementarias?; de acuerdo a los resultados el 40% afirmó que, luego de planificar se realizan actividades complementarias, mientras el 60% sentencio que no se planifica y tampoco se realizan actividades complementarias. Asimismo, en la pregunta 15 ¿Los resultados de la planificación, son positivos?; de acuerdo a los resultados el 46.7% afirmó que, los resultados de la planificación son positivos, mientras el 53.3% sentencio que los resultados de la planificación son negativos. Este resultado guarda relación con lo obtenido por **Ccallo, J. (2016)**; acusando un problema de capacitación, los microempresarios no tienen el hábito de planificar y menos realizar un seguimiento al plan que probablemente se trazaron al inicio del proyecto. La falta de revisión de lo planificado, representa la desviación del negocio e incumplimiento de los objetivos trazados, con probables pérdidas económicas.

Pregunta 16: ¿Se organizan para que puedan interactuar óptimamente en el trabajo?; de acuerdo a los resultados el 40% afirmó que se organizan para que puedan interactuar óptimamente en el trabajo, mientras el 60% sentencio que no se organizan para que puedan interactuar en el trabajo. Asimismo, en la pregunta 17 ¿Realizan las coordinaciones respectivas para organizarse óptimamente?; de acuerdo a los resultados el 33.3% afirmó que, si realizan las coordinaciones respectivas para organizarse óptimamente, mientras el 60% sentencio que no hay coordinación para organizarse

óptimamente. Pero **Huamán, E. (2017)**; concluye y recomienda respecto a la elaboración o rediseño convenientemente de los planes de trabajo del personal operario de la empresa de limpieza para que se puedan organizar y distribuir proporcionalmente sus tareas diarias, esta se realizará de la siguiente manera:

Las técnicas de recolección de datos, para la elaboración de los respectivos planes de trabajo, son las entrevistas a los responsables del control y supervisión del servicio en las instalaciones, así como de los jefes de las áreas, a fin de obtener información de la disponibilidad de las áreas a limpiar, de las horas, a fin de no crear inconveniente respecto al servicio que se brinda.

- Respecto a la toma de tiempos, se realizará en la instalación del cliente, de manera inopinada, tal que tengamos al personal dispuesto a hacer sus labores diarias, sin fatiga, cansancio o incomodidades.
- Respecto a la parte administrativa, los tiempos en los que se realizan los procesos, para determinar si se continúa con los mismos procesos o se realizan algunas modificaciones al respecto.

Pregunta 18: ¿La convivencia laboral influye en la organización con tus compañeros?; de acuerdo a los resultados el 60% afirmó que, la convivencia laboral influye en la organización con sus compañeros, mientras el 40% dijo que no hay convivencia laboral y por lo tanto tampoco influye en la organización con sus compañeros de trabajo. Este resultado dista de **Del Aguila Valles et al., (2019)**; los trabajadores contratados - CAS y de locación de servicios del INEI - Dirección Nacional de Censos - Encuestas y Establecimientos - Lima en la convivencia laboral desarrollan un comportamiento inadecuado en el cumplimiento o desempeño de sus funciones y en las interacciones entre los trabajadores.

Pregunta 19: ¿Existe un control para la medición del desempeño?; de acuerdo a los resultados el 33.3% firmó que abordan si hay un control para la medición del desempeño, mientras el 66.7% sentencio que no hay un control para la medición del desempeño. Asimismo, en la pregunta 20 ¿Después de aplicar el control respectivo, realizan la comparación de las mediciones?; de acuerdo a los resultados el 40% firmó que, si se aplica el control respectivo y se realizan la comparación de las mediciones, mientras el 60% sentencio que no se aplica el control, ni se realizan la comparación de las mediciones. Por lo cual dista con los resultados obtenidos por **Del Aguila Valles et al., (2019)**; los resultados del desempeño laboral en los trabajadores del personal del programa CUNA MAS; los resultados que el 9,4% (3) de casos tienen un nivel bajo de desempeño laboral, el 34,4% (11) de casos tienen un nivel medio de desempeño laboral, en el 56,3% (18) de casos el nivel de desempeño laboral es alto.

Pregunta 21: ¿Tu calificación es positivo frente a los resultados de tus compañeros?; de acuerdo a los resultados el 53.3% firmó que su calificación es positiva frente a los resultados de tus compañeros, mientras el 46.7% sentencio que su calificación no es positiva frente a los resultados de tus compañeros. Por lo cual **Guerra Torrealba, (2012)**; comenta las expectativas de éxito personales al participar en estrategias de aprendizaje colaborativo, presentan relaciones poco significativas, tanto para, con el comportamiento para compartir conocimientos (varianza explicada= 0,62%,  $t=0,730$ ), como para, con el rendimiento académico (varianza explicada= 1.06%,  $t= 0,453$ ).

## **VI. Conclusiones**

### **Conclusiones**

En la presente investigación se determinó el desempeño laboral y gestión de las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020.

En la Pollería Aguaytía el 40% de los empleados tiene entre 26 a 35 años de edad, siendo del género masculino con un 53%, y el 60% posee como grado de instrucción hasta la secundaria.

Según el objetivo general determinar el desempeño laboral y gestión de las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020; de acuerdo a la encuesta realizada en la Pollería Aguaytía; se llegó a la conclusión de que el desempeño laboral y la gestión no es empleada de manera efectiva, lo cual da lugar a llevar la gestión de manera empírica, por ello la mayoría de los trabajadores dieron a conocer la mala gestión sobre el desempeño laboral en la Pollería Aguaytía.

También se concluye que, en la Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2019; el tema de desempeño laboral se dejó de lado, en estado de abandono parcial, por lo tanto, se debe mejorar en los temas relacionados al ambiente laboral, desenvolvimiento laboral y retroalimentación continua.

Por último, se concluye también que en la Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2019, se debe tener en cuenta la planificación, la organización y el control, ya que a través de estas herramientas de gestión llegara generar un ambiente laboral con expectativas generosas.

## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones**

Se recomienda la Pollería Aguaytía, masificar frecuentemente el uso del desempeño Laboral y Gestión, otorgando mayor fuerza de voluntad sobre el ambiente laboral, el desenvolvimiento laboral y retroalimentación continua, todo ello anexado en el desempeño laboral, sin embargo, también hacer uso de la gestión, sobre todo aplicando las herramientas de la planificación, la organización y el control.

No obstante, también se hace necesario una reingeniería en las políticas de gestión de personal, orientando mayor énfasis en la capacitación del personal, una formación sólida resultara en un buen desempeño del personal.

## Referencias Bibliográficas

- Aguilar Oxolon, M. (2019). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de junio en la ciudad de Pucallpa - 2017*. UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA.
- Anton Herrera, L. M. (2016). ¿Cómo mejorar tu desenvolvimiento en el trabajo?
- Arce, D. (2016). Favoritismos en la oficina, ¿cómo enfrentarlo?
- Argudo, C. (2018). El control en el proceso administrativo de las empresas.
- Barrett, B. (2018). Evaluación de desempeño: que es y cómo funciona.
- Bembibre, C. (2014). Definición de Iniciativa.
- Carrasco Gonzales, C. L., & Mesías Córdova, R. (2019). *Liderazgo y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad distrital de Yarinacocha – Pucallpa, 2018*. UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA.
- Ccallo Quispe, J. R. (2016). “GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA POLLOS WILLY DEL DISTRITO DE CAMANÁ, 2015.” UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN.
- Cerrón Arratea, Y. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018*. UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA.
- Del Aguila Valles, J. K., Granados Morales, E. E., & Jesus Isuiza, A. R. (2019). “FACTORES DEL CONTROL INTERNO, LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA CERVECERÍA SAN JUAN S.A., 2018.” UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI .
- Domínguez, V. (2017). ¿En qué consiste ser asertivo?
- Estela Raffino, M. (2020a). Gestión: Concepto, proceso, instrumentos y qué es un gestor.
- Estela Raffino, M. (2020b). Trabajo en Equipo - Qué es, ventajas, desventajas y ejemplos.
- Flores Asis, E. (2018). *SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DE LAS PERSONAS EN LA EMPRESA PROTEGE ORIENTE S.A., PUCALLPA, 2018*. UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS.
- García Barreto, S. E. (2018). *CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO EMPRESAS DE LIMPIEZA EN EL DISTRITO DE TUMBES, 2018*.
- Gomero Beltrán, L. A. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías leña y carbón en San Juan de Lurigancho, 2018*. UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.
- Gómez, E. (2019). consejos para convertirte en un trabajador exitoso.
- González, N. (2020). 7 pasos básicos para un proceso de planificación.
- Grimaldos Barajas, A. P., Ramírez Quiroga, E., & Sánchez Castellanos, H. D. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN CARGOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA RESTCAFE S.A.S*. UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA SEDE BOGOTÁ.
- Guerra Torrealba, L. (2012). *MODELO PARA EL ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS ESTUDIANTES DURANTE*

- ACTIVIDADES COLABORATIVAS A TRAVÉS DE INTERNET.*
- Guzman Chota, A. D. (2019). *Gestión Administrativa de las MYPE del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019.* UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta edición).
- Huamán Estacio, E. K. (2017). “*Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017.*” UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO.
- IBM. (2014). *Comparación de resultados de evaluación.*
- Lopez, J. A. (2017). *El compromiso en la empresa, un valor en alza.*
- López Suárez, C. V. (2016). *CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN LAS MYPE RUBRO POLLERÍAS EN URBANIZACIÓN IGNACIO MERINO PIURA, AÑO 2016.* UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE.
- Mayor Gil, P. A. (2019). *PROPUESTA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS RESTAURANTES DE SANTIAGO DE CALI EN LA COMUNA DOS.* UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI.
- Meza Castro, K. G., & Rodríguez Suárez, I. G. (2016). “*ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS RESTAURANTES UBICADOS EN EL CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.*” UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- Ministerio de la Producción. (2017). *MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESAS (MIPYME).*
- Ministerio del Trabajo de Ecuador. (2016). *Definición de Actividades Complementarias - Foros Ecuador.*
- Navarro Janampa, F. (2019). *LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE PADRE ABAD-AGUAYTIA.* UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA.
- Nogueira, A. (2017). *Establecer metas: cómo definir objetivos viables para tu negocio.*
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2012). *Concepto de evaluación - Definición, Significado y Qué es.*
- Pujos Iza, M. J. (2019). *MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA ELEVAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE “PIKO RIKO” DEL CANTÓN PÍLLARO PROVINCIA DE TUNGURAHUA.* UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES.
- RAE. (2019). *interacción | Definición | Diccionario de la lengua española | RAE - ASALE.*
- Raffino, M. E. (2020). *Convivencia - Concepto, pautas y cómo es el ser humano.*
- Ramírez Arroyo, G. (2016). *Cómo conocer y mejorar el ambiente laboral en tu empresa.*
- Riquelme, M. (2019). *¿Que es la planificación?*
- Roldán, P. N. (2020). *Organización - Qué es, definición y concepto | Economipedia.*
- Sy Corvo, H. (2018). *Desempeño laboral: características y ejemplos.*
- Tuesta Monzón, M. A., Zevallos Ruiz, S. J., & Vásquez Shelamaus, L. G. (2020). *LAS CONDICIONES LABORALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS*

- TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI, SEDE CENTRAL, PUCALLPA, 2019. UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.*
- Uladech Católica. (2019). Código de ética para la investigación. Versión 002. Comité Institucional de Ética en Investigación. *Universidad Católica Los Angeles de Chimbote (Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica)*, 1–7.
- Universia México. (2012). 6 consejos para ser un trabajador exitoso.
- Universidad de Costa Rica. (2017). ¿Cómo dar una retroalimentación efectiva para la mejora continua? - CICAP-UCR.
- Universidad Panamericana. (2018). ¿Cómo establecer un objetivo?
- Valdés Herrera, C. (2016). Motivación, concepto y teorías principales.
- Vinces, H. (2019). El pollo a la brasa impulsa ventas de emprendedores gastronómicos.
- Yirda, A. (2020). ¿Qué es Resultado?

## Anexos

### Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019-2020								Año 2020-2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto.	X	X	X													
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación.			X													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación.				X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor.				X												
5	Mejora del marco teórico.					X	X										
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X	X									
7	Elaboración del consentimiento informado. (*)							X									
8	Ejecución de la metodología.							X									
9	Resultados de la investigación.								X								
10	Conclusiones y recomendaciones.									X							
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X							
12	Redacción del informe final.										X						
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación.										X						
14	Presentación de ponencia en eventos científicos.											X					
15	Redacción de artículo científico.																

Tabla 24: Cronograma de actividades.

(\*) sólo en los casos que aplique.

**Fuente:** elaboración propia

## Anexo 2: Gastos y presupuestos

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/)
• Suministros (*)			
• Impresiones			
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros			
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información			
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			

Tabla 25: Gastos y presupuestos.

(\*) Se pueden agregar otros suministros que se utiliza para el desarrollo del proyecto.

**Fuente:** Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

**Anexo 3:** Instrumento de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “Desempeño laboral y gestión de las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020.”

La información que usted proporciona será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; se agradece su valiosa colaboración e información que me brinda, marque con una (x) la respuesta.

*Nombres y apellidos:* .....

**A. INFORMACIÓN DEL COLABORADOR:**

1. ¿Cuál es la edad del colaborador?  
a) 18 a 25 años (...)    b) 26 a 35 años (...)  
c) 36 a 45 años (...)    d) 46 a más años.
2. ¿Cuál es el género del colaborador?  
a) Masculino (...)    b) Femenino (...)
3. ¿Cuál es el grado de instrucción del colaborador?  
a) Primaria (...)    b) Secundaria (...)    c) Superior (...)

**B. SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL:**

4. ¿En tu ambiente laboral, existe comunicación directa y asertiva?  
a) Si                      b) No
5. ¿Abordan la motivación en tu ambiente laboral?  
a) Si                      b) No
6. ¿Hay favoritismos en tu ambiente laboral?  
a) Si                      b) No
7. ¿Toman en cuenta la iniciativa que brindas en al ambiente laboral?  
a) Si                      b) No
8. ¿Puedes reconocer el trabajo en equipo al desenvolverte laboralmente?  
a) Si                      b) No
9. ¿Estas comprometido con los objetivos de la empresa?  
a) Si                      b) No
10. ¿Luego de fijar metas, hay retroalimentación continua al respecto?  
a) Si                      b) No
11. ¿Luego de establecer los objetivos, recibes retroalimentación?  
a) Si                      b) No
12. ¿En la retroalimentación, abordan los aspectos de mejora?  
a) Si                      b) No
- C. SOBRE LA GESTIÓN:**
13. ¿Al momento de planificar, se establecen los pasos y parámetros para una buena atención?  
a) Si                      b) No
14. ¿Luego de planificar, realizan actividades complementarias?  
a) Si                      b) No

- 15.** ¿Los resultados de la planificación, son positivos?
- a) Si                      b) No
- 16.** ¿Se organizan para que puedan interactuar óptimamente en el trabajo?
- a) Si                      b) No
- 17.** ¿Realizan las coordinaciones respectivas para organizarse óptimamente?
- a) Si                      b) No
- 18.** ¿La convivencia laboral influye en la organización con tus compañeros?
- a) Si                      b) No
- 19.** ¿Existe un control para la medición del desempeño?
- a) Si                      b) No
- 20.** ¿Después de aplicar el control respectivo, realizan la comparación de las mediciones?
- a) Si                      b) No
- 21.** ¿Tu calificación es positivo frente a los resultados de tus compañeros?
- a) Si                      b) No

Pucallpa, noviembre del 2020.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Investigador principal del proyecto:** Santillán Collazos, Fiorela Edelmira.

Estimado participante:

El presente estudio tiene el objetivo determinar el desempeño laboral y gestión de las micro y pequeñas empresas, sector comercio: caso empresa Pollería Aguaytía - Padre Abad, 2020.

Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información; además será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se te tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera, presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tel: (+51043) 327-933, e-mail: [zlimayh@uladech.edu.pe](mailto:zlimayh@uladech.edu.pe)

### **Obtención del Consentimiento Informado**

He sido informado y se ha leído el procedimiento de este estudio, por lo cual estoy completamente informado de los objetivos del estudio; además el investigador me ha explicado sobre el estudio y ha absuelto mis dudas sobre la investigación, por ello voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:

Alfonso, Huamán Enriquez.

\_\_\_\_\_  
Nombres y apellidos del participante

Santillán Collazos, Fiorela Edelmira.

\_\_\_\_\_  
Nombres y apellidos del encuestador

\_\_\_\_\_  
Alfonso, Huamán Enriquez.  
DNI N°: 28211871

\_\_\_\_\_  
Santillán Collazos, Fiorela Edelmira.  
DNI N°: 70178554