



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PERSONAL EN MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO POLLERÍAS: CASO  
POLLERÍA EL GALLAZO EN EL DISTRITO DE JESÚS  
NAZARENO, AYACUCHO 2019**

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

AUTORA

**GUZMAN DIAZ, NORICA**

**ORCID: 0000-0002-9570-9703**

ASESORA

**DRA. ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA**

**ORCID: 0000-0001-6079-2319**

**AYACUCHO - PERÚ**

**2021**

## **1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PERSONAL EN MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO POLLERÍAS: CASO POLLERÍA  
EL GALLAZO EN EL DISTRITO DE JESÚS NAZARENO,  
AYACUCHO 2019**

## **2.EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

GUZMAN DIAZ, NÓRICA

ORCID: 0000-0002-9570-9703

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

### **ASESORA**

DRA. ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias contables,  
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Ayacucho,  
Perú

### **JURADO**

Mgr. VILELA VARGAS, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Mgr. AZABACHE ARQUINIO, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Mgr. ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

### **3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESORA**

---

Mgtr. VILELA VARGAS, Víctor Hugo

Presidente

---

Mgtr. AZABACHE ARQUINIO, Carmen Rosa

Miembro

---

Mgtr. ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo

Miembro

---

DRA. ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

Asesora

## **4. DEDICATORIA**

Este presente proyecto de investigación va dedico en primer a primer lugar a mis padres por la comprensión y apoyo que me brindan día a día; al docente tutor por darnos información, conocimiento y paciencia para poder elaborar nuestro trabajo de investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por su apoyo incondicional, comprensión, confianza y esfuerzo me ayudaron a cumplir mi meta.

A la universidad por brindarme con una buena formación como profesional, por darme a grandes maestros que me ayudaron a ser mejor persona.

## 5. RESUMEN

El presente trabajo de investigación se planteó la siguiente problemática ¿De qué manera aprecia la evaluación del desempeño personal en los micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería El Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019?, teniendo como objetivo general: Identificar el proceso de la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019. Las dimensiones designadas para esta investigación fueron: La toma de decisiones, motivación y la comunicación.

La metodología es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y es de diseño descriptivo explicativo; así como el instrumento que se empleó para recolectar la información fue mediante de un cuestionario que consta de 12 preguntas con escala de Likert. Teniendo como el resultado que el 75% de los encostados mencionan que casi siempre los trabajadores evalúan su desempeño en la organización, el 25% de los encostados mencionan que a veces el trabajador evalúa su desempeño en la organización Se concluye que en la empresa tiene por resultante una buena evaluación en la organización, de parte de trabajo que ofrece la dicha empresa ya que dan seguridad y la certeza de los bienes obtenidos.

**Palabras claves:** Buena evaluación del desempeño, pollería.

## **ABSTRACT**

The present research work posed the following problem. How do you assess the evaluation of personal performance in micro and small companies in the poultry industry: El Gallazo poultry case in the Jesús Nazareno district, Ayacucho 2019?, With the general objective of: Identify the process of evaluating personal performance in micro and small companies, poultry business: Pollería el Gallazo case in the district of Jesús Nazareno, Ayacucho 2019. The dimensions designated for this research were: Decision-making, motivation and communication.

The methodology is quantitative, descriptive level and has an explanatory descriptive design; as well as the instrument used to collect the information was through a questionnaire consisting of 12 questions with a Likert scale. Taking as the result that 75% of the costs mentioned that almost always the workers evaluate their performance in the organization, 25% of the costs mentioned that sometimes the worker evaluates their performance in the organization It is concluded that in the company it is resulting in a good evaluation in the organization, of part of the work that the company offers since they provide security and the certainty of the goods obtained.

Keywords: Good performance evaluation, poultry.

## 6. CONTENIDO

1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	ii
2.EQUIPO DE TRABAJO	iii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESORA	iv
4. DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
5. RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
6. CONTENIDO	ix
7. ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	4
2.1. Antecedentes	4
2.1.1. Internacional	4
2.1.2. Nacional	8
2.1.4. Local	12
2.2.1. Evaluación del desempeño personal	13
2.2.2. Toma de decisiones	16
2.2.3. Motivación	17

2.2.4. Comunicación	19
Indicadores	20
<b>III. HIPÓTESIS</b>	<b>23</b>
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	<b>23</b>
4.1. E l tipo y el nivel de la investigación	23
4.1.1. Tipo de la investigación	23
4.1.2. Nivel de la investigación	24
4.1. Diseño de la investigación	24
4.2. Población y muestra	25
4.2.1. Población	25
4.2.2. Muestra	25
4.3. Definición y operacionalización de la variable e indicadores	26
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	27
4.4.1. Técnica de recolección de datos	27
4.4.2. Instrumento	27
4.5. Plan de análisis	27
4.6. Matriz de consistencia	28
4.7. Principios éticos	29
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>31</b>
5.1. Resultados	31

<b>5.2. Análisis de los resultados</b>	44
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	48
<b>6.1. Conclusiones</b>	48
<b>6.2. Aspecto complementario</b>	50
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	51
<b>ANEXOS</b>	58
<b>Anexo 1: Instrumento de recolección de datos</b>	58
<b>Anexo 2: Evidencias de validación de Instrumento</b>	60
<b>Anexo 3: Formatos de consentimiento informado (si aplica)</b>	63
<b>Anexo 4: Cronograma de actividades</b>	65
<b>Anexo 5: Presupuesto</b>	68
<b>Anexo 6: Empresas pollerías registradas en la municipalidad de Jesús Nazareno</b>	69
<b>Anexo 7: Empresa registrada en el SUNAT</b>	70

## 7. ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Figura 1</b> <i>Toma de decisiones</i> .....	31
<b>Figura 2</b> <i>Motivación</i> .....	32
<b>Figura 3</b> <i>Comunicación</i> .....	34
<b>Figura 4</b> <i>Resolver problemas</i> .....	35
<b>Figura 5</b> <i>Resultado</i> .....	36
<b>Figura 6</b> <i>Normas</i> .....	37
<b>Figura 7</b> <i>Satisfacción</i> .....	38
<b>Figura 8</b> <i>Objetivo</i> .....	39
<b>Figura 9</b> <i>Conducta</i> .....	40
<b>Figura 10</b> <i>Experiencia</i> .....	41
<b>Figura 11</b> <i>Habilidades</i> .....	42
<b>Figura 12</b> <i>Inteligencia emocional</i> .....	43

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Toma de decisiones</i> .....	31
<b>Tabla 2</b> <i>Motivación</i> .....	32
<b>Tabla 3</b> <i>Comunicación</i> .....	33
<b>Tabla 4</b> <i>Resolver problemas</i> .....	34
<b>Tabla 5</b> <i>Resultado</i> .....	35
<b>Tabla 6</b> <i>Normas</i> .....	37
<b>Tabla 7</b> <i>Satisfacción</i> .....	38
<b>Tabla 8</b> <i>Objetivo</i> .....	39
<b>Tabla 9</b> <i>Conducta</i> .....	40
<b>Tabla 10</b> <i>Experiencia</i> .....	41
<b>Tabla 11</b> <i>Habilidades</i> .....	42
<b>Tabla 12</b> <i>Inteligencia emocional</i> .....	43

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la evaluación del desempeño personal es de suma primordial para las empresas ya que con ello califica a sus colaboradores, también en un ensayo citado por Brazzolotto (2018) define que “Los objetivos de progreso, se consiguen gracias a que a través del sistema de evaluación del desempeño se pueden identificar necesidades de mejora y facilitar información al evaluado sobre lo que se espera de él. Los objetivos de apoyo, se alcanzan ya que la evaluación se convierte en un mecanismo de motivación además de facilitar la comunicación entre evaluador y evaluado. Por último, objetivos de supervisión, ya que la información que este sistema proporciona recibe un uso activo en la planificación y gestión de los recursos humanos de la empresa”. Lo cual las empresas necesitan la evaluación de desempeño personal que consiste en calificar a cada uno de sus subordinados en su trabajo para así premiarlo por su esfuerzo de desempeño en su campo laboral es un factor muy importante dentro de la organización a que se cumpla un rol para poder obtener un cierto dicho de objetivo. Asimismo, actualmente las micro y pequeñas empresas están en una nueva competencia lo cual poseen un empleo para satisfacer necesidades, que es una fuente muy importante económica para el país, que respalda en los negocios y posee un cierto comportamiento de los empresarios que manifiesta una gran estrategia para poder laborar la generación del trabajo con la condición de mejorar en la vida cotidiana ya sea en las organizaciones nacionales, locales o en diferentes entidades, la problemática de la investigación fue ¿De qué manera aprecia la evaluación del desempeño personal en los micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019?, hoy en día en gran mayoría de las pollerías no aplican una buena evaluación de desempeño a sus personales.

Asimismo, la línea de investigación de este proyecto es de gestión de la calidad en micro y pequeñas empresas con lo cual desarrollaremos esta investigación relacionada al proceso administrativo de planeación, organización, dirección y control. El tema a investigar deriva de la función de control y el tema a investigar es la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

De acuerdo a la problemática identificada el objetivo general es de identificar el proceso de la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019, y también en los objetivos específicos son: Analizar los pasos de toma de decisiones en el proceso de la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollería: Caso pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019, aplicar las técnicas de motivación en el proceso de la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019 y describir las barreras de comunicación en el proceso de la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.ya que los compromisos del empresario es de evaluar o calificar en su trabajo mensualmente a sus colaboradores y generar mayor confianza.

El proyecto se justifica para optar el grado académico de BACHILLER en ciencias administrativas se encuentra en versión 002 que es aprobado por el acuerdo del consejo Universitario con Resolución N° 0113-2017-CU-ULADECH católica, de fecha 02 de febrero de 2017, como también los nuevos conocimientos que van a optimizar y contribuir a la sociedad en relación con las personas que poseen en las pollerías en el distrito de Jesús Nazareno. Así mismo

para brindar y ayudar con los conocimientos de evaluación ya que esta estrategia es suma importante en cualquier negocio.

Por otro lado, la metodología que se utiliza para este proyecto de investigación es de tipo cuantitativo y el nivel de la investigación es descriptivo. El presente trabajo de investigación tendrá como población en cuanto a la evaluación del desempeño personal al micro y pequeña empresa rubro pollería el Gallazo en el distrito de Jesús nazareno, Ayacucho 2019.

También se utiliza como muestra al micro y pequeña empresa rubro pollería el Gallazo en el distrito de Jesús nazareno, Ayacucho 2019, que cuenta con 6 trabajadores para su mayor seguridad del servicio y efectos obtenidos.

Según el autor Lozano (2017) “El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar”.

El resultado con respecto al reconocimiento, en la pollería el Gallazo se observó que del total de encuestados de 6 trabajadores (100%), el 66.67% de los trabajadores aplican la toma de decisiones dentro de la organización, el 50% señala que motivan a sus compañeros y el 100% realiza una buena comunicación.

En este trabajo de investigación analizamos la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería el “GALLAZO” en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019. Se concluye que la pollería el “GALLAZO” cumple con todas estas perspectivas para poder hacer la evaluación de desempeño personal en la organización a sus trabajadores, por los cuales se sienten satisfechos de laborar en esta dicha pollería, así mismo indican que la evaluación se realiza constante y tienen una buena toma de decisión en la organización; de la

misma manera indican que designa una motivación en la organización y de igual manera indican que hay una buena comunicación entre colaboradores y también con lo de alto mando de la empresa.

Se identifica que la evaluación del desempeño personal, que se desarrolla dentro de la organización es buena, 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 y motivación.

Una parte de los trabajadores no queda satisfecha por algunas decisiones que se toma dentro de la organización.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacional**

Medina (2016) En su tesis titulada “beneficios en la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pollerías en el distrito de Huaraz- 2014”, de la tesis seleccionada su objetivo general fue, describir os beneficios de la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías en el distrito de Huaraz, 2014, asimismo como objetivo específico de la tesis fue dos, como primer objetivo específico tenemos, determinar los principales beneficios para los empleados de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pollerías en el distrito de Huaraz, 2014, y como segundo específico tenemos describir los principales beneficios para el dueño en micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pollerías en el distrito de Huaraz, para ello para la tesis seleccionada para desarrollar el trabajo la metodología que se utilizó fue el nivel descriptivo porque se relataron las

características porque se buscó describir como se manifiesta los beneficios en la evaluación del desempeño personal, y el tipo de la investigación es cuantitativa puesto que se utilizaron técnicas y medición de variables, conclusión: se observó la existencia de los beneficios en la evaluación del desempeño personal, ya que el gerente no se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivas para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia. Así también puedan mejorar para poder brindar una mejor calidad a los clientes y que pudiera ser el más eficaz para lograr objetivos cada vez más en el consumo de pollerías.

Según, Torres (2011) en su tesis titulada “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito oscus ltda de la ciudad de ambato en el año 2010” Las organizaciones requieren de las personas para alcanzar sus objetivos organizacionales, es por ello que las organizaciones, instituciones, están constituidas principalmente por personas, que mutuamente se buscan y se necesitan para alcanzar sus objetivos con un mínimo de costo, de tiempo, de esfuerzo y de conflicto. El capital humano, es lo más importante de una organización ya que es su nervio vital, una empresa puede tener la mejor infraestructura, tecnología, planta industrial o el equipo más moderno, pero no será suficiente para continuar y tener una garantía de éxito en el mundo competitivo en el cual nos desenvolvemos; solamente, las personas con sus conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes, es decir con sus competencias son capaces de impulsar o destruir cualquier organización o institución, por tanto, su aporte y significación es invaluable. La presente propuesta tiene como finalidad brindar una herramienta de Gestión Administrativa a la Alta Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. a fin de facilitar el proceso de

Evaluación del Desempeño que deberá aplicarse de manera anual buscando mejorar el desempeño mediante la evaluación oportuna y sistemática de los resultados del trabajo del personal de la cooperativa. De esta manera se pretende conocer las fortalezas y debilidades del grupo de trabajo, de forma tal que se pueda mantener las fortalezas y si es necesario potenciar ciertas habilidades y/o características mayormente desarrolladas, las cuales son distintas en los integrantes del grupo, a través de cursos complementarios y eliminar las debilidades que estén presentes, en el equipo humano. Es lógico que a la hora de describirse al capital humano, es imposible apartar a la persona de las cualidades innatas, características, capacidades, talento creatividad e innovación, como algo propio que tiene el ser, es decir solo basta la motivación y que xiv ellos mismos sean sus líderes en sus diferentes actividades para que se cumpla exitosamente la misión de la organización exitosamente y aún más cuando la gente se involucra en todo el proceso de tomas de decisiones su opinión tienen importancia a la hora de diseñar nuevas políticas estratégicas Cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables y entre ellas las diferencias en cuanto a aptitudes y patrones de comportamiento son muy diversos, razones suficientes para realizar evaluaciones a su desempeño a través de métodos que permita rescatar sus competencias profesionales, lo cual repercutirá directamente en el servicio de calidad que se brindara a los socios. En este escenario, la Evaluación de Desempeño del personal que conforma la Cooperativa Oscus Ltda., es un mecanismo de fortalecimiento del liderazgo directivo que, a partir de la reflexión colectiva sobre la gestión del establecimiento y de la reflexión personal sobre las competencias directivas, asocia el fortalecimiento institucional y el desarrollo profesional con el logro de objetivos institucionales La empresa de hoy no es la misma de ayer, los cambios que surgen

diariamente en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de la institución, con esto cada uno de los componentes de ella debe moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios, es por ello que las empresas destinan muchos recursos al capital humano y como respuesta a este esfuerzo se esperan los mejores resultados, por ello hay que evaluar para mejorar.

Asimismo, Castellón (2017) en su tesis titulada “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”. La presente investigación busca establecer la relación que existe entre dos variables que puedan afectar las organizaciones actualmente, Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, este estudio puede resultar clave para detectar ciertas áreas que podrán estar afectadas, así de esa manera convertirse en años de oportunidad para mejorar los procesos de la organización y el desempeño de los trabajadores, por eso es importante conocer cómo se sienten en su lugar de trabajo y cuán comprometidos están. Actualmente, las organizaciones enfrentan cambios constantes del entorno a los cuales tienen que adaptarse para sobrevivir. Asimismo, con la globalización de los mercados, el desarrollo de la tecnología y las comunicaciones, las organizaciones tienen que identificar y desarrollar ventajas competitivas a su vez brindar servicios y/o productos de alta calidad. Para ello, es necesario que las organizaciones se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde exista satisfacción de los trabajadores que impacte en la productividad de la misma. Hoy en día, aún existen empresas que no le dan la suficiente importancia al tema de clima organizacional y desempeño laboral, a sabiendas la realidad que aspectos fundamentales en el desarrollo estratégico de cualquier empresa. Si todas las empresas fijarán la suficiente atención al tema, se evitarían muchísimos problemas en los departamentos y áreas de toda institución, de ahí

surgen muchos de los problemas que actualmente adolecen las organizaciones. El clima organizacional puede convertirse en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización, puede ser un factor de influencia en el comportamiento de quienes la integran, en virtud de que es la opinión que los integrantes se forman de la institución a la que pertenecen. Ello incluye el 2 sentimiento que se forma de su cercanía o distanciamiento con los líderes, colaboradores y compañeros de trabajo, que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo. En el Diseño Metodológico se estructuró el enfoque y el tipo de investigación, la determinación de la población y la muestra que fue a conveniencia del investigador; así como las técnicas e instrumentos para recopilar información lo cual constituye la base del trabajo de investigación. Estas consideraciones metodológicas abordadas garantizaron la calidad y veracidad del texto como documento científico. Las Conclusiones se presentan de manera puntual como producto del análisis e interpretación de los resultados, estas conclusiones están relacionadas directamente con el problema de investigación, con los objetivos planteados y con las preguntas directrices.

### **2.1.2. Nacional**

Salinas (2017) en su tesis titulada “‘enfoque de la evaluación del desempeño personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017’” tuvo como objetivo general; determinar los enfoques de evaluar el desempeño a los personal en los Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, de la ciudad de Huarmey, año 2017, y como objetivo específico tuvo dos y son; determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de la evaluación del desempeño en las Micro y

pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, de la ciudad de Huarmey, año 2017. Por lo tanto, la metodología del nivel descriptiva de la investigación es que aplico a las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, en conclusión: la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías tiene un tiempo de permanencia en el rubro de siete años más, la mayoría de sus negocios laboran personas no familiares, fueron creados con el objetivo de generar ganancias para mejorar la calidad de vida de sus familias, por lo tanto también la mayoría tienen cierto conocimiento del término de gestión de calidad, la gran mayoría con dificultades para su implementación al no adaptarse a los cambios, conoce la observación como técnica para medir el rendimiento del personal.

(Ramírez & De La Cruz, 2016) en su trabajo de investigación titulado “técnicas de evaluación de desempeño en la atención al cliente claro oficina Trujillo-2016” tesis para obtener el título de licenciado en administración, tuvo como objetivo general, determinar técnicas de evaluación de desempeño en el centro de atención al cliente claro oficina Trujillo – 2016, de mismo modo los objetivos específicos; identificar las técnicas de evaluación de desempeño actual en el centro de atención al cliente claro oficina – Trujillo, identificar el nivel de evaluar del desenvolvimiento personal actual de los participantes del centro de atención al cliente claro oficina Trujillo.

Asimismo, el diseño para esta tesis es de la metodología del nivel descriptivo, conclusión: se ha comprobado con los reportes de los indicadores de evaluación de desempeño que el centro de atención al cliente claro- Trujillo muestran un crecimiento notable y sostenible en relación a la influencia de las técnicas de evaluación, por ende el

cumplimiento de objetivos comerciales que es el principal indicador de medición está estrechamente relacionado a la comunicación y efectiva relación establecida entre el líder y los colaboradores, y el impacto que ejerce el estilo de liderazgo aplicado en los colaboradores del centro de atención al cliente claro Trujillo se viene dando de manera positiva cumplimiento de forma ascendente los principales indicadores de medición que han sido identificados.

Uceda (2013) En su tesis titulada “Influencia entre el nivel de la evaluación del desempeño personal y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la victoria en la ciudad de Chiclayo-2017” en la tesis indicada tuvo como objetivo general, determinar la influencia existente entre el nivel de satisfacción laboral en la evaluación del desempeño y externo en las pollerías del distrito de la victoria en la ciudad de Chiclayo durante el periodo 2012, asimismo como objetivo específico tuvo dos y son, la primera es determinar el nivel de satisfacción en la evaluación del desempeño mediante los factores de condición de trabajo, reconocimiento personal de las pollerías de la Victoria teniendo en cuenta el sexo, estado civil, número de hijos, puesto de trabajo, del mismo modo el segundo objetivo específico es determinar el nivel de satisfacción del cliente externo mediante los factores: Calidad del servicio, calidad del producto y ambiente de las pollerías de la victoria, de la misma forma el tipo y diseño de esta tesis es de la metodología del nivel descriptiva ya que se refiere a la caracterización de grupo de pollerías con el fin de establecer su relación igualmente estudios descriptivos, conclusión; el nivel de satisfacción laboral en la evaluación del desempeño influye con la satisfacción de los clientes externos, también se observa que los trabajadores afirman trabajar en un ambiente confortable y les gusta el trabajo que realizan, estos trabajadores consideran su trabajo

valioso y se sientan comprometidos con el éxito del lugar donde trabajan, ofrecen platos adicionales y tienen buena presencia, pero como en todo hay pollerías que en las cuales el servicio brindando no es bueno las cuales deben poner empeño y preocuparse para lograr al nivel adecuado, todo trabajador dentro de una entidad es un cliente a satisfacer, ambos tipos de cliente se encuentran unidos de forma indisoluble, la satisfacción del cliente externo se encuentra directamente vinculada a la satisfacción del cliente interno, si existe un trabajador satisfecho habrá un cliente satisfecho.

(Gonzales, 2017) En su trabajo de investigación titulado “evaluación del desempeño personal y calidad de servicio en el restaurante sabor de mi tierra de San Juan Ignacio -2017” tuvo como objetivo general, determinar los niveles de evaluación del desempeño laboral y el servicio de atención en el restaurante sabor de mi tierra – 2017, del mismo modo también tuvo como dos objetivos específicos, la primera es medir los niveles de las dimensiones de la calidad de servicio en el restaurante sabor de mi tierra, 2017, evaluar las dimensiones de evaluación del desempeño personal en los trabajadores del restaurante sabor de mi tierra, 2017, se realizó una investigación descriptiva no experimental donde se realizó una encuesta a todos los elementos de la población, es de datos cuantitativos, por lo tanto, la metodología es de nivel descriptivo del desempeño laboral y la calidad de servicio en el restaurante sabor de mi tierra san Ignacio, en conclusión: se manifestó que los clientes no están satisfechos ni insatisfechos con la calidad de servicio que ofrece el restaurante también no están satisfechos ni insatisfechos con el trato recibido de los empleados del restaurante sabor de mi tierra, pero se mostró que están un poco satisfechos con la rapidez de la atención del servicio que tienen los empleados para atender a los clientes en el restaurante, pero al medir la evaluación del desempeño personal se encontró de clientes no estar satisfechos

con el desempeño laboral de los trabajadores, pero también los clientes manifestaron estar un poco insatisfecho con la mejora continua del servicio brindado por los empleados del restaurante saborde mi tierra en San Ignacio.

Pizarro (2017) En su tesis titulado “Motivación y evaluar el desenvolvimiento personal de los colaboradores obreros de dicha empresa Inmobiliaria si Construyo Perú S.A.C. – San Juan de Lurigancho 2013” esta tesis seleccionada tuvo objetivo principal lo que es determinar la relación que existe entre la motivación y la valoración del desenvolvimiento personal de malos colaboradores de obreros de dicha empresa inmobiliaria, de tal modo tuvo como dos objetivos específicos lo que; determinar la relación que existe entre los factores de higiene y la valoración del desenvolvimiento personal de malos colaboradores obreros de dicha empresa inmobiliaria, el segunda es determinar que existe los factores motivacionales y la evaluación del desempeño personal de los trabajadores obreros. De tal modo la metodología es de nivel descriptivo, conclusión: existe una relación positiva entre las variables motivación laboral y la evaluación del desempeño personal de los obreros de la empresa inmobiliaria, también si existe una relación positiva entre la dimensión, es decir al presentar mejorar en el factor motivacional, por ultimo tuvo como resultado que reflejan que el nivel de la motivación laboral siendo mala laboral factores que influyen en el descenso de la motivación del obrero pero sin embargo son los factores de sentimiento de logro y el de trabajo con significados los cuales mantienen un desempeño regular cuando la motivación es baja.

#### **2.1.4. Local**

Vargas (2015) En su tesis titulado “la evaluación del desempeño personal en el logro en emprendedores de negocios culturales de la ciudad de huamanga – Ayacucho 2014”, este

trabajotuvo como: consiste en indagar los niveles de evaluación en el logros presentes entre los beneficiosdel programa de capacitación de emprendedores culturales de Huamanga – Ayacucho, seguidamente es tesis tuvo la metodología de nivel descriptiva y tipo de investigación es un diagnostico cuantitativo en la evaluación del desempeño personal en el logros de emprendedores culturales en el contexto de huamanga ( región de Ayacucho ) a conclusión: se llegó a concluir que los emprendedores con el nivel de evaluación del desempeño personal más bajo podrían experimentar mayores dificultades en el aprendizaje, en caso decidiesen participar en programas educativos empresariales, debido a que dependen de ciertas condiciones específicos que el ambiente les proporción para lograrlo, se concluye la existencia de un conjunto de características que definen al perfil del emprendedor de negocios culturales.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Evaluación del desempeño personal**

Según Henríquez (2017) nos menciona que “La evaluación del desempeño es determinar con precisión la contribución del desempeño individual como base para tomar decisiones de asignación de recompensas. Si el proceso de evaluación del desempeño insiste en los criterios equivocados o mide imprecisamente el desempeño real en el puesto, se sobre recompensará o su recompensará a los empleados”.

Así mismo, según Chiavenato citado por Chan (2014) nos menciona que “la evaluación del desempeño permite implementar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, también permite evaluar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo”.

Según Gestoso citado por Mejía (2016) nos “indica que las acciones que la dirección de una organización en orden a la evaluación del desempeño de los trabajadores pueden tener dos objetivos básicos. Por un lado, el control, y por otra parte el desarrollo y la motivación, del mismo modo la evaluación puede priorizar o centrar sus esfuerzos sobre las personas y/o sistemas organizativos”.

Así mismo, según Orozco (2017) nos menciona que “Las evaluaciones del desempeño, proporcionan una mayor comunicación entre el responsable y el colaborador, es preciso que entre los mismos exista una conformidad acerca de cuáles son los objetivos a cumplir, y cuáles son los mejores métodos para llevarlos a cabo, para que así en el futuro se puedan crear planes de mejora en base a los resultados obtenidos”.

Según Rodríguez (2017) define que “Los motivos por los que se está planteando la desaparición de los sistemas de Evaluación del Desempeño son varios, supone un gasto excesivo de dinero, la necesidad de una gran cantidad de tiempo, es extremadamente subjetivo, en ocasiones crea una atmósfera de tensión y competitividad no sana entre los empleados, generando el resultado contrario al esperado, es decir, empeora el rendimiento de los trabajadores y les desmotiva. Los largos periodos existentes entre una evaluación y otra generan dificultad a los responsables para evaluar teniendo en cuenta todos los comportamientos del año de sus trabajadores, por lo que acaba centrándose en los últimos acontecimientos”.

Así mismo según, Brazzolotto (2018) define que “La evaluación de desempeño es una técnica de apreciación del desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo, mediante la cual se pueden identificar problemas de supervisión del recurso humano, de integración del trabajador a la empresa o al cargo que ocupa actualmente, de la falta de aprovechamiento de potenciales mayores que los exigidos para el cargo, de motivación, etc. Es un

concepto dinámico, ya que los empleados son siempre evaluados, sea formal o informalmente, con cierta continuidad por las organizaciones”.

De la misma manera, según Brazzolotto (2018) define que “Los objetivos de progreso, se consiguen gracias a que a través del sistema de evaluación del desempeño se pueden identificar necesidades de mejora y facilitar información al evaluado sobre lo que se espera de él. Los objetivos de apoyo, se alcanzan ya que la evaluación se convierte en un mecanismo de motivación además de facilitar la comunicación entre evaluador y evaluado. Por último, objetivos de supervisión, ya que la información que este sistema proporciona recibe un uso activo en la planificación y gestión de los recursos humanos de la empresa”.

Así mismo según Herradón (2014) nos menciona que “el objetivo de estas evaluaciones del desempeño no es otro que el control y la medición, pues lo esencial es que aumente la 21 productividad de la empresa a través del rendimiento del trabajador y siempre al menor coste posible, de forma que se establecen unos estándares rutinarios de producción que deben ser alcanzados por los trabajadores como criterios de evaluación, y se evalúa a los empleados únicamente para saber cómo mejorar la producción, pero no se presta atención al desarrollo profesional o las necesidades de los mismos, por lo que el feedback será escaso o prácticamente inexistente, y en general, la comunicación será parca y formal”.

De así modo, según Baggini citado por Lince (2015) menciona que “La evaluación del desempeño es el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. En general se puede mencionar que la Evaluación del Desempeño son los pasos a seguir para valorar el rendimiento de cada miembro de la organización, con la finalidad de establecer estrategias para la solución de problemas, motivar a los trabajadores y fomentar su desarrollo personal”.

Según (Espinoza, 2019) nos define que “La evaluación del desempeño laboral se centra en tres grandes bloques principales:

- Personalidad, cualidades y comportamiento de la persona.
- Grado de contribución del empleado a los objetivos propuestos o el trabajo requerido.
- Potencial que hay que desarrollar”.

Asimismo la autor Jaime (2017) menciona que la evaluación de desempeño laboral es uno de los aspectos fundamentales de la gestión de una organización, que implica medir la calidad y eficiencia con la que se ejecutan las actividades propias de los colaboradores.

### **2.2.2. Toma de decisiones**

Por lo tanto, la autora Moreira (2021) nos define que la “toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre diferentes opciones o formas posibles para resolver diferentes situaciones en la vida en diferentes contextos: empresarial, laboral, económico, familiar, personal, social, etc. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial”.

Por tanto, los autores (Freeman & Gilbert, 2008) nos define “La toma de decisiones es el proceso para identificar y seleccionar un curso de acción, está enfocada bajo los parámetros de la teoría de juegos y la de caos”.

Así mismo, el autor García (2019) nos define que la “toma de decisiones es uno de los procesos más difíciles a los que se enfrenta el ser humano. En esta página se presenta el proceso de toma de decisiones más estudiado en psicología y que tiene aplicación en la terapia cognitivo conductual. Se explica con detalle que hay que plantear los objetivos que se desean, elaborar un plan, realizar

las acciones comprendidas en el plan, evaluar la marcha del plan y de los resultados que se van alcanzando”.

De la misma manera, según Solano (2016) nos menciona que es “Una característica común de los deberes de los administradores es la responsabilidad para la toma de decisiones. Los administradores toman grandes decisiones (el cierre de una planta de la compañía, la compra de otra compañía o la introducción de una nueva línea de productos) y, por supuesto, decisiones menores: la selección de un nuevo empleado entre cuatro candidatos al puesto, la determinación del calendario de producción del próximo mes o la elección de un nuevo banco para mantener parte de los depósitos de la organización. El presente artículo es el resultado de una investigación que trata precisamente sobre este tema; los conceptos que se desarrollan han sido estudiados con base en los planteamientos”.

### **2.2.3. Motivación**

Según Ramírez (2015) nos menciona que “La satisfacción está referida al gusto que se experimenta una vez cumplido el deseo. Se puede decir entonces que la motivación es anterior al resultado, puesto que esta implica un impulso para conseguirlo; mientras que la satisfacción es posterior al resultado, ya que es el resultado experimentado”.

Por tanto, la autora Gómez (2015) nos define que “ la motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. La motivación es lo que le da energía y dirección a la conducta, es la causa del comportamiento”.

Así mismo según Herrera (2016) define que “La motivación tiene los siguientes elementos:

**Indiferencia:** estado «regular» del sujeto que aún no ha encontrado motivo alguno para entrar en acción.

**Motivo:** ese algo que moviliza al sujeto, en este caso se identifica como un «valor».

**Objetivo:** lo que el sujeto desea conseguir una vez se ha puesto en marcha.

**Satisfacción:** estados el sujeto una vez alcanzado el objetivo.

Según García (2017) nos menciona que “La motivación es dinámica, está en continuo movimiento de flujo, es un estado de crecimiento y declive perpetuo. Hay días en los que se puede notar mucha energía para luchar por algo y otros en los que cuesta mucho arrancar una conducta”.

Así mismo, según Ramírez (2015) define que “la relación motivación-conducta, es importante partir de algunas posiciones teóricas que presuponen la existencia de ciertas leyes o principios basados en la acumulación de observaciones empíricas. Según Chiavenato, existen tres premisas que explican la naturaleza de la conducta humana. Estas son:

- a) El comportamiento es causado. Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano, producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente.
- b) El comportamiento es motivado. Los impulsos, deseos, necesidades o tendencias, son los motivos del comportamiento.
- c) El comportamiento está orientado hacia objetivos. Existe una finalidad en todo comportamiento humano, dado que hay una causa que lo genera. La conducta siempre está dirigida hacia algún objetivo”.

#### 2.2.4. Comunicación

Según Roffino (2019) define que “La comunicación hace referencia a la interacción social, es decir, a la acción y al resultado de comunicarse. Es una acción social necesaria, ya que si esta no existiese, nadie sería capaz de conocer a fondo el mundo que nos rodea y mucho menos compartir las **experiencias** propias de cada ser humano con los demás.

La comunicación es una necesidad para las personas, por eso es que aquellas que tienen dificultades y no tienen la capacidad de adquirir el habla. El lenguaje que suelen utilizar es a través de gestos y señas con las manos. Cualquier persona puede aprender este tipo de lenguaje”.

Así mismo, según Olmedo (2015) nos menciona que “Las habilidades de comunicación, se refieren a la capacidad para enviar, recibir, elaborar y emitir información, ideas, opiniones y actitudes de primera calidad y orientadas hacia objetivos personales y organizacionales. Para llevar a cabo adecuadamente sus actividades los administradores deben poseer al menos las habilidades básicas de la comunicación oral, escrita y no verbal, relacionadas con: la comunicación con los clientes, la comunicación con sus subordinados, la comunicación con sus superiores, con los medios, la sensibilidad a diferencias culturales, entre otras”.

De la misma manera, según Delgado (2016) define que “La comunicación asertiva es una habilidad social de gran valor, que está asociada a la inteligencia emocional y a la capacidad para comunicarse de manera armoniosa y eficaz con los demás.

En este tipo de comunicación no es necesario recurrir a la agresividad para comunicar nuestras ideas, pero tampoco implica que nos retraigamos o nos encerremos en una actitud pasiva o dócil que nos impida comunicar lo que sentimos”.

## **Indicadores**

### **Trabajo en equipo**

Según Tovar (2017) nos menciona que “En los equipos de trabajo, se elaboran unas reglas, que se deben respetar por todos los miembros del grupo. Son reglas de comportamiento establecidas por los miembros del equipo. Estas reglas proporcionan a cada individuo una base para predecir el comportamiento de los demás y preparar una respuesta apropiada. Incluyen los procedimientos empleados para interactuar con los demás. La función de las normas en un grupo es regular su situación como unidad organizada, así como las funciones de los miembros individuales”.

### **Resultado**

Así mismo, según (Torres C. , 2016) nos define que “El grupo tiene que ser capaz de perseguir un objetivo común entre todos los integrantes. Cuando todos los miembros del equipo conocen qué deben hacer, se producen nuevas ideas que ayudan al crecimiento de la empresa. Además, cuando se trabaja en equipo el tiempo de acción disminuye y aumenta la eficacia de los resultados. Por eso, es importante aprender a trabajar con más gente y llegar a un punto de acuerdo.

Para que los miembros del equipo se conozcan y establezcan buenas relaciones personales será bueno realizar actividades grupales. De esta manera, la confianza entre los trabajadores aumentará y se obtendrán buenos resultados laborales”.

### **Producción**

De la misma manera, según Ramos (2016) nos menciona que “La producción de una empresa puede medirse en un determinado volumen. La diferencia entre el volumen de lo producido en términos de dinero en relación a los bienes consumidos da cuenta del valor que se ha añadido a esos recursos. Así, según la diferencia que se haga de la utilización de los factores de

producción con respecto a los valores de producción final se tendrá referencia a la rentabilidad o ganancia de la organización comercial”.

### **Satisfacción**

Según Pérez (2014) nos define que “La satisfacción, por lo tanto, puede ser la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria. Por ejemplo: Con esta entrega, hemos cumplido con la satisfacción de su pedido, Vamos a obsequiarle una camiseta para satisfacer sus requerimientos, La empresa invierte millones de dólares al año en la satisfacción de las necesidades de sus clientes, No hay satisfacción que valga para hacer olvidar este mal momento. Satisfacer a los demás es muy importante, pero sólo debe hacerse una vez que logramos sentirnos a gusto con nosotros mismos y cubrir nuestras necesidades”.

### **Objetivo**

Así mismo, según Garay (2015) nos define que “el objetivo se denomina el fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr. Es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o a perseguir sus aspiraciones. Es sinónimo de destino, fin, meta”.

### **Conducta**

Según Merino (2017) nos menciona que “La conducta está relacionada a la modalidad que tiene una persona para comportarse en diversos ámbitos de su vida. Esto quiere decir que el término puede emplearse como sinónimo de comportamiento, ya que se refiere a las acciones que desarrolla un sujeto frente a los estímulos que recibe y a los vínculos que establece con su entorno”.

### **Experiencias**

Según Ucha (2018) nos menciona que “la experiencia indefectiblemente conduce a la sabiduría y aunque si bien se puede obtener sabiduría luego de recibir un castigo, un reto o de

haber sufrido cualquier otra cuestión que produzca ciertos movimientos internos, acercarse a aquellas personas más grandes, que ya han recorrido un largo camino, es la mejor manera de adquirir sabiduría, siempre será más redituable la compañía de estos que la de los inexpertos”.

## **Habilidades**

Así mismo, según Roffino (2018) nos define que “la habilidad como la capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada. De esta manera, se trata de una forma de aptitud específica para una actividad puntual, sea de índole física, mental o social.

## **Inteligencia emocional**

Según Pérez (2017) nos menciona que “La inteligencia emocional tiene una base física en el tronco encefálico, encargado de regular las funciones vitales básicas. El ser humano dispone de un centro emocional conocido como neo córtex, cuyo desarrollo es incluso anterior a lo que conocemos como cerebro racional. Es importante los niveles de inteligencia emocional es un individuo que gracias a la misma consigue los siguientes objetivos en su relación con los demás”.

## **2.3. Marco conceptual**

**Capacitación:** Es un conjunto de actividades didácticas, aptitudes y habilidades que son basadas a ampliar sus conocimientos. La capacitación nos ayuda a tener un mejor desempeño en el campo laboral.

**Implementar:** Se refiere a destacar algunas cosas importantes y poner en práctica en la organización.

**Compensación:** Sirve para hacer un intercambio monetario entre dos instituciones financieras, eso se realiza con el fin de liquidar préstamos.

**Recursos Humanos:** Es un área que se encarga de seleccionar, reclutar y capacitar a las personas que solicitan un empleo.

**Planeamiento:** Es una organización que se basa en las estrategias que ya son desarrolladas y sirve para lograr el objetivo propuesto.

**Aptitud:** Es una habilidad que posee todo ser humano para poder desarrollar sus actividades o capacidades para un buen negocio, deporte, etc.

### **III. HIPÓTESIS**

Mi presente trabajo de investigación por ser descriptivo no tiene hipótesis.

Según Barrera (2015) “hipótesis descriptivas con una sola variable, lo cual no se corresponde con la definición original de hipótesis, porque cuando se hace una investigación descriptiva no se están buscando causas, sino identificando características de las unidades de estudio. Por ejemplo, en una investigación donde se intenta describir rendimiento académico en un contexto de estudio, una supuesta hipótesis descriptiva sería decir que "el rendimiento de los estudiantes es bajo". Esta afirmación no sólo no cumple con los requerimientos de una hipótesis, sino que tampoco aporta algo al proceso metodológico y, por el contrario, contribuye a sesgar la investigación”.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. El tipo y el nivel de la investigación**

#### **4.1.1. Tipo de la investigación**

Por la finalidad del proyecto el tipo de la investigación es cuantitativa ya es estudiada pues que ya se puso en práctica muchos de los conocimientos adquiridos.

En la Fernández (2014) nos da a conocer que “el tipo cuantitativo es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables”.

#### **4.1.2. Nivel de la investigación**

El nivel de la investigación del proyecto es descriptivo debido a que ya se detalló y del mismo modo se relaciona el variable ya que hemos conceptualizado los conocimientos adquiridos.

La investigación del proyecto es descriptiva porque:

En la universidad nacional de educación Enrique Guzmán y valle programa de titulación 2012 presentado por (Peña) nos menciona que “el nivel de investigación es descriptivo porque se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio y la correlacional tiene por finalidad de establecer el grado de relación con el variable”.

#### **4.1. Diseño de la investigación**

Para poder elaborar del presente proyecto de investigación se hizo del diseño descriptivo explicativo porque:

Según, Universia (2017) nos da a conocer que “el diseño descriptivo explicativo ya no solo describe el problema o fenómeno observado sino que se acerca y busca explicar las causas que originaron la situación analizada. En otras palabras, es la interpretación de una realidad o la explicación del por qué y para qué del objeto de estudio; a fin de ampliar el ¿Qué? de la investigación exploratoria y el ¿cómo? de la investigación descriptiva. La investigación de tipo explicativa busca establecer las causas en distintos tipos de estudio, estableciendo conclusiones y explicaciones para enriquecer o esclarecer las teorías, confirmando o no la tesis inicial”.

## **4.2. Población y muestra**

### **4.2.1. Población**

El presente trabajo de investigación tuvo como población a 6 trabajadores de la pollería el Gallazo del distrito de Jesús nazareno, Ayacucho.

Según, JWIGODSKI (2018) nos define que la población “es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio”.

### **4.2.2. Muestra**

La muestra es no pirobalística y se trabajó con 6 trabajadores para su mayor seguridad del servicio y efectos obtenidos.

Según el autor Lozano (2017) “El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar”.

### 4.3. Definición y operacionalización de la variable e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE LIKERT
Evaluación del desempeño personal	<p><b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PERSONAL</b></p> <p>Según: el autor según (Brazzotto S. , 2018) define que “Los objetivos de progreso, se consiguen gracias a que a través del sistema de evaluación del desempeño se pueden identificar necesidades de mejora y facilitar información al evaluado sobre lo que se espera de él”.</p>	<p>“Se pretende Identificar el proceso de la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.</p> <p>Se medirá cuantitativamente, y se aplicará una encuesta para recabar la información.</p>	Toma de decisiones	Resolver problema	¿Usted resuelve problemas cuando se presenta dentro de la organización?	<p>1. Siempre</p> <p>2. Casi siempre</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi nunca</p> <p>5. Nunca</p>
				Resultado	¿ Los resultados se presenta todo los días?	
				Norma	¿Usted cumple con las normas de la organización?	
			Motivación	Satisfacción	¿Usted se siente satisfecho trabajando en la empresa?	
				Objetivo	¿El objetivo que se propuso en la organización lo están cumpliendo?	
				Conducta	¿Usted brinda una conducta motivadora en la organización?	
			Comunicación	Experiencia	¿Usted para su contrata tenío que requerir de su experiencia?	
				Habilidades	¿Usted hace en práctica sus habilidades dentro de la organización?	
				Inteligencia emocional	¿Usted da a fluir su inteligencia emocional ante sus compañeros?	

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

##### **4.4.1. Técnica de recolección de datos**

La técnica que se utilizó para esta elaboración del presente proyecto de investigación fue a través de las encuestas.

##### **4.4.2. Instrumento**

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que consta por 12 preguntas, los cuales fueron dirigidas para el dueño y los empleados del micro y pequeña empresa rubro pollerías: Caso pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

#### **4.5. Plan de análisis**

Para esta investigación se utilizó un documento de oficio para optar el permiso a la pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019, de la misma manera se aplicó un cuestionario que estaba formulado por 12 preguntas que fue dirigido para el dueño de la dicha pollería y así como para sus trabajadores. También con toda la información recolectada se hizo una tabulación a través del programa Excel para las figuras estadísticas de las preguntas.

#### 4.6. Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.</p>	<p>¿De qué manera aprecia la evaluación del desempeño personal en el micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería en Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019?</p>	<p><b>General:</b> Identificar el proceso de la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.</p> <p><b>Específico:</b> 1.- Analizar los pasos de toma de decisiones en el proceso de la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollería: Caso pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019. 2.- Aplicar las técnicas de motivación en el proceso de la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019. 3.- Describir las barreras de comunicación en el proceso de la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.</p>	<p><b>Evaluación del desempeño personal</b> Según: Orozco (2017) “proporcionan una mayor comunicación entre el responsable y el colaborador, es preciso que entre los mismos exista una conformidad acerca de cuáles son los objetivos a cumplir”.</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p><b>Toma de decisiones:</b> Según García (2019) “es un proceso más difíciles a los que se enfrenta el ser humano. Se explica con detalle que hay que plantear los objetivos que se desean, evaluar la marcha del plan y de los resultados que se van alcanzando”.</p> <p><b>Motivación</b> Según Ramírez (2015) nos menciona que “La satisfacción está referida al gusto que se experimenta una vez cumplido el deseo. Se puede decir entonces que la motivación es anterior al resultado”.</p> <p><b>Comunicación</b> Según Roffino (2019) “hace referencia a la interacción social, es decir, a la acción y al resultado de comunicarse”.</p>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo explicativo</p> <p><b>Población y Muestra:</b> 6 trabajadores</p> <p><b>Técnica:</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> El cuestionario</p> <p><b>Escala de medición:</b> Likert</p>

#### **4.7. Principios éticos**

El proyecto de investigación fue elaborado de acuerdo a los principios éticos que rigen la Universidad ULADECH CATÓLIC, versión 004 los cuales son:

**Protección a las personas:** “El bienestar y seguridad de las personas es el fin supremo de toda investigación, y por ello, se debe proteger su dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión. Este principio no sólo implica que las personas que son sujeto de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino que también deben protegerse sus derechos fundamentales si se encuentran en situación de vulnerabilidad” (ULADECH, 2021).

Se realizará con total transparencia al momento de ejecutar la recolección de datos a fin de garantizar los derechos de la integridad, respeto y confidencial de los datos personales ya que es específicamente para los estudios académicos.

**Libre participación y derecho a estar informado:** “Las personas que participan en las actividades de investigación tienen el derecho de estar bien informados sobre los propósitos y fines de la investigación que desarrollan o en la que participan; y tienen la libertad de elegir si participan en ella, por voluntad propia” (ULADECH, 2021).

Tienen derecho a estar informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación y así mismo tiene una participación libre.

**Beneficencia y no maleficencia:** “Toda investigación debe tener un balance riesgo-beneficio positivo y justificado, para asegurar el cuidado de la vida y el bienestar de las personas que participan en la investigación. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las

siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios” (ULADECH, 2021).

En la investigación se procura proteger el bienestar de los participantes en este estudio, evitando causar daño e incrementar los posibles beneficios.

**Cuidado del medio ambiente:** “Toda investigación debe respetar la dignidad de los animales, el cuidado del medio ambiente y las plantas, por encima de los fines científicos; y se deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y tomar medidas para evitar daños” (ULADECH, 2021).

La investigación respeta el medio ambiente incluido las plantas, para ello deben evitar daños.

**Justicia:** “El investigador debe anteponer la justicia y el bien común antes que el interés personal. Así como, ejercer un juicio razonable y asegurarse que las limitaciones de su conocimiento o capacidades, o sesgos, no den lugar a prácticas injustas. El investigador está obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación, y pueden acceder a los resultados del proyecto de investigación” (ULADECH, 2021).

Los resultados estarán sujetos a la disposición de las personas que serán encuestadas y a

**Integridad científica:** “El investigador (estudiantes, egresado, docentes, no docente) tiene que evitar el engaño en todos los aspectos de la investigación; evaluar y declarar los daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, el investigador debe proceder con rigor científico, asegurando la validez de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar la veracidad en todo el proceso de investigación, desde la formulación, desarrollo, análisis, y comunicación de los resultados” (ULADECH, 2021).

Se rige en las normas deontológicas de su profesión, riesgos y beneficios potenciales que pueden afectar a quien participa en la investigación.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

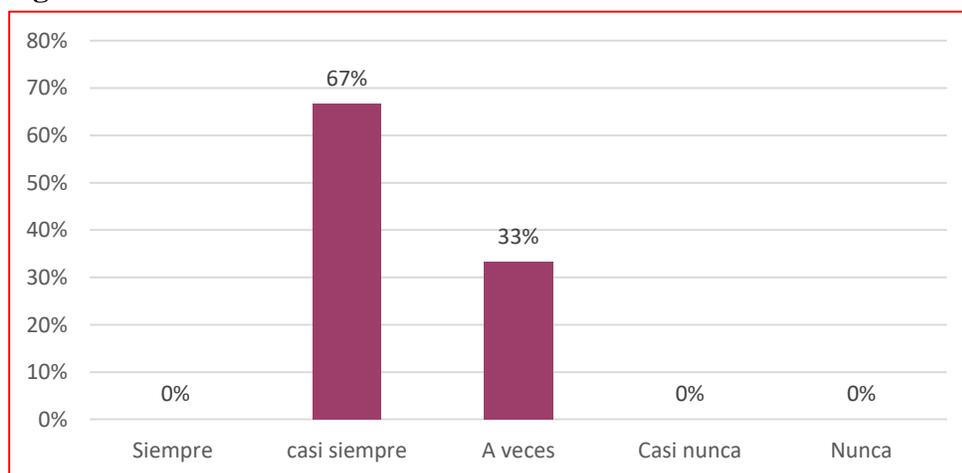
**VARIABLE: Evaluación del desempeño personal**

**Tabla 1** Toma de decisiones

<u>ITEMS</u>	<u>N° DE TRABAJADORES</u>	<u>PORCENTAJE DE TRABAJADORES (%)</u>
Siempre	0	0%
Casi siempre	4	66.67%
A veces	2	33.33%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encostados a los trabajadores

**Figura 1** Toma de decisiones



*Elaboración: Propia*

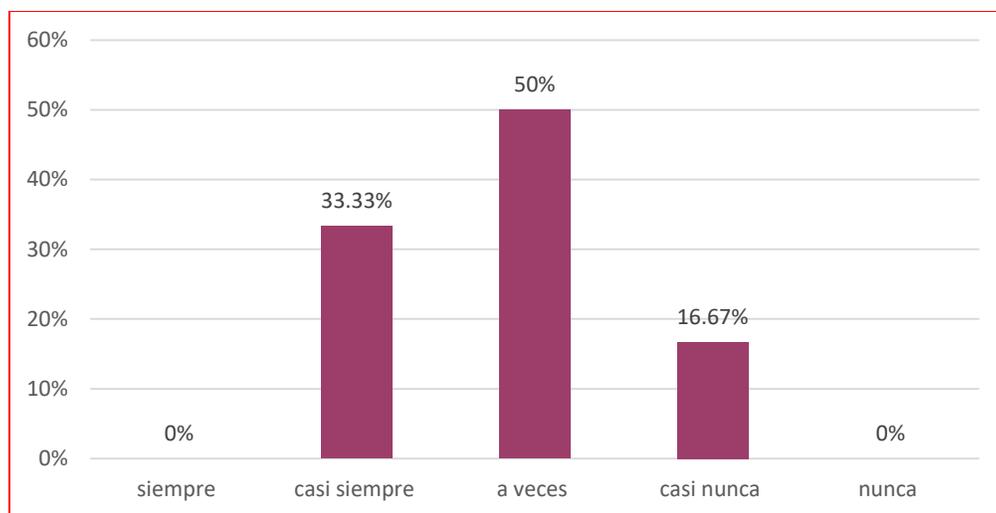
**INTERPRETACIÓN:** De un total de 6 trabajadores que representa el 100%. El 66.67% (4 trabajadores) de los encostados dan como respuesta que casi siempre aplican la toma de decisiones en su trabajo y 33.33% (2 trabajadores) de los encostados dan como respuesta que a veces aplican la toma de decisiones en su trabajo. En este sentido la pollería el “GALLAZO” en algunas cosas ocasiones si aplica la toma de decisiones.

**Tabla 2 Motivación**

<u>ITEMS</u>	<u>N° DE TRABAJADORES</u>	<u>PORCENTAJE DE TRABAJADORES (%)</u>
Siempre	0	0%
Casi siempre	2	33.33%
A veces	3	50%
Casi nunca	1	16.67%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encostados a los trabajadores.

**Figura 2 Motivación**



**Elaboración:** Propia

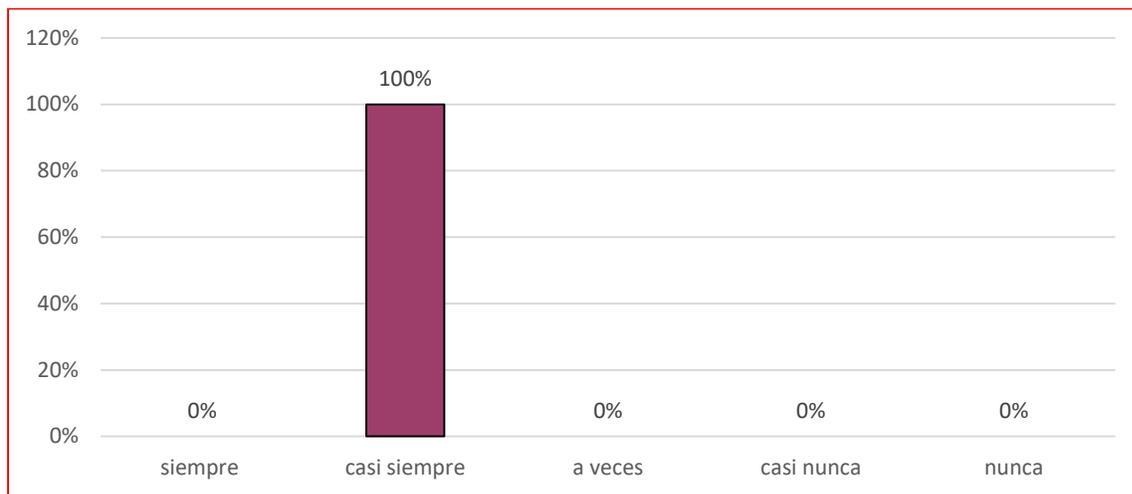
**INTERPRETACIÓN:** De un total de 6 trabajadores que representa el 100%. El 33.33% (2 trabajadores) encostado da como respuesta que casi siempre motiva a sus compañeros de trabajo, así mismo 50% (3 trabajadores) de los encostados mencionan que a veces motiva a sus compañeros de trabajo y el 16.67% (1 trabajador) encostado menciona que a casi nunca motiva a sus compañeros de trabajo. En este sentido la pollería el “GALLAZO” si motiva a las personas que trabajan dentro de la organización.

**Tabla 3** Comunicación

<u>ITEMS</u>	<u>N° DE TRABAJADORES</u>	<u>PORCENTAJE DE TRABAJADORES (%)</u>
Siempre	0	0%
Casi siempre	6	100%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encostados a los trabajadores.

**Figura 3** *Comunicación*



**Elaboración:** Propia

**INTERPRETACIÓN:** De un total de 6 trabajadores que representa el 100%. El 100% (6 trabajadores) de los encostados dan como respuesta que casi siempre realiza una buena comunicación con sus compañeros de trabajo. En este sentido la pollería el “GALLAZO” sostiene que casi siempre realizan una buena comunicación entre trabajadores.

### **DIMENSIÓN 1: Toma de decisiones**

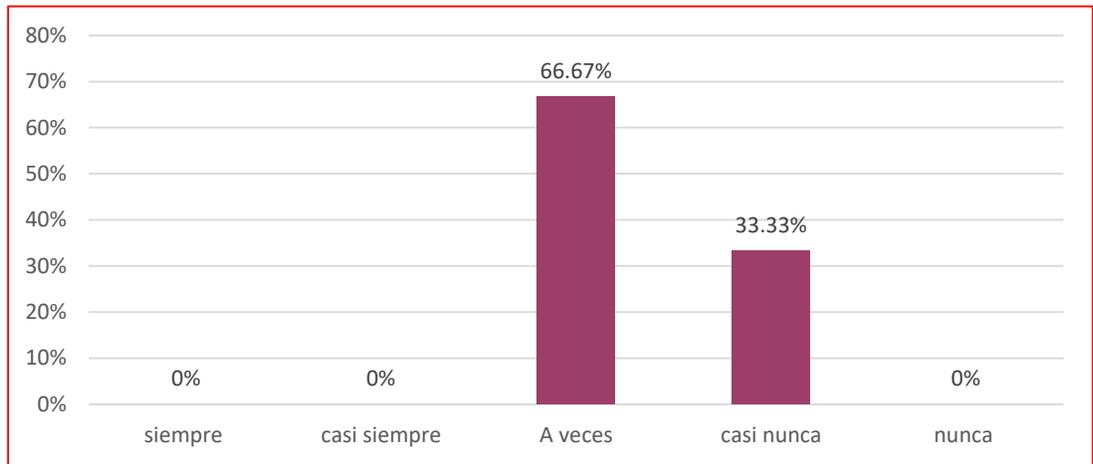
**Tabla 4** *Resolver problemas*

<u>ITEMS</u>	<u>N° DE TRABAJADORES</u>	<u>PORCENTAJE DE TRABAJADORES (%)</u>
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	4	66.67%
Casi nunca	2	33.33%
Nunca	0	0%

<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
--------------	----------	-------------

**Fuente:** Encostados a los trabajadores.

**Figura 4** Resolver problemas



**Elaboración:** Propia

**INTERPRETACIÓN:** De un total de 6 trabajadores que representa el 100%. El 66.67% (4 trabajadores) de los encostados dan como respuesta que a veces resuelven problemas y así mismo el 33.33% (2 trabajadores) de los encostados dan como respuesta que casi nunca resuelven problemas cuando se presenta dentro de la organización. En este sentido la pollería el “GALLAZO” sus trabajadores debes en cuando resuelven problemas cuando se presenta dentro de la organización.

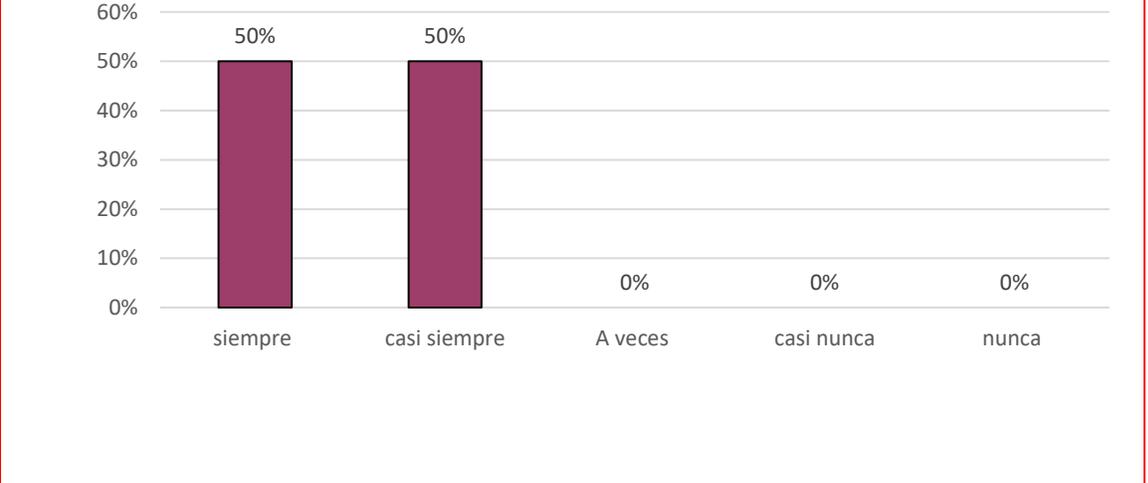
**Tabla 5** Resultado

<u>ITEMS</u>	<u>N° DE TRABAJADORES</u>	<u>PORCENTAJE DE TRABAJADORES (%)</u>
Siempre	3	50%
Casi siempre	3	50%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%

Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encostados a los trabajadores.

**Figura 5 Resultado**



**Elaboración:** Propia

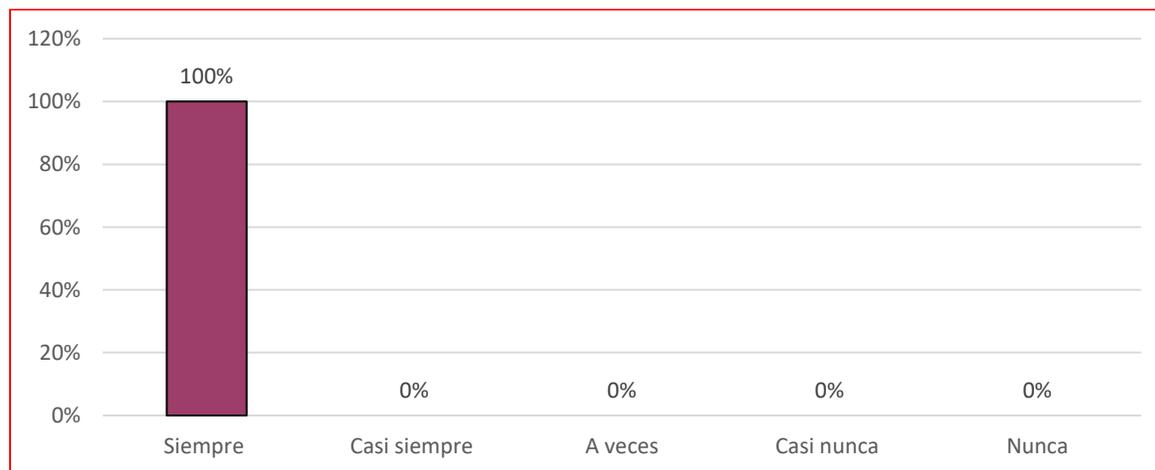
**INTERPRETACIÓN:** De un total de 6 trabajadores que representa el 100%. El 50% (3 trabajadores) de los encostados dan como respuesta que siempre los resultados se presentan todos los días y así mismo el 50% (3 trabajadores) de los encostados dan como respuesta que casi siempre los resultados se presentan todos los días. En este sentido la pollería el “GALLAZO”, los resultados que si se presentan todos los días.

**Tabla 6 Normas**

<u>ITEMS</u>	<u>N° DE TRABAJADORES</u>	<u>PORCENTAJE DE TRABAJADORES (%)</u>
Siempre	6	100%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encostados a los trabajadores.

**Figura 6 Normas**



**Elaboración:** Propia

**INTERPRETACIÓN:** De un total de 6 trabajadores que representa el 100%. El 100% (6 trabajadores) encostados da como respuesta que siempre cumplen con las normas de la organización. En este sentido la pollería el “GALLAZO” sus trabajadores que si cumplen con las normas establecidas por la organización.

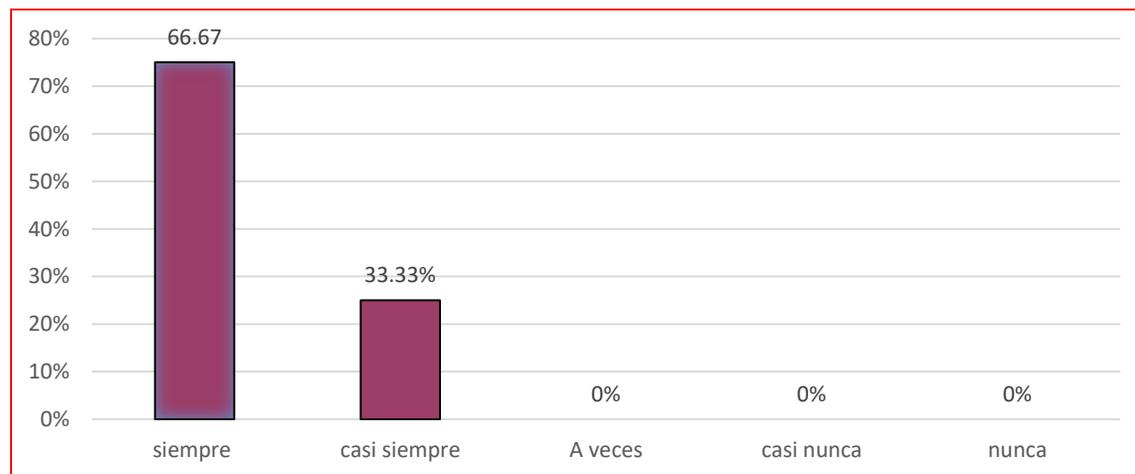
## DIMENSIÓN 2: Motivación

**Tabla 7 Satisfacción**

<u>ITEMS</u>	<u>N° DE TRABAJADORES</u>	<u>PORCENTAJE DE TRABAJADORES (%)</u>
Siempre	4	66.67%
Casi siempre	2	33.33%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encostados a los trabajadores.

**Figura 7 Satisfacción**



**Elaboración:** Propia

**INTERPRETACIÓN:** De un total de 6 trabajadores que representa el 100%. El 66.67% (4 trabajadores) de los encostados dan como respuesta que siempre se siente satisfecho trabajando en la empresa, así mismo 33.33% (2 trabajadores) encostado menciona que casi siempre se siente

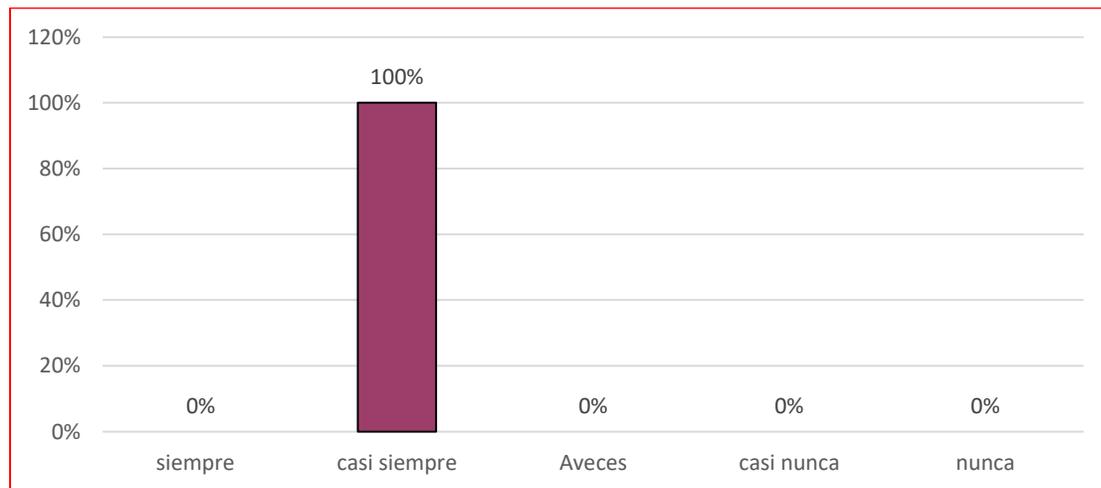
satisfecho trabajando en la empresa. En este sentido la pollería el “GALLAZO” los trabajadores se sienten satisfechos trabajando en esa empresa.

**Tabla 8** *Objetivo*

<u>ITEMS</u>	<u>N° DE TRABAJADORES</u>	<u>PORCENTAJE DE TRABAJADORES (%)</u>
Siempre	0	0%
Casi siempre	6	100%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encostados a los trabajadores.

**Figura 8** *Objetivo*



**Elaboración:** Propia

**INTERPRETACIÓN:** De un total de 6 trabajadores que representa el 100%. El 100% (6 trabajadores) de los encostados dan como respuesta que casi siempre lo cumplen con los objetivos

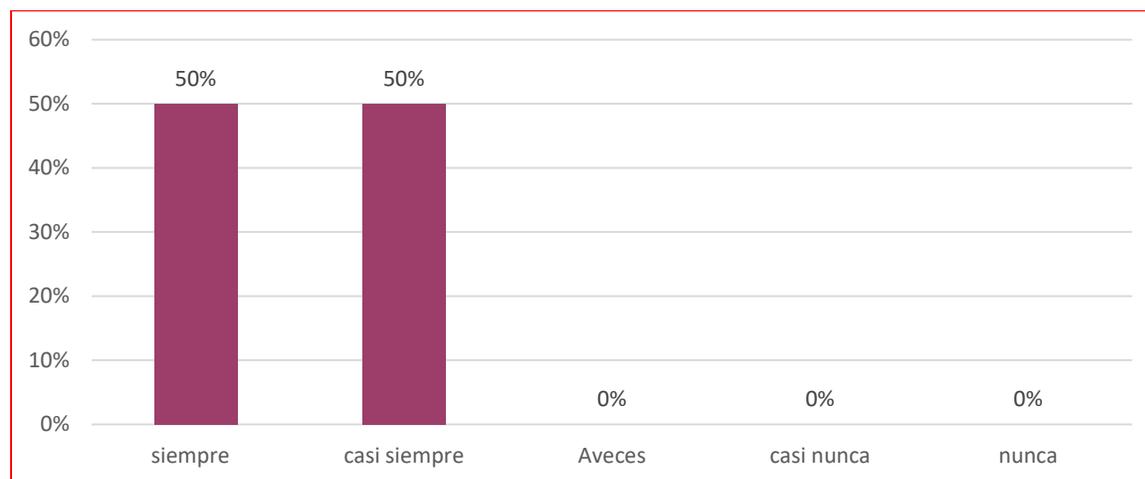
propuestos. En este sentido la pollería el “GALLAZO” si cumple con los objetivos que la organización se propuso.

**Tabla 9** *Conducta*

<u>ITEMS</u>	<u>N° DE TRABAJADORES</u>	<u>PORCENTAJE DE TRABAJADORES (%)</u>
Siempre	3	50%
Casi siempre	3	50%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encostados a los trabajadores.

**Figura 9** *Conducta*



**Elaboración:** Propia

**INTERPRETACIÓN:** De un total de 6 trabajadores que representa el 100%. El 50% (3 trabajadores) de los encostados dan como respuesta que siempre muestra una conducta motivadora

ante sus compañeros así también el 50% (3 trabajadores) de los encostados dan como respuesta que casi siempre muestra una conducta motivadora ante sus compañeros. En este sentido la pollería el “GALLAZO” los trabajadores si muestran una conducta motivadora dentro de la organización.

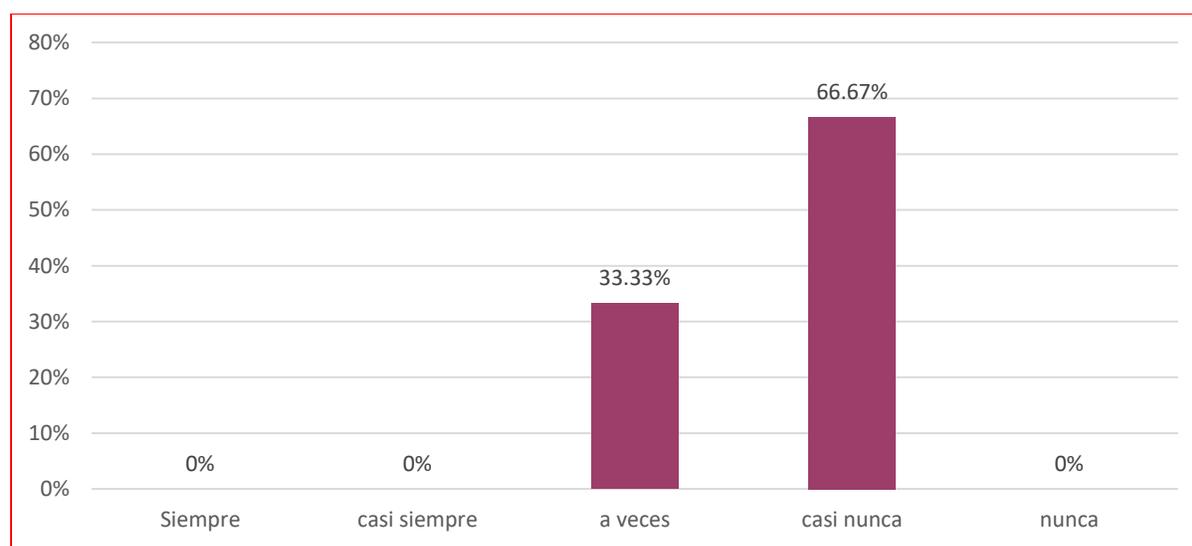
### **DIMENSIÓN 3: Comunicación**

**Tabla 10** *Experiencia*

<u>ITEMS</u>	<u>N° DE TRABAJADORES</u>	<u>PORCENTAJE DE TRABAJADORES (%)</u>
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	2	33.33%
Casi nunca	4	66.67%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encostados a los trabajadores.

**Figura 10** *Experiencia*



**Elaboración:** Propia

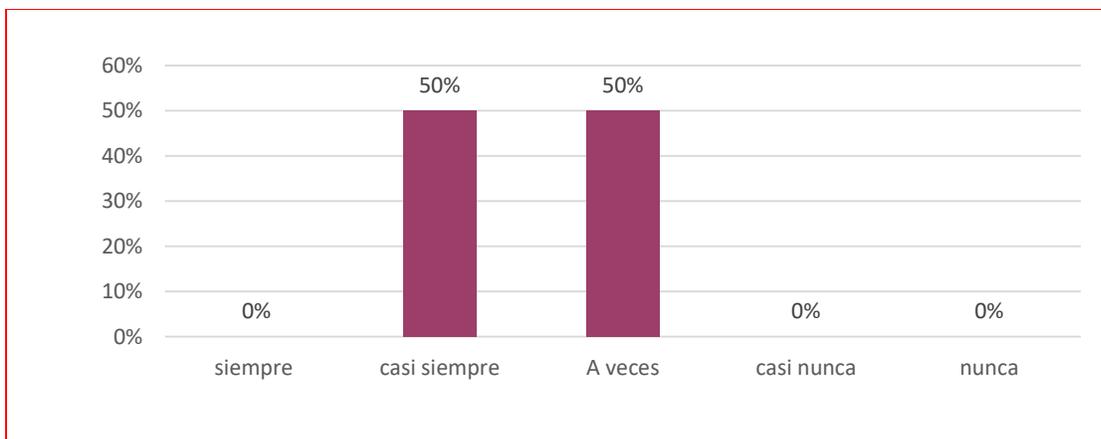
**INTERPRETACIÓN:** De un total de 6 trabajadores que representa el 100%. El 33.33% (2 trabajadores) de los encostados dan como respuesta que a veces han tenido que adquirir su experiencia, así mismo 66.67% (4 trabajadores) de los encostados dan como respuesta que casi nunca ha tenido que adquirir su experiencia. En este sentido la pollería el “GALLAZO” contrata a sus trabajadores que si quieren trabajar en la organización que sean responsables con sus actividades.

**Tabla 11** *Habilidades*

<u>ITEMS</u>	<u>N° DE TRABAJADORES</u>	<u>PORCENTAJE DE TRABAJADORES (%)</u>
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	3	50%
Casi nunca	3	50%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encostados a los trabajadores.

**Figura 11** *Habilidades*



**Elaboración:** Propia

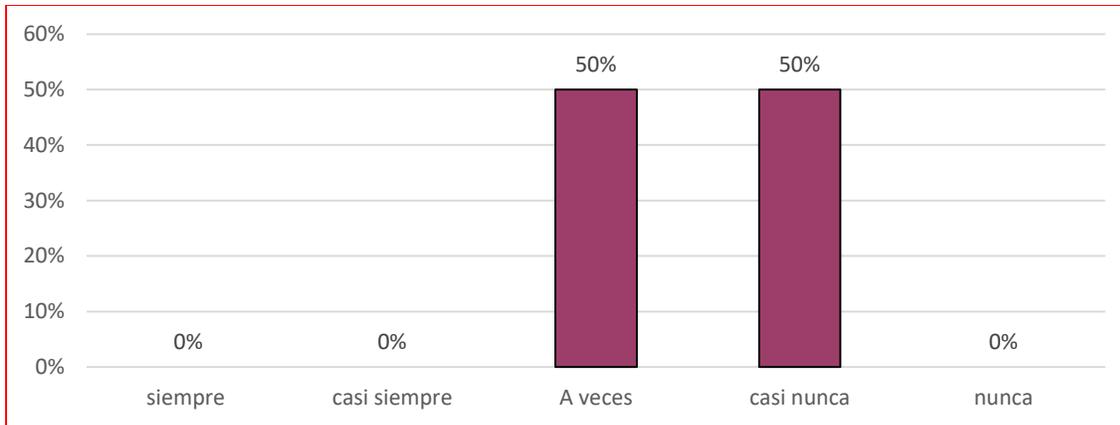
**INTERPRETACIÓN:** De un total de 6 trabajadores que representa el 100%. El 50% (3 trabajadores) de los encostados dan como respuesta que casi siempre pone en práctica sus habilidades dentro de la organización y así mismo el 50% (3 trabajadores) de los encostados dan como respuesta que a veces pone en práctica sus habilidades dentro de la organización. En este sentido la pollería el “GALLAZO” sus trabajadores si utilizan sus habilidades en sus actividades.

**Tabla 12** *Inteligencia emocional*

<u>ITEMS</u>	<u>N° DE TRABAJADORES</u>	<u>PORCENTAJE DE TRABAJADORES (%)</u>
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	3	50%
Casi nunca	3	50%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encostados a los trabajadores.

**Figura 12** *Inteligencia emocional*



**Elaboración:** Propia

**INTERPRETACIÓN:** De un total de 6 trabajadores que representa el 100%. El 50% (3 trabajadores) de los encuestados dan como respuesta que a veces da a fluir su inteligencia emocional ante sus compañeros y así mismo el 50% (3 trabajadores) de los encuestados dan como respuesta que casi nunca da a fluir su inteligencia emocional ante sus compañeros. En este sentido la pollería el “GALLAZO” sus trabajadores muestran sus inteligencias emocionales ante la organización.

## 5.2. Análisis de los resultados

**Objetivo General: Identificar el proceso de la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería el “GALLAZO” en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.**

Con respecto al reconocimiento, en la pollería el Gallazo se observó que del total de encuestados de 6 trabajadores (100%), el 66.67% de los trabajadores aplican la toma de decisiones dentro de la organización, el 50% señala que motivan a sus compañeros y el 100% realiza una buena comunicación. Estos resultados concuerda con Medina (2016) se evidenció que el 40% respondieron que frecuentemente, el 30% respondieron que a menudo y el 30% respondieron que frecuentemente hacen la evaluación de desempeño en la organización.

Según, el autor según (Brazzolotto S. , 2018) define que “Los objetivos de progreso, se consiguen gracias a que a través del sistema de evaluación del desempeño se pueden identificar necesidades de mejora y facilitar información al evaluado sobre lo que se espera de él. Los objetivos de apoyo, se alcanzan ya que la evaluación se convierte en un mecanismo de motivación además de facilitar la comunicación entre evaluador y evaluado. Por último, objetivos de supervisión, ya que la información que este sistema proporciona recibe un uso activo en la planificación y gestión de los recursos humanos de la empresa”.

**Objetivo Específico N° 1: Analizar los pasos de toma de decisiones en el proceso de la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollería: Caso pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.**

Con respecto a toma de decisiones en la pollería el Gallazo del total de encuestados 6 trabajadores (100%), el 66.67% responden que a veces resuelven problemas en su trabajo, 50% dan como respuesta que siempre da con éxito el resultado en su trabajo y el 100% responde que siempre cumplen con las normas de su trabajo. El resultado guarda concordancia con Gonzales (2017) que el 50% dijo que casi siempre, el 25% dijo que a menudo y el 25% dijo que a veces en ese sentido en la organización la toma de decisiones hacen un buen uso ya que mediante a ello se puede definir una respuesta adecuada.

Por lo tanto, la autora Moreira (2021) nos define que la “toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre diferentes opciones o formas posibles para resolver diferentes situaciones en la vida en diferentes contextos: empresarial, laboral, económico, familiar, personal, social, etc. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial”.

**Objetivo Específico N° 2: Aplicar las técnicas de motivación en el proceso de la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.**

Con respecto a la motivación en la pollería el Gallazo del total de encuestados 6 trabajadores (100%), el 66.67% dan como respuesta que siempre se siente satisfecho con su trabajo, así mismo 100% mencionan que casi siempre cumplen con los objetivos y el 50% menciona que siempre muestra una conducta motivadora ante sus compañeros. En este sentido la pollería el “GALLAZO” si motiva a las personas que trabajan dentro de la organización. El resultado se concuerda con Uceda (2013) el 67% respondieron que frecuentemente, el 33% respondieron que casi siempre y el 50% respondieron que a veces en ese sentido la motivación es utilizada en algunas ocasiones.

Según Ramírez (2015) nos menciona que “La satisfacción está referida al gusto que se experimenta una vez cumplido el deseo. Se puede decir entonces que la motivación es anterior al resultado, puesto que esta implica un impulso para conseguirlo; mientras que la satisfacción es posterior al resultado, ya que es el resultado experimentado”.

**Objetivo Específico N° 3: Describir las barreras de comunicación en el proceso de la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.**

Con respecto a la comunicación en la pollería el Gallazo del total de encuestados 6 trabajadores (100%), el 66.67% dan como respuesta que casi nunca requiere de su experiencia, el 50% responden que a veces hace el uso de sus habilidades en su trabajo y el 50% responden que a veces da a fluir su inteligencia emocional en su trabajo. En este sentido la pollería el “GALLAZO” sostiene que casi siempre realizan una buena comunicación entre trabajadores. el resultado

concuerta con Vargas (2015) que el 40% dijo que a veces, el 60% dijo que casi siempre y el 50% dijo que casi siempre hacen una buena comunicación con sus compañeros de trabajo.

Según Roffino (2019) define que “La comunicación hace referencia a la interacción social, es decir, a la acción y al resultado de comunicarse. Es una acción social necesaria, ya que si esta no existiese, nadie sería capaz de conocer a fondo el mundo que nos rodea y mucho menos compartir las experiencias propias de cada ser humano con los demás.

## VI. CONCLUSIONES

### 6.1. Conclusiones

**Objetivo General: Identificar el proceso de la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería el “GALLAZO” en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.**

En este trabajo de investigación analizamos la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería el “GALLAZO” en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019. Se concluye que la pollería el “GALLAZO” cumple con todas estas perspectivas para poder hacer la evaluación de desempeño personal en la organización a sus trabajadores, se sienten satisfechos de pertenecer en esta dicha pollería, la evaluación se realiza constantemente dentro de la organización. Toma de decisión, motivación y comunicación lo practican dentro de la organización y también entre compañeros de trabajo ya que aplicando estas herramientas será beneficioso para la empresa.

Se realiza en gran medida de manera individual, careciendo la empresa de un plan de capacitación y motivación.

**Objetivo Específico N° 1: Analizar los pasos de toma de decisiones en el proceso de la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollería: Caso pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.**

Se concluye que existe en la empresa una evaluación de desempeño personal, existe la toma de decisión dentro de la organización y es bueno aplicar esta herramienta en cualquier área, porque al presentarse un problema en la organización con el partícipe de todos los colaboradores con los

aportes se hará una lluvia de ideas y de acuerdo a ello el de alto mando analizará y podrá tomar una decisión.

De acuerdo a esa decisión se podrá resolver el problema presentado en cualquier ámbito de la organización.

**Objetivo Específico N° 2: Aplicar las técnicas de motivación en el proceso de la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.**

Se concluye que la dueña de la empresa motiva a sus trabajadores ya que aplica las técnicas dentro de la organización para su buen control, así mismo la empresa cumple con los objetivos propuestos. La dueña reconoce su desempeño que ejerce diariamente sus trabajadores, ya que es importante mantener esta técnica dentro de la empresa que será beneficioso y ayudará a sistematizar las operaciones en la empresa.

Desarrollar estos tipos de técnicas de motivación son de suma importante porque mediante a ello el responsable de la empresa podrá motivar a sus trabajadores, para así laborar motivado, entusiasmado en cualquier área de la organización y el resultado será positivo para la empresa.

**Objetivo Específico N° 3: Describir las barreras de comunicación en el proceso de la evaluación del desempeño personal en micro y pequeñas empresas rubro pollerías: Caso pollería el Gallazo en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.**

Se concluye que la dueña de la empresa cumple con las barreras de comunicación, en gran parte la dueña hace una contrata sin que tengan experiencia ya que el trabajador labora dentro de organización utilizando sus habilidades. Evalúan las tareas diariamente de acuerdo a ello la dueña

sabr  el nivel de su desempeño de su trabajador y sabr  premiarlo. Se presenta una buena comunicación dentro de la organización con los trabajadores y la dueña.

Las barreras de comunicación son muy útiles de aplicar en cualquier área de la organización, porque se podrían presentarse cualquier obstáculo y de no aplicar las medidas correctas para evitar podrían dificultar en la comunicación.

## **6.2. Aspecto complementario**

Durante la elaboración de este trabajo de investigación se han identificado varios puntos para su mejoría de la organización, para ello se han establecido las siguientes recomendaciones:

### **Evaluación del desempeño personal**

Aplicar una estrategia práctica que brinde una mejor calidad de evaluación y que se diferencie con las otras empresas del mismo rubro brindando un mejor servicio y satisfacción de sus trabajadores.

Se recomienda al dueño de la empresa seguir evaluando en el desempeño de sus trabajadores y mantener un ambiente adecuado para todos los que conforman a la empresa.

#### **a) Toma de decisiones**

Se recomienda realizar una capacitación de toma de decisiones, para que el dueño de la empresa pueda tomar una correcta decisión.

#### **b) Motivación**

Realizar talleres y capacitaciones de motivación para así los trabajadores est n motivados, entusiasmados.

#### **c) Comunicación**

Recomendar a la organización que brinde promociones, propaganda en alguna red televisa para su mayor reconocimiento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bandler, R. (2014). Toma de decisiones y solución de problemas. Obtenido de <http://servicios.unileon.es/formacion-pdi/files/2013/03/TOMA-DE-DECISIONES-2014.pdf>
- Barrera, J. H. (2015). Las hipótesis en investigación. Obtenido de <http://investigacionholistica.blogspot.com/2013/03/las-hipotesis-en-investigacion-cuando.html>
- Bengochea, V. P. (2009). Relación entre liderazgo, habilidades y desempeño. Papel de la capacitación. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/relacion-liderazgo-habilidades-desempeno-papel-capacitacion/>
- Brazzolotto, S. (2018). Aplicación de la evaluación del desempeño por competencias a las organizaciones. Obtenido de [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-de-investigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-de-investigacion.pdf)
- Brazzolotto, S. (2018). Evaluación del desempeño. Obtenido de [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-de-investigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-de-investigacion.pdf)
- Castellón, L. A. (2017). 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. Matagalpa. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>
- Chan, Y. M. (2014). Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>
- Delgado, I. (2016). Comunicación asertiva. Obtenido de <https://www.significados.com/comunicacion-asertiva/>
- Escamilla, R. (2016). Evaluación del desempeño. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/evaluacion-de-desempeno>
- Espinoza, A. (2019). Evaluacion del desempeño personal. Obtenido de <https://www.aret-activa.com/evaluacion-del-desempeno-laboral-que-es-y-como-se-desarrolla/>
- FIGUEROA, S. U. (2013). Evaluación de Desempeño. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-de-desempeno/>
- Freeman & Gilbert. (2008). Toma de desiciones. Obtenido de <https://sites.google.com/site/taniagabrielcar/unidad-4/4-0-concepto-de-toma-de-desiciones>
- Garay, A. (2015). Qué es el objetivo. Obtenido de [significados.com/objetivo/](https://www.significados.com/objetivo/)
- García, E. G. (2017). Qué es la motivación. Obtenido de [https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias\\_42710/](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/)
- Gómez, E. (2015). Obtenido de <https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los->

dias\_42710/#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20es%20un%20estado,en%20ellas%20para%20su%20culminaci%C3%B3n.

Gonzales, L. (2017). repositorio.uss.edu.pe. Recuperado el 09 de junio de 2018, de repositorio.uss.edu.pe:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4260/1/Cueva%20Peltroche%20-%20Gonzales%20Adrianzen%20%20.pdf>

Henríquez, J. S. (2017). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a04.pdf>

Herradón, P. R. (2014). La evaluación del desempeño y su relación con la productividad. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/348/TFG000342.pdf?sequence=1>

Herrera, C. V. (2016). Motivación. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>

Jaime, H. (2017). Evaluación del desempeño laboral. Obtenido de <https://www.holmeshr.com/blog/evaluacion-de-desempeno-laboral/>

JWIGODSKI. (2018). Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

Lince, M. (2015). Evaluación del Desempeño. Obtenido de <https://slideplayer.es/slide/2495641/>

- Lozano, E. (2017). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>
- Medina , Y. (2016). repositorio.uladech. Recuperado el 09 de junio de 2018, de repositorio.uladech.:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1798/MYPE\\_LIDERAZGO\\_TRANSACCIONAL\\_MEDINA\\_VARGAS\\_YANET\\_YESICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1798/MYPE_LIDERAZGO_TRANSACCIONAL_MEDINA_VARGAS_YANET_YESICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mejía, Y. (2016). Evaluación del desempeño con enfoques en las competencias laborales. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>
- Merino, M. (2017). Definición de conducta. Obtenido de <https://definicion.de/conducta/>
- Moreira, I. (2021). Toma de decisiones. Wikipedia, [https://es.wikipedia.org/wiki/Toma\\_de\\_decisiones](https://es.wikipedia.org/wiki/Toma_de_decisiones).
- Olmedo, J. (2015). Habilidades de la comunicación. Obtenido de [http://www.cca.org.mx/cca/cursos/administracion/artra/habad/habadm/habcom\\_had.htm](http://www.cca.org.mx/cca/cursos/administracion/artra/habad/habadm/habcom_had.htm)
- Orozco, I. R. (2017). Evaluacion del desempeño. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/135467/retrieve>
- Peña, R. (s.f.). Metodología de la investigación. Obtenido de [http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Perez, J. (2014). Dinificación de satisfacción. Obtenido de <https://definicion.de/satisfaccion/>
- Pérez, J. (2017). Definición de inteligencia emocional. Obtenido de <https://definicion.de/inteligencia-emocional/>

- Pita Fernández, S. P. (2014). Investigación cuantitativa y cualitativa. Obtenido de [https://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti\\_cuali2.pdf](https://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti_cuali2.pdf)
- Pizarro, T. (2017). Motivacion y el desempeño laboral de los trabajadores obreros de la empr. Inmobiliaria si Construyo Perú s.a.c. - San Juan de Lurigancho. lima, peru. doi:[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6956/PIZARRO\\_RT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6956/PIZARRO_RT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Raffino, E. (2018). Qué es la habilidad. Obtenido de <https://concepto.de/habilidad-2/>
- Ramírez, A. (2015). Motivación y conducta. Obtenido de <http://motivaciongrupob.blogspot.com/2012/03/motivacion-y-conducta.html>
- Ramírez, F. (2015). Satisfacción y motivación. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Satisfacci%C3%B3n\\_y\\_Motivaci%C3%B3n](https://www.ecured.cu/Satisfacci%C3%B3n_y_Motivaci%C3%B3n)
- Ramirez, R. A., & De La Cruz, S. M. (2016). repositorio.upao.edu. Recuperado el 09 de junio de 2018, de repositorio.upao.edu.: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1956/1/RE\\_ADMI\\_SARA.DELACRUZ\\_RENATO.RAMIREZ\\_LIDERAZGO.DESEMPE%C3%91O.CLIENTE.CLARO\\_DATOS\\_7046\\_70681138T.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1956/1/RE_ADMI_SARA.DELACRUZ_RENATO.RAMIREZ_LIDERAZGO.DESEMPE%C3%91O.CLIENTE.CLARO_DATOS_7046_70681138T.PDF)
- Ramos, M. (2014). Trabajo en equipo y toma de decisiones. Obtenido de <https://prezi.com/adrhdt90twk/trabajo-en-equipo-y-toma-de-decisiones/>
- Rodríguez, I. (2017). Evaluación del desempeño. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/135467/retrieve>
- Roffino, M. (2019). La comunicación. Obtenido de <https://concepto.de/que-es-la-comunicacion/>

Rojas, F. G. (2010). Población y muestra. Obtenido de [metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html](http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html)

Salinas , C. N. (2017). repositorio.uladech.edu.pe. Recuperado el 22 de septiembre de 2018, de [repositorio.uladech.edu.pe](http://repositorio.uladech.edu.pe):

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4765/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_Y\\_LIDERAZGO\\_SALINAS\\_NAVARRO\\_CINTHIA\\_NATHALY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4765/GESTION_DE_CALIDAD_Y_LIDERAZGO_SALINAS_NAVARRO_CINTHIA_NATHALY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Solano, I. (2016). Toma de decisiones gerenciales. Obtenido de <file:///C:/Users/LAPTOP/Downloads/Dialnet-TomaDeDecisionesGerenciales-4835719.pdf>

Toledo, N. (2019). Población y muestra. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

Torres, J. I. (2011). La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito oscus ltda de la ciudad de ambato en el año 2.010. Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>

Tovar, A. R. (2017). Monografía sobre trabajo en equipo. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/72089/TRABAJO\\_EN\\_EQUIPO.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/72089/TRABAJO_EN_EQUIPO.pdf)

Uceda , I. L. (08 de Julio de 2013). Influencia entre el nivel de motivacion laboral y el nivel de satisfaccion del cliente externo en las pollerias del distrito de la victoria en la ciudad de chiclayo. Chiclayo. Recuperado el 16 de setiembre de 2018, de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/127/1/TL\\_Uceda\\_Pintado\\_IndiraLizeth.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/127/1/TL_Uceda_Pintado_IndiraLizeth.pdf)

Ucha, F. (2018). Definición de experiencia. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/experiencia.php>

ULADECH. (2021). CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN. Obtenido de <file:///C:/Users/LAPTOP/Downloads/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>

Universia. (2017). Tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. Obtenido de <https://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>

Vargas , P. M. (22 de Noviembre de 2015). lima. Recuperado el 16 de setiembre de 2018, de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4443/VARGAS\\_GALVEZ\\_PABLO\\_MOTIVACION\\_AYACUCHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4443/VARGAS_GALVEZ_PABLO_MOTIVACION_AYACUCHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

VILCHERREZ, M. R. (2018). Caracterización de capacitación y evaluación del personal en las mype comercializadoras rubro accesorios de celulares del centro catacaos - piura, año 2017. Piura. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19067/CAPACITACION\\_EVALUACION\\_RISCO\\_VILCHERREZ\\_MARIA\\_DE\\_LOS\\_ANGELES.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19067/CAPACITACION_EVALUACION_RISCO_VILCHERREZ_MARIA_DE_LOS_ANGELES.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

# ANEXOS

## Anexo 1: Instrumento de recolección de datos

### ANEXO N° 2 ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### ENCUESTA DIRIGIDA AL DUEÑO Y A LOS TRABAJADORES

Señor (a)

La presente encuesta es anónima y forma parte de un trabajo de investigación titulada “**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PERSONAL EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO POLLERÍAS - CASO EMPRESA TAA8358 EN EL DISTRITO DE JESÚS NAZARENO, AYACUCHO 2019**” tiene como finalidad recolectar información, se le ruega responder con total sinceridad.

#### INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta se presenta un grupo de características sobre la evaluación del desempeño personal, cada una de ellas va seguida de 5 alternativas de respuesta que debe marcar; la alternativa que usted crea por conveniente.

N°	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
	<b>Variable: Evaluación del desempeño personal (Toma de decisiones, motivación, comunicación)</b>					
1	¿Usted aplica la toma de decisiones en su labor?	siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
2	¿Usted motiva a tus compañeros de labor?	siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
3	¿Realiza una buena comunicación con tus compañeros de trabajo?	siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

	<b>Dimensión 1: Toma de decisiones (Resolver problema, resultado, norma)</b>					
1	¿Usted resuelve problemas cuando se presenta dentro de la organización?	siempre	Casi siempre	A veces		Nunca
2	¿ Los resultados se presenta todo los días?	siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
3	¿Usted cumple con las normas de la organización?	siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	<b>Dimensión 2: Motivación (Satisfacción, objetivo, conducta)</b>					
1	¿Usted se siente satisfecho trabajando en la empresa?	siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
2	¿El objetivo que se propuso en la organización lo están cumpliendo?	siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
3	¿Usted brinda una conducta motivadora en la organización?	siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	<b>Dimensión 3: Comunicación (Experiencia, habilidades, inteligencia emocional)</b>					
1	¿Usted para su contrata tenió que requerir de su experiencia?	siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
2	¿Usted hace en práctica sus habilidades dentro de la organización?	siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
3	¿Usted da a fluir su inteligencia emocional ante sus compañeros?	siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Anexo 2: Evidencias de validación de Instrumento

<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE</b>									
<b>INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN</b>									
<b>ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN</b>									
<b>TÍTULO:</b> <b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PERSONAL EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO POLLERÍAS- CASO POLLERÍA EL GALLAZO EN EL DISTRITO DE JESÚS NAZARENO, AYACUCHO 2019.</b>									
<b>AUTORA:</b> <b>GUZMAN DIAZ, NÓRICA</b>									
<b>MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS</b>									
Orden	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso/agresivo?		¿Se necesita más ítems para medir los constructos?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VAR.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PERSONAL								
1	¿Usted aplica la toma de decisiones en su labor?	X		X	X				X
2	¿Usted motiva a sus compañeros de labor?	X		X	X				X
3	¿Realiza una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	X		X	X				X
DIM1	TOMA DE DECISIONES	X		X	X				
4	¿Usted trabaja en equipo con sus compañeros?	X		X	X				X
5	¿El resultado positivo los motiva a seguir brindando a la sociedad?	X		X	X				X
6	¿El producto que ofrecen es beneficioso para la organización?	X		X	X				X
DIM2	MOTIVACION								
7	¿Usted se siente satisfecho trabajando en la empresa?	X		X	X				X

8	¿El objetivo que se propuso en la organización lo están cumpliendo?	X		✓	X			X
9	¿Usted brinda una conducta motivadora en la organización?	X		✓	X			X
DIM3	COMUNICACIÓN							
10	¿Usted para su contrata tesó que requerir de su experiencia?	✓		✓	X			X
11	¿Usted hace en práctica sus habilidades dentro de la organización?	✓		X	X			X
12	¿Usted da a fluir su inteligencia emocional ante sus compañeros?	✓		✓	X			X




  
 Dr. GABRIEL GONZÁLEZ
   
 DIRECTOR GENERAL
   
 Finna y/o sello

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Roger Cabala Suárez ..... identificado con el número de DNI N° 71685832 ..... licenciado en Administración con CARNET DE COLEGIO N° 032393-5600 he revisado el proyecto de tesis denominado "EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PERSONAL EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO POLLERÍAS: CASO POLLERÍA EL GALLAZO EN EL DISTRITO DE JESÚS NAZARENO, AYACUCHO 2019" que desarrolla el estudiante en administración Guillermo Diaz Múgica ..... CON DNI N° ..... para obtener el grado académico de bachiller en ciencias administrativas.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de optimizar los resultados, valido el instrumento presentado por el estudiante puesto que reúne las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho, 20 de mayo del 2021

  
  
**DR. ROGER CABALA SUÁREZ**  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

Firma y/o sello

**Anexo 3: Formatos de consentimiento informado (si aplica)**

**ANEXO 4: Consentimiento informado**

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

La finalidad de este protocolo 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 Evaluación Del Desempeño Personal En Micro Y Pequeñas Empresas Rubro Pollerías: Caso Pollería El Gallazo En El Distrito De Jesús Nazareno, Ayacucho 2019, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es generar una Evaluación Del Desempeño Personal En Micro Y Pequeñas Empresas Rubro Pollerías: Caso Pollería El Gallazo En El Distrito De Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

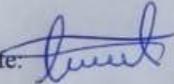
Para ello, se le invita a participar en una encuesta que tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

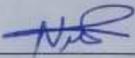
Al concluir la investigación, usted podrá tener acceso a la misma a través del repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Sussy Liliana Tucno Ruiz

Fecha: 21-09-21

Firma del participante: 

Firma del investigador: 

SOLICITO: PERMISO PARA ELABORAR  
MI PROYECTO DE BACHILLER CON LA  
EMPRESA

SRa. ZUCY TUCNO RUIZ DUEÑA DE LA POLLERÍA EL GALLAZO

Yo, GUZMAN DIAZ NÓRICA, Identificado con DNI N° 71779918, con domicilio en la Av. Los Incas sin N°, estudiante de la escuela de administración de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, ante usted me presento y expongo:

Por motivos de trabajos de investigación, me presento a su digno local a fin de solicitarle su permiso para poder elaborar mi trabajo de taller con la empresa.

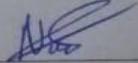
Por esta razón y como estudiante de esta actividad académica nacional, y para contemplar una mejor labor académica, estoy seguro de contar con su amable atención.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Acceder a mi solicitud por ser justicia que espero alcanzar por lo que quedare muy agradecido.

Ayacucho, 22 de Junio del 2019

  
214349893

  
GUZMAN DIAZ NÓRICA

## AUTORIZACIÓN

Yo...Sussy...Liliana...Tucno...Ruiz gerente y/o propietaria de la empresa pollería el Gallazo autorizo a la señorita Guzman Diaz Nórica, Bachiller en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para que pueda realizar la aplicación de encuestas a los trabajadores que laboran en la empresa.

De esta manera doy la credibilidad y veracidad a la ejecución de los instrumentos de recolección de datos que se ha de utilizarse para fines únicos y exclusivamente académicos.

Ayacucho,... de noviembre del 2019



---

Atentamente

ITEM	ACTIVIDAD	FECHA													
		Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14
1	Entrega del proyecto de investigación (aprobado en tesis I). Evidencia de gestión de la organización para la ejecución el proyecto de investigación.														
2	Entrega de cronograma de actividades de Tesis II.														
3	Entrega del instrumento de recolección validado.														
4	Revisión bases teóricas – uso de turnitin. Mejora del marco teórico-conceptual y los antecedentes.														
5	Entrega de la prueba piloto para verificar la confiabilidad el instrumento-Excel.														
6	Aplicación del instrumento de recolección de datos a la muestra en estudio.														
7	Avance de la recolección de datos. Información para verificar el cumplimiento de los principios éticos. Verificación del cumplimiento de los principios éticos el código de ética.														
8	El DT realiza la meta cognición de los componentes del marco teórico- conceptual y la ejecución de la metodología.														
9	Concluye con la recolección de la información.														

<b>10</b>	Codificación y tabulación de los datos.																
<b>11</b>	Elaboran los cuadros y gráficos.																
<b>12</b>	Análisis de resultados.																
<b>13</b>	Avances en el análisis e interpretación de los cuadros de la investigación.																
<b>14</b>	Resultados- uso de turnitin. Informe mejorado de los resultados y análisis de resultados.																

## Anexo 5: Presupuesto

<b>Presupuesto de desembolso (Estudiantes)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
Impresiones	70	1	7.00
Papel bond A4( 15 hojas)	15		1.50
Internet			
Fotocopias	10	1	1.00
<b>Servicios</b>			
Uso de turnitin	50.00	1	50.00
Gasto de viaje			
Pasaje	4.00		4.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			63.50
<b>Total (S/.)</b>			63.50

**Anexo 6: Empresas pollerías registradas en la municipalidad de Jesús Nazareno**

<b>GIRO DE NEGOCIO</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
Restaurante – pollería	Jr. Ciro alegría N° 281
Pollería	Jr. Cesar vallejo N° 501
Pollería – parrillas	Av. Universitaria MZ. “G” Lote N° 9-02
Pollería – chifa	Av. Señor de los milagros MZ. “M” Lote N° 01
Pollería – chifa	Jr. Ciro alegría
Pollería – chifa	Av. Señor de los milagros
Cubichería pollería	Av. Señor de los milagros
Restaurante y pollería	Vía de evitamiento
Venta de comida – pollería – chifa	Jr. José María Arguedas

## Anexo 7: Empresa registrada en el SUNAT

Resultado de la Búsqueda	
RUC:	10447688358 - DE LA CRUZ CERON FREDY
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Tipo de Documento:	DNI 44768835 - DE LA CRUZ CERON, FREDY
Nombre Comercial:	EL GALLAZO Afecto al Nuevo RUS: SI
Fecha de Inscripción:	14/03/2019
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	-
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIIU 55205 - RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	BOLETA DE VENTA
Sistema de Emisión Electrónica:	-
Afiliado al PLE desde:	-
Padrones:	NINGUNO

# Taller

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

[www.studocu.com](http://www.studocu.com)

Fuente de Internet

4%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo