



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE

ADMINISTRACIÓN

**DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS, RUBRO TELECOMUNICACIONES: CASO
CORPORACIÓN E INVERSIONES ATEL E.I.R.L.,
DISTRITO DE AYACUCHO, 2021**

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

AUTOR

**BORDA HUAMAN, NOEVALINA
ORCID: 0000-0002-5918-8752**

ASESOR

**Mgtr. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA
ORCID: 0000-0001-9618-6177**

AYACUCHO – PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Borda Huamán, Noevalina

ORCID: 0000-0002-5918-8752

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú

ASESORA

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191x

Mgtr. Rosillo de Purizaga, Maria del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191x

Presidente

Mgr. Rosillo de Purizaga, Maria del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Miembro

Mgr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios por brindarme fuerza, amparo y sobre todo fortaleza para enfrentar cada dificultad presentado a lo largo de mi vida. Estaré siempre retribuida por siempre manifestar en mí, su protección y gran amor.

A mis padres Sr, Zenobio Borda Allcca y Sra. Juliana Huamán Solis Por siempre estar en cada etapa de mi vida, por el apoyo incondicional y darme la oportunidad de cumplir mis sueños.

Finalmente, a mis asesores que me han guiado y al gerente de la empresa Corporaciones e Inversiones DAC Atel, por la información brindado ya que me permitió realizar esta investigación.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico especialmente a mis padres, por el apoyo incondicional que me han brindado, gracias por inspirar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, por darme la fuerza para continuar en este proceso. Tengo el orgullo y el privilegio de ser su hija.

A la universidad por brindarme una buena formación como profesional, por darme grandes maestros que me brindaron su sabiduría para poder alcanzar mis sueños de ser profesional, por los valores inculcados que me servirán mucha para poder ser mejor persona.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Carátula	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Jurado evaluador y asesor	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Índice de Contenido	vi
6. Índice de tablas y figuras.....	vii
1. Resumen y abstract	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas	30
III. Hipótesis	40
IV. Metodología.....	41
4.1. Diseño de la investigación.....	41
4.2. Población y muestra	43
4.3. Definición y operacionalización de las variables	44
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	46
4.5. Plan de análisis	47
4.6. Matriz de consistencia	48
4.7. Principios éticos	50
V. Resultados	51
5.1. Resultados	51
5.2. Análisis de resultados	56
VI. Conclusiones.....	59
VII. Recomendaciones	60
Referencias bibliográficas.....	74
Anexos	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características del desempeño de las tareas en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021	51
Tabla 2 Características del civismo en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021	52
Tabla 3 Características de la falta de productividad en la en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021.....	53
Tabla 4 Propuesta de mejora de desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro telecomunicaciones: Caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 El aporte que ejecutas en el trabajo es evaluado por la empresa.....	110
Figura 2 Su rendimiento es reconocido y premiado por la empresa.....	110
Figura 3 Logras cumplir tus actividades diarias, sin posponer para el día siguiente	111
Figura 4 La empresa les comunica habitualmente las normas establecidas en el trabajo	112
Figura 5 Los valores que te indican en el trabajo lo ejerces y los trasmites a tus compañeros	112
Figura 6 Crees que tus sugerencias aportan la mejora de la empresa.....	113
Figura 7 Percibes que existe robo dentro de la empresa.....	114
Figura 8 Usted se ausenta con frecuencia a las actividades establecidas por la empresa	114
Figura 9 Usted acostumbra salir antes de tiempo de su trabajo.....	115

RESUMEN

La presente investigación Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro Telecomunicaciones: caso Corporación e Inversiones ATEL E.I.R.L., distrito de Ayacucho, 2021 tuvo como objetivo general describir el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021. La investigación fue de diseño no experimental, transversal y descriptivo de propuesta la población fue los trabajadores de la empresa Corporaciones e Inversiones Atel con una muestra de 20 trabajadores. A quienes se les aplicó un cuestionario de 9 preguntas a través de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 50% de los encuestados dan como respuesta que siempre logran cumplir sus actividades diarias sin posponer para el día siguiente, el 65% de los encuestados dan como respuesta siempre lo ejercen y transmiten los valores que se le indican en el trabajo y el 45% de los encuestados dan como respuesta que A veces se ausentan con frecuencia a las actividades de la empresa. Concluyendo que la mayoría de los encuestados en la micro y pequeñas empresa manifiestan que desempeñan su tarea de manera eficiente, La mayoría de los trabajadores realizan el civismo ya que la empresa les comunica de manera habitual las normas que se establece dentro de la empresa y la minoría de los trabajadores encuestados en las micro y pequeñas empresas mencionan la falta de productividad por factores como el robo, la ausencia al trabajo y el salir antes de tiempo del trabajo hay deficiencias en los trabajadores.

Palabras clave: Desempeño de las Tareas, Civismo, La falta de productividad.

ABSTRACT

The present investigation Labor Performance in micro and small companies, Telecommunications category: case Corporation and Investments ATEL E.I.R.L., district of Ayacucho, 2021 had as general objective to describe the labor performance in micro and small companies category telecommunications: case Corporations and Investments Atel E.I.R.L. 2021. The research was of a non-experimental, cross-sectional and descriptive design - the proposed population was the workers of the company Corporations and Investments Atel with a sample of 20 workers. To whom a questionnaire of 9 questions was applied through the survey, obtaining the following results: 50% of the respondents give as an answer that they always manage to fulfill their daily activities without postponing for the next day, 65% of the respondents they give as an answer they always exercise it and transmit the values that are indicated to them at work and 45% of those surveyed give as an answer that Sometimes they are frequently absent from company activities. Concluding that the majority of the respondents in the micro and small companies state that they perform their task efficiently, the majority of the workers perform civility since the company regularly communicates the rules established within the company and the Minority of the workers surveyed in micro and small companies mention the lack of productivity due to factors such as theft, absence from work and leaving work early, there are deficiencies in the workers.

Keywords: Task Performance, Citizenship, Lack of productivity.

I. INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral constituye un aspecto muy importante dentro de una organización empresarial ya que se evalúa y observa el desempeño de los trabajadores para así mejorar y proporcionar capacitaciones sobre las actividades que se necesita reforzar ya que hoy en día las empresas desean tener trabajadores con un desempeño eficiente y rentable. Cuando se realiza el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del sector telecomunicaciones se logra generar más clientes y a tener éxito. Es un tema primordial para toda empresa ya que el desempeño laboral se puede definir de la siguiente manera: El desempeño laboral es la demostración actitudinal del trabajador durante la ejecución de su tarea. Esta evaluación es individual basada en el esfuerzo personal. Cabe destacar que esto está condicionado a los factores antes mencionados que influyen en su comportamiento.

En Europa el 46% de los empleados europeos sienten que sus directivos no valoran su talento, sienten que los directivos de sus empresas no les entienden o no aprovechan su talento y capacidades, según las conclusiones de "People Unboxed", un estudio de ADP, proveedor global de soluciones de Gestión del Capital Humano. El estudio de ADP indica que un tercio de los trabajadores europeos están descontentos con la calidad del liderazgo, lo que nuevamente muestra una desconexión significativa entre los empleados y los empleadores. Sin embargo, el 61% de los encuestados se siente más valorado por sus responsables directos, ya que los conocen mejor y apoyan sus carreras. Esto muestra que quienes trabajan más estrechamente disfrutan de mejores relaciones, lo que a su vez puede convertirse en una mayor calidad del trabajo y una mayor productividad, explican fuentes de la compañía proveedora de soluciones de Gestión del Capital Humano (Talento, 2019).

Seguidamente, Fresneda (2022) comenta que todas las comunidades autónomas terminaron 2021 con descensos del número de desempleados, mayores en términos absolutos en Andalucía (-183.796), Cataluña (-128.453) y Madrid (-66.809) y en términos relativos en Baleares (-33,63 %), Aragón (-25,86 %) y Cataluña (-25,81 %). Además, el número de trabajadores afiliados a la Seguridad Social se incrementó el pasado año también en todas las comunidades, con mayor fuerza en Canarias (6,43 %), Baleares (5,52 %) y Madrid (4,97 %). En cuanto a la contratación, en 2021 se formalizaron un total de 19.384.359 contratos, un 21,6 % más que en 2020. Sin embargo, la temporalidad siguió al alza: de ellos, casi nueve de cada diez fueron temporales. En este sentido, los sindicatos han calificado de positivos los datos de empleo, pero han instado a mejorar su calidad y a poner fin a la temporalidad injustificada, para lo que ha pedido a los grupos parlamentarios que den su apoyo a la reforma laboral pactada entre el Gobierno y los agentes sociales y aprobada por el Consejo de Ministros a final de año, cumpliendo el compromiso con Bruselas para recibir una nueva partida de los fondos europeos.

Asimismo, en América Latina, Según el CAF (2019), comenta que el Banco de Desarrollo de América Latina, la productividad laboral en el Perú solo representa el 17% de la productividad en Estados Unidos. Ello se debe a la informalidad y la alta concentración de trabajo. Ante estas bajas cifras, es necesario que las organizaciones evalúen el desempeño y rendimiento de sus colaboradores para conocer qué factores deben ser potenciados. Para lograr esto, una de las principales gestiones es determinar qué aspectos del desempeño se deben analizar. Cada compañía es distinta y, por ello, evaluarán y darán mayor prioridad a un factor en particular.

Por otro lado, en Noticias ONU Pinheiro (2021) menciona que la situación de empleo en América Latina fue mencionado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que alertó en una nota técnica que el mercado laboral regional se caracteriza por una elevada tasa de desocupación y por un fuerte predominio de las ocupaciones informales, que copan alrededor del 70 % de los empleos creados desde mediados de 2020 hasta el primer trimestre de 2021. No se están generando ni la cantidad ni la calidad de los empleos que requiere esta región para hacer frente a las secuelas de una crisis sin precedentes. El panorama laboral es complejo y plantea desafíos de grandes magnitudes, destacó Vinícius Pinheiro, director de la OIT para América Latina y el Caribe. Pinheiro explicó que los trabajos informales lideran la recuperación parcial del empleo y recordó que estas ocupaciones normalmente son inestables, con bajos salarios y sin protección social ni derechos. El responsable de la OIT para la región añadió que el estrecho vínculo entre tres factores: la informalidad laboral, los bajos ingresos y la desigualdad, se ha hecho aún más evidente en este contexto.

En nuestro país el desempeño laboral se ha considerado una herramienta de suma importancia con que cuenta cualquier tipo de organización para inculcar la aumentar o mejorar del desempeño de sus colaboradores, pero que aun a la fecha no existe un proceso adecuado de evaluación y reconocimiento del desempeño laboral de cada uno de sus trabajadores, muchas veces la evaluación del desempeño laboral se efectúa a nivel de equipos de trabajo y muchas veces a nivel personal, pero no existe un parámetro universal para su medición, menos en una empresa como las Cooperativas que un no cuentan con las herramientas adecuadas para su monitoreo.

En Ayacucho algunas de las Micro y Pequeñas Empresas de ventas de telefonía o diferentes rubros hoy en día no tienen mucho conocimiento sobre el tema, es por ello que esta investigación lo realizo para que tengan más conocimiento y no permitir el desempeño laboral.

Actualmente la inadecuada aplicación de herramientas de desempeño laboral que se aplica, tiene como resultado que no se obtenga resultados de una medición clara, precisa y transparente del aporte de los colaboradores, razón por la cual se tiene una gran falta de evaluación del rendimiento de los trabajadores de la empresa corporaciones e inversiones Atel, Ayacucho , motivo por el cual la necesidad de la evaluación de desempeño laboral del rendimiento de los trabajadores se ha transformado en la necesidad muy importante para contar con una herramienta adecuada y útil que le permita evaluar las diferentes funciones de desempeño; por otro lado definir programas de actualización mediante capacitaciones con la finalidad de definir habilidades para que el colaborador desempeñe bien sus tareas.

En la empresa Corporaciones e Inversiones Atel, surge a raíz de la actitud poco comprometida de los trabajadores, evidenciada en que la mayoría de ellos no cumplen las metas establecidas, presentando así un desempeño laboral no adecuado. Es por ello que se realiza esta investigación para tener un mejor trabajo, evitar competencias y obtener mayor venta de teléfonos en la ciudad de Ayacucho.

Por lo exteriormente mencionado se planteó el siguiente problema general: ¿Cómo es el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021?,

Para resolver este problema se planteó el siguiente objetivo general: Describir las características del desempeño laboral en la en las micro y pequeñas empresas rubro

telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las características del desempeño de las tareas en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021. Determinar las características del civismo en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021. Y por último identificar las características de la falta de productividad en la en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021

Como justificación teórica, la investigación se justifica porque permitió conocer las teorías y las conceptualizaciones existentes al respecto del variable desempeño laboral ya que dentro de la investigación se detalló conceptos de diferentes autores. Asimismo, cuenta antecedente de nivel internacional, nacional y local sobre el tema para poder quedar como antecedente o material informativo para futuros investigadores en el tema de micro y pequeñas empresas del rubro ya mencionado.

Como justificación práctica, nos ayudará a identificar las características que presenta el desempeño laboral, por otro lado, servirá como fuente de consulta a las MYPES del rubro telecomunicaciones a que puedan analizar cómo es desempeño laboral en la empresa de estudio y también como orientación para futuros investigadores

Como justificación metodológica, para lograr los objetivos propuestos de esta investigación, se recurrió a técnicas, como el empleo de encuestas, la recolección de datos, así también el método científico y descriptivo, de este modo se demostró la confiabilidad y la validez de las variables.

La metodología que se aplicó en la presente investigación de tesis fue de diseño no experimental, transversal y descriptivo - de propuesta porque permitió saber si la empresa corporaciones e inversiones Atel constituye el desempeño laboral en su organización y de acuerdo a los resultados poder intervenir y lograr que la empresa logre mejorar sus servicios y así captar a más clientes, se usó el diseño transversal – no experimental, como técnica se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Así mismo los resultados que se ha obtenido son los siguientes: El 50% de los encuestados dan como respuesta que siempre logran cumplir sus actividades diarias sin posponer para el día siguiente, el 65% de los encuestados dan como respuesta siempre lo ejercen y transmiten los valores que se le indican en el trabajo y el 45% de los encuestados dan como respuesta que A veces se ausentan con frecuencia a las actividades de la empresa.

Concluyendo que los trabajadores desempeñan su tarea de manera eficiente, ya que sus aportes son evaluados por la empresa lo cual permite a desarrollar las actividades encomendadas sin posponer para el día siguiente esto ayuda a tener a que la empresa sea eficiente en su objetivo trazado y logre cumplirlas. Como también, realizan el civismo ya que la empresa les comunica de manera habitual las normas que se establece dentro de la empresa y los valores que se trasmite en el trabajo se practica con los compañeros de trabajo lo cual hace un ambiente laboral cómodo que permite a aportar sugerencias o mejoras a la empresa por parte de ellos, por último en la falta de productividad por factores como el robo, la ausencia al trabajo y el salir antes de tiempo del trabajo hay deficiencias en los trabajadores esto hace que haya un conflicto laboral lo cual no estaría un bien para la empresa por ende se tendría que tomar acciones.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Según Castellón (2017) en su investigación: *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Indica como objetivo general analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016. Se aplicó la metodología, cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo explicativo con una población de 88 con una muestra de 59 trabajadores y funcionarios utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que tuvo 50 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: 34% indican que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad. Se considera urgente motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un Clima Organizacional, Favorable, Óptimo, y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo, además se debe constituir de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales se deben canalizar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios, al mismo tiempo elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un

ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas. La siguiente investigación concluye mencionando que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo. Se identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación. Los trabajadores docentes y administrativos de la facultad consideran que el mejoramiento el Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar.

Bossio y Leguia (2016) en su investigación: *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería veneplast ltda. Cartagena, 2016*. Cuyo objetivo general es analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda. La metodología que se aplicó fue tipo descriptivo y correlacional porque se abordaran las características del problema bajo consideración y se buscara establecer relaciones entre variables propias de la problemática de interés la población fue de 97 trabajadores y con una muestra de finita de 49 trabajadores. Obteniendo los siguientes resultados, que la motivación en relación con del desempeño del talento humano en la organización fue bueno, al alcanzar una calificación promedio de 3,31 (en una escala de 1 a 5), destacándose las dimensiones

concerniente a la motivación por la vía de las condiciones de trabajo (3,43) y la realización personal (3,41); por otro lado, las que tuvieron menor promedio fueron la motivación que generan las políticas de la organización (3,08), y la motivación que se halla en las relaciones interpersonales (3,03) que el desempeño laboral existente entre los de Venoplast Ltda. fue bueno, por cuenta del promedio calculado en 3,31 en una escala de 1 a 5. La presente investigación se pudo concluir comentando que se dio cumplimiento a su objetivo principal, correspondiente a analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda., pues se aportó mayor información y conocimiento en torno a esta situación mediante una investigación sistemática, detallada y seria. Por otro lado, se logró establecer que los empleados en su mayoría fueron jóvenes, tanto masculinos como femeninos, solteros, de estratos tres, con formación técnica tecnológica, y procedentes del medio local. Laboralmente se desempeñan en cargos de auxiliares, con ingresos relativamente bajos, contratados a término indefinido, laborando en jornadas superiores a las 48 horas semanales, tuvieron una vinculación superior a un año y en la totalidad de los casos reciben beneficios y prestaciones laborales. El desempeño laboral se pudo clasificar como bueno en este caso los aspectos o dimensiones con más fortaleza dentro de la empresa correspondieron a las aptitudes y las habilidades, conjuntamente con la motivación que reciben para llevar a cabo sus tareas.

Sarmiento (2017) en su trabajo de investigación: *Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del área central de la universidad central de Ecuador*. Menciona como objetivo general identificar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área central de la universidad

central en Ecuador. La metodología de la presente investigación es un estudio de campo ya que se basa en aplicar encuestas al personal y directivos del área central de la universidad central de Ecuador. Asimismo, permitirá a lograr una gestión de talento humano eficiente, se utilizó una población de 602 servidores y con un muestreo de conglomerados de 602 trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniendo los siguientes resultados los trabajadores de la empresa son un 62% de mujeres y 30% de varones, en lo cual la gran mayoría esta satisfechos en la forma como la institución contrata personal a través de un proceso de reclutamiento con un 88% de muy satisfecho, también la institución ofrece en un 82% oportunidades de redesarrollo como los ascensos. Finalmente concluyo que la caracterización de la Gestión del Talento Humano relacionada con el desempeño del personal administrativo de la Universidad Central, que existe un alto porcentaje de insatisfacción en relación con la Evaluación de desempeño, pues los servidores la perciben como un elemento de sanción y no de mejoramiento. No perciben una evaluación de desempeño que aporte Del análisis efectuado al Área Central, se establecieron debilidades en la Gestión de Talento Humano inherente al Subsistema Evaluación de Desempeño. Al establecer un diagnóstico sobre el desempeño de personal administrativo, los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, se puede concluir que el 83% de los servidores consideran que el modelo de evaluación no relaciona las funciones con el puesto de trabajo, lo que no ha permitido desarrollar el potencial laboral. La relación entre la forma de gestión del talento humano y los resultados obtenidos en el diagnóstico de desempeño, muestran que la gestión de talento humano establecido, tiene una alta incidencia en el desempeño de los servidores, pues al sentirse amenazados ante una evaluación, muestran reticencia en

sus actividades desempeñadas y en su actuar dentro de la Institución. La investigación determinó que el 80% de los servidores se encuentran insatisfechos con la evaluación de desempeño y el 93% establece que el subsistema de evaluación de desempeño no aporta a la gestión institucional ni al crecimiento profesional. Se ha establecido que el 95% de los servidores desconocen los parámetros que se han utilizados para la evaluación de desempeño y el 92%.

Palacios (2018) en su trabajo de investigación: *Clima Organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincia de Manabí-Ecuador*. Predice como objetivo general el determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí. La metodología de la presente investigación es de tipo aplicada cuantitativa, ya que nos permite recoger, procesar y analizar los datos para obtener la información que responda al objetivo de estudio establecido en el marco teórico, así como a los objetivos específicos y a las hipótesis, lo que dará respuestas a las interrogantes planteadas sobre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral. se utilizó una población de 312 empleados, la muestra fue no pirobalística conformada por 312 empleados, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario que está conformado por 98 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados, que las condiciones laborales no inciden significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí, Por otro lado, se establece que es una correlación positiva, es decir, a mejor nivel de clima organizacional, mayor será el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí, por lo tanto, se cumple lo que se planteó al escoger las variables. Al analizar la

significación, vemos que es de 0,000, nuevamente se cumple que la condición de que el grado de significancia sea menor a 0,05, incluso es menor a 0,01, lo que indica que la correlación que se ha establecido es cierta. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Posteriormente concluyo mencionando que se logró establecer que el clima organizacional tiene influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí, con base en los resultados de correlación del software estadístico, esto demuestra que el clima organizacional es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende se expresa que un buen clima institucional determina un buen desempeño laboral. En relación al objetivo general, en el que se quiere demostrar que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí. Del resultado obtenido en las encuestas como el Valor $p = 0.005 < 0.05$, se afirma categóricamente con un 95% de confianza, que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí. La autorrealización se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí, con un nivel de correlación positiva (0,171), una significancia de 0,002 que es menor a 0,05, e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Suárez (2018) en su trabajo de investigación: *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad*. Tuvo como objetivo en socializar el acontecimiento del clima organizacional en el desempeño laboral y el servicio al

cliente de los funcionarios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del cantón La Libertad. La metodología que aplico fue el método descriptivo, se utilizó sobre toda la población por lo que no hay muestra, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, expresado en una serie de preguntas diseñadas con antelación por los investigadores y redactadas a partir de las preguntas de investigación. Obteniendo los siguientes resultados: Llegando a concluir que es escaso el reconocimiento que da la empresa, lo cual interviene en la autoestima de los empleados, para ello se debe de dar iniciativa para que exista satisfacción laboral y aumentar la productividad de la empresa. En este sentido el 80% indicó que se sienten desmotivados los trabajadores porque no se les reconoce su esfuerzo a través de incentivos, vacaciones, bonos, por parte de CNT-EP el cantón la Libertad, provincia de Santa Elena. El desempeño laboral es insuficiente, en el cual no hay competencias laborales alcanzadas, esto incide en la ineficiencia de las actividades, calidad de servicio y productividad por parte de la CNT-EP cantón la Libertad, provincia de Santa Elena. Esto se pudo analizar mediante la observación directa en donde se pudo evaluar que algunos empleados de servicio al cliente no atendían correctamente a los usuarios en la CNT-EP cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. El proceso productivo no es tan eficiente, no cumple con los objetivos de la empresa, no se rigen por las normas establecidas, no miden el grado que cada trabajador mantiene en su área de trabajo. Se comprobó la hipótesis de la investigación usando el estadístico chi-cuadrado. Por lo tanto, se concluye que el clima organizacional índice significativamente en el desempeño de los trabajadores de la CNT-EP cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. Además, que la empresa no evalúa a los empleados, no estima el rendimiento global en función a las metas y resultados que se debe alcanzar, para lograr una

productividad. Esta aseveración es apoyada con la respuesta de los empleados que indicaron en un 80%.

Antecedentes nacionales

Brunella (2020) en su trabajo de investigación: *Influencia del engagement en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Chiclayo*. Señala como objetivo general Determinar si existe influencia del engagement en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Chiclayo. La metodología de la presente investigación es del método descriptivo, pues enumera las características, propiedades o perfiles de los elementos que intervienen en la investigación, se utilizó una población de 39 trabajadores, la muestra estuvo conformada por 39 empleados, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, tuvo 34 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: chi cuadrado fue de 40,996, teniendo en cuenta los grados de libertad y que el valor de α se determinó en 0,005, el valor crítico de distribución fue 21,026. En este sentido, al ser el valor chi cuadrado mayor que el valor crítico de distribución, se aceptó la hipótesis presentada en la investigación al determinarse que, el engagement y el desempeño laboral, no son variables independientes entre sí. Asimismo, se observó que la relación es muy alta y positiva con un valor r de Pearson de 0,859; es decir, mientras mayor fue el nivel de engagement, mayor fue el nivel de desempeño laboral. Posteriormente concluyó en que, el engagement influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones en Chiclayo en el año 2019, de forma significativa y positiva con un valor de Pearson de 0,859; en este sentido, al aumentar el nivel de engagement aumenta también el nivel de desempeño laboral, lo cual fue corroborado con la prueba chi cuadrado de Pearson.

También, se determinó que el engagement de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Chiclayo en el año 2019, es de una puntuación promedio de 52,77 equivalente a un nivel medio de engagement, predominando el nivel bajo con 43,6%. El Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Chiclayo en el año 2019, es de una puntuación promedio de 134,20 equivalente a un nivel medio de desempeño laboral, predominando el nivel alto con 20.5%. Se desarrolló una propuesta que contribuya a elevar los niveles de engagement de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Chiclayo en el año 2019 y de esta forma elevar los niveles de desempeño laboral.

Tenazoa (2016) en su trabajo de investigación: *La inteligencia emocional en el desempeño docente de la Institución Educativa N°64007 Santa Rosa - Pucallpa*. El principal objetivo de la investigación fue Determinar, la inteligencia emocional en el desempeño docente en el proceso de enseñanza aprendizaje en la Institución Educativa N°64007 Santa Rosa de Pucallpa. La metodología que se utilizo es tipo cuantitativo con el descriptivo simple porque busca especificar las propiedades, las características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que analice describiendo tendencias de un grupo o población, se utilizó una población de 30 docentes, la muestra estuvo conformada por 30 empleados, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento fue el inventario de cociente emocional. Obteniendo los siguientes resultados: se pudo comprobar que el 50% de los docentes se encuentran en un nivel promedio en la dimensión estabilidad de la inteligencia emocional, en tanto el 30% de los docentes se ubica en el nivel alto; así mismo el 20% de los docentes se sitúa en un nivel bajo, con respecto a la dimensión intrapersonal se observa que en la inteligencia emocional en el desempeño docente el 70% se encuentra en un nivel promedio, asimismo, el 20 %

de los docentes se ubica en nivel alto y un 10% se sitúa en un nivel muy alto en el desempeño docente de la dimensión intrapersonal, (tabla2) lo cual se corrobora con el estudio realizado. Finalmente concluyo en que la población estuvo conformada por 30 docentes de la Institución Educativa 64007- Santa Rosa – Pucallpa, asimismo la muestra fue seleccionada por el tipo de muestreo no probabilístico intencional de 10 profesores de una población de 30 docentes por consiguiente los resultados que se obtuvo indican que la inteligencia emocional en el desarrollo del desempeño docente, los maestros se encuentran en un nivel promedio según la tabla N°01 en donde se puede observar que el desempeño docente muestra que un 50% se encuentran en un nivel promedio, en tanto el 30% se encuentra en un nivel alto, así mismo el 20% se ubican en un nivel bajo, el cual concluye que los docentes tienen que desarrollarla inteligencia emocional en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Medina (2017) en su trabajo de investigación: *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017* muestra como objetivo general determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. Obtuvo como metodología el diseño descriptivo simple, porque se recoge información relacionada con el objeto de estudio, no presentándose la administración o control de un tratamiento, es decir está constituida por una variable y una población, se utilizó una población de 211 empleados, la muestra estuvo conformada por 66 empleados, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento una ficha de observación, tuvo 11 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: revelaron que el 82% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa demostró un bajo desempeño laboral, el 17% evidenció un mediano desempeño laboral y en el restante 2% se

observó un alto desempeño laboral, lo mismo aconteció en los resultados a nivel de dimensiones. En conclusión, se observó un deficiente desempeño laboral en el personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Se recomienda de forma inmediata que el personal nombrado se capacite para adquirir nuevos conocimientos y así puedan atender a los administrados con eficiencia. concluyendo en que el abrumador 82% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de la Santa evidenció un bajo desempeño laboral, el 17% reveló un mediano desempeño laboral y para el restante 2% apenas un alto desempeño laboral. Asimismo, Solo hasta el 45% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa se constató un bajo desempeño laboral en la dimensión Crecimiento laboral, en otro 45% se evidenció un mediano desempeño laboral y en el restante 9% un alto desempeño laboral en dicha dimensión. En el 59% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa se constató un bajo desempeño laboral en la dimensión Productividad, en el 38% fue evidente un mediano desempeño laboral y en el restante 3% se observó un alto desempeño laboral en dicha dimensión, por tanto, se trata de datos críticos El Modelo de Gestión para la “Mejora del desempeño laboral” se constituye como una capacitación presencial de identificación en la relación trabajador público – institución.

Yana (2019) en su trabajo de investigación: *Motivación y Desempeño Laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018*. Cuyo objetivo fue determinar como la motivación incide en el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018. La metodología fue de un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, diseño descriptivo no experimental

transversal, se trabajó con una población finita, realizándose encuestas a los trabajadores con el instrumento del cuestionario validado por criterio de jueces. Se concluyó que es evidente que el personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja, presentan un bajo nivel de motivación, viéndose reflejado en la tareas y actividades que ellos realizan, además la motivación es un factor que incide en el desempeño laboral de los empleados debido a la falta de herramientas necesarias para mantener un alto nivel de motivación y por ende un mejor desempeño laboral en su lugar de trabajo. El nivel de desempeño laboral que muestra la mayoría de los empleados se debe a las condiciones físicas y ambientales que afecta su desenvolvimiento laboral en su área de trabajo y que además disminuye su nivel de motivación intrínseca, ya que, estas condiciones no permiten que el empleado realice sus tareas y funciones de la mejor manera, afectando la productividad personal. También, Se demostró que la comunicación en el desempeño laboral es un proceso importante y esencial ya que permite tener un buen clima laboral, así como, analizar y calificar el nivel de desempeño en que se encuentra cada empleado, y a su vez reflejado en las actividades que realizan.

Peñaloza (2018) en su trabajo de investigación: *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones para llegar al éxito global* cuyo objetivo es Demostrar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones. La metodología que se aplicó es de nivel Hipotético - Deductivo, diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo-correlacional, se utilizó una población muestral de 42 persona, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, estuvo compuesto por 25 preguntas.

Obteniendo los siguientes resultados: Respecto al indicador Orientación y guía observamos que el 35.7% de los participantes indica que es regular, respecto al indicador Coordinación observamos que el 31% de los participantes indican que es regular, respecto al indicador Participación observamos que el 33.3% de los participantes indican que es regular, respecto a la dimensión Liderazgo observamos que el 64.3% de los participantes indican que es regular, respecto al indicador Socialización observamos que el 59.5% de los participantes indican que es inapropiado, respecto al indicador Comunicación observamos que el 59.5% de los participantes indican que es inapropiado, respecto al indicador Trabajo en equipo observamos que el 54.8% de los participantes indican que es inapropiado, respecto a la dimensión Relaciones Interpersonales observamos que el 57.1% de los participantes indican que es inapropiado, respecto al indicador Esfuerzo observamos que el 66.7% de los participantes indican que es inapropiado, respecto al indicador Estimulación observamos que el 28.6% de los participantes indican que es regular, respecto al indicador Reconocimiento observamos que el 59.5% de los participantes indican que es inapropiado, respecto a la dimensión Motivación observamos que 45.2% de los participantes indican que es regular, respecto a la variable independiente Clima Organizacional observamos que el 76.2% de los participantes indican que es regular, respecto al indicador Eficiencia observamos que el 31% de los participantes indican que es regular, respecto al indicador Responsabilidad observamos que el 47.6% de los participantes indican que es regular, respecto al indicador Rendimiento observamos que el 42.9% de los participantes indican que es regular, respecto a la dimensión Nivel de Productividad observamos que el 66.7% de los participantes indican que es regular, respecto al indicador Aptitud observamos que el 45.2% de los participantes indican

que es regular, respecto al indicador Experiencia observamos que el 33.3% de los participantes indican que es regular, respecto al indicador Capacidad observamos que el 50% de los participantes indican que es regular, respecto al indicador Condiciones Laborales observamos que el 45.2% de los participantes indican que es regular, respecto al indicador Éxito / Autorrealización observamos que el 54.8% de los participantes indican que es regular, respecto al indicador Satisfacción observamos que el 33.3% de los participantes indican que es regular, respecto a la dimensión Satisfacción Laboral observamos que el 71.4% de los participantes indican que es regular, respecto a variable dependiente Desempeño Laboral observamos que el 92.9% de los participantes indican que es regular. Se concluyó demostrando que el Liderazgo no influye positivamente en el Nivel de productividad de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones. Esto se debe al actuar deficiente de los líderes a cargo de cada equipo ya que no muestran empatía, por el contrario, se ve reflejado en los resultados la falta de guía y coordinación que existe por la ausencia del líder. Asimismo, la motivación no influye positivamente en la satisfacción de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones. Esto se debe a la falta de interés y compromiso por parte de la empresa hacia sus colaboradores ya que no se percibe inversión en su desarrollo profesional, que a la vez será beneficioso para la empresa. Finalmente, el resultado del estudio de los indicadores nos muestra que no afectan en el desempeño laboral de los colaboradores, lo que no ocasiona el desnivel de su productividad, y por ende la empresa puede continuar con su crecimiento económico y expansión empresarial para llegar al ideal de toda empresa, el éxito global.

Olaya (2016) en su investigación: *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del área de comunicaciones fijas aeronáuticas del aeropuerto internacional “cap. Fap. José Abelardo Quiñones Gonzales – Chiclayo* lo cual el objetivo fue Conocer la influencia del clima organizacional en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Área de Comunicaciones Fijas Aeronáuticas del Aeropuerto Internacional “Cap. Fap. José Abelardo Quiñones Gonzales” – Chiclayo. La metodología que se empleó en la investigación, se definió además que sería de enfoque cualitativo, tipo descriptiva, se utilizó una población muestral de 6 trabajadores, se utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento el cuestionario, estuvo compuesto por 10 preguntas. Obtenido los siguientes resultados: Los trabajadores entrevistados demostraron conocer de manera equitativa tanto la misión, visión, valores, políticas y reglas de la institución, pues al expresarlas tuvieron coincidencias muy cercanas a los conceptos facilitados por la institución, haciendo referencia a las respuestas brindadas por los entrevistados se pudo definir que la comunicación dentro del área se desarrolla de manera positiva, tanto entre compañeros, como con el jefe inmediato, pues describieron la comunicación como frecuente y directa dentro de la empresa, y como regular fuera de ella, siendo los motivos de esta comunicación laborales y amistosos, lo que nos da entender que existen lazos extra laborales entre los trabajadores y el jefe de la institución, Con respecto a las dimensiones que influyen en el clima organizacional, los entrevistados calificaron de manera positiva todas las dimensiones evaluadas, las cuales como se aprecia en la figura número cuatro, fueron seis, institucional, motivación, reuniones, consultas, ambientes de trabajo y comunicación, siendo todas consideradas en alto nivel de desarrollo por parte de los trabajadores, Con respecto al indicador motivación,

se evaluaron tres aspectos, en primer lugar las remuneraciones recibidas, las cuales fueron consideradas justas para el bienestar de los trabajadores, Respecto al indicador ambientes de trabajo, los entrevistados consideran que el equipamiento es adecuado, porque como ellos mismo indicaron, son buenos y les permite desempeñar funciones, Para conocer el nivel de desempeño laboral se le aplicó un test de medición del mismo al jefe inmediato, él fue el encargado de calificar en una escala del uno al cinco, donde uno era muy malo y cinco muy bueno, a cada trabajador. Se concluyó que el clima organizacional influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores del Área de comunicaciones fijas aeronáuticas del aeropuerto internacional “CAP. FAP. José Abelardo Quiñones Gonzales”- Chiclayo 102 La presente investigación no identificó factores negativos ni desventajas en el clima organizacional que influyan en el desempeño laboral, pues como ya se mencionó, identificó únicamente aspectos positivos dentro del ambiente laboral, según la percepción de los sujetos investigados

Moreno y Torres (2018) en su investigación: *clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de telefonía móvil Bitel – Huaraz – 2016* donde que el objetivo fue determinar el nivel de correlación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de telefonía móvil Bitel - 2016. La metodología que se empleo fue de enfoque cualitativo, de tipo correlacional, se utilizó una población muestral conformada por un total de 52 trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, estuvo compuesto por 8 preguntas. Obtenido los siguientes resultados: El 46.2% de los trabajadores de telefonía móvil Bitel en la ciudad de Huaraz manifiestan que la comunicación en el clima organizacional es regular, el 46.2% de los trabajadores de telefonía móvil Bitel en la ciudad de Huaraz manifiestan que el liderazgo en el clima organizacional es

regular, el 46.2% de los trabajadores de telefonía móvil Bitel en la ciudad de Huaraz manifiestan que el trabajo en equipo en el clima organizacional es regular, e el 51.9% de los trabajadores de telefonía móvil Bitel en la ciudad de Huaraz manifiestan que el clima organizacional es regular, el 36.5% de los trabajadores de telefonía móvil Bitel en la ciudad de Huaraz manifiestan que la motivación en el desempeño laboral es regular, el 34.6% de los trabajadores de telefonía móvil Bitel en la ciudad de Huaraz manifiestan que el reconocimiento de logros en el desempeño laboral es malo, el 42.3 % de los trabajadores de telefonía móvil Bitel en la ciudad de Huaraz manifiestan que la responsabilidad en el desempeño laboral es regular, el 44.2 % de los trabajadores de telefonía móvil Bitel en la ciudad de Huaraz manifiestan el desempeño laboral es regular. Se concluyó comentando que el estadístico $t_c=5.127$ público interno está en la región de rechazo de la Hipótesis nula (H_0), es decir que existe un nivel alto de correlación entre el clima organizacional y el reconocimiento de logros en los trabajadores de telefonía móvil Bitel, Huaraz – 2016, con una confianza de 95%; por lo tanto, existe un nivel de 109 correlación alto entre las dos variables y se cumple la hipótesis específica 2 de la investigación. El estadístico $t_c=6.246$ público interno está en la región de rechazo de la Hipótesis nula (H_0), es decir existe un nivel alto de correlación entre el clima organizacional y la responsabilidad en los trabajadores de telefonía móvil Bitel, Huaraz – 2016, con una confianza de 95%; por lo tanto, existe un nivel de correlación alto entre las dos variables y se cumple la hipótesis específica 3 de la investigación. Finalmente, el estadístico $t_c=7.252$ (público interno) está en la región de rechazo de la Hipótesis nula (H_0), es decir existe un nivel de correlación alto entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de telefonía móvil Bitel, Huaraz – 2016, con una confianza de 95%; por lo tanto, existe un nivel de

correlación alto entre las dos variables y se cumple la hipótesis general de la investigación.

Antecedentes locales

Llantoy y Malca (2018) en su investigación: *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la dirección regional de salud de Ayacucho, 2017* cuyo objetivo fue determinar que la gestión estratégica del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Regional de Salud de Ayacucho, 2017. La metodología que se aplicó es de nivel descriptivo, explicativo y correlacional, no experimental, se utilizó una población conformada por el total de trabajadores de la Dirección Regional de Salud, la muestra estuvo conformada por 161 trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, estuvo compuesto por 26 preguntas. Obtenido los siguientes resultados: El 40,4 % de los trabajadores, creen que las pruebas de selección de personal miden el nivel real de los postulantes del personal que laborara en la 64 DIRESA son deficientes, el 43,5% de los trabajadores entrevistados tienen conocimiento de la Visión, misión, objetivos estratégicos, políticas y metas del sector salud es deficientes, el 42,2% de los trabajadores entrevistados opinan que los programas de inducción son deficientes, el 52,8% de los trabajadores encuestados opinan que los procedimientos de entrenamiento y desarrollo del capital humano en la DIRESA son practicados de forma regular y sistemática es deficiente, el 41,6% de los trabajadores encuestados creen que es deficiente la capacitación y entrenamiento del personal, el 41,67% de los usuarios, opinaron que los trabajadores instruidos son deficientes, el 53,65% de los usuarios, opinaron que la capacitación a los trabajadores, son deficientes, el 37,9% de los trabajadores entrevistados opinan que la evaluación del personal es deficiente, 1 55,3%

de los trabajadores opinan que la remuneración es deficiente, el 44,7 % de los trabajadores entrevistados opinan que son deficientes, el 36% de los trabajadores entrevistados responden que es deficiente el mobiliario y equipamiento informático, El 40,36% de los usuarios, opinaron que las instalaciones de la DIRESA, son deficientes, el 40,36% de los usuarios, opinaron que el mobiliario y el equipamiento informático del personal de la DIRESA, son deficientes, el 39,8% de los trabajadores opinan que las remuneraciones son no están de acuerdo a sus competencias y funciones que cumplen, el 43,5% de los trabajadores entrevistados opinan que los beneficios o programas para los trabajadores que ayudan a su desarrollo profesional y familiar son deficientes, el 41,6% de los trabajadores encuestados opinan que el área de bienestar social es deficiente y no se preocupa de la salud física y mental y no les facilita los medios para tener atención de salud, el 57,1 % de los trabajadores encuestados opinan que el plan de carrera es deficiente, El 42,97% de los usuarios, opinaron que la información que requieren, son deficientes, el 59% de los trabajadores entrevistados responden que los medios de convocatoria de selección del personal de la DIRESA son deficientes, el 52,8% de los trabajadores entrevistados creen que los criterios de selección de personal son deficiente, el 57,1% de los trabajadores entrevistados creen que los concursos de selección de personal son deficiente, el 53,4% de los trabajadores entrevistados opinan que los métodos del desempeño son Deficientes, el 65,2% de los trabajadores entrevistados respondieron que la actualización de los procesos y procedimientos de trabajo son deficiente, el 57,55% de los usuarios, opinaron que los controles sobre el personal de la DIRESA, son deficientes, el 65,36% de los usuarios, opinaron que la remuneración y motivación en la DIRESA, es deficiente, el 59,6% de los trabajadores entrevistados opinan que los cargos y perfil del capital humano son

deficientes. Se concluyó mencionando que se ha logrado demostrar en la encuesta realizada a los trabajadores ($X_c^2=15,030 > (X_t^2=9,488)$) y de la encuesta realizada a los usuarios ($X_c^2 = 74,113 > (X_t^2=9,488)$), se acepta la HA, al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternante que corrobora la hipótesis general de investigación, en tal sentido, existe evidencia estadística para afirmar, que la gestión de talento humano influye considerablemente en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de salud de Ayacucho, 2017. Se ha comprobado que las relaciones laborales inciden directamente en la generación de confianza y empatía en la atención de los servicios de salud, De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, por lo cual se acepta la HA, al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternante que corrobora la hipótesis específica.

Leiva (2014) en su investigación: *Gestión de personas por competencias y desempeños laborales en el gobierno regional de Ayacucho* cuyo objetivo es Determinar la influencia de un sistema de gestión de personas por competencias en los desempeños laborales en el Gobierno Regional de Ayacucho. La metodología que se utilizo es el nivel descriptivo y explicativo, observacional, se utilizó una población conformada por 2135 funcionarios del Gobierno Regional de Ayacucho, la muestra estuvo conformada por 220 funcionarios, se utilizó la técnica de la encuesta, entrevistas, observación y como instrumento entrevistas, test de inventario, estuvo compuesto por 27 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: El 56% de los encuestados muestran conductas y actitudes laborales inapropiadas, el 29% de los encuestados, percibe que el nivel de conocimiento de sus compañeros de trabajo es

deficiente, el 67% de los encuestados sostiene que no percibe mejora en los comportamientos laborales, el 51% manifiesta que los trabajadores se esfuerzan en el cumplimiento de los plazos establecidos en las diferentes actividades programadas, el 42% de los encuestados considera que realizan su trabajo según los procedimientos establecidos, el 53.2% de los encuestados si considera usted que sus compañeros de trabajo practican los valores institucionales, por ejemplo la honestidad; identificación y responsabilidad, el 51% de los encuestados sostienen que las decisiones se rigen por normas legales, estatutos, reglamentos y directivas, el 52.7% menciona que cada quién está preocupado en cumplir sólo lo que corresponde a su trabajo, el 53.2% no hacen el uso de la tecnología, equipamiento, energía, agua, infraestructura, materiales en general y personal en particular, hacen uso racional de los mismos, el 73.2% menciona que no tienen implementado mecanismos y acciones para evitar desperdicios, mermas, gastos excesivos; conocen políticas y controles de eficiencia en los costos, el 58.2% indica los trabajadores de su área no están preparados para participar en equipo en la programación, ejecución y solución de problemas, el 54.5% menciona que hay trabajadores que evaden su responsabilidad; retrasan y/o obstaculizan su realización y cumplimiento de las obligaciones, el 62.3% indica que no observa en sus compañeros de trabajo iniciativa y criterios, para la mejora en la capacidad creativa y de imaginación, el 57.3% menciona que para la solución de problemas, sus compañeros de trabajo, especialmente los jefes, no intervienen con criterio racional; imaginación creativa y efectividad, el 63% de los encuestados. manifiesta que no hay personal idóneo que reemplace en casos de ausencia de un trabajador, el 69% de los encuestados sostiene que no coordinan, no requieren opiniones para tomar decisiones racionales en consenso y tener resultados esperados, el 65% de los trabajadores ejercen el cargo por

confianza, el 61.8% considera que sus compañeros no están preocupados de hacer cada vez mejor su trabajo para brindar un servicio oportuno con calidez y calidad, el 18.6% indica que la cualidad más importante que debe tener el jefe es la honestidad y transparencia, el 52.3% indica que en la Institución si se practica el trabajo en equipo, el 58.2% alude que es fijo el trabajo de los empleados. Concluyó mencionando como resultado final que, una nueva concepción para los directivos y trabajadores en general en el Gobierno Regional de Ayacucho, es el reto que tienen de adecuarse a las exigencias del contexto y los cambios, siendo necesario adaptar todo un sistema de gestión de personas por competencias en busca de la excelencia organizacional, debido a la influencia significativa de ésta en los desempeños laborales. Asimismo, tienen que comprender mejor el desarrollo de habilidades y destrezas, de capacidades para el manejo de la tecnología aplicada, capacidades para el trabajo en equipo, fomentar el desarrollo de la creatividad e iniciativa, capacidades para el desarrollo de proyectos, para tomar decisiones de riesgo, orientar adecuadamente las actitudes y conductas, la práctica de valores institucionales, la capacitación por competencias, etc. Es decir, encaminar su accionar hacia un sistema de gestión de personas por competencias como estrategia de desarrollo y cambio de las instituciones públicas, porque influyen en los desempeños laborales de los trabajadores de las referidas instituciones.

Zagastizabal (2018) en su estudio: *Gestión de talento humano y desempeño laboral en los trabajadores del hospital II EsSalud huamanga, 2017*. Cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital II Es Salud Huamanga, 2017. La metodología fue cuantitativa de diseño descriptivo correlacional, se utilizó una población conformada por 85 trabajadores, la muestra estuvo conformada por 50 trabajadores, se utilizó la

técnica de la encuesta y como instrumento entrevistas, estuvo compuesto por 9 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: El 36,0% (18) de encuestados considera que la gestión del talento humano Hospital II EsSalud Huamanga, es regular, el 60,0% (30) de encuestados se ubica en la valoración regular respecto al desempeño labora en el Hospital II EsSalud Huamanga, 60,0% (30) de encuestados se ubica en la valoración regular respecto al desempeño labora en el Hospital II EsSalud Huamanga, el 38,0% (19) de encuestados considera que la capacitación del personal en el Hospital II EsSalud Huamanga es regular, e el 34,0% (17) de encuestados considera que la evaluación del personal en el Hospital II EsSalud Huamanga es deficiente, el 34,0% (17) de encuestados considera de regular el desempeño laboral y la gestión del talento humano, el 42,0% (21) de encuestados considera de regular el desempeño laboral y la selección del personal, el 38,0% (19) de encuestados considera de regular el desempeño laboral y la capacitación del personal, el 38,0% (19) de encuestados considera de regular el desempeño laboral y la evaluación del persona. Concluyó comentando que existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital II EsSalud huamanga, 2017, en razón de que el valor de $\tau_B=0,653$, lo que significa que la relación entre las variables es directa fuerte, mientras que al ser $p_valor=0,00$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, se asume la hipótesis de investigación, con un nivel de significancia del 5 % y un intervalo de confianza del 95%.” Existe relación entre la selección d personal y el desempeño laboral de trabajadores del hospital II EsSalud huamanga, 2017, en razón de que el valor de $\tau_B=0,690$, lo que significa que la relación entre las variables es directa fuerte mientras que al ser el $p_valor=0,00$ que resulta ser menor al nivel de

significancia $\alpha=0,05$, se asume la hipótesis de investigación, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

2.2. Bases teóricas

Variable: Desempeño laboral

Corvo (2018) menciona que el desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Sin embargo, las empresas deben proporcionar las condiciones para que esto suceda y así verse beneficiadas, se realizó un estudio de los ejecutivos de un buen estado mental, físico y emocional teniendo como resultado un desempeño superior, toman mejores decisiones y saben transmitir ideas a sus equipos de trabajo.

Rodríguez (2020) predice que cuando hablamos de desempeño laboral nos estamos refiriendo a la calidad del servicio y satisfacción laboral que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización como la falta de productividad o la falta de comunicación que posee el trabajador.

El autor Acosta (2018) define que el desempeño laboral es la demostración actitudinal del trabajador durante la ejecución de su tarea. Esta evaluación es individual basada en el esfuerzo personal. Cabe destacar que esto está condicionado a los factores antes mencionados que influyen en su comportamiento.

Características del desempeño laboral

Camarena (2013) menciona que las propiedades del funcionamiento profesional conciernen a la comprensión, destrezas, habilidades y maneras que se

espera de un sujeto aplique y manifieste al hacer su responsabilidad, estima que las propiedades notorias del funcionamiento gremial son:

- a) **Adaptabilidad:** Se explica a la manutención de la certidumbre en diversos medios y con diversas retribuciones compromisos y personas.
- b) **Comunicación:** Se inspira a la función de pronunciar sus opiniones de manera segura así sea en grupo o de forma personal la función de convenio e l enunciado o terminología a las insuficiencias del receptor.
- c) **Iniciativa:** Es el objetivo de influir velozmente sobre os suceso para lograr las metas, la agilidad de incitar situaciones en vez de aceptar pasivamente a las medidas que toma para lograr metas más allá de lo requerido.
- d) **Conocimientos:** Es el grado superado de instrucciones técnicas o competitivas en espacios coherentes a su compromiso y las capacidades que poseen para estar al tanto de las mejoras y propensiones presentes.
- e) **Trabajo en equipo:** Son las capacidades de desenvolverse de manera eficaz en equipos de trabajo para lograr los objetivos de la empresa.
- f) **Desarrollo de talentos:** Es la capacidad de desarrollar sus destrezas y capacidades de las partes de su grupo proyectando acciones de mejora.

Factores del desempeño laboral

Purizaca (2015) en su indagación estima que la apreciación del desempeño que debe crear un ambiente donde el empleado pueda percibir ayuda en el proceso para optimizar su desempeño y lograr excelentes resultados. No debería ser una herramienta para juzgarte si lo resultados son malos.

Componentes que principalmente se valúan:

- Entendimiento del trabajo.
- Aptitud del compromiso
- Interacciones con los individuos.
- Seguridad conmovedora.
- Capacidad de síntesis
- Capacidad analítica

Conseguir que la valoración dimita ser un acontecimiento dificultoso, no es simple, pero tampoco inadmisibile. La clave para conseguirlo es planificar correctamente e implicar con la averiguación y formación correcta a todos los competidores.

Factores que influyen en el desempeño laboral

Matos (2013) se comenta que para que las organizaciones de servicios brinden un buen servicio a sus clientes se deben tomar en cuenta factores que son relevantes y afectan directamente el desempeño de os empleados, los factores más importantes son los siguientes:

- Las satisfacciones de los trabajadores
- Autoestimas
- Trabajo en equipo
- Capacitación para el trabajador

Objetivos de la evaluación de desempeño

Molina (2019) se refiere a la evaluación del desempeño como un medio para verificar el cumplimiento de los objetivos fijados en un determinado nivel. El sistema permite la medición sistemática objetiva e integral del comportamiento profesional y

el logro del desempeño o resultados lo que las personas son, hacen y logran, lo cual es útil para determinar si existe un problema con la combinación de empleados en una unidad. Equilibrar las estimaciones de los tipos de deficiencias y dificultades de las personas y sus fortalezas, medir habilidades e identificarlas, la evaluación del desempeño es una herramienta que sirve al sistema de gestión de recursos humanos. Así mismo, los resultados de la evaluación se pueden utilizar para desarrollar o mejorar otros programas.

¿Qué se evalúa?

- Las condiciones de la persona.
- Impuesto del dependiente al objetivo o compromiso recomendado.
- Potencial de progreso.

¿Para qué evaluar el desempeño?

El autor Villacis (2016) predice que la evaluación tiene un objetivo que permite a los empleados logren excelentes resultados, lo que se refleja en el desempeño de su empresa y en la satisfacción profesional de cada socio comercial individual. Permite visualizar el desempeño progresivo y la relación entre las metas de la empresa y las metas personales de los colaboradores.

- Establece los compromisos y primacías de cada contribuyente.
- Mejora la utilidad propia de sus colaboradores y la producción de su organización.
- Proporciona una idea lucrativa de todo lo que se hace apropiado y lo que es corregible para instruirse.
- Provoca las comunicaciones cara a cara entre sus trabajadores y sus superiores.

Dimensiones del desempeño laboral

Robbins y Judge (2013) explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

a. Desempeño de las tareas

Es el cumplimiento de sus responsabilidades y obligaciones que dan una buena producción o servicio para poder realizar tareas administrativas.

b. Civismo

Son acciones contribuyentes al ambiente psicológico de una organización, que ayuda a brindar, aunque no lo solicite para resguardar objetivos de una organización, hacer una sugerencia constructiva, respetar a los compañeros de trabajo, y hablar cosas positivas del lugar de trabajo.

c. Falta de productividad

Son acciones que no traen provecho a la organización dañan de manera activa, daños a la propiedad de la compañía, ausentarse con frecuencia, tales conductas incluyen el robo, tratar de manera agresiva a tus compañeros de trabajo.

Dimensión 1: Desempeño de las Tareas

Acosta (2018) define que el desempeño laboral es la demostración aptitudinal del trabajador durante la ejecución de su tarea. Esta evaluación es individual basada en el esfuerzo personal para visualizar las aportaciones y el rendimiento que posee.

Cabe destacar que esto está condicionado a los factores antes mencionados que influyen en su comportamiento y el cumplimiento de las tareas.

a. Aportar:

Pérez y Merino (2017) comentan que el aporte es algo entregado o hecho para ayudar o promover una causa. Las contribuciones pueden ser tangibles o abstractas.

b. Rendimiento

Pérez y Merino (2012) la idea rendimiento se describe relación entre los medios utilizados para lograr algo y el resultado obtenido. Un bien o beneficio que da algo o alguien también se conoce también como ganancia.

c. Cumplimiento

Pérez y Merino (2014) comentan que es una expresión latina que se refiere a la acción o efecto de hacer cumplir o ejecutar. Por otro lado, el cumplir significa hacer algo, aliviar a alguien y darle lo que le falta; hacer algo que debe hacerse; llegar a un acuerdo o a fecha en que venza el plazo u obligación.

Dimensión 2: Civismo

Según Pérez y Merino (2016) se deduce que se constituye un conjunto de características que permiten a los ciudadanos vivir en las ciudades, es decir, en las sociedades que siguen las reglas de la convivencia pacífica se aceptan los derechos fundamentales y los valores constitucionales de las reglas de juego democráticos.

Robbins y Judge (2013) se basa en las conductas que contribuyen al entorno psicológico de la organización como ofrecer ayuda a los demás aun cuando no se la pidan, apoyar las metas de la organización, tratar a los compañeros con valores como el respeto, dar sugerencias constructivas y cosas positivas sobre el lugar de trabajo.

a. Normas de convivencia

Raffino (2018) menciona que las reglas de convivencia son pautas de protocolo, respeto y organización que rigen el espacio, la época, los bienes y el tránsito entre los individuos que comparten un espacio y un rato determinados.

b. Valores

Porto y Gardey (2014) lo común es que las normas surjan por un convenio o pacto y que una vez instauradas, sean de cumplimiento forzoso.

c. Sugerencias constructivas

Raffino (2019) comenta que las sugerencias constructivas son un grupo de reglamentos, leyes y soluciones, enmarcadas e un sistema de instituciones, principios y reglas que regulan el comportamiento humana en una sociedad, con el objeto de conseguir el bien común, la estabilidad y la justicia.

Dimensión 3: Falta de Productividad

Robbins y Judge (2013) predicen que incluye las actividades que perjudican de forma activa a la organización, Tales conductas integran el hurto, perjuicios a la propiedad de la compañía salir previo a tiempo, actuar de manera agresiva con los compañeros y ausentarse a menudo.

a. Robo

Florencia (2012) se designa con el concepto de hurto a ese delito que se perpetra contra el patrimonio de un sujeto, conjunto, organismo, organización, entre otros. Una hurta, prácticamente, se basa en adueñarse de esos bienes ajenos, con la exclusiva finalidad del lucro y usando la violencia, la intimidación y la amenaza como recursos.

b. Ausentarse

Porto y Merino (2012) cabe recalcar que la ausencia es la acción e impacto de faltar o estar ausente en las actividades encomendadas de la entidad lo cual perjudica mucho los objetivos trazados.

c. Salir antes de tiempo

Raffino (2019) recalca que el concepto tiempo procede del latín tempus, y se define como la duración de las cosas que se hallan sujetas al cambio. No obstante, su sentido cambia de acuerdo con la disciplina que lo aborda.

MYPES

“MYPE” denominado como micro y pequeña empresa, esta empresa está constituida por una persona natural o jurídica “empresa” tiene como objetivo principal poder desarrollar todo tipo de actividades, la producción, la comercialización, la transformación de bienes o de prestación de servicio.

Bernardo (2014) comenta que las MYPES en la actualidad representan una parte fundamental de la fuerza laboral en muchos países y es el centro de actividad económica de toda MYPE. Asimismo, a pesar del considerado número de ocupaciones que compone el sector, la calidad de los mismos es muy cambiada. El subempleo es habitual y muchos de los encargos, exclusivamente los que desempeñan las damas, no son pagados. Sin embargo, éstas son situaciones frecuentes entre las microempresas, hay una gran diversidad de microempresas, mientras que algunas pueden describirse como movimientos de sostenimiento, otras utilizan metodologías de fabricación comparativamente sofisticados, registran un rápido desarrollo y están llanamente conexos con grandes organizaciones del sector. (p.1)

- **Importancia de las MYPES.**

Las MYPES en Perú son un elemento bastante fundamental del motor de nuestra economía. A escala nacional, las micro y pequeñas empresas brindan trabajo al 80% de la población económicamente activa y producen cerca del 40% del Producto Bruto Interno. Es indiscutible que las MYPES comprenden diversos puntos relevantes de la economía de nuestro territorio, entre los más relevantes cabe nombrar su aportación a la generación de trabajo, que si bien es cierto frecuentemente no lo crea en condiciones idóneas de ejecución persona, coopera de forma creciente en aplacar el elevado índice de desempleo que sufre nuestro territorio.

- **Régimen MYPE Tributario (RTM)**

SUNAT (2021) es un sistema en especial elaborado para las micro y pequeñas empresas con la intención de impulsar su incremento a ofrecerles condiciones más básicas para cumplir con sus deberes tributarios. Abarca a personas naturales y jurídicas, cuyos ingresos líquidos anualmente no superan las 1700 UIT o S/. 7, 480,000.00 en el año.

Recordar que cada UIT desde el año 2019 es de: S/. 4,400.00.

Marco Conceptual

Telecomunicaciones

Porto y Merino (2022) comentan que telecomunicaciones es importante comprender la importancia de los diversos materiales físicos utilizados en ella. Además, el texto del proceso va a depender mucho su calidad y rendimiento.

Micro y Pequeña Empresa (MYPE)

Vásquez (2021) manifiesta que la micro y pequeña empresa es un ente económico que está formado ya sea por una persona natural o jurídica, sin considerar

distinción al tipo de organización que represente en la actual normativa. Esta tiene la finalidad de desarrollo de actividades transformativas, extractivas, productivas, de comercio de bienes o prestación de servicios.

Trabajador

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021) indica que un trabajador es aquella persona que realizan una actividad ya sea física, mental o intelectual para una institución, persona o empresa obteniendo a cambio de su trabajo una remuneración económica.

Comunicación

Soto (2019) sugiere que una comunicación es un medio de conexión que poseemos los individuos para poder transmitir información o intercambiar mensajes, también sirve para que se establezcan y se estrechen los vínculos en la empresa y entre sus trabajadores, por ello la comunicación en la empresa ayuda a la cooperación y a lograr un buen desempeño en el trabajo.

Desempeño laboral

Montenegro y Valenzuela (2019) indican que es el rendimiento, las acciones y comportamiento que refleja el trabajador al instante de cumplir las actividades que le corresponde, de esta forma, se estima si la persona es capaz o no para alcanzar los objetivos de la organización.

III. HIPÓTESIS

Al respecto Muñoz (2015) manifiesta que generalmente las indagaciones descriptivas no necesitan de formulación de premisa basta con proponer varias cuestiones de indagación; en realidad en una averiguación detallada no se relacionan cambiantes sencillamente se describen fenómenos, puesto que solo manifiestan como se muestra una variable en una constante. (P. 155)

En el presente trabajo de investigación desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021. No se planteó hipótesis debido a que es un trabajo de investigación netamente descriptiva, por ello solo se limita a recolectar información de la realidad.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue No Experimental-Transversal-descriptivo de propuesta.

No experimental

En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental

Según Escamilla, (2018) el diseño no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Fue no experimental, porque el estudio se realizó sin manipular a la variable desempeño laboral, se observó y se demostró conforme a la realidad sin ningún tipo de modificación ni arreglos.

Transversal

Hernández y Mendoza (2018) los diseños de averiguación transaccional o transversal recolectan datos en un solo instante, en una época exclusivo. Su objetivo es explicar cambiantes y examinar su incidencia e interrelación en un rato dado. Es como tomar una fotografía de algo que ocurre. (p. 154)

Fue transversal porque se recolectó datos en un solo momento, en donde el estudio tuvo un inicio y fin, también se describió el variable y se analizó su relación en ese momento.

Descriptivo:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el nivel de investigación es descriptivo porque tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos. (p. 155)

La presente investigación se llevó a cabo el nivel de investigación descriptivo porque permitió saber si la empresa corporaciones e inversiones Atel constituye el desempeño laboral en su organización y de acuerdo a los resultados poder intervenir y lograr que la empresa logre mejorar sus servicios y así captar a más clientes.

De propuesta:

Asana (2021) manifiesta que una investigación de propuesta de proyecto es un documento escrito que describe todo lo que las partes interesadas necesitan saber sobre el proyecto, incluido el cronograma, el presupuesto las metas y objetivos. Asimismo, debe resumir los detalles del estudio y describirlo de manera convincente para obtener la aprobación de todas las partes involucradas.

Fue de propuesta ya que se ha elaborado una propuesta y un plan de mejora de los resultados que se ha obtenido de la indagación del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso corporación e inversiones atel e.i.r.l 2021.

4.2. Población y muestra

Población

Para Asti (2015) una población son conjuntos de todos los casos que integran un grupo de especificaciones características predeterminadas. (p. 65)

En esta investigación se utilizó una población de 20 trabajadores de la empresa Corporaciones e Inversiones Atel.

Muestra

En esta investigación la muestra fue formada por 20 trabajadores de la micro y pequeña empresa Corporaciones e Inversiones Atel.

Para Del Castillo y Olivares (2014) “Las muestras no probabilísticas no representan con exactitud a la población. Sin embargo, resultan satisfactorias, y hasta deseables, para ciertos propósitos de investigación. Con mayor frecuencia obedecen a la imposibilidad de que los investigadores obtengan muestras representativas”. (p. 129)

La muestra fue No probabilística ya que estuvo compuesta por el estudio de caso de una micro y se aplicó a 20 trabajadores de la micro y pequeña empresa Corporaciones e Inversiones Atel.

- **Criterios de inclusión**

- a. Personal de ventas

- **Criterios de exclusión**

- a. Clientes

- b. Parte Administrativa

- c. Proveedor

4.3. Definición y operacionalización de las variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala Valorativa
Desempeño Laboral	Los autores Robbins y Judge en el año 2013: “Explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales que son de conductas que constituyen el desempeño laboral como el desempeño de las tareas,	Acosta (2018) define que el desempeño laboral es la demostración aptitudinal del trabajador durante la ejecución de su tarea. Esta evaluación es individual basada en el esfuerzo personal para visualizar las aportaciones y el rendimiento que posee. Cabe destacar que esto está condicionado a los factores antes mencionados que influyen en su comportamiento y el cumplimiento de las tareas.	desempeño de las tareas	Aporte	1. ¿El aporte que realizas en el trabajo es valorado por la empresa?	Trabajadores	Likert
				Rendimiento	2. ¿Su rendimiento es reconocido y premiado por la empresa?		
				Cumplimiento	3. ¿Logras cumplir tus actividades diarias, sin postergarlo para el día siguiente?		
		Según Pérez y Merino (2016) Se deduce que se constituye un conjunto de características que permiten a los ciudadanos vivir en las ciudades, es decir, en las sociedades que siguen las reglas de la convivencia pacífica se aceptan los derechos fundamentos y los valores constitucionales de las reglas de juego democráticos.	Civismo	Normas de convivencia	4. ¿La empresa les informa periódicamente las normas establecidas en el trabajo?		
				Valores	5. ¿Los valores que te indican en el trabajo lo practicas y los trasmites a tus compañeros?		
				sugerencias constructivas	6. ¿Crees que tus sugerencias son bien recibidas por tu inmediato superior?		

	civismo y la falta de productividad”	Robbins y Judge (2013) predicen que incluye las actividades que perjudican de forma activa a la organización, Tales conductas integran el hurto, perjuicios a la propiedad de la compañía salir previo a tiempo, actuar de manera agresiva con los compañeros y ausentarse a menudo.	falta de productividad	Robo	7. ¿Percibes que existe robo dentro de la empresa?		
				Ausentarse con frecuencia	8. ¿Usted se ausenta con frecuencia a las actividades establecidas por la empresa?		
				Salir antes de tiempo	9. ¿Usted acostumbra salir antes de tiempo de su trabajo?		

Fuente: Elaboración Propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica

Ackerman (2013) comenta que las encuestas permiten obtener información intangible; lo cual es conocer puntos de la verdad que el investigador no puede mirar de manera directa frecuentemente, esta clase de diseños se hacen una vez que se desea conocer las opiniones, sensaciones o reacciones que la población tiene respecto de cualquier hecho especial. (p. 71)

En el presente trabajo de investigación la técnica que se utilizó es la encuesta, la cual se aplicó directamente a los trabajadores de la MYPE de rubro telecomunicaciones, el cual facilitó el procedimiento de los resultados.

Instrumento

García (2016) recalca que el cuestionario consigna un grupo de indicaciones y orientaciones que se brindan a los encuestados relacionadas con el fin y el valor de las cuestiones que ellos deberán contestar; esta debería ser breve, clara y estricta, de forma que en escasas palabras los sujetos de averiguación conozcan la importancia que van a tener sus respuestas, en la mayoría de los casos de carácter anónimo, lo que previene la carencia de sinceridad. (p. 99)

Esta investigación llevó a cabo el instrumento del cuestionario que consignó de 9 preguntas los cuales han sido aplicados a los trabajadores de la empresa Corporaciones e Inversiones Dac Atel, el cual facilitó el procedimiento de los resultados, en donde las tres primeras preguntas estaban referidas al desempeño de las tareas, las tres siguientes a civismo y las tres últimas a falta de productividad con medición en escala likert.

4.5. Plan de análisis

Peña (2017) comenta que un plan de análisis es una guía, un manual para constituir y examinar los datos de las encuestas para ayudar a lograr los objetivos que ha establecido antes de la encuesta.

El siguiente trabajo de tesis, Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro Telecomunicaciones: caso Corporación e Inversiones ATEL E.I.R.L., distrito de Ayacucho 2021, se coleccionaron y se calcularon utilizando los siguientes programas informáticos para fines de desarrollar en un modo adecuado la investigación.

Se utilizó el programa de Microsoft Word, para la descripción, corrección y mejoras de la investigación. Posteriormente se realizó el uso del Microsoft Excel, ya que el programa cuenta con funciones de conteo automático que ayudó a realizar las tablas, la tabulación y figuras para el procesamiento de la información, de esta manera se podrá visualizar con facilidad los resultados de la investigación, asimismo se usó el programa de anti plagio que viene a ser el Turnitin., Asimismo se hizo el uso del programa Power Point para realizar diapositivas, por otra parte se hizo el uso de PDF lo cual fue de mucha ayuda para enviar los trabajos.

4.6. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
Título	Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumento	Plan de análisis
Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro Telecomunicaciones: caso Corporación e Inversiones ATEL E.I.R.L., distrito de Ayacucho, 2021	¿Cómo es el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021 ?	<p>objetivo general</p> <p>Describir el desempeño laboral en la en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021</p> <p>objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir el desempeño de las tareas en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021 	En el presente trabajo de investigación desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021. No se planteó hipótesis debido a que es un trabajo de investigación netamente descriptiva, por ello solo se limita a recolectar información de la realidad.	Desempeño Laboral	<p>Diseño</p> <p>El diseño de la investigación fue no experimental, transversal, descriptivo de propuesta.</p>	<p>Población</p> <p>En esta investigación la población fue los 20 trabajadores de la empresa Corporaciones e Inversiones Atel.</p> <p>Muestra</p> <p>Se utilizó una muestra no probabilística por beneficio, a un total de 20 trabajadores de la empresa Corporaciones e Inversiones Atel.</p>	<p>Técnica:</p> <p>En el presente trabajo de investigación la técnica que se utilizó es la encuesta.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Esta investigación llevó a cabo el instrumento del cuestionario que consignó de 9 preguntas los cuales han sido aplicados a los trabajadores de la empresa</p>	<p>Plan de análisis:</p> <p>Se utilizaron los siguientes programas informáticos: Microsoft Word, Microsoft Excel, PDF, Power Point, programa de anti plagio y Turnitin.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el civismo en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021 • Identificar la falta de productividad en la en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel • Definir un plan de mejora en el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021 					Corporaciones e Inversiones Dac Atel,	
--	--	--	--	--	--	--	---------------------------------------	--

4.7. Principios éticos

Los principios éticos aplicado al presente trabajo de investigación, están en concordancia al Código de ética para la Investigación de la ULADECH católica en su versión 03, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0916-2020-CU-ULADECH católica, de fecha 29-10-2020, las cuales son:

- a. **Protección a las personas.** Se respetó íntegramente la dignidad humana, identidad, la confidencialidad y la privacidad de los participantes, asimismo, los participantes en todo momento se han encontrado informados respecto a los procedimientos y finalidad del estudio, como también se respetó sus derechos fundamentales.
- b. **Libre participación y derecho a estar informado.** Se informó a los participantes sobre la investigación que se ha desarrollado, además cada uno fue libre de elegir si desea participar en la investigación por voluntad propia.
- c. **Beneficencia y no maleficencia.** Para el desarrollo de la investigación, no se causó daño y se aseguró el bienestar de cada individuo dando beneficios a cada uno.
- d. **Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad.** Se respetó el medio ambiente porque no se trabajó con plantas y animales.
- e. **Justicia.** En todo momento del desarrollo de la investigación, se mantuvo un trato de manera equitativa a todos los participantes de la investigación y no se permitió las injusticias.
- f. **Integridad Científica.** Se mantuvo la honestidad, la transparencia justa y responsable para asegurar la legitimidad de la investigación y se respetó las personas que han sido encuestadas.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características del desempeño de las tareas en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021

Desempeño de la Tareas	N	%
El aporte que ejecutas en el trabajo es evaluado por la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	1	5.00
A veces	3	15.00
Casi Siempre	7	35.00
Siempre	9	45.00
total	20	100.00
Su rendimiento es reconocido y premiado por la empresa		
Nunca	1	5.00
Casi Nunca	1	5.00
A veces	6	30.00
Casi Siempre	3	15.00
Siempre	9	45.00
total	20	100.00
Logras cumplir tus actividades diarias, sin posponer para el día siguiente		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	3	15.00
Casi Siempre	7	35.00
Siempre	10	50.00
total	20	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de corporaciones e inversiones ATEL E.I.R.L.

Tabla 2

Características del civismo en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021

Civismo	N	%
La empresa les comunica habitualmente las normas establecidas en el trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	5	25.00
Casi Siempre	10	50.00
Siempre	5	25.00
total	20	100.00
Los valores que te indican en el trabajo lo ejerces y los trasmites a tus compañeros		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi Siempre	7	35.00
Siempre	13	65.00
total	20	100.00
Crees que tus sugerencias aportan la mejora de la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	4	20.00
Casi Siempre	10	50.00
Siempre	6	30.00
total	20	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de corporaciones e inversiones ATEL E.I.R.L.

Tabla 3

*Características de la falta de productividad en la en las micro y pequeñas empresas
rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021*

Falta de productividad	N	%
Percibes que existe robo dentro de la empresa		
Nunca	5	25.00
Casi Nunca	5	25.00
A veces	6	30.00
Casi Siempre	3	15.00
Siempre	1	5.00
total	20	100.00
Usted se ausenta con frecuencia a las actividades establecidas por la empresa		
Nunca	5	25.00
Casi Nunca	2	25.00
A veces	9	30.00
Casi Siempre	3	15.00
Siempre	1	5.00
total	20	100.00
Usted acostumbra salir antes de tiempo de su trabajo		
Nunca	7	25.00
Casi Nunca	8	10.00
A veces	4	45.00
Casi Siempre	1	15.00
Siempre	0	5.00
total	20	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de corporaciones e inversiones ATEL E.I.R.L.

Tabla 4

Propuesta de mejora de desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro telecomunicaciones: Caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencias del problema	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
desempeño de las tareas	30% de los trabajadores mencionan que su rendimiento no es reconocido por la empresa.	Falta de vocación del administrador.	Menor productividad. Clima laboral poco favorable e insatisfacción laboral Ausencia de compañía con la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar capacitaciones y charlas referentes a como dirigir la empresa. Enseñar mediante videos o charlas la importancia del trabajo en equipo y lograr el objetivo trazado. Aprender a poner en práctica las sugerencias de los trabajadores, que son primordiales ya que ellos están al día con los clientes. 	Responsable de la MYPE	\$ 300.00
civismo	50% de los trabajadores comentan que casi siempre la empresa les comunica habitualment e las normas que se establece en el trabajo	Falta de comunicación	No hay buena comunicación lo cual perjudica las ventas y el buen ambiente laboral entre los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la comunicación entre los trabajadores, como también con área administrativa. Realizar charlas motivacionales que ayuden a mejorar la empresa y como persona. 		\$ 100.00

falta de productividad	45% de los trabajadores a veces acostumbra salir antes de tiempo de su trabajo.	Falta de compromiso e insatisfacción de los trabajadores	Menor productividad y mayores problemas entre los personales y sus jefes.	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar equipos biométricos para el control de acceso. • Buscar personal comprometida y responsable con el trabajo. 		\$ 350.00
	30% de los trabajadores perciben que a veces existe robo dentro de la empresa.	Falta de realizar un inventario con los equipos o el dinero.	Menor ingreso del dinero.	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar cámaras de seguridad en puntos estratégicos de la empresa. • Buscar personales de confianza y valores. 		\$ 2,200.00

Fuente: Elaboración Propia.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. *Características del desempeño de las tareas en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021*

En referencia a la primera pregunta que es el aporte que ejecutas en el trabajo es evaluado por la empresa. El 50% de los encuestados dan como respuesta que siempre el aporte que realiza es evaluado por la empresa (Tabla 1); lo cual demuestra que la mayoría de los trabajadores de la micro y pequeña empresa si son evaluados los aportes que realizan; esto resultados contrastan con el trabajo de investigación de Suarez (2018) quien manifiesta que un 80% comentó que son desmotivados porque no se les reconoce su esfuerzo con ningún incentivo ni son evaluados por le entidad. Sin embargo, no solo es aportar sino también implementarla para el bien y crecimiento de la organización, puesto que esto ayuda a ser más rentable y un buen ambiente laboral para seguir aportando y desempeñando las tareas dentro de la organización.

Su rendimiento es reconocido y premiado por la empresa. El 45% de los encuestados dan como respuesta que siempre su rendimiento es reconocido por la empresa (Tabla 1); este resultado coincide con la tesis de Peñaloza (2018) quien obtuvo que el 43% de los encuestado mencionaron que su trabajo es reconocido y premiado su rendimiento. Esto demuestra que los trabajadores de la micro y pequeña empresa si son reconocidos y premiados por su rendimiento lo cual ayuda que los trabajadores desarrollen estrategias distintas y brinden un mejor desempeño de cada uno en las tareas encomendadas.

Logras cumplir tus actividades diarias, sin posponer para el día siguiente. El 50% de los encuestados dan como respuesta que siempre logran cumplir sus actividades diarias sin posponer para el día siguiente (Tabla 1); estos resultados contrastan con el trabajo de investigación de medina (2017) quien indico que el 82% de los trabajadores de la municipalidad no logran cumplir sus actividades lo cual demuestra un bajo desempeño

laboral en la empresa, esto manifiesta que los trabajadores de la micro y pequeña empresa si cumplen con sus actividades diarias de manera correcta, lo que permite mantener en orden y eficaz con los trabajos encomendados ya que esto permite que la organización sea productiva y logre sus objetivos propuestos.

Tabla 2. *Características del civismo en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021*

La empresa les comunica habitualmente las normas establecidas en el trabajo. El 50% de los encuestados dan como respuesta que Casi Siempre la empresa les comunica las normas que se establecen en el trabajo (Tabla 2); estos resultados coinciden con el trabajo de investigación de Moreno y Torres (2018) quien menciona que el 46.2% de los trabajadores indican que la comunicación es regular, inapropiado la falta de comunicación sobre las reglas en una entidad o esto manifiesta que la mayoría de los trabajadores de la micro y pequeña empresa si están informados de las normas que se establece en la empresa, esto ayuda que los trabajadores brinden un mejor servicio, respetando las normas para una mejor convivencia dentro de la entidad.

Los valores que te indican en el trabajo lo ejerces y los trasmites a tus compañeros. El 65% de los encuestados dan como respuesta siempre lo ejercen y transmiten los valores que se le indican en el trabajo (Tabla 2); esto expresa que la mayoría de los trabajadores de la micro y pequeña empresa si ejerce y trasmite entre ellos los valores que se indica dentro de la entidad, lo cual tendrá buenos resultados al tratar con los clientes y entre los trabajadores.

Creer que tus sugerencias aportan la mejora de la empresa. El 50% de los encuestados dan como respuesta que Casi Siempre las sugerencias que realizan son para mejora de la empresa (Tabla 2); esto demuestra que la mayoría de los trabajadores de la micro y

pequeña empresa tienen buena sugerencia al realizar algún aporte ya que cuenta como una ventaja para maximizar la eficiencia de los trabajadores y empresa.

Tabla 3. *Características de la falta de productividad en la en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021*

Percibes que existe robo dentro de la empresa. El 30% de los encuestados dan como respuesta que A veces existe robo en la empresa (Tabla 3); Esto aclara que la minoría de los trabajadores de la micro y pequeña empresa perciben la existencia de robo, para ello debe ejercerse un control estricto, inventariar los materiales e investigar al empleado para dar fin a las malas prácticas que se realiza y al robo existente.

Usted se ausenta con frecuencia a las actividades establecidas por la empresa. El 45% de los encuestados dan como respuesta que A veces se ausentan con frecuencia a las actividades de la empresa (Tabla 3); esto detalla que la minoría de los trabajadores de la micro y pequeña empresa se ausentan con frecuencia a las actividades de la organización lo cual provoca la falta de productividad dentro de la empresa, por ello se debe realizar supervisión estricta y rotar los personales para la mejora continua.

Usted acostumbra salir antes de tiempo de su trabajo. El 40% de los encuestados dan como respuesta que Casi Nunca salen antes de tiempo de su trabajo (Tabla 3); esto define que la minoría de los trabajadores de la micro y pequeña empresa no acostumbran salir antes de tiempo, lo cual está siendo dirigida por personas capaces de realizar mejoras para una producción eficiente que es de suma importancia para la entidad.

VI. CONCLUSIONES

- La mayoría de los trabajadores encuestados en las micro y pequeñas empresas manifiestan que desempeñan su tarea de manera eficiente, ya que sus aportes son evaluados por la empresa lo cual permite a desarrollar las actividades encomendadas sin posponer para el día siguiente esto ayuda a tener a que la empresa sea eficiente en sus objetivos trazado y logre cumplirlas, pero a pesar de ello es importante una implementación que les consienta desplegar sus ocupaciones de manera profesional.
- La mayoría de los trabajadores encuestados en las micro y pequeñas empresas realizan el civismo ya que la empresa les comunica de manera habitual las normas que se establece dentro de la empresa, asimismo los valores que se trasmite en el trabajo se practica con los compañeros de trabajo lo cual hace un ambiente laboral cómodo que permite a aportar sugerencias o mejoras a la empresa por parte de ellos.
- La minoría de los trabajadores encuestados en las micro y pequeñas empresas mencionan la falta de productividad por factores como el robo, la ausencia al trabajo y el salir antes de tiempo del trabajo hay deficiencias en los trabajadores esto hace que haya un conflicto laboral lo cual no estaría un bien para la empresa por ende se tendría que tomar acciones.

VII. RECOMENDACIONES

A partir de los resultados y las conclusiones obtenidos de la investigación se menciona las siguientes recomendaciones:

- Realizar seguimiento en el desempeño laboral, como también seguir mejorando en el desempeño y el cumplimiento de las tareas encomendadas para la empresa ya sea mediante charlas y reuniones con tal de mejorar la atención y las ventas trazadas, ya que esto va a generar el incremento de las ventas.
- Mejorar referido al civismo ya que esto hará que los clientes adquieran y los trabajadores generen confianza al momento de ofrecer los productos que se le está vendiendo, a través de los valores que se inculca y las capacitaciones realizadas, como las opiniones y las sugerencias que se le da por parte los trabajadores para una buena atención y satisfacción de ambos.
- Realizar mejoras en la falta de productividad ya que existe falencias por parte de los trabajadores, disminuir a un a un 100% el robo como también el ausentismo y las irresponsabilidades que hay ya sea con reglas estrictas, realizando rotación personal o el cambio de ellos. Esto estaría mejorando a la empresa como también las ventas.
- Ejecutar las propuestas de mejora que se ha sugerido en desempeño de las tareas, en civismo y la falta de productividad con el fin de generar una productividad y posicionamiento dentro del mercado. Además, esto genera incrementos en las ventas y el ambiente laboral favorable para los trabajadores.

Plan de mejora de desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro telecomunicaciones: Caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021

1. Datos Generales

Nombre de la empresa: Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L

Representante: Víctor Raúl Ayala tenorio

Dirección: Jr. Asamblea 288

Rubro: Telecomunicaciones

Historia:

La empresa fija su ubicación jr. Asamblea 288 en el departamento de Ayacucho provincia de huamanga lo cual cuenta con 2 sucursales más donde se encuentra funcionando en el rubro de telecomunicaciones uno de ellos está en misma huamanga y el otro en huanta av. Ramon castilla. Lo cual se dedica al rubro telecomunicaciones.

2. Misión

Ofrecer a nuestros clientes un servicio pertinente, de alta calidad y confidencialidad, y a nuestros trabajadores un ambiente laboral agradable, jovial y cómodo, donde se sientan con ganas de triunfar y superarse.

3. visión

Conservar y mejorar el posicionamiento que ATEL ha logrado en Ayacucho, comprometidos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes siendo identificada por su calidad y servicio reflejando nuestro profesionalismo en el campo y en la buena calidad de personal que poseemos.

4. Objetivos

Objetivo general

- Realizar operaciones de mejora en el desempeño laboral con la finalidad de incrementar las ventas y mejorar el ambiente laboral.

Objetivos específicos

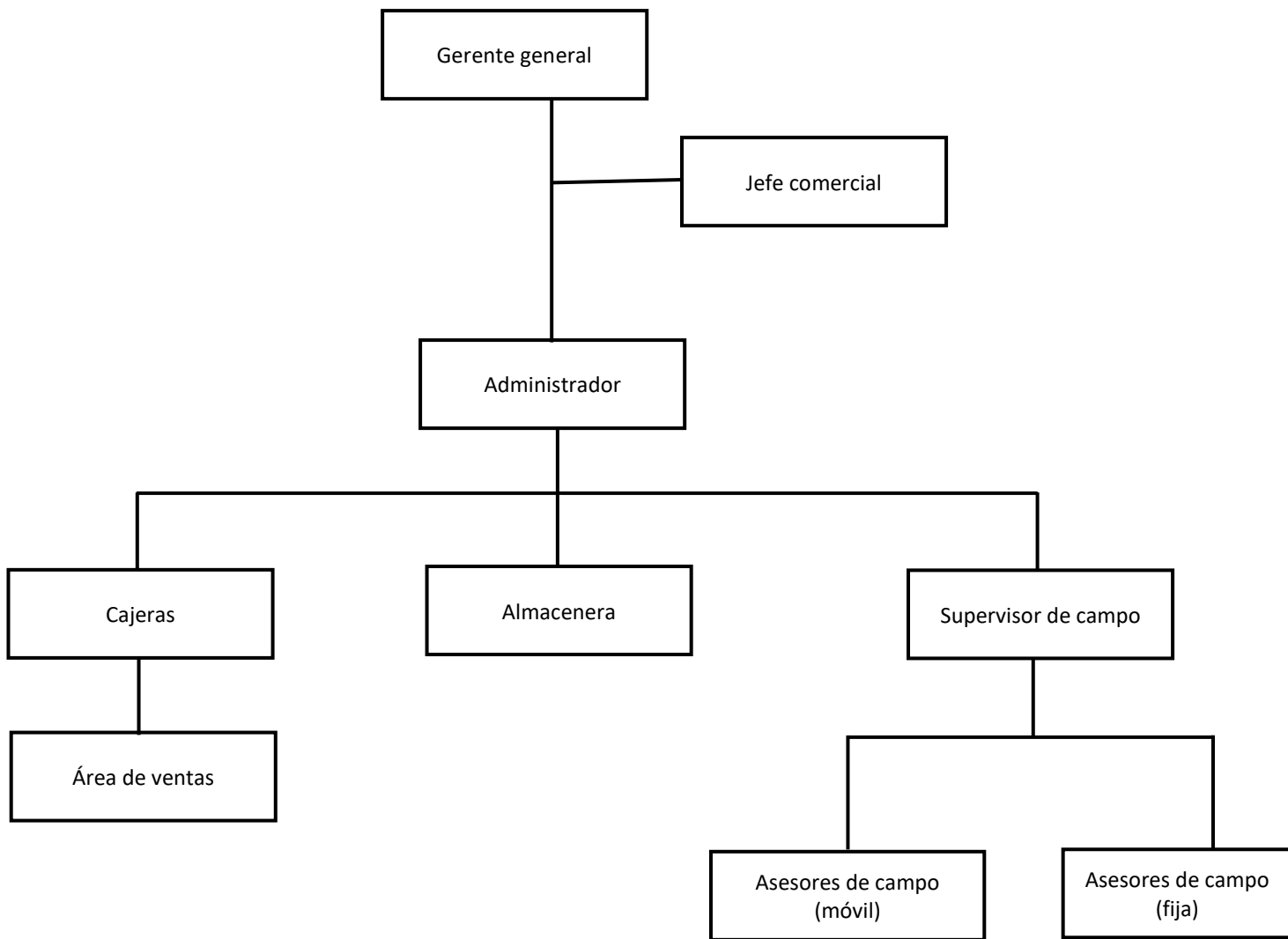
- Aumentar la rentabilidad en el desempeño laboral para la empresa corporación e inversiones atel.
- Realizar acciones en cuanto al rendimiento de los trabajadores para un buen desempeño de las tareas en la empresa corporación e inversiones atel.
- Mejorar la productividad a las ventas de fijas realizando un marketing y volanteo

5. Producto y servicios

Producto: celulares, internet inalámbricos, internet, telefonía fija, chip, tv claro, claro video, full claro en región de Ayacucho.

Servicio: Atención al cliente en el servicio telecomunicaciones.

6. Organigrama de la empresa:



Nota: Elaboración propia

6.1.Descripción de cargos

Cargo	Gerente
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Lic. En Administración de Empresas • Curso en administración • Curso en liderazgo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Vela por el ambiente laboral de los trabajadores. • Realiza el pago a los colaboradores. • Se encarga de firma de documentos de diferentes áreas. • Entrega de Certificados a los trabajadores. • Supervisar las actividades de la empresa.
Cargo	Jefe Comercial
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en la venta de fija como en móvil • Capacidad de tomar decisiones según las circunstancias.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar capacitaciones según los cambios realizados. • Leva a los asesores de ventas campo a los lugares previstos. • Analiza los ingresos de los equipos. • Entrevista a nuevos trabajadores. • Capacita a nuevos colaboradores. • Supervisa a las cajeras. • Supervisa las ventas realizadas en campo. • Supervisa a las asesoras de ventas de tienda.
Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Egresado o bachiller o titulado de Administrador • Experiencia en los permisos que se realiza para ventas online. • Manejo de Microsoft Office.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza charlas a los personales. • Comunica la situación de las ventas. • Verifica las 3 tiendas a cargo. • Soluciona los problemas que llegue. • Crea competencia entre los trabajadores para llegar a sus cuotas. • Motiva con gestiones a los trabajadores
Cargo	Almacenera
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Termino de estudios secundarios egresado • 1 año de experiencia en el rubro de telecomunicaciones como almacenera.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar que equipos ha llegado. • Velar que se mantenga lleno y suficiente en el almacén. • Ver que equipos s e vende más y que no. • Verificar que los equipos estén en completa situación para la venta. • Ver los imei correctos de equipo y colocar.
Cargo	Supervisor de Campo
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Egresado o técnico en Marketing • 1 año de experiencia en el rubro de telecomunicaciones.

	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia y con brevete en conductor
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> Diseña logos de la empresa. Diseña las campañas a realizar. Vela por la imagen de la empresa. Realiza las promociones en carteles. Saca Planilla de sus asesores. Difunde las promociones mediante las diferentes páginas de web. Perifonea en las tiendas a partir de las 4 pm.
Cargo	Cajera
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> Estudiante o egresado de contadora Manejo de Microsoft Office. Manejo de computadoras. Facilidad de palabra a los clientes
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> Registrar los chips que se entrega a os asesores. Registra los equipos que se entrega a los asesores al momento de vender. Verifica que los imei no estén registrados a otras ventas. Realiza cobro de equipos vendidos. Cobra planes de diferentes operadores.
Cargo	Asesores de Ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> Manejo de Microsoft Office. Manejo de computadoras. Facilidad de palabra a los clientes Estudiantes o términos de secundaria
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> Ventas de celulares. Ventas de Internet a casa Limpieza de vitrinas. Ordenar equipos por precios. Colocar promociones de equipos. Informar de manera detallada las especificaciones de los equipos.
Cargo	Asesores de Campo
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes o términos de secundaria Facilidad de palabra a los clientes Conocer las direcciones de la ciudad de Huamanga Manejo de sistemas como el APP y el sistema claro en PC. Creación de páginas web que sean eficientes para realizar publicidad.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> Ventas de Internet a domicilio. Volanteo en la calle y por domicilio. Registro de clientes para la venta. Firma de documentos de la venta. Difusión de los productos en sitios web.

Nota: Elaboración propia

7. Diagnostico General

De acuerdo con los resultados obtenidos, con la variable desempeño laboral, la empresa telecomunicaciones Corporaciones e Inversiones Atel se aprecia que los colaboradores siempre han cumplido con las actividades diarias, como también ejercen y transmiten los valores de la empresa, también se encontró que el ausentismo está dándose a menudo, lo cual conlleva para mejorar un buen servicio para fidelizar a los clientes.

Justificación

El desempeño laboral constituye un aspecto muy importante dentro de una organización empresarial ya que se evalúa y observa el desempeño de los trabajadores para así mejorar y proporcionar capacitaciones sobre las actividades que se necesita reforzar ya que hoy en día las empresas desean tener trabajadores con un desempeño eficiente y rentable. Asimismo, en rubro telecomunicaciones, lo que se busca es maximizar el servicio hacia los clientes, para fidelizar, y posicionarse dentro del mercado, Por esta razón se elabora esta propuesta de mejora que la empresa corporación inversión Atel.

ANÁLISIS FODA

<p style="text-align: center;">FACTORESEXTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p>	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • O1: Insatisfacción de usuarios de otras empresas de telecomunicación por su servicio • O2: Nuevas predisposiciones en alianzas con empresas fabricantes y operadores • O3: La creciente demanda en el uso de productos inalámbricos • O4: La continua innovación tecnológica de productos inalámbricos en el ámbito nacional como internacional. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • A1: Incremento de competidores dentro del rubro de telecomunicaciones • A2: Cambios a otros operadores de los usuarios • A3: Desconfianza de los usuarios en la filtración de su información en la red de telecomunicaciones • A4: Ciberataques a los usuarios móviles de la empresa.
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • F1: La empresa posee la última tecnología en fibra óptica • F2: Gran variedad de equipos • F3: Aplica una promoción de ventas acorde al ámbito actual (planes, promociones y ofertas) • F4: Personal capacitado en atención al cliente • F5: Tiene sucursales en diferentes distritos y provincias de Ayacucho 	<p>F1, F2, F3, F4- O1: Implementar e innovar en las estrategias de captación y fidelización del cliente en el servicio de telecomunicaciones.</p> <p>F1, F2- O2, O3: Ejecutar convenios para la innovación en productos y servicios de la empresa.</p> <p>F1, F2, F3, F5-O4: Implementar estrategias de innovación tecnológica para la satisfacción del usuario en la calidad del productos y servicio</p>	<p>F1, F2, A1: Implementar estrategias de posicionamiento con los servicios y productos de última tecnología</p> <p>F3, F4, A2, A3: Replantear las estrategias de promoción de ventas y atención al cliente en búsqueda de su satisfacción y fidelización</p> <p>F2, f5 -A4: Implementar estrategias de ciberseguridad en los equipos y servicios móviles</p>
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • D1: Deficiente en la gestión de respuestas y atención al cliente. • D2: Genera una gran inversión su estabilidad dentro del mercado • D3: Fallas y saturación en la cobertura de la red • D4: Deficiente comunicación con los usuarios en los cambios de sus promociones, el pago de sus servicios, fallo con el producto o servicio. 	<p>D1, D4- O3, O4: Implementar estrategias de atención al cliente, gestión de la comunicación del capital humano, y captación del cliente por medio de la promoción de ventas del producto y servicio.</p> <p>D2-02: Evaluar opciones de rentabilidad efectiva en la inversión del servicio y productos de telecomunicación</p> <p>D3-O1: Fidelizar y captar clientes bajo la constante solución de fallas en el servicio y productos.</p>	<p>D1, D4- A2, A3: Capacitar a los trabajadores e implementar estrategias de atención al cliente para su fidelización.</p> <p>D2- A1: Optar por opciones viables de financiamiento del negocio sin bajar la calidad del servicio y productos y el posicionamiento dentro del mercado</p> <p>D3- A4: Efectuar soluciones en la saturación de red y el cuidado de ciberataques a los usuarios.</p>

Nota: Elaboración propia

8. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencias del problema
Desempeño de las tareas	30% de los trabajadores mencionan que su rendimiento no es reconocido por la empresa.	Falta de vocación del administrador.	Menor productividad. Clima laboral poco favorable e insatisfacción laboral Ausencia de compañía con la empresa.
civismo	50% de los trabajadores comentan que casi siempre la empresa les comunica habitualmente las normas que se establece en el trabajo.	Falta de comunicación	No hay buena comunicación lo cual perjudica las ventas y el buen ambiente laboral entre los trabajadores.
falta de productividad	45% de los trabajadores a veces acostumbra salir antes de tiempo de su trabajo	Falta de compromiso e insatisfacción de los trabajadores	Menor productividad y mayores problemas entre los personales y sus jefes.
	30% de los trabajadores perciben que a veces existe robo dentro de la empresa.	Falta de realizar un inventario con los equipos o el dinero.	Menor ingreso del dinero.

Nota: Elaboración propia

9. Problemas

Problemas encontrados	Surgimiento del problema
30% de los trabajadores mencionan que su rendimiento no es reconocido por la empresa.	Falta de vocación del administrador.
50% de los trabajadores comentan que casi siempre la empresa les comunica habitualmente las normas que se establece en el trabajo	Falta de comunicación
45% de los trabajadores a veces acostumbra salir antes de tiempo de su trabajo	Falta de compromiso e insatisfacción de los trabajadores
30% de los trabajadores perciben que a veces existe robo dentro de la empresa.	Falta de realizar un inventario con los equipos o el dinero.

Nota: Elaboración propia

10. Establecer soluciones

De acuerdo a problemática encontrada se presentan nuevas actividades en relación a desempeño laboral y sus variables.

Desempeño Laboral

- Implementación de diferentes desempeños laborales con el fin de posicionar, fidelizar, comprometer para un resultado eficiente para la empresa.

desempeño de las tareas

- Se recomienda al responsable de la MYPE que programe una vez a la semana una reunión donde detalle el desempeño de cada uno y ver los logros que esta obtenido con el fin de generar una competencia sana entre los colaboradores.
- Se recomienda al responsable de la MYPE cuan importancia posee el trabajo en equipo y lograr el objetivo trazado todos juntos.
- Se recomienda al responsable de la MYPE

civismo

- Se recomienda al responsable de la MYPE que se realice la mejora continua en la comunicación dentro de la organización.
- Se recomienda a los encargados de la MYPE que es primordial enseñarle a realizar y aplicar los valores como un buen trato, el respeto, la paciencia hacia a los clientes.
- Aprender a poner en práctica las sugerencias de los trabajadores son primordiales ya que ellos están al día con los clientes.

La falta de productividad

- Implementar cámaras de seguridad al área de caja tanto la almacenera lo cual se encargan de ver el dinero de la empresa.
- Se recomienda al responsable de la MYPE que realice una estricta regla cual sea favorable tanto para la empresa y el empleado.

- Se recomienda al responsable de la MYPE que se realice un buen seguimiento a las horas establecidas dentro de la empresa.

10.1. Establecer acciones de mejora

Indicador	Problema encontrado	Acciones de mejora
Desempeño de las tareas	30% de los trabajadores mencionan que su rendimiento no es reconocido por la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar capacitaciones y charlas referentes a como dirigir la empresa. • Enseñar mediante videos o charlas la importancia del trabajo en equipo y lograr el objetivo trazado. Aprender a poner en práctica las sugerencias de los trabajadores, que son primordiales ya que ellos están al día con los clientes.
civismo	50% de los trabajadores comentan que casi siempre la empresa les comunica habitualmente las normas que se establece en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda al responsable de la MYPE que se realice la mejora continua en la comunicación dentro de la organización. • Se recomienda a los encargados de la MYPE que es primordial enseñarle a realizar y aplicar los valores como un buen trato, el respeto, la paciencia hacia a los clientes. • Aprender a poner en práctica las sugerencias de los trabajadores son primordiales ya que ellos están al día con los clientes.
falta de productividad	45% de los trabajadores a veces acostumbra salir antes de tiempo de su trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar cámaras de seguridad al área de caja tanto la almacenera lo cual se encargan de ver el dinero y los equipos que ingresan a la empresa. • Se recomienda al responsable de la MYPE que realice una estricta regla cual sea favorable tanto para la empresa y el empleado. • Se recomienda al responsable de la MYPE que se realice un buen seguimiento a las horas establecidas dentro de la empresa.

Nota: Elaboración propia

11. Recursos para la implementación de las estrategias

N°	Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar capacitaciones y charlas referentes a como dirigir la empresa. • Enseñar mediante videos o charlas la importancia del trabajo en equipo y lograr el objetivo trazado. • Aprender a poner en práctica las sugerencias de los trabajadores, que son primordiales ya que ellos están al día con los clientes. 	Responsable de la MYPE	\$ 300.00	Uso de TICS, programas digitales, programas informáticos	1 mes
2.	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la comunicación entre los trabajadores, como también con área administrativa. • Realizar charlas motivacionales que ayuden a mejorar la empresa y como persona. 	Jefe Supervisor, Administrador, jefe de ventas, jefe de caja y los trabajadores.	Recursos propios de la empresa	Uso de TICS, programas digitales, programas informáticos	3 meses
3.	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar cámaras de seguridad al área de caja tanto la almacenera lo cual se encargan de ver el dinero y los equipos que ingresan a la empresa. • Establecer reglas sobre los horarios y enseñar la puntualidad. • Realizar charlas de los valores como la sinceridad y generosidad. 	Jefe Supervisor, Administrador, jefe de ventas, jefe de caja y los trabajadores.	Recursos propios de la empresa	Uso de TICS, programas digitales, programas informáticos	1 mes

Nota: Elaboración propia

12. Cronograma de actividades

N ^a	Estrategias	Fecha de inicio	Fecha de termino	2022				2023	
				Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
01	<ul style="list-style-type: none"> Realizar capacitaciones y charlas referentes a como dirigir la empresa. Enseñar mediante videos o charlas la importancia del trabajo en equipo y lograr el objetivo trazado. Aprender a poner en práctica las sugerencias de los trabajadores, que son primordiales ya que ellos están al día con los clientes. 	01/09/2022	01/10/2022		X	X			
02	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la comunicación entre los trabajadores, como también con área administrativa. Realizar charlas motivacionales que ayuden a mejorar la empresa y como persona. 	02/10/2022	02/01/2023			X	X	X	X

03	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar cámaras de seguridad al área de caja tanto la almacenera lo cual se encargan de ver el dinero y los equipos que ingresan a la empresa. • Establecer reglas sobre los horarios y enseñar la puntualidad. • Realizar charlas de los valores como la sinceridad y generosidad 	02/08/2022	02/09/2022	X	X				
----	--	------------	------------	---	---	--	--	--	--

Nota: Elaboración propia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ackerman, S. (2013). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones del Aula Taller.
- Acosta, N. (29 de DICIEMBRE de 2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?*
- Acosta, N. (29 de Diciembre de 2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?*
- Asana, T. (14 de octubre de 2021). *De propuesta*. Obtenido de De propuesta: <https://asana.com/es/resources/project-proposal>
- Asti, A. (2015). *Metodología de la investigación*. Sevilla, Spain: Athenaica Ediciones Universitarias.
- Bernardo, B. (2014). *Las MYPES en Perú. Su importancia y propuesta tributaria*.
- Bossio, M. J., & Peña, R. G. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora papelería veneplast ltda. Cartagena, 2016*. Cartagena.
- Brunella, P. B. (2020). *Influencia del engageInfluencia del engagement en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Chiclayo*. Chiclayo.
- CAF. (5 de Febrero de 2019). *¿Qué evaluar en el desempeño de los empleados? Conexionesan, 2*.
- Camarena, M. (2013). *Liderazgo del Profesional de Enfermería y su influencia en el desempeño laboral en los servicios de emergencia de hospitales publicos de Lima*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Castellón, A. J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAM-Managua en el periodo 2016*.
- Corvo, H. S. (28 de Noviembre de 2018). *Desempeño laboral características y ejemplos*.
- Del Castillo, C. C., & Olivares, S. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Escamilla, D. M. (20 de Febrero de 2018). *Diseño no- experimental*. Obtenido de Diseño no- experimental.
- Florencia, U. (17 de julio de 2012). *Definición ABC*.
- Fresneda, D. (04 de Enero de 2022). El mercado laboral cierra 2021 con cifras históricas: 776.478 afiliados más, la mayor creación de empleo desde 2005. *Noticias » Economía*.

- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- González, Ó. C. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad*. Ecoe Ediciones.
- Hernández, H. G., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hilla.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Leiva, J. (2014). *Gestión de personas por competencias y desempeños laborales en el gobierno regional de Ayacucho*. Ayacucho
- Llantoy, D. S., & Jorge, L. J. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la dirección regional de salud de Ayacucho, 2017*. Ayacucho.
- Matos, F. (11 de marzo de 2013). *Blog del Programa Executive Master en Administración y Dirección de Empresas*.
- Medina, S. E. (20 de Septiembre de 2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial de Santa. Chimbote 2017*. Chimbote.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (14 de diciembre de 2021). *Principales derechos laborales de un trabajador formal en el sector privado*.
- Molina, M. T. (10 de Enero de 2019). *Definición y objetivos de la Evaluación del Desempeño*.
- Monroy, M. D., & Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Éxodo.
- Montenegro, Y., & Valenzuela, K. (2019). *El desempeño laboral en las organizaciones: Análisis teórico*. Lima.
- Moreno, Y., & Torres, C. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE TELEFONÍA MÓVIL BITEL – HUARAZ - 2016*. Huaráz.
- Muñoz, C. I. (2015). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Editorial Progreso S.A. de C.V.
- Novillo, E. F., Parra, E. B., Ramón, D. I., & López, M. L. (2017). *Gestión de la calidad: un enfoque práctico*. Guayaquil, Ecuador: Grupo Compás.

- Olaya, R. (2016). *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE COMUNICACIONES FIJAS AERONÁUTICAS DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL “CAP. FAP. JOSÉ ABELARDO QUIÑONES GONZALES” – CHICLAYO*. Pimentel.
- Palacios, D. L. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS DISTRITOS DE SALUD PROVINCIA DE MANABÍE-ECUADOR*. Ecuador.
- Peña, S. (2017). *Análisis de datos*. Bogotá: Fondo Editorial Areandino.
- Peñaloza, S. (2018). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones para llegar al éxito global*. Lima.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2014). *Definición de cumplimiento*.
- Pérez, J., & Merino, M. (2012). *definición de rendimiento*.
- Pérez, J., & Merino, M. (2016). *Definición de civismo*.
- Pérez, J., & Merino, M. (2017). *definición de aporte*.
- Pinheiro, V. (2019 de Setiembre de 2021). *Situación del empleo en América Latina en tiempos del COVID-19: Poco trabajo y de baja calidad*. Obtenido de Situación del empleo en América Latina en tiempos del COVID-19: Poco trabajo y de baja calidad.
- Porto, J. P., & Gardey, A. (10 de enero de 2014). *Definición de regla*.
- Porto, J. P., & Merino, M. (16 de Enero de 2022). *Definición de telecomunicación*. Obtenido de <https://definicion.de/telecomunicacion/>
- Porto, J., & Merino, M. (2012). *definición de ausencia*.
- Purizaca, P. L. (2015). *Capacitación y Desempeño Laboral de las MYPE, Rubro Pesqueras de Parachique, año 2014*. Piura: ULADECH.
- Raffino, M. E. (21 de noviembre de 2018). *concepto de convivencia*.
- Raffino, M. E. (11 de octubre de 2019). *concepto de tiempo*.
- Raffino, M. E. (11 de octubre de 2019). *Concepto de valores*.
- Robbins, & Judge, T. (2013). *comportamiento organizacional (15 ed.)*. México.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional (15 ed.)*. México.
- Rodriguez, C. (02 de Marzo de 2020). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*.

- Sarmiento, J. V. (2017). *Relacion entre la gestion del talento humano y el desempeño laboral del area central de la universidad central de Ecuador*. Ecuador: Quito, 2017.
- Sirvent, S., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. *Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 10-18.
- Soto, C. (2019). La facilitación de los procesos de comunicación en la organización: Una contribución desde el desarrollo humano al logro de la satisfacción laboral. *Investigación y Desarrollo*, 27(2), 57-84.
- Suárez, A. M. (20 de Enero de 2018). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad*.
- SUNAT. (09 de Abril de 2021). *Régimen MYPE Tributario - RMT*.
- Talento, E. y. (14 de Febrero de 2019). El 46% de los empleados europeos sienten que sus directivos no valoran su talento. *Equipos y Talento*.
- Tenazoa, M. R. (2016). *La inteligencia emocional en el desempeño docente de la Institución Educativa N°64007 Santa Rosa–Pucallpa–Ucayali*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Pucallpa.
- Vásquez, E. (2021). Factores críticos para la adopción de las TIC en micro y pequeñas empresas industriales. *Industrial Data*, 24(2), 273-282.
- Villacis, J. (2016). *Coach Peronal Capacitacion Empresarial*.
- Yana, L. (2019). *Motivación y Desempeño Laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018*. Lima.
- Zagastizabal, L. (2018). *Gestión de talento humano y desempeño laboral en los trabajadores del hospital II EsSalud huamanga, 2017*.


ANEXOS

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Tota l (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	10	1	S/. 1.00
• Fotocopias	10	1	S/. 1.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	30	1	S/. 3.00
• Lapiceros	6	1	S/. 3.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	4	S/. 200.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	5	3	S/. 15.00
Sub total			S/. 223
Total, presupuesto de desembolsable			S/. 223
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Tota l (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	S/. 39.00	4	S/. 156.00
• Búsqueda de información en base de datos	S/. 35.00	2	S/. 70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	S/. 40.00	4	S/. 160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	S/. 50.00	1	S/. 50.00
Sub total			S/. 436.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	S/. 63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total, de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			S/. 875

Anexo 3: Ficha de remype

emype/app/index.html

**PERÚ** Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

REMYPE
Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Ingrese el número de R.U.C. :

* Si no conoce el R.U.C. de la empresa, puede buscarlo por su nombre ó razón social [AQUI](#)

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE

(Desde el 20/10/2008)

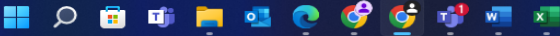
N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DOCUMENTO DE SUSTENTO	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN	REGIMEN LABORAL ESPECIAL (RLE)
20601748089	CORPORACION E INVERSIONES ATEL E.I.R.L.	24/09/2019	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	26/09/2019	ACREDITADO	---	---	---

REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015

(Hasta el 19/10/2008)

N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA
NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BUSQUEDA			

DESEM....docx ^



Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n° - 2020-ULADECH CATÓLICA

Sr.
Adm. Carlos Alberto Ayala Tenorio

Administrador de la empresa Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Borda Huaman, Noevalina, con código de matrícula N° 3111181510, de la Carrera Profesional de Administración de Empresas, ciclo VII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso corporación e inversiones Atel E.I.R.L.", durante los meses de setiembre, octubre, noviembre y diciembre del presente año.

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

Atentamente,



Apellidos y nombre: Borda Huaman Noevalina

DNI. N° 71132076



Apellidos y nombre: Ayala Tenorio Carlos

Alberto

DNI. N° 43067205

Recibí conforme

AUTORIZACIÓN

Yo, Carlos Alberto, Ayala Tenorio Administrador de la empresa Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L., autorizo a la Srta. Noevalina, Borda Huaman, estudiante de la carrera de administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, pueda realizar la recopilación de datos de mi empresa ubicado Jr. Asamblea N° 288.

De manera doy credibilidad y sinceridad a la ejecución de los instrumentos de recolección de datos que ha de utilizar para fines únicos y exclusivamente académicos.

A handwritten signature in black ink is written over a horizontal line. To the right of the signature is a circular fingerprint impression.

Apellidos y nombre: Ayala Tenorio
Carlos Alberto

DNI. N° 43067205



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de
Investigación**

SEÑOR CARLOS ALBERTO AYALA TENORIO

Administrador de la empresa Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.

Yo, **BORDA HUAMAN, Noevalina** identificado con DNI N° 71132076, con domicilio en la Asoc.Wari Acopampa Mz. m lt.3 en la región Ayacucho, provincia de Huamanga distrito de Ayacucho.

Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que actualmente estudiando la carrera de Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Filial Ayacucho solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en su empresa sobre **“Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso corporación e inversiones Atel E.I.R.L.”** y así poder optar el título profesional de licenciada en ciencias administrativas.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Ayacucho, 27 de abril del 2021



BORDA HUAMAN, Noevalina
DNI: 71132076



Apellidos y nombre: Ayala Tenorio
Carlos Alberto
DNI. N° 43067205

Recibi conforme.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones ATEL E.I.R.L., 2021". Y es dirigido por Borda Huaman Noevalina, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir el desempeño laboral en la en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 931619492. Si desea, también podrá escribir al correo Lindalove2798@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Neyser Mejía Lapo

Fecha: 16/10/21

Correo electrónico: neysermayne10@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones ATEL E.I.R.L., 2021". Y es dirigido por Borda Huaman Noevalina, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir el desempeño laboral en la en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 931619492. Si desea, también podrá escribir al correo Lindalove2798@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Maria Angelica huamani Garcia

Fecha: 15 /10 /2021

Correo electrónico: mariahuamangarcia6@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones ATEL E.I.R.L., 2021". Y es dirigido por Borda Huaman Noevalina, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir el desempeño laboral en la en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 931619492. Si desea, también podrá escribir al correo Lindalove2798@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Yanet Sicha Curo

Fecha: 15-10-2021

Correo electrónico: YSICHACURO@GMAIL.COM

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones ATEL E.I.R.L, 2021". Y es dirigido por Borda Huaman Noevalina, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir el desempeño laboral en la en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 931619492. Si desea, también podrá escribir al correo Lindalove2798@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Jhon Davis Alva Conga

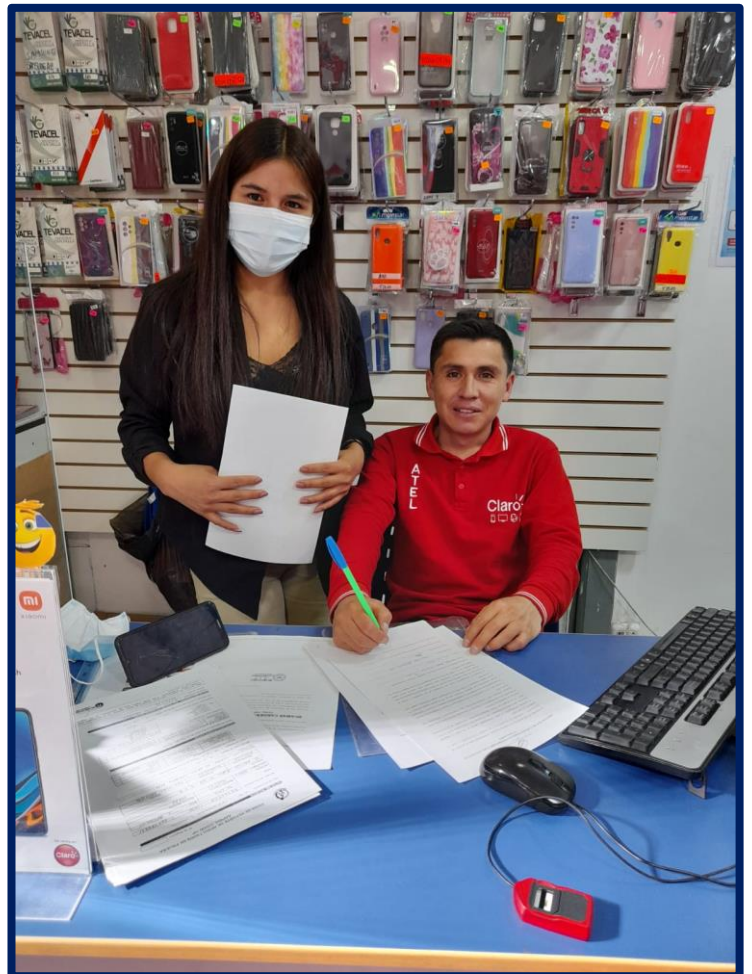
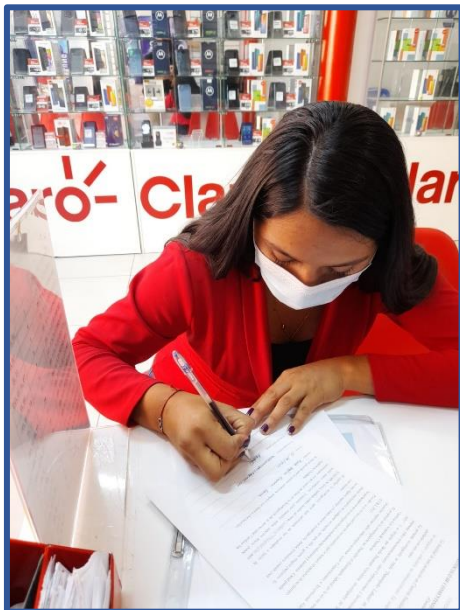
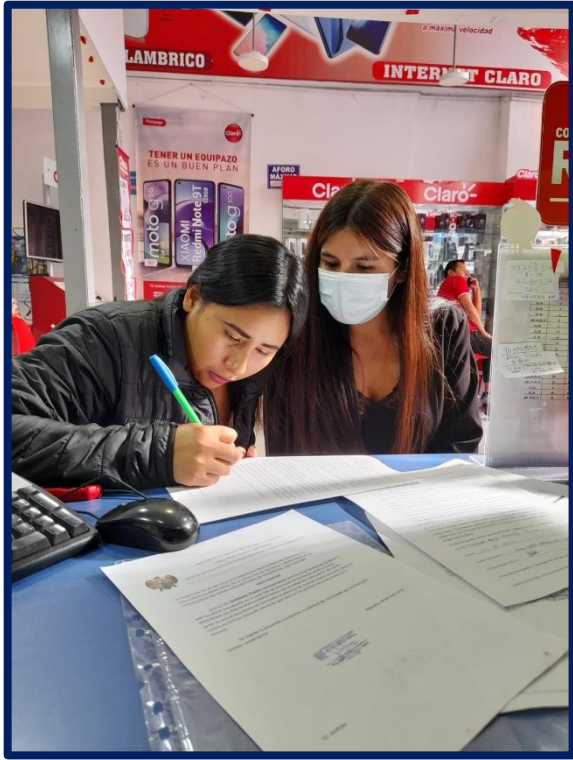
Fecha: 16/10/21

Correo electrónico: JhonFernandq@gmail.com

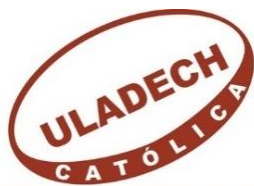
Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



Anexo 5: Instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PERSONALES DE CORPORACIONES E
INVERSIONES ATEL-AYACUHO**

Señor(a) usuario

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulada desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E-I-R-L-, distrito de Ayacucho, 2021 que tiene por finalidad recolectar información, se le ruega responder con total sinceridad.

Instrucciones:

El presente cuestionario presenta las siguientes características sobre desempeño laboral en lo cual cada pregunta va seguida de dos alternativas de respuesta que se debe marcar con la respuesta que usted más vea conveniente teniendo en conocimiento los siguientes criterios.

ESCALA DE VALORACIÓN				
NUNCA	CASI NUNCA	REGULAR	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Dimensión 1: Desempeño de las Tareas (Aporte, Rendimiento, Cumplimiento)						
01	¿El aporte que realizas en el trabajo es valorado por la empresa?					
02	¿Tu rendimiento son reconocidos y premiados por la empresa?					
03	¿Logran cumplir sus actividades diarias, sin postergarlo para el día siguiente?					
Dimensión 2 Civismo (Normas de Convivencia, Valores, Sugerencias constructivas)						
04	¿La empresa les informa periódicamente las normas establecidas en el trabajo?					
05	¿Los valores que te indican en el trabajo lo practicas y los trasmites a tus compañeros?					
06	¿Crees que tus sugerencias aportan la mejora de la empresa?					
Dimensión 3 falta de productividad (Robo, Ausentarse con frecuencia, Salir antes de tiempo)						
07	¿Sientes que hay robo dentro de la empresa?					
08	¿Usted se ausenta con frecuencia a las actividades establecidas por la empresa?					
09	¿Usted acostumbre salir antes de tiempo de su trabajo?					

Gracias por su participación.

Anexo 6: Validación de juicio de expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mgtr. Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

El presente es para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que mi persona está en la etapa de elaboración de la tesis para posterior desarrollo de la misma con el fin de obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la promoción 2022, para lo cual requiero validar los instrumentos que me permitirá recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título de la tesis es “Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones ATEL E.I.R.L, distrito de ayacucho, 2021”, y siendo importante contar con la aprobación de un administrador experto para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su profesionalismo para que emita su juicio de valor sobre la validez de los instrumentos.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- ✓ Carta de presentación.
- ✓ Matriz de operacionalización de las variables.
- ✓ Matriz de consistencia.
- ✓ Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación.
- ✓ Informe de validación del instrumento de investigación.

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

Atentamente.

Borda Huaman, Noevalina
DNI N°71132076

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mgtr. Ralli Magipo, Lizbeth

Giovanna

1.1. Grado Académico: Magister

1.2. Profesión: Licenciada en Administración

1.3. Institución donde labora: Universidad los Ángeles de Chimbote

1.4. Cargo que desempeña: Docente

1.5. Denominación del instrumento: Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación titulado: “Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones ATEL E.I.R.L, distrito de ayacucho, 2021”

1.6. Autor del instrumento: Borda Huaman, Noevalina

1.7. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

TÍTULO DE LA TESIS: “Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones ATEL E.I.R.L, distrito de Ayacucho, 2021”

VARIABLE: Desempeño Laboral

Ítems correspondientes al Instrumento

N° de Ítem	ITEMS	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Desempeño de las Tareas (Aporte, Rendimiento, Cumplimiento)								
1	¿El aporte que ejecutas en el trabajo es evaluado por la empresa?	X		X		X		
2	¿Su rendimiento es reconocido y premiado por la empresa?	X		X		X		
3	¿Logras cumplir tus actividades diarias, sin posponer para el día siguiente?	X		X		X		
Dimensión 2 Civismo (Normas de Convivencia, Valores, Sugerencias constructivas)								

4	¿La empresa les comunica habitualmente las normas establecidas en el trabajo?	X		X		X		
5	¿Los valores que te indican en el trabajo lo ejerces y los trasmites a tus compañeros?	X		X		X		
6	¿Crees que tus sugerencias aportan la mejora de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 3 falta de productividad (Robo, Ausentarse con frecuencia, Salir antes de tiempo)								
7	¿Percibes que existe robo dentro de la empresa?	X		X		X		
8	¿Usted se ausenta con frecuencia a las actividades establecidas por la empresa?	X		X		X		
9	¿Usted acostumbra salir antes de tiempo de su trabajo?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



 Lizbeth Ralli Magipo.
 Magister en Administración de Negocios

DNI N°: 40311682

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones ATEL E.I.R.L, distrito de Ayacucho, 2021”

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación titulado: “Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones ATEL E.I.R.L, distrito de Ayacucho, 2021”

III. TESISTA

Borda Huaman, Noevalina

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

.....
.....

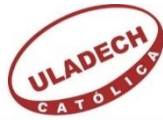
APROBADO:

SI

NO


Lizbeth Ralli Magipo.
Magister en Administración de Negocios

EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mgtr. Arturo Chuchon Huamani

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

El presente es para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que mi persona está en la etapa de elaboración de la tesis para posterior desarrollo de la misma con el fin de obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la promoción 2022, para lo cual requiero validar los instrumentos que me permitirá recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título de la tesis es “Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones ATEL E.I.R.L, distrito de ayacucho, 2021”, y siendo importante contar con la aprobación de un administrador experto para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su profesionalismo para que emita su juicio de valor sobre la validez de los instrumentos.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- ✓ Carta de presentación.
- ✓ Matriz de operacionalización de las variables.
- ✓ Matriz de consistencia.
- ✓ Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación.
- ✓ Informe de validación del instrumento de investigación.

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

Atentamente.

Borda Huaman, Noevalina
DNI N°71132076

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

3.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mgtr. Arturo Chuchon Huamani

3.1. Grado Académico: Magister

3.2. Profesión: Licenciado en Administración

3.3. Institución donde labora: Universidad los Ángeles de Chimbote

3.4. Cargo que desempeña: Docente

3.5. Denominación del instrumento: Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación titulado: “Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones ATEL E.I.R.L, distrito de Ayacucho, 2021”

3.6. Autor del instrumento: Borda Huaman, Noevalina

3.7. Carrera: Administración

IV. VALIDACIÓN:

TITULO DE LA TESIS: “Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones ATEL E.I.R.L, distrito de Ayacucho, 2021”

VARIABLE: Desempeño Laboral

Ítems correspondientes al Instrumento

N° de Ítem	ITEMS	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Desempeño de las Tareas (Aporte, Rendimiento, Cumplimiento)								
1	¿El aporte que ejecutas en el trabajo es evaluado por la empresa?	X		X		X		
2	¿Su rendimiento es reconocido y premiado por la empresa?	X		X		X		
3	¿Logras cumplir tus actividades diarias, sin posponer para el día siguiente?	X		X		X		
Dimensión 2 Civismo(Normas de Convivencia, Valores, Sugerencias constructivas)								

4	¿La empresa les comunica habitualmente las normas establecidas en el trabajo?	X		X		X		
5	¿Los valores que te indican en el trabajo lo ejerces y los trasmites a tus compañeros?	X		X		X		
6	¿Crees que tus sugerencias aportan la mejora de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 3 falta de productividad (Robo, Ausentarse con frecuencia, Salir antes de tiempo)								
7	¿Percibes que existe robo dentro de la empresa?	X		X		X		
8	¿Usted se ausenta con frecuencia a las actividades establecidas por la empresa?	X		X		X		
9	¿Usted acostumbra salir antes de tiempo de su trabajo?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Lic. Adm. Arturo Chuchón Huamani
CLAD, 9310

Firma

Apellidos y Nombres del experto: Mgrt..Arturo Chuchon Huamani

DNI N°: 28298065

CLAD N°: 9310

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones ATEL E.I.R.L, distrito de Ayacucho, 2021”

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación titulado: “Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones ATEL E.I.R.L, distrito de Ayacucho, 2021”

III. TESISTA

Borda Huaman, Noevalina

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

.....
.....

APROBADO:

SI

NO


Lic. Adm. Arturo Chuchón Huamani
CLAD, 9310

EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Lic. Teodor Rimache Velasque

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

El presente es para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que mi persona está en la etapa de elaboración de la tesis para posterior desarrollo de la misma con el fin de obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la promoción 2022, para lo cual requiero validar los instrumentos que me permitirá recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título de la tesis es “Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones ATEL E.I.R.L, distrito de ayacucho, 2021”, y siendo importante contar con la aprobación de un administrador experto para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su profesionalismo para que emita su juicio de valor sobre la validez de los instrumentos.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- ✓ Carta de presentación.
- ✓ Matriz de operacionalización de las variables.
- ✓ Matriz de consistencia.
- ✓ Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación.
- ✓ Informe de validación del instrumento de investigación.

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

Atentamente.

Borda Huaman, Noevalina
DNI N°71132076

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES:

VI. Apellidos y nombres del informante (Experto): Lic. Teodor Rimache Velasque

6.1. Grado Académico: Licenciado en Administración

6.2. Profesión: Administración

6.3. Institución donde labora: Universidad los Ángeles de Chimbote

6.4. Cargo que desempeña: funcionario Publico

6.5. Denominación del instrumento: Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación titulado: “Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones ATEL E.I.R.L, distrito de Ayacucho, 2021”

6.6. Autor del instrumento: Borda Huaman, Noevalina

6.7. Carrera: Administración

VII. VALIDACIÓN:

TÍTULO DE LA TESIS: “Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones ATEL E.I.R.L, distrito de Ayacucho, 2021”

VARIABLE: Desempeño Laboral

Ítems correspondientes al Instrumento

N° de Ítem	ITEMS	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Desempeño de las Tareas (Aporte, Rendimiento, Cumplimiento)								
1	¿El aporte que ejecutas en el trabajo es evaluado por la empresa?	X		X		X		
2	¿Su rendimiento es reconocido y premiado por la empresa?	X		X		X		
3	¿Logras cumplir tus actividades diarias, sin posponer para el día siguiente?	X		X		X		
Dimensión 2 Civismo (Normas de Convivencia, Valores, Sugerencias constructivas)								

4	¿La empresa les comunica habitualmente las normas establecidas en el trabajo?	X		X		X		
5	¿Los valores que te indican en el trabajo lo ejerces y los trasmites a tus compañeros?	X		X		X		
6	¿Crees que tus sugerencias aportan la mejora de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 3 falta de productividad (Robo, Ausentarse con frecuencia, Salir antes de tiempo)								
7	¿Percibes que existe robo dentro de la empresa?	X		X		X		
8	¿Usted se ausenta con frecuencia a las actividades establecidas por la empresa?	X		X		X		
9	¿Usted acostumbra salir antes de tiempo de su trabajo?	X		X		X		




 Firma del Experto Informante
 Lic. Adm. Teodor Rimache Velasque
 RUC-CLAD N° 13176
 DNI 43497961 Telf./Cel.: 966502093

Mg. Lic. Teodor Rimache Velasque
DNI: 43497961
CLAD N° 13176

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones:
caso Corporaciones e Inversiones ATEL E.I.R.L, distrito de ayacucho, 2021”

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación titulado:
“Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso
Corporaciones e Inversiones ATEL E.I.R.L, distrito de Ayacucho, 2021”

III. TESISISTA

Borda Huaman, Noevalina

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

.....
.....
APROBADO:

SI

NO


* Firma del Experto Evaluador
Lic. Adm. Teodor Rimache Velasque
RUC: CLAD N° 13176
DNI 43497961 Telf./Cel.: 966502093

Mg. Lic. Teodor Rimache Velasque
DNI: 43497961
CLAD N° 13176

EXPERTO EVALUADOR

Anexo 7: Confiabilidad

TESIS II CONFIABILIDAD - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vistas ¿Qué desea hacer?

Cortar Copiar Copiar formato Portapapeles Fuente Alineación Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos Celdas Celdas Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Modificar

P6 =VARP(L3:L18)

	Encuestados	ITEM									SUMA
		ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	
1	1	4	4	5	4	4	5	3	3	3	35
2	2	4	3	5	5	5	3	1	2	1	29
3	3	3	3	5	3	5	3	2	1	1	26
4	4	2	2	4	3	5	3	2	1	1	23
5	5	4	4	5	4	4	4	1	1	2	29
6	6	5	3	5	4	4	4	1	1	1	28
7	7	3	5	4	5	5	4	4	1	2	33
8	8	5	5	4	4	5	4	1	2	3	33
9	9	3	1	4	3	5	5	1	2	1	25
10	10	5	5	5	5	4	4	4	2	3	37
11	11	5	5	5	4	5	5	4	4	3	40
12	12	5	5	5	5	5	4	3	3	4	39
13	13	5	5	5	4	5	3	3	3	4	37
14	14	5	5	4	4	5	5	4	4	4	40
15	15	4	5	4	5	5	4	2	2	1	32
16	16	5	5	5	4	4	5	2	3	2	35
VARIANZAS		0.90234375	1.558594	0.234375	0.484375	0.214844	0.558594	1.359375	1.027344	1.3125	

HALLAZGO DEL ALFA DE CRONBACH	
α (alfa)	0.813322
k (numero de items)	9
Vi (varianza de cada item)	7.652344
Vt (varianza total)	27.62109

Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Link de la prueba de piloto:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9RHkcs6f-d0n3WSiDqWPxIHhy6qndfKkaac-nRj0GmI0Duw/viewform>

Evidencias

9:12 Deysi Oshin Claro
últ. vez a las 5:15 PM

9:12 Maria Claro
últ. vez a las 3:00 PM

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9RHkcs6f-d0n3WSiDqWPxIHhy6qndfKkaac-nRj0GmI0Duw/FormResponse>

Google Docs
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE CORPORACIONES E

9:12 Sr. Antonio Jefe De C...
últ. vez a las 8:18 PM

¡Hola! Buen día, espero que se encuentre bien. Le mando el link de mi encuesta para realizar la prueba piloto. Muchas gracias

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9RHkcs6f-d0n3WSiDqWPxIHhy6qndfKkaac-nRj0GmI0Duw/FormResponse>

CARATULA Confiabilidad RESPUESTAS

19:05 17/05/2022

Anexo 8: Encuesta realizada

Área personal | 01NP202102111888A: Actividad | ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE CORPORACIOI

docs.google.com/forms/d/1uCY_CgqWPiAvzFu91M56aRBG9sPfoEHdrjAQ2ddtP0w/edit#responses

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE CORPORACIOI

Preguntas | Respuestas **20** | Configuración

20 respuestas

Se aceptan respuestas

Resumen | **Pregunta** | Individual

INSTRUCCIONES:

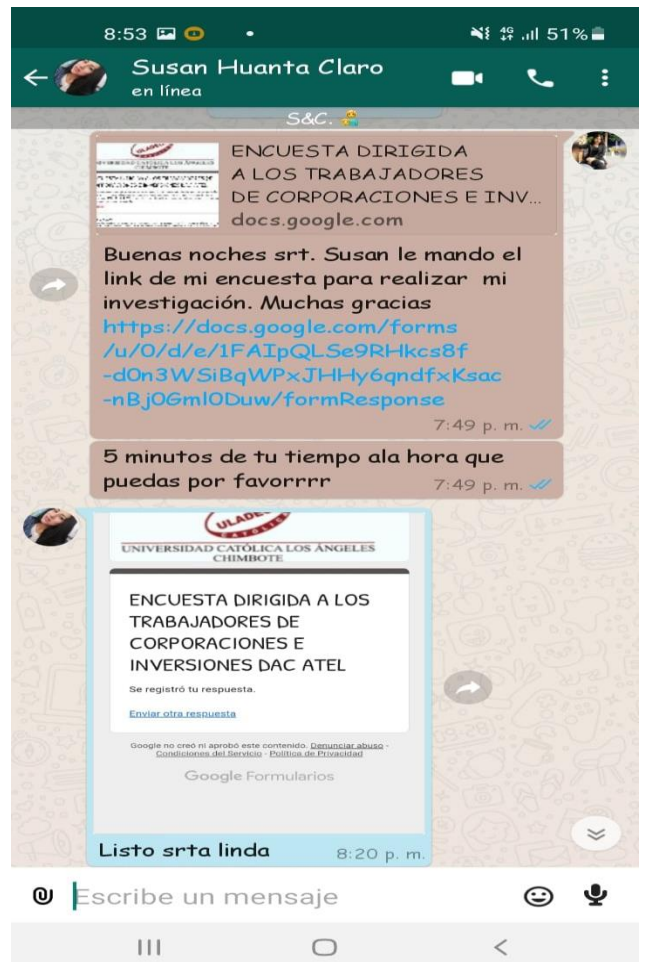
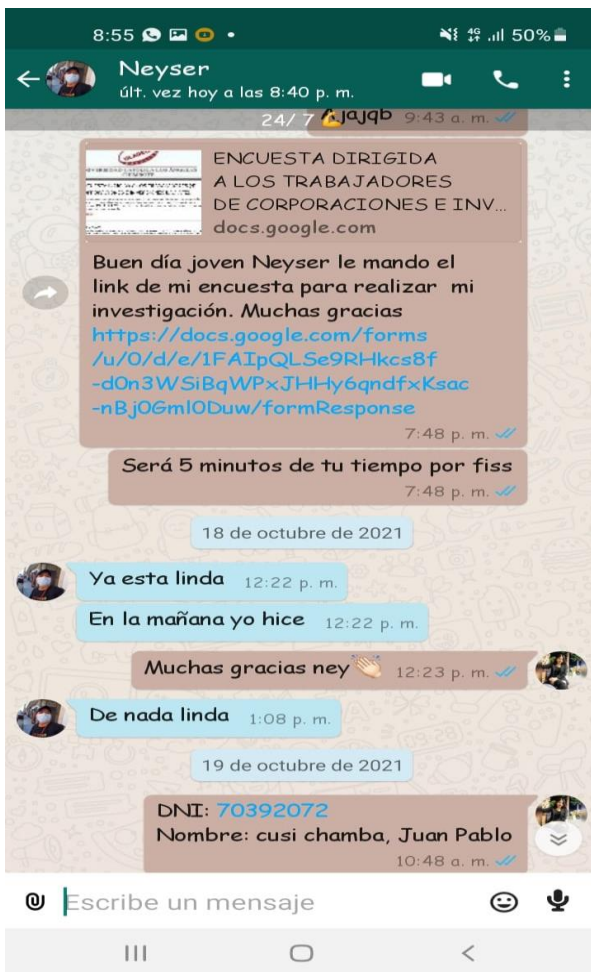
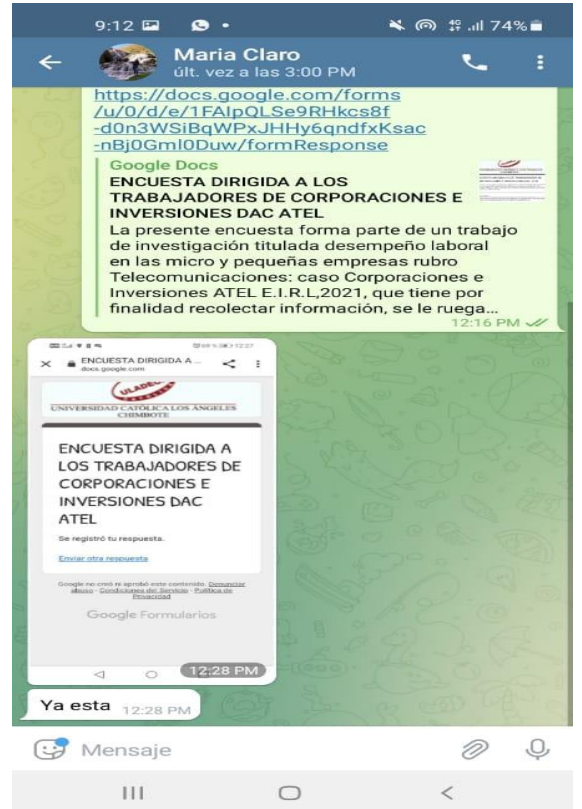
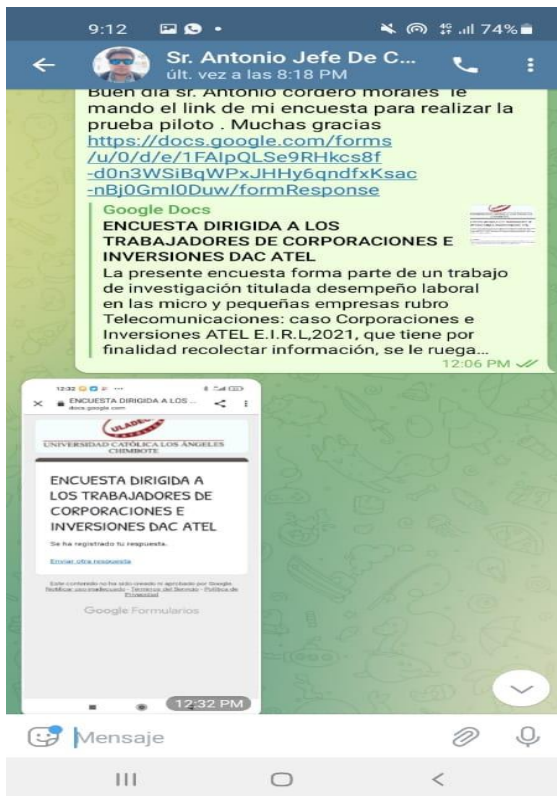
1. ¿El aporte que ejecutas en el trabajo es evaluado por la empresa?
20 respuestas

Respuesta	Porcentaje
Nunca	0%
Casi nunca	5%
A veces	15%
Casi siempre	35%
Siempre	45%

2. ¿Su rendimiento es reconocido y premiado por la empresa?
20 respuestas

Respuesta	Porcentaje
Nunca	0%
Casi nunca	5%
A veces	15%
Casi siempre	35%
Siempre	45%

20°C Despejado 19:01 18/10/2021



Anexo 9: Figuras

Características del desempeño de las tareas en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021

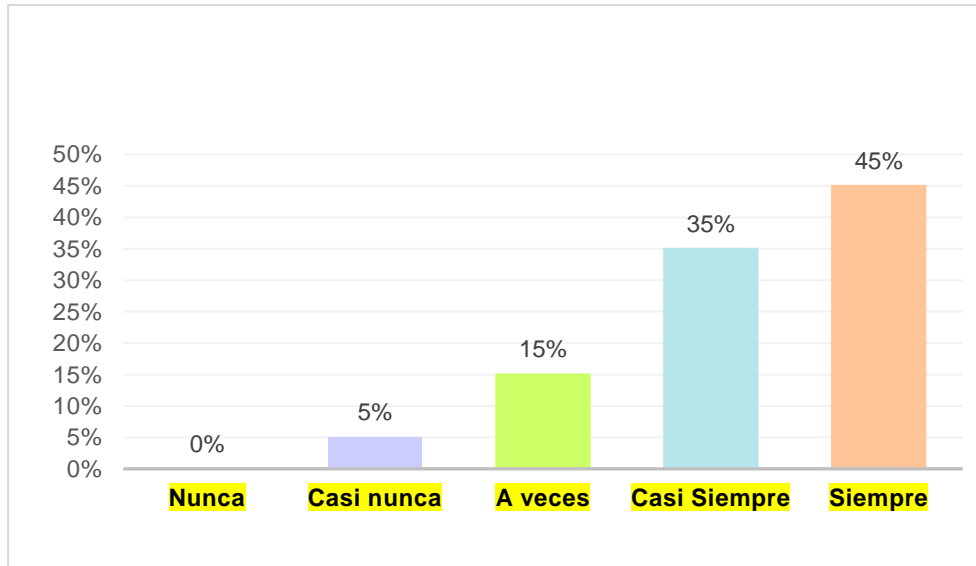


Figura 1. El aporte que ejecutas en el trabajo es evaluado por la empresa

Fuente: Tabla 1

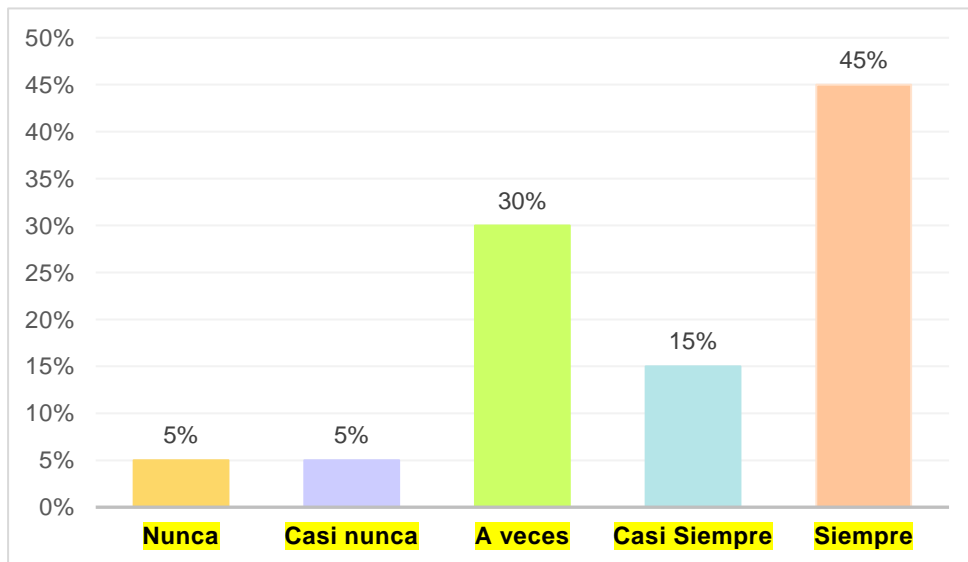


Figura 2. Su rendimiento es reconocido y premiado por la empresa

Fuente: Tabla 1

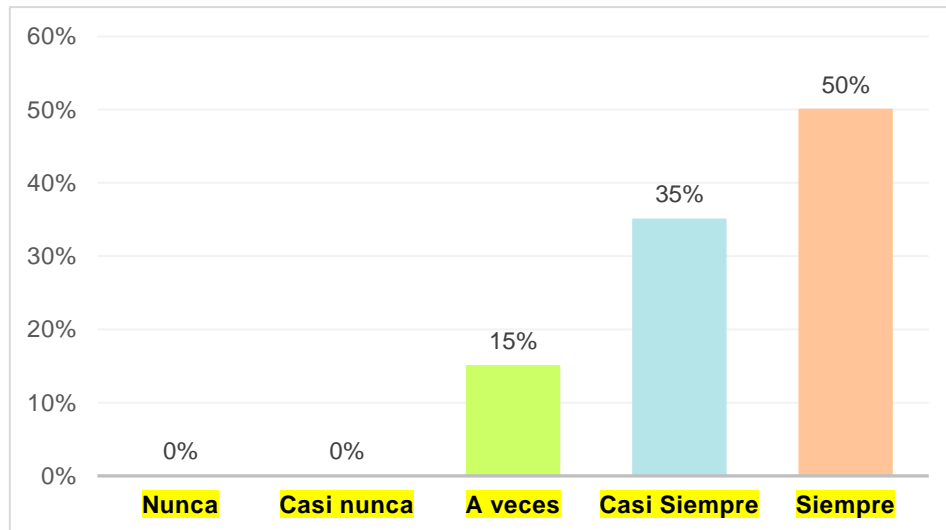


Figura 3. Logras cumplir tus actividades diarias, sin posponer para el día siguiente
Fuente: Tabla 1

*Características del civismo en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones:
caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021*

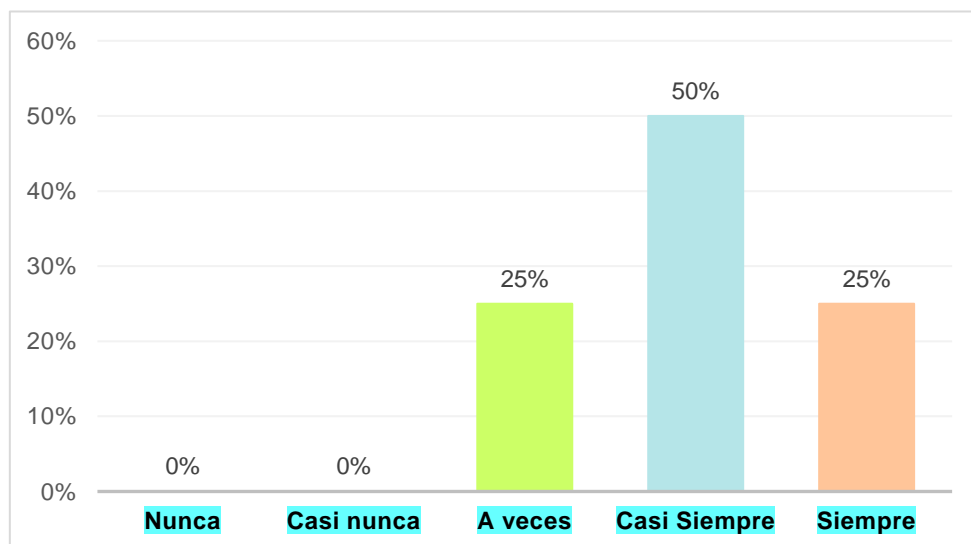


Figura 4. La empresa les comunica habitualmente las normas establecidas en el trabajo
Fuente: Tabla 2

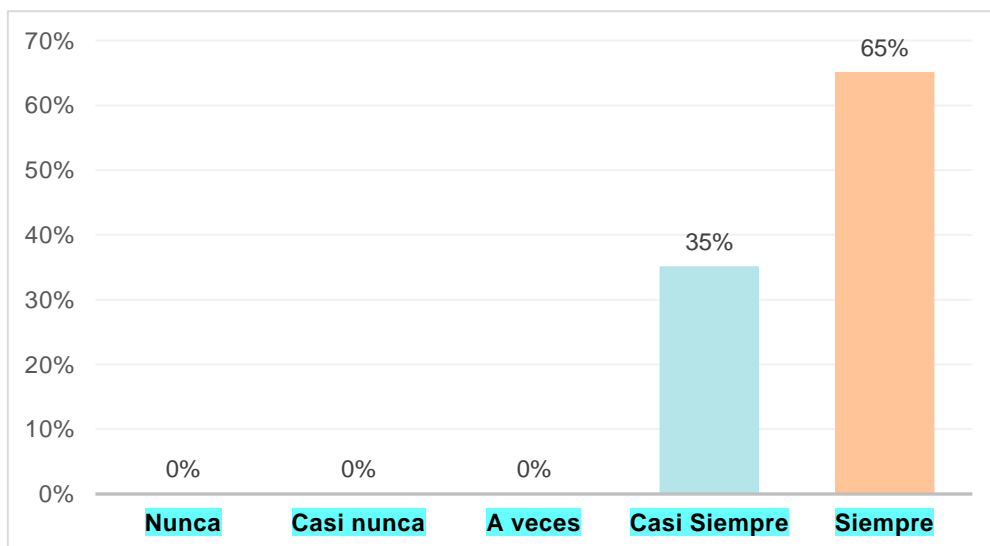


Figura 5. Los valores que te indican en el trabajo lo ejerces y los trasmites a tus
compañeros
Fuente: Tabla 2

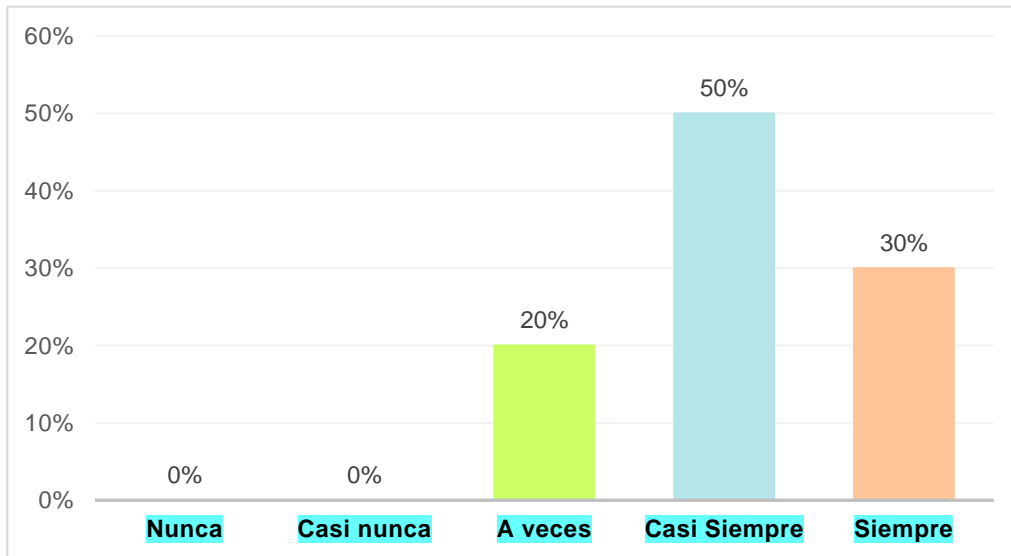


Figura 6. Crees que tus sugerencias aportan la mejora de la empresa
Fuente: Tabla 2

Características de la falta de productividad en la en las micro y pequeñas empresas rubro telecomunicaciones: caso Corporaciones e Inversiones Atel E.I.R.L.2021

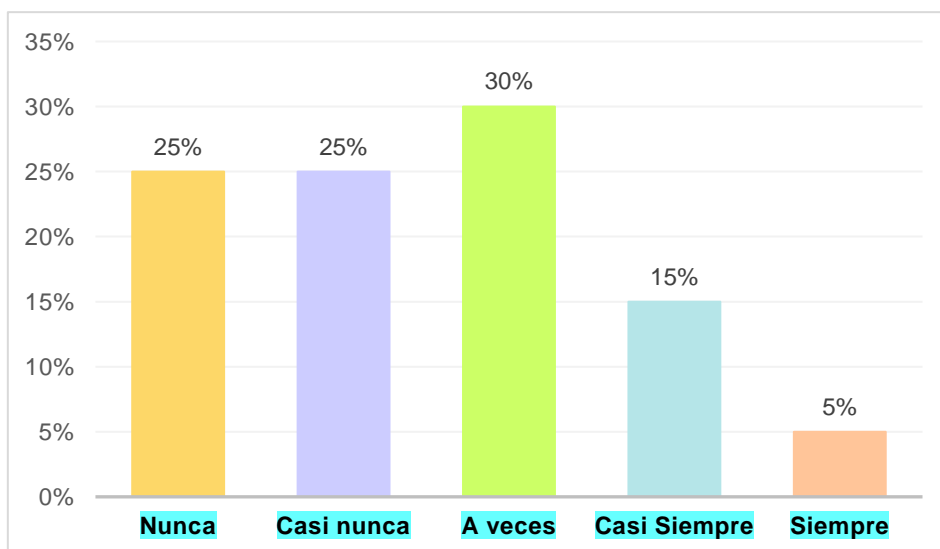


Figura 7. Percibes que existe robo dentro de la empresa
Fuente: Tabla 3

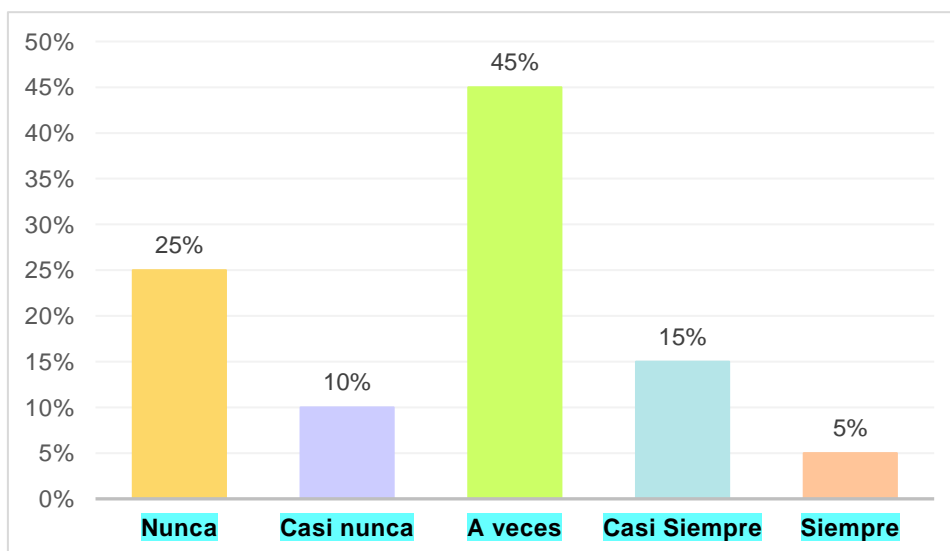


Figura 8. Usted se ausenta con frecuencia a las actividades establecidas por la empresa
Fuente: Tabla 3

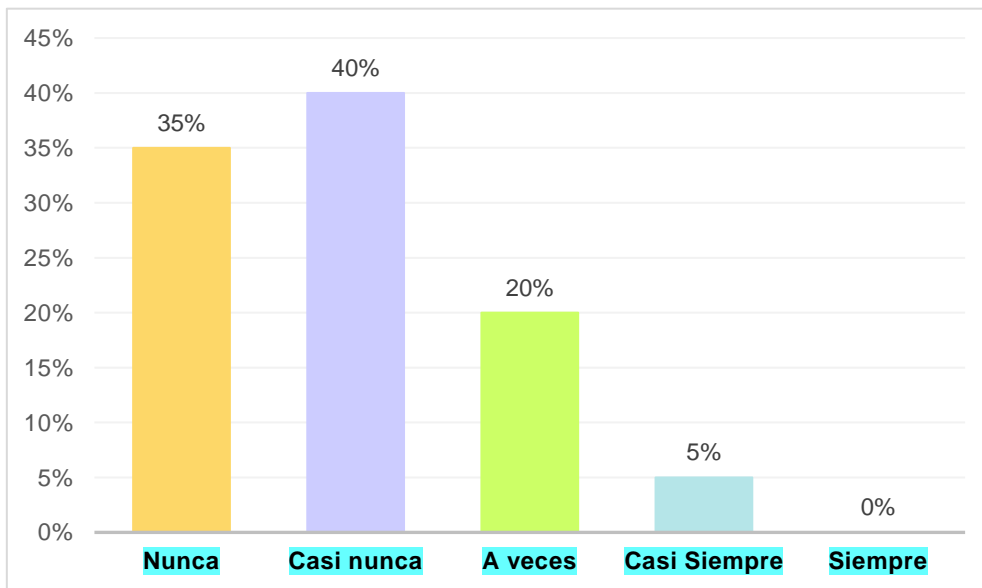


Figura 9. Usted acostumbra salir antes de tiempo de su trabajo
Fuente: Tabla 3