



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**DESEMPEÑO LABORAL COMO FACTOR
RELEVANTE PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LOS
EMPRESARIOS EN LAS MYPES DEL
SECTOR SERVICIO, RUBRO CLÍNICA DEL
DISTRITO DE HUÁNUCO 2021**

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

AUTOR

**TAFUR ALVARADO, GERSON HENRY
ORCID: 0000-0001-7052-3980**

ASESOR

**POMA ANCCASI, SIMÓN
ORCID: 0000-0001-6594-8650**

**LIMA – PERÚ
2022**

1. Equipo de trabajo

AUTOR

Tafur Alvarado, Gerson Henry

ORCID: 0000-0001-7052-3980

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Lima,

ASESOR

Poma Anccasi, Simón

ORCID: 0000-0001-6594-8650

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Lima, Perú

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, Jose German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

2. **Hoja de firma del jurado y asesor**

Rosillo de Purizaca, María del Carmen
Presidente

Salinas Gamboa, José German
Miembro

Mino Asencio, María Isabel
Miembro

Poma Ancasi, Simón
Asesor

3. Hoja de Agradecimiento y/o dedicatoria

Agradezco A Dios, quien me ha conducido por el sendero de la verdad y así poder llegar a este momento crucial de mí vida; además les dedico a mis padres quienes son los principales pilares de mí hogar, siempre con sus consejos sabios Supieron guiarme y hacer realidad mis sueños de ser un profesional de bien.

El autor.

4. Resumen y abstract

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado el desempeño laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro clínico, del distrito de Huánuco 2021, tuvo como objetivo general determinar las mejoras del desempeño laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo de diseño no experimental- transversal. La muestra de investigación fue no probabilística y censal ya que estuvo conformado por 30 Mypes del sector servicio, rubro clínicas de Distrito de Huánuco. Los principales resultados que se obtuvieron fueron: 43% siempre se encuentra satisfecho con los colaboradores, 37% muy pocas veces se toma en cuenta las participaciones, .53% nunca la empresa recompensa a sus colaboradores, 33% casi siempre fomenta acciones de reciclaje, 30% casi siempre se orienta hacia el servicio de la población, 33% muy pocas veces posee ventaja de rentabilidad. Finalmente se concluyó que existe muy poco compromiso de las mypes encuestadas respecto a brindar herramientas para su desempeño del colaborador y sostenibilidad de los emprendimientos.

Palabras claves: Desempeño laboral, sostenibilidad, emprendimientos, Mypes

Abstract

This research work entitled job performance. as a relevant factor for the sustainability of the. ventures in mypes. of the service sector, clinical category, of the district of Huánuco 2021, had the general objective of proposing improvements in work performance as a relevant factor for the sustainability of ventures in mypes. The methodology was quantitative, descriptive level of non-experimental-transversal design. The research sample was non-probabilistic and census since it was made up of 30 Mypes. of the sector. service, clinic category of District of Huánuco. The main results obtained were: 43% are always satisfied with the collaborators, 37% very rarely take into account the participations, 53% the company never rewards its collaborators, 33% almost always encourages recycling actions, 30% is almost always oriented towards the service of the population, 33% very rarely has a profitability advantage. Finally, it was concluded that there is very little commitment of the surveyed mypes with respect to providing tools for their collaborator performance and sustainability of the enterprises.

Keywords: Work performance, sustainability, entrepreneurship, Mypes

5. contenido

1. Equipo de trabajo	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
3. Hoja de Agradecimiento y/o dedicatoria	iv
4. Resumen y abstract	v
5. Contenido.....	vii
6. Índice de tablas y figuras	viii
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Bases teóricas.....	28
III. Hipótesis	72
IV. Metodología.....	73
4.1. Diseño de la Investigación.....	73
4.2. Población y muestra	74
4.3. Definición y operacionalización de las variables	75
4.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	76
4.5. Plan de Análisis	77
4.6. Matriz de consistencia.....	79
4.7. Principios éticos.....	80
V. Resultados.....	85
5.1. Resultados.....	85
5.2. Análisis de resultados	103
VI. Conclusiones y Recomendaciones	108
6.1. Conclusiones	108
6.2. Recomendaciones	110
Referencias Bibliográficas	112
Anexos	116
Anexo 01: Cronograma de actividades.....	117
Anexo 02. Presupuesto.....	118
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos	119
Anexo 04: Consentimiento informado	121
Anexo 05: Propuesta de Mejora	123
Anexo 06: Directorio de MYPES en estudio.....	128

6. Índice de tablas y figuras

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. La empresa promueve esfuerzo común.....	85
Tabla 2. La empresa se enfoca en la calidad de servicio.	86
Tabla 3. La empresa orienta en la satisfacción laboral	87
Tabla 04. La empresa orienta en la satisfacción laboral	88
Tabla 05. La. empresa gestiona el clima organizacional favorable	89
Tabla 06. La empresa promueve la participación de los colaboradores	90
Tabla 07. La. empresa tiene establecido políticas de trabajo con eficiencia y eficaz.	91
Tabla 08. La empresa gestiona procesos de administración por resultados.....	92
Tabla 09. La empresa administra el proceso de desempeño laboral	93
Tabla 10. La empresa tiene establecido políticas ambientales	94
Tabla 11. La empresa realiza acciones de reciclaje	95
Tabla 12. La empresa administra del impacto el medio ambiente.....	96
Tabla 13. La empresa realiza una adecuada labor de responsabilidad social.	97
Tabla 14. La empresa se orienta hacia el servicio con equidad.	98
Tabla 15. La empresa brinda oportunidad laboral en la zona.	99
Tabla 16. La empresa administra en el proceso de productividad	100
Tabla 17. La empresa gestiona la participación en el mercado.	101
Tabla 18. La empresa administra la rentabilidad en forma sostenible.....	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01. La empresa promueve esfuerzo común.....	85
Figura 02. La empresa se enfoca en la calidad de servicio.....	86
Figura 03. La empresa orienta en la satisfacción laboral.....	87
Figura 04. La empresa gestiona una comunicación efectiva organizacional.....	88
Figura 05. La empresa gestiona el clima organizacional favorable.....	89
Figura 06. La empresa promueve la participación de los colaboradores.....	90
Figura 07. La. empresa tiene establecido políticas de trabajo con eficiencia y eficaz. ..	91
Figura 08. La empresa gestiona procesos de administración por resultados	92
Figura 09. La empresa administra el proceso de desempeño laboral	93
Figura 10. La empresa tiene establecido políticas ambientales	94
Figura 11. La empresa realiza acciones de reciclaje	95
Figura 12. La empresa administra del impacto el medio ambiente.	96
Figura 13. La empresa realiza una adecuada labor de responsabilidad social.....	97
Figura 14. La empresa se orienta hacia el servicio con equidad.....	98
Figura 15. La empresa brinda oportunidad laboral en la zona.	99
Figura 16. La empresa administra en el proceso de productividad	100
Figura 17. La empresa gestiona la participación en el mercado.....	101
Figura 18. La empresa administra la rentabilidad en forma sostenible.	102

I. Introducción

Durante los últimos años el mundo ha ido evolucionando a grandes escalas y en constantes cambios tecnológicos, la crisis sanitaria un problema que se mostraba oculto para todos; la falta de preparación de las empresas especialmente de las Mypes para poder afrontar eventualidades que en este caso ha causado no solo muertes sino desde otra perspectiva afecto económicamente que se vino produciendo un quiebre para muchos negocios, esta nueva realidad obligo a las empresas a desarrollar nuevas estrategias para mantenerse en el mercado competitivo en los diferentes rubros, especificando en el rubro de servicios y no verse afectados por cambios continuos que se viene generando.

En mundo y América Latina Las Micro y pequeñas empresas (Mypes) No han sido ajenos a esta realidad, son medios económicos que en su gran mayoría tiene mayor capacidad para poder generar empleos es la parte fundamental para desarrollar y crecer económicamente, logrando así el desarrollo del país ya que viene hacer una población en su mayoría mypes lo que mueve a la economía del país, Los Mypes tiene bajos niveles de productividad y una marcada informalidad, debido a muchos factores relacionados con la poca importancia de agentes participantes; relacionados con el capital, inseguridad y poco apoyo del gobierno.

En el Perú, las Mypes tiene una gran importancia en la generación de empleos, son algunos de los sectores los que han logrado un considerable desarrollo mejorando así la calidad y el nivel de vida, con la posicional colectiva e individual en los distintos sectores, especialmente en el sector servicio. Las Mypes en el Perú representan el 95% de los

negocios, siendo responsable de poder producir el 40% del PBI, dando trabajo a más del 85% de la Población Económicamente Activa. El peruano (2020)

En el país las Mypes desde hace 40 años; sigue siendo una de las principales fuentes de empleos y son responsable en el desarrollo económico, se ven obligadas a enfrentarse a grandes retos como la informalidad, escaso conocimiento tecnológico, sumando a ello la dificultad a acceder al financiamiento y existe muy poca ayuda del estado.

El desempeño laboral es muy deficiente en muchos de las Mypes es por ello que se requiere implementar una herramienta que servirá para mejorar el nivel de desempeño laboral en sus áreas de trabajo y poder cumplir con las metas y objetivos de las empresas. La sostenibilidad se presenta como un reto para las Mypes, sus definiciones fueron teniendo cambios y adecuándose con el pasar de los años; buscando así el desarrollo y mejora continua. La sostenibilidad puede ser enfocado desde tres aspectos que están relacionados entre sí, los cuales son: 1.) Ambiental 2) Social 3) Económico.

Por esta razón se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las mejoras del desempeño laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro clínica del Distrito Huánuco 2021.

Donde el objetivo general de la investigación fue: Determinar las mejoras del desempeño laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro clínica del Distrito Huánuco 2021.

Y sus objetivos específicos: 1) Identificar el desempeño laboral como factor relevante para la mejora de sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro Clínicas del Distrito Huánuco 2021.2.) Describir el desempeño laboral como factor

relevante para la mejora de sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro clínicas del Distrito Huánuco 2021. 3) Elaborar la propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro clínica del Distrito Huánuco 2021.

Por otra parte, la investigación tuvo como justificación teórica ya que se emplearon teorías y conceptos de las fuentes verídicas y confiables, así también, tuvo una justificación práctica porque se elaboró una propuesta de mejora que describen las características de las variables atención al cliente y sostenibilidad de los emprendimientos y por último la justificación metodológica porque empleo un diseño descriptivo, no experimental y transversal.

La metodología de investigación utilizada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo tuvo como diseño no experimental y transversal, la población estuvo conformada por 30 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas del Distrito de Huánuco 2021, la muestra fue no probabilística estando integrada por el 100% de la población a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas para recolectar la información.

Los principales resultados que se obtuvieron que: la población de mypes participantes del estudio, respecto a la información recolectada por el instrumento de recolección de datos, se obtuvo que: por parte del desempeño laboral se observa que existe deficiencias en el nivel de desempeño de los colaboradores por motivo que los gerentes o dueños de las empresas no involucran a los objetivos de la empresa y no cubren todas sus necesidades básicas para desempeñarse adecuadamente.

Por otro lado, en la variable de sostenibilidad del emprendimiento, se ha visto que se debe respetar el valor ambiental, económico y social para continuar con el desarrollo de las actividades de las empresas por una cantidad mayor de años, pero, aun logran conseguir poder desarrollar una sostenibilidad del todo completa y sin retrasos.

Se llegó a la conclusión que, se elaboró y propuso una propuesta para la mejora del desempeño laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro Clínica del Distrito Huánuco 2021.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

En el presente proyecto de investigación, desempeño laboral y la sostenibilidad de los emprendimientos en el sector servicio, rubro clínica Distrito de Huánuco 2021, han sido tratado en las diferentes los contextos, en tiempos sobre todo con las diferentes fines, y que estos sirven así como un marco referencial en la que las cuales refuerzan, luego que han sido realizado para la revisión de los antecedentes en la distintas bibliotecas en las distintas universidades del distrito, encontraran algunas de las investigaciones que están siendo relacionados al tema y que ayudan a sacar sus propios para la conclusión.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Hoffens (2018), la presente investigación con título Capacitación y desempeño laboral, se realizó en el departamento de Quetzaltenango en la empresa Tenería San Miguel en dicho trabajo participaron los integrantes del departamento operativo en Colombia. El objetivo general que se planteó fue determinar la relación que existe entre la capacitación y la relación con el desempeño laboral. La metodología que empleo en su investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo en donde participaron 36 personas, están fueron cuestionadas en medio de las necesidades de capacitación y cómo influyen estas en el desempeño laboral. Los resultados que obtuvo fueron que el 65% de las ocasiones las empresas si capacita al personal con nuevos métodos. El 25% de personas dijo que la empresa implementa medidas de producción sostenible, además, solamente el 4% de los encuestados indicaron que no realiza capacitación en el área de trabajo. El 88% de

trabajadores menciona que cuando hay capacitación y mejora de calidad. El 77% de los encuestados dicen que si les ha realizado un diagnóstico de necesidades de capacitación por lo menos una vez durante su trabajo en la empresa y solo el 23% menciona que nunca se le ha realizado una evaluación de este tipo. El 85% de los encuestados menciona medir los resultados de las tareas asignadas al personal es muy importante. El 96% de los colaboradores menciona que se sienten motivados y más seguros a tener conocimientos necesarios para la realización de su labor. Por último, el 24% menciona que la metodología no era adecuada en el momento de la capacitación y eso responde a que no todas las personas pueden aprender de la misma manera. Las conclusiones de su investigación fue que, si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa tendría, por lo que es completamente necesario para el éxito de la organización. También, que los elementos de capacitación no llenan las necesidades de la organización por lo no se han obtenido nuevos resultados positivos para la organización provenientes de la medición del desempeño. Así mismo, no se cuenta con un plan de capacitación adecuado para la organización, en donde se propongan fechas, temas, metodología y participantes para las diferentes capacitaciones, así como los encargados de transmitir los conocimientos en los temas de crecimiento personas.

Pinzón (2019), desarrollo una tesis titulada, el emprendimiento verde como generador de sostenibilidad en la pequeña empresa de Bogotá del subsector de cosméticos. El objetivo general que se planteo fue analizar el emprendimiento verde realizado en las pymes como generador de sostenibilidad en la ciudad de Bogotá. La metodología que empleo en su investigación fue diseño de tipo cuantitativo, descriptivo, con la finalidad

de realizar una investigación es base a cifras numéricas y desarrollar especificaciones de propiedades y características. Los resultados que obtuvo fueron que el 80% de las empresas encuestadas tienen más de 15 años de creación y el restante tiene entre 1 a 10 años de creación, la relación de empleados con las empresas, reflejan que el 45% de empresas son pequeñas, el 40% son medianas, el 10% son mypes y el 10% son grandes empresas. Las conclusiones de su investigación fueron, las pymes del subsector empresarial colombiano tienen un gran potencial por ser un subsector estratégico para el gobierno del país. Se evidenció que las mypes están ubicadas en la ciudad de Bogotá y se pudo identificar que los principales elementos representativos de la sostenibilidad empresarial entre los cuales se encuentran: aplicación del triple botton, actuación frente a las normas, SGA, RSE y stakeholder. De acuerdo, a lo mencionado por el autor se puede entender que emprendimiento verde es un generador de sostenibilidad dentro de las pymes.

Ludeño (2019), en su tesis La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Célica. El objetivo general que se planteó fue fundamentar los presupuestos teóricos de la satisfacción y el desempeño laboral, caracterizar la situación actual del Centro de Salud e investigar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral del empleado. La metodología que empleó en su investigación fue empleada fue el tipo cuantitativo, con nivel exploratorio Se utilizaron dos instrumentos de recopilación de datos para el estudio. La población total fue de 35 empleados, de los cuales 34 fueron encuestados. Los datos han sido recolectados mediante cuestionario estructurado y analizados utilizando SPSS versión 25.0. Se utilizaron estadísticas descriptivas,

distribuciones de frecuencia, porcentajes y análisis inferencial de estadísticas-regresiones. Los resultados que obtuvo fueron la correlación realizados mostraron que hay una correlación de 0,576 entre la Satisfacción y el Desempeño Laboral con una significación bilateral de valor 0,000. Se trata de una correlación lineal positiva moderada. Las conclusiones de su investigación fueron: que la satisfacción laboral tiene un impacto en el desempeño de los empleados. Sobre la base de los hallazgos anteriores, el Centro de Salud B IESS de Céllica debería tomar medidas apropiadas para mejorar el nivel de satisfacción laboral de sus empleados para motivarlos a alcanzar un mejor desempeño.

Urdiales (2018), en su tesis titulado la gestión Administrativa de los recursos económicos y su incidencia en la sostenibilidad de las empresas PYMES comerciales en la ciudad de Machala. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador. El objetivo general que se planteo fue Analizar la gestión administrativa de los recursos económicos para determinar su incidencia en la sostenibilidad de las pymes comerciales de la ciudad de Machala. La metodología que empleo en su investigación fue de tipo cuantitativo y cualitativo, nivel de investigación fue explicativo, técnica utilizada observación, revisión documental, encuesta, como instrumento el cuestionario, muestra 241 MYPES, los resultados que obtuvo fueron: El tiempo de permanencia en el mercado de las pymes de la ciudad de Machala es entre 5 y 10 años, el 95% de los administradores indican que no reciben ningún tipo de ayuda por parte del Estado, el uso de las herramientas tecnológicas se limita al uso del computador, en la mayoría de los casos; el 57% funciona en locales alquilados, el 54% tienen entre 1- 3 trabajadores; el tamaño de sus activos se encuentran entre los 5000 y 10000 UDS; el 62% de los emprendedores no

considera importante la capacitación; su estrategia de posicionamiento es el de enfocarse al cliente; tienen limitado financiamiento y por lo general no pertenecen a ninguna asociación. Las conclusiones de su investigación fueron, la gestión administrativa de los recursos económicos tiene como objetivo optimizar y multiplicar los recursos de las organizaciones. En el caso de las pymes, estos son de suma importancia debido a que se enfoca en sacar el mayor provecho a los recursos disponibles, pero también apoya la toma de decisiones orientadas a que esos recursos puedan entregar resultados. Si bien que la empresa este teniendo resultados para asegurar su sostenibilidad, es también necesario mencionar que la investigación demostró que factores como las ayudas del Estado, un mejor manejo de las herramientas tecnológicas, disponer de locales adecuados, la capacitación, planificación, y el disponer de herramientas para hacer frente a la competencia son factores que también contribuyen al éxito y sostenibilidad de las pymes. En la investigación se realizó la revisión teórica de aquellos conceptos más importantes que contribuyen a la gestión administrativa de los recursos económicos donde se expone la importancia de la planeación, la ejecución y análisis, control y decisión. De esta manera si las empresas disponen de recursos económicos, financieros y humanos y llegan a combinarlos con eficiencia para ofrecer una respuesta satisfactoria a las demandas que tiene la sociedad. Entre los grandes problemas a los que se ven continuamente enfrentados son: la falta de liderazgo y falta de asesoría, lo que ha llevado a que se generen situaciones de desconfianza, evitando de esta manera la aparición de lazos asociativos, que podrían contribuir a su permanencia y desarrollo en el mercado. La aparición en el mercado de grandes marcas y corporaciones ha contribuido a la transformación de los hábitos de

consumo de los ciudadanos y a la necesidad de evolución de las pequeñas y medianas empresas para no quedar relegados.

Espín (2017), en su tesis. plan estratégico en talento humano enfocado en salud y desempeño laboral en una empresa odontológica ecuatoriana, realizada en la ciudad de Quito, Ecuador. El objetivo general que se planteo fue realizar un plan estratégico del talento humano que tenga impacto en la gestión de seguridad y salud en el trabajo en una clínica dental. La metodología que empleo en su investigación fue para ello utilizó un enfoque cuantitativo descriptivo. A través del presente trabajo la autora pretende demostrar la importancia de un plan estratégico para la mejora de las condiciones laborales en la empresa a través del área de talento humano, señala también la importancia de que dicho personal manténgase siempre actualizado respecto al marco legal del país en temas de SST. Los resultados que obtuvo fueron que existen múltiples enfermedades y accidentes a los que están expuestos los trabajadores, por ejemplo: más de un 36% mencionó haber tenido enfermedades musculo esqueléticas a causa de malas posturas, un 50% señaló haber tenido dolores en el cuello, un 16.7%, molestias en las muñecas, manos y dedos ocasionados por vibraciones de los instrumentos utilizados. Un dato interesante hallado es que solo el 60% de los encuestados decía conocer que existe un responsable de la salud y seguridad en el trabajo, mientras que un 36% decía que no existe. De allí la importancia de comunicar de manera precisa y oportuna los objetivos, planes, organización y funciones a todos los empleados de las Mypes, por otro lado, más del 70% señala haber recibido información o capacitación sobre los riesgos laborales en la empresa, en menor porcentaje el 38% de los encuestados señalan estar expuestos a cortes

y pinchazos. Existen otros riesgos laborales presentes como enfermedades de la vista y a los oídos a causa del uso continuo de maquinarias y equipos con luces no ionizantes y con ruidos, además concluye en que si no se toman en cuenta estos peligros potenciales podrían desencadenar en enfermedades que conlleven a un ausentismo laboral, como por ejemplo en el año 2015 este ausentismo llegó a un 28% del total de trabajadores, originados por los descansos médicos del personal, perjudicando las operaciones del consultorio. La conclusión de su investigación fue se implementación de un plan de trabajo orientado a la búsqueda y mitigación de los riesgos laborales, cuya responsabilidad para la puesta en marcha debería recaer en el área de recursos humanos, buscando la participación y compromiso de todos y cada uno de los trabajadores de la empresa. Observamos en la presente investigación la cantidad de enfermedades laborales a los que están expuestos los cirujanos dentistas y sus asistentes, evidenciando además que si no se toman las medidas correctivas a fin de prevenir dichas enfermedades podrían terminar con un elevado porcentaje de ausentismo laboral del personal por descanso médico, trayendo para la empresa la necesidad de contratar a nuevo personal principal y/o asistencial, incrementando sus gastos operativos y reduciendo sus márgenes de ganancia, en definitiva este tipo de incidencias no permitirá que una empresa pueda consolidarse y llegar a ser sostenible en el tiempo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Churampi (2019), en su tesis titulado Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la red asistencial Es salud Huancavelica. El objetivo general que se planteo fue determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial de Es Salud Huancavelica 2019. La metodología que empleo en su investigación fue desarrollado con enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional, se planteó bajo el diseño transaccional no experimental, tomándose a los trabajadores administrativos de las distintas áreas de la Red Asistencial Huancavelica durante el año 2019 como población y muestra, se utilizaron dos instrumentos a fin de poder recopilar los datos: cuestionario para identificar el clima organizacional y la ficha de evaluación de desempeño laboral de la entidad. El estudio permitirá puntualizar las características de la población que se está estudiando referente a la relación del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral. Los resultados que se obtuvieron fueron: obtenidos en la tabla, se presenta el consolidado de valoraciones de las Dimensiones Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de la Red Asistencial ESSALUD Huancavelica 2019 las cuales están compuestas por el Diseño Organizacionales se muestra que un 4% se encuentra Totalmente en Desacuerdo, Desacuerdo 11%, Ni De Acuerdo-Ni Desacuerdo un 35%, mientras que la 50 valoración De Acuerdo tiene un 44% y la valoración Totalmente De Acuerdo posee un 6%. Con relación a la Dimensión Cultura Organizacional se muestra que un 2% un se encuentra Totalmente en Desacuerdo, Desacuerdo 6%, Ni De Acuerdo-Ni Desacuerdo un 26%, mientras que la valoración De Acuerdo tiene un 54% y la valoración Totalmente De

Acuerdo posee un 13%. Y en relación con la Dimensión Potencia Humano se muestra que un 7% se encuentra Totalmente en Desacuerdo, Desacuerdo 17%, Ni De Acuerdo-Ni Desacuerdo un 37%, mientras que la valoración De Acuerdo tiene un 33% y la valoración Totalmente De Acuerdo posee un 6%. De la información presentada podemos resaltar que en las tres dimensiones de la variable Clima Organización se muestran valores bajos en cuanto a la inconformidad de los trabajadores siendo estos en Diseño Organizacional 15%, Cultura Organizacional 8% y Potencial Humano un 24%, asimismo por el contrario se muestra la conformidad y satisfacción de los trabajadores con relación al Clima Organizacional siendo estos 50%, 67% y 39% respectivamente con relaciona las Dimensiones. Las dimensiones Cultura Organizacional y Diseño Organizacional muestran valores elevados de conformidad iguales o superiores al 50% evidenciando que el personal administrativo se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo con la forma de relación existente entre los niveles jerárquicos, división de trabajo, objetivo en común y coordinación de esfuerzos; asimismo con las relaciones del personal, la parte normativa y las formas de comportamiento los cuales se transformaran en su cultura organizacional y se verá reflejado en la producción positiva o negativa., La conclusión de su investigación fue se determinó la presencia de una relación del clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Huancavelica 2019, toda vez que los datos recopilados fueron analizados y comprobados estadísticamente después de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman entre ambas variables se obtuvo el valor de 0,832; indicándonos una relación muy buena. palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral.

Torres y Chipana (2018). En su tesis titulado clima organizacional y desempeño laboral en el centro de salud licenciados, Ayacucho. El objetivo general que se empleo fue determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018. La metodología que empleo en su investigación fue el enfoque de investigación fue cuantitativo; el tipo de investigación aplicativo y el diseño de investigación no experimental, correlacional de corte transversal. El área de estudio fueron todas las unidades asistenciales del Centro de Salud Licenciados. La población estuvo integrada por 50 trabajadores asistenciales de dicho Centro de salud; la técnica de recolección de datos fueron la encuesta y la observación, para el efecto se utilizaron los siguientes instrumentos: el cuestionario auto informado y la ficha de cotejo. Los resultados que se obtuvo fueron: del 100% (50) del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el 78% (39) del personal percibió un clima organizacional poco favorable y el 22% (11), un clima favorable; asimismo el 88% (44) presentó un desempeño laboral aprobado y el 12% (6), un desempeño laboral desaprobado. Sometidos los datos a la prueba de Rho de Spearman se demostró un nivel de correlación débil (Rho Spearman: -0.101 y $P > 0.05$), es decir la percepción del clima organizacional, no se relacionó con el desempeño laboral; con respecto a la relación de las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral, los datos fueron sometidos a la prueba de Rho de Spearman y se demostró un nivel de correlación débil (Rho Spearman: -0.065 y $P > 0.05$) con respecto a la dimensión Cultura organizacional; en cuanto a la 11 dimensión diseño organizacional se demostró un nivel de correlación también débil (Rho Spearman: -0.236 y $P > 0.05$) con el desempeño laboral, las conclusiones de su investigación fueron. No existe relación entre el clima organizacional y el

desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, ya que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral presenta una correlación negativa débil (-0.101), por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula, Respecto al clima organizacional, según profesión y condición laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el mayor porcentaje (78%) percibe un clima organizacional poco favorable, asimismo la mayoría son Licenciados en Enfermería y se desempeñan como trabajadores nombrados, Respecto al desempeño laboral, según profesión y condición laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el mayor porcentaje (88%) del personal asistencial obtuvo un desempeño laboral aprobado, del mismo modo la mayoría son licenciados en Enfermería y se desempeñan como trabajadores nombrados, No existe relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral, puesto que las dimensiones, cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano presentan un nivel de correlación débil negativo, con el desempeño laboral.

Machagua y Peña (2018). En su tesis titulado Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo Junín. El objetivo general que se planteo fue establecer la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Junín – 2018. La metodología que empleo en su investigación fue de tipo cualitativo, de nivel descriptivo correlacional y diseño No experimental – transversal. La población es de 40 enfermeros la muestra por 25 enfermeros. Los resultados que se obtuvo fueron: los productos de la investigación muestran que 18 de los enfermeros constituyen el 72% examina que el clima

organizacional existente es regular, en tanto 7 representa el 28% consideran que es malo. clima organizacional en su dimensión comunicación interpersonal muestran que 17 representan el 68 % consideran que la comunicación interpersonal existente es regular, mientras que 8 que representan el 32% consideran que es malo. toma de decisiones muestran que solo 1 (4%) considera que es bueno, 19 (76%) consideran que la toma de decisiones existente es regular, mientras que 5 que representan el 20% consideran que es malo. motivación laboral muestran que 16 (64%) considera que en su dimensión motivación laboral es regular, y 9 (36%) considera que es malo. desempeño laboral de los enfermeros, 19 consideran que es regular y representan el 76 %, mientras que 6 que representan el 24% consideran que es malo. la productividad laboral es regular y 6 (24%) consideran que la productividad laboral es mala. 25 enfermeros 1 (4%) considera que el desempeño laboral es bueno, 19 (76%) consideran que es regular, mientras que 5 que representan el 20% consideran que es malo. s, 16 (64%) consideran que la eficiencia laboral es regular y 9 (36%) considera que es malo. La conclusión de la investigación fueron que el clima organizacional presenta un nivel bajo, ello se evidencia en que la mayoría se ubica en un nivel regular (72%) y otra parte con un nivel malo (28%). Con un nivel de significancia de 0,05, ya que mediante la prueba χ^2 de Pearson se determinó que la relación es de 0.793 lo que indica que existe una relación directa, El nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Junín – 2018; es regular. Los resultados muestran que el 72% (siendo este el porcentaje mayor) presenta un nivel regular de clima organizacional. El nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Junín - 2018; es regular. Los resultados muestran que el 76% (siendo este el porcentaje mayor) tuvo un nivel regular de desempeño laboral.

Carlín (2021), en su estudio Propuesta de mejora de marketing digital como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salón de belleza, de la cuadra 8 a la 18 de la avenida Angamos, distrito de surquillo. El objetivo general que se planteo fue proponer las mejoras del marketing digital como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salón de belleza, de la cuadra 8 a la 18 de la avenida Angamos, distrito de Surquillo, 2021. la metodología que empleo en su investigacion fue e tipo cuantitativo, ya que se realizó un cuestionario, fue de nivel descriptivo y tuvo un diseño de investigación no experimental. La población a investigar estará conformada por 10 MYPE y se utilizó el método no probabilístico. Los resultados que se obtuvo fueron sobre las características de las mypes y sus representantes, se determinó que el 60% de los representantes de las Mypes rubro salones de belleza tienen un rango de edad entre 29 – 49 años, el 50% de los representantes de las mypes son de género femenino y masculino, el 40% de los representantes cuentan con estudios superiores completos, el 80% es dueño de la mypes y el 20% cumple la función de administrador, el 40% tiene de 0 a 3 años en el cargo y el 30% tienen más de 8 años. Respecto a la empresa el 20% de las mypes casi siempre generan una comunicación directa con sus clientes, el 20% de las mypes realizan promociones para fidelizar a sus clientes, el 20% de las mypes promueve el compromiso del desarrollo sostenible y el 20% de las mypes promueven acciones de reciclaje. El 30% de las empresas establecen políticas ambientales. La conclusión de a investigacion fue que la información recolectada de los representantes de las mypes ayudó a conocer los factores del entorno para darle una

mejor utilización a la sostenibilidad de los emprendimientos mediante procesos a lo largo del tiempo con un criterio responsable.

Huamán (2018) en su tesis titulado Motivación y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del centro de salud Belenpampa, Cusco. El objetivo general que se planteo fue determinar la motivación y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del centro de salud Belenpampa, Cusco. la metodología que empleo en su investigación fue de tipo descriptivo, cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal con una población fueron todos los trabajadores asistenciales profesionales de nivel superior, del Centro de Salud de Belenpampa, distrito de Santiago, provincia de Cusco y Departamento de Cusco, con una muestra de 51 participantes, el instrumento a utilizar es la encuesta la descripción del instrumento que es el cuestionario en la presente investigación consta de 36 ítems que fueron aplicadas. Los resultados que obtuvo fueron De los 51 colaboradores que representan el 100% de los encuestados, de los trabajadores asistenciales del Centro de Salud Belenpampa, el 35,3% tiene un buen desempeño laboral y el 25,5% excelente desempeño laboral y el 23,5% y un desempeño muy bueno. Por consiguiente, en el centro de Salud Belenpampa predomina el buen desempeño laboral, De los 51 colaboradores que representan el 100% de los encuestados de los trabajadores asistenciales del Centro de Salud Belenpampa, el 33,3% tiene un buen desempeño de tareas y el 31,4% muy buen desempeño de tareas y el 19,6% excelente desempeño de tareas. Por consiguiente, en el centro de Salud Belenpampa predomina muy buen desempeño de tareas, De los 51 colaboradores que representan el 100% de los encuestados de los trabajadores

asistenciales del centro de salud Belenpampa, el 29,4% tiene un buen civismo y el 25,5% un regular civismo y el 23,5% muy buen civismo. Por consiguiente, en el Centro de Salud Belenpampa predomina un buen civismo. el 43,1% tiene una muy buena motivación y el 23,5% buena motivación y el 13,7% excelente motivación. Por consiguiente, en el centro de Salud Belenpampa predomina una motivación muy buena el 35,3% tiene una muy buena motivación extrínseca y el 27,5% una buena motivación extrínseca y el 19,6% una excelente motivación extrínseca. Por consiguiente, en el centro de Salud Belenpampa predomina una muy buena motivación extrínseca, el 43,1% tiene una buena motivación intrínseca y el 29,4% una muy buena motivación intrínseca y el 15,7% una regular motivación intrínseca. Por consiguiente, en el centro de Salud Belenpampa predomina una buena motivación intrínseca. el 43,1% tiene un desempeño de tareas en relación a la motivación. Según el análisis del chi cuadrado, el nivel de significancia es igual 0.001, La conclusión de la investigación fueron: En cuanto a los datos generales tales como edad se determinan que los trabajadores asistenciales están entre 31 a 40 años con un porcentaje de 31,4%. En cuanto al género el porcentaje representativo de la muestra son en su mayoría son femeninas en un porcentaje de 70,6%, Se concluye que el tiempo de servicio son menores a 10 años en un 39,2% y mayores a 31 años en un 13,7 % siendo menor en relación al joven. Y la condición laboral de 62,7% son nombrados, el 37,3% son contratados La diferencia que se da entre uno y el otro es de 25,4 %. De ello observamos que la condición laboral de nombrados es alto porcentaje, Se puede concluir que existe un buen desempeño laboral en un porcentaje de 35,3% y deficiente en un porcentaje de 2,0%. Por consiguiente, predomina el buen desempeño laboral.

2.1.3. Antecedentes locales

Mejía (2021) la motivación y el desempeño laboral en la clínica Huánuco E.I.R.L, 2020. El objetivo general que se planteo fue determinar el grado de relación que existe entre la Motivación y el desempeño laboral en la empresa Clínica Huánuco. La metodología que empleo en su investigación fue de tipo no experimental, nivel relacional, diseño empleado es no experimental de corte transversal. La población se encuentra constituida por 60 colaboradores conformado, Gerente, Administrador, Contador y colaboradores que suman un total de 60 colaboradores; la muestra es no probabilística por conveniencia conformada por una parte de poblacional, técnica utilizada es la encuesta y como instrumento se tiene un cuestionario que midió la Motivación y Desempeño laboral que está conformada por 18 ítems que fueron validados por juicio de expertos cuyas alternativas de respuestas están en la escala de Likert, esta finalidad se determinó el estadígrafo de Alfa de Crombach. Los resultados que obtuvo fueron El resultado principal indica que la relación es significativa entre la Motivación y Desempeño laboral en la empresa Clínica Huánuco E.I.R.L., el índice de correlación de Pearson indica ambas variables se relacionan con un coeficiente positivo débil igual a 0.396 mayor que el error estimado 0.01, quiere decir que colaboradores necesitan estar motivados para ser eficientes y productivos. Las conclusiones de su investigación fueron: según la formulación del objetivo (1). Determinar cómo se relaciona la necesidades básicas y el desempeño laboral en la empresa “Clínica Huánuco “ E.I.R.L., 2020, como el coeficiente de correlación tiene un valor negativo de -0,254, y el p- valor es 0.279 mayor que el error estimado de (0,01), por lo que se rechaza la hipótesis de investigación, y se acepta la nula

es decir la relación no es significativa entre la dimensión y variable, lo que nos muestra más satisfechas se encuentren las necesidades básicas que es lo primordial para que los colaboradores estén comprometidos y mayor productividad con la empresa, Según la formulación del objetivo (2). Determinar cómo se relaciona la estabilidad laboral y el desempeño laboral en la empresa, “Clínica Huánuco “ E.I.R.L., 2020, para indicar que mientras más estable sea el vínculo laboral de los trabajadores con la empresa mayor productivos serán , siendo así que existe una coherencia con la hipótesis de investigación, como la coeficiente de correlación tiene un valor de 0.666, y el p-valor es igual al error estimado de (0.01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación y existe significancia , entre la estabilidad laboral y desempeño laboral en la empresa, Según la formulación del objetivo (3). Determinar cómo se relaciona motivación intrínseca y el desempeño laboral en la empresa, “Clínica Huánuco “E.I.R.L., 2020, en tal sentido no va en coherencia siendo así, que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.75, y el p- valor es 0.754 mayor que el error estimado de (0,01), por lo que se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la nula.

Briones (2018) clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 407 - Red de Salud Puerto Inca – Huánuco. El objetivo general que se planteo fue determinar la relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 407 – Red de Salud Puerto Inca - Huánuco, 2018. La metodología que empleo en su investigacion fue de diseño de este estudio es de tipo no experimental en su modalidad transversal - correlacional. Se utilizó la técnica de encuesta, recolectando así, la información a través del instrumento del cuestionario en

donde se aplicaron a los trabajadores de la Unidad Ejecutora 407 – Red de Salud Puerto Inca - Huánuco, 2018. Los resultados que obtuvo fueron: El análisis de los datos se hizo a través de la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, en el programa (SPSSv23). En la investigación se determinó que el Clima Organizacional tiene una relación directa y significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 407 – Red de Salud Puerto Inca - Huánuco, 2018. La intensidad de la relación hallada es de $r=0,639$ que tienen asociado una probabilidad $P_{valor}=0,000<0,05$ por lo que dicha relación es positiva moderada, lo que nos indicó que el Clima Organizacional contribuyó hacia una relación positiva y significativa. Las conclusiones de su investigación fueron: Se determinó que el Clima Organizacional tiene una relación directa y significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 407 - Red de Salud Puerto Inca – Huánuco, 2018. El coeficiente de correlación de Pearson es de $r=0,639$ y con un nivel de significancia $P_{valor}=0.000<0.05$, Se determinó que la Comunicación como parte del Clima Organizacional no tienen una relación directa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 407 - Red de Salud Puerto Inca – Huánuco, 2018. La intensidad de la relación hallada es de $r=0,209$ que tienen asociado una probabilidad $P_{valor}=0.195>0.05$ por lo que dicha relación es positiva baja, Se determinó que el Involucramiento Laboral como parte del Clima Organizacional tienen una relación directa y significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 407 - Red de Salud Puerto Inca – Huánuco, 2018. La intensidad de la relación hallada es de $r=0,494$ que tienen asociado una probabilidad $P_{valor}=0.001$, Se determinó que la Supervisión como parte del Clima Organizacional tienen una relación directa y significativa con el Desempeño Laboral en

los trabajadores de la Unidad Ejecutora 407 - Red de Salud Puerto Inca – Huánuco, 2018. La intensidad de la relación hallada es de $r=0,561$ que tienen asociado una probabilidad $P_{valor}=0.000$, Se determinó que la Motivación como parte del Clima Organizacional tienen una relación directa y significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 407 - Red de Salud Puerto Inca – Huánuco, 2018. La intensidad de la relación hallada es de $r=0,769$ que tienen asociado una probabilidad $P_{valor}=0.000$

Valentín (2018) la gestión administrativa y el desempeño laboral de la empresa VCN contratista S.A.C. oficina sede Huánuco. El objetivo general que se planteo fue determinar en qué medida se relaciona la gestión administrativa y el desempeño laboral de la empresa VCN Contratista S.A.C. oficina sede Huánuco 2018. La metodología que empleo en su investigación fue tipo aplicada, enfoque cuantitativo, alcance descriptiva - correlacional. La muestra tuvo compuesto por 40 trabajadores de la empresa VCN Contratista S.A.C. Los resultados que se obtuvieron fueron que se aplicó el coeficiente de correlación de Rho Spearman, en el cual se presenta un valor de 0.523 lo que significa que existe una correlación positiva moderada, y con respecto al valor de “sig” se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05, lo que indica que existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de la empresa VCN Contratista S.A.C. oficina sede Huánuco. Se determinó que la planificación si existe una correlación positiva baja con el desempeño laboral, con la correlación de Rho Spearman arrojó un valor de 0.376. Se determinó que la organización si existe una correlación positiva baja con el desempeño laboral, con la correlación de Rho Spearman arrojó un valor de 0.315. Se determinó que la dirección si existe una correlación positiva baja con el desempeño

laboral, con la correlación de Rho Spearman arrojó un valor de 0.358. Se determinó que el control si existe una correlación positiva moderada con el desempeño laboral, con la correlación de Rho Spearman arrojó un valor de 0.514. La conclusión de su investigación fueron los siguientes: Se determinó que la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral de la empresa VCN Contratista S.A.C., oficina sede Huánuco 2018, luego de someterse a la correlación de Spearman arrojó un valor de 0.523, lo que indica que si existe una correlación positiva moderada, entre la gestión administrativa y el desempeño laboral permitiendo cumplir una buena gestión, Se determinó que la planificación se relaciona con el desempeño laboral de la empresa VCN Contratista S.A.C. oficina sede Huánuco 2018, nos permite demostrar a través de la correlación de Spearman arrojó un valor de 0.376, lo que se contrasta que si existe una correlación positiva baja, entre la planificación y el desempeño laboral, Se determinó que la organización se relaciona con el desempeño laboral de la empresa VCN Contratista S.A.C. oficina sede Huánuco 2018, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.315, lo que indica que si existe una correlación positiva baja, entre la organización y el desempeño laboral. Se determinó que la dirección se relaciona con el desempeño laboral de la empresa VCN Contratista S.A.C. oficina sede Huánuco 2018, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un Se determinó que el control se relaciona con el desempeño laboral de la empresa VCN Contratista S.A.C. oficina sede Huánuco 2018, lo que se contrasta a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.514, lo que indica que si existe una correlación positiva moderada, entre el control y el desempeño laboral. valor de 0.358, lo que indica que, si existe una correlación positiva baja, entre la dirección y el desempeño laboral.

Ortega (2017) Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco. El objetivo general que se planteo fue determinar la relación del “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, 2017. La metodología que empleo en su investigación fue de tipo no experimental, nivel relacional, diseño empleado es no experimental de corte transversal. La población se encuentra constituida por 60 colaboradores conformado, Gerente, Administrador, Contador y colaboradores que suman un total de 60 colaboradores; la muestra es no probabilística por conveniencia conformada por una parte de poblacional, técnica utilizada es la encuesta y como instrumento se tiene un cuestionario que midió la Motivación y Desempeño laboral que está conformada por 18 ítems que fueron validados por juicio de expertos cuyas alternativas de respuestas están en la escala de Likert, esta finalidad se determinó el estadígrafo de Alfa de Crombach. Los resultados que obtuvo fueron: el nivel de clima organizacional alcanzo un nivel bajo en el 12.38%, medio en el 5.71% y alto en el 81.90% habiendo un mayor porcentaje en el nivel alto. En la Micro Red de Salud Ambo-Huánuco, el nivel de desempeño laboral alcanzo un nivel bajo en el 7.62%, nivel medio en el 3.81%, nivel alto alcanzo 88.57%. Habiendo un mayor porcentaje en el nivel alto. En la Micro Red de Salud Ambo-Huánuco, el liderazgo alcanzó un nivel bajo 6,67% medio 17.14% y alto 76.19%. Habiendo en mayor porcentaje en el nivel alto. En la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, la motivación alcanzó un nivel bajo 8.57 %, medio en el 10.48% y alto 80.95%. Habiendo en mayor porcentaje en el nivel alto. En la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, los beneficios y recompensas alcanzó un nivel bajo 7.62 %, medio 0.95% y alto 91.43%. Habiendo en mayor porcentaje en el nivel alto. En la Micro Red de Salud Ambo-Huánuco, las consideraciones directivas

alcanzó un nivel bajo 8.57 %, medio en 3.81% y alto 87.62%. Habiendo en mayor porcentaje en el nivel alto. En la Micro Red de Salud Ambo-Huánuco. Las conclusiones de su investigación fueron existe una correlación positiva alta entre, Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, 2017. A través de los resultados logrados se concluye que el 88% de la empresa realizan trabajos en forma conjunta es así que la variable clima organizacional muestra una correlación significativamente alta con la variable desempeño laboral, según la correlación de Rho de Spearman de 0.813 representado este resultado significativamente alto con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, A través de los resultados logrados se concluye que la dimensión de liderazgo muestra una correlación significativamente alta con la variable desempeño laboral, según la correlación de Rho de Spearman de 0.780 representado este resultado significativamente alto con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, A través de los resultados logrados se concluye que la dimensión motivación muestra una correlación significativamente alta con la variable desempeño laboral, según la correlación de Rho de Spearman de 0.772 representado este resultado significativamente alto con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, A través de los resultados logrados se concluye que la dimensión beneficios y recompensas muestra una correlación significativamente alta con la variable desempeño laboral, según la correlación de Rho de Spearman de 0.785 representado este resultado significativamente alto con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo

menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, A través de los resultados logrados se concluye que dimensión consideraciones de los directivos muestra una correlación significativamente muy alta con la variable desempeño laboral, según la correlación de Rho de Spearman de 0.951 representado este resultado significativamente muy alto con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Simón (2021), en su tesis titulado el desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud de Aclas – Matihuaca. El objetivo general que se planteo fue determinar el desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud, Aclas – Matihuaca. La metodología que empleo en su investigacion fue. el tipo de investigación es aplicada de diseño no experimental, de corte transversal. la población objeto de estudio, estuvo constituida por 20 trabajadores del puesto de salud de Aclas - Matihuaca. la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario conformado por 13 preguntas, con 4 ítems para la primera dimensión, 6 ítems para la segunda dimensión y 3 ítems para la tercera dimensión. validado por expertos; apoyándose el investigador, en el programa estadístico Spss. Los resultados que obtuvo fueron de la muestra de la investigación, se tomó como variable principal el desempeño laboral. se obtuvo como resultado mayor y el más alto del 95% en actuar de manera equitativa en la atención a todos los usuarios, y un resultado menor de 5% lo que indica que la atención de los usuarios es equitativa en la atención a los usuarios. La conclusión de su investigacion fue que el desempeño laboral es un proceso muy exitoso en una organización por el logro de sus objetivos.

2.2. Bases teóricas

1) Desempeño laboral

Definición

García (2017) El desempeño laboral abarca la manera de realizar las actividades en la organización por parte del trabajador, se aprecia en muchas oportunidades que los colaboradores buscan aportar el mejor esfuerzo en las organizaciones, para el logro de sus objetivos. Ello debería ser distribuido por un aumento de salario o alguna bonificación como un factor de motivación para el trabajador. Sin embargo, no siempre es usual este tipo de compensaciones.

Teoría del Desempeño laboral

Chiavenato (2009). Nos menciona que el desempeño laboral viene hacer el desenvolvimiento intelectual, destrezas que posee cada colaborador y que esto le permite realizar de manera eficiente su trabajo, funciones y tareas asignadas, lo cual permite demostrar idoneidad. También viene hacer considerado un conjunto de acciones, como comportamientos de los colaboradores quienes conforman parte de las organizaciones, esto se basa para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas en efecto un desempeño laboral viene hacer el factor más importante en el comportamiento conductual del colaborador establece el cumplimiento de los objetivos y metas fijada por la empresa y organización por medio de las estrategias adecuadas y asertivas.

Robbins y Judge (2013). Mencionan que las empresas u organizaciones observan que el trabajador o colaborar como se dice actualmente cumplen la función importante para el movimiento de la empresa, sin embargo, las empresas actuales consideran que el desempeño laboral es una forma de procedimiento, lo cual sirve para que se establezca tan alto como sea posible. Dentro de una organización el desempeño laboral se evalúa a base de etapas planteadas, desde el inicio, con el apoyo de las estrategias.

Ghisell (1998). Se refiere a que el desempeño laboral que está caracterizado por cuatro factores, habilidades, destrezas, capacidad y la aceptación que se da por medio de la fortaleza y la motivación a las oportunidades para realizar su función adecuadamente, se aprecia que el desempeño laboral se muestra intrínsecamente en los colaboradores, pero, tienen que ver directamente con la dirección de la organización que el cumplimiento a las estrategias.

La evaluación en la historia del desempeño laboral

A los inicios del siglo XIX en la plena revolución industrial se dio en una época donde, los empresarios median de manera muy sencilla el crecimiento, desarrollo para el buen funcionamiento con los equipos y maquinas que se daba utilidad: es decir que las unidades de producción son capaces de poder producir al día gracias al apoyo y ayuda de la tecnología. Por otra parte, se midió el nivel de productividad de cada colaborador se contabilizaban los elementos con los que le permitían evaluar el desempeño. En esta época de la industrialización fue un factor relevante para que los negocios que se estaban generando pudiera producir de mejor calidad y en gran producción ya que esto fue lo que origino que los equipos facilitan el trabajo del hombre.

En el año 1842 en el Gobierno de Estados Unidos se dio a través del Congreso quien estableció la ley de carácter Nacional, y que mediante ello se instaura la obligación de las empresas que puedan llevar a cabo cada proceso y paso mediante las evaluaciones que establecen cada miembro de la empresa pueda llevar a cabo, los procesos anualmente se tendrían que estar evaluando como consecuencia.

A principios del siglo XX se mostraron muchas técnicas de evaluación que son empleadas y estas fueran cada vez más avanzadas. Las empresas comienzan a medir las competencias, habilidades en determinados puestos, además de ello se analiza cuantitativamente el rendimiento de sus colaboradores, se dice que la información, será utilizada comparativamente en los diferentes perfiles y el desempeño de los colaboradores.

En la segunda mitad del siglo XX, se llamaba “sociedad del conocimiento”, término acuñado por primera vez por Peter Drucker, es ahí que surgen nuevos retos y gran cambio en el ámbito empresarial. El trabajo manual es característico de la revolución industrial, da inicio a un gran deterioro y daño moral frente al trabajo del conocimiento y en consecuencia a medir el rendimiento y desarrollo de los colaboradores que comienza a ser más compleja.

Para poder medir la nueva forma de trabajar, se establecen varios procesos de evaluación prevaleciendo dos de ellas: que están basados en competencia y basados en objetivos, sin embargo, el problema de estos dos procesos es que ambos se encuentran basados en un modelo productivo, y que está se encuentra arraigado a la sociedad industrial. La gestión de talento humano necesita visualizar más a la de aspectos profundos e inmateriales y más allá de los resultados, se dice que los entornos colaborativos tienen las posibilidades de desarrollo de los profesionales entre otros, son muy fundamentales para conseguir el grado

de compromiso adecuado, por el empleador con sus actividades esto le permitirá concretar los objetivos de la organización.

Los elementos que influyen en el desempeño laboral

Según Chiavenato (2000) El desempeño laboral determinaría en los siguientes puntos a mencionar:

Factores actitudinales en la persona, tales como la disciplina, iniciativa, responsabilidad de brindar seguridad, creatividad, habilidades y discreción.

Factores operativos: La calidad, el conocimiento de trabajo, trabajo de equipo y liderazgo

Queipo y Useche (2002) El desempeño, en el puesto de trabajo varia porque se cambia de persona en persona, debido a que esto pueda influir habilidades, motivaciones, trabajo en equipo, capacitación, supervisión y factores situacionales de las personas, así como la percepción que desempeña. Landy y conté (2005) plantean, las conexiones entre los aspectos, la personalidad y las conductas laborales, tanto productivas como improductivas.

Existen elementos a todos los enfoques de evaluación del desempeño:

Los estándares de desempeño laboral de evaluación, se encuentran constituidas por los parámetros que permiten medidas más objetivas. Esta se desprende en análisis de los puestos, y pone en realce las normas específicas del desempeño el análisis de sus labores y que estas se basan en la responsabilidad de la descripción del puesto, el análisis puede desarrollar a partir de las observaciones directas sobre conversaciones, como el jefe inmediato que supervisa en el momento.

El desempeño y sus mediciones

En el sistema donde se evalúa y se califica la labor de cada colaborador, debe ser de mayor confianza como sus habilidades que tiene la persona y que tanto aporta al desempeño. La exploración que se realiza al desempeño laboral es muy compleja, lo que llevaría a cabo de ser directa e indirecta

Se dice que las mediciones que son objetivas son constatas y verificable por las otras personas, se visualiza en números de las unidades producidas y la cantidad vendida en términos financieros para poder expresar en forma matemática.

La medición es evaluada subjetivamente y no están debidamente verificadas, y que esta se puede considerar en opiniones de la evaluación y el nivel de precisión disminuye cada vez más.

Elementos subjetivos del evaluador;

- Los juicios personales: cuando el evaluador toma apresuradamente, conjeturas sobre la evaluación de dicho colaborador y puede ser mal interpretado y caer en el error.
- Efecto de acontecimiento recientes: se dice que la calificación se ve afectada por las acciones recientes del empleado y esto puede llevar en mente el registro cauteloso de las tareas del empleado puede servir para que disminuya su efecto.
- Tendencia de medición central: Se dice que algunos de los calificadores no tienden a calificar ni muy alto ni muy bajo y estos puede distorsionar los datos reales que requiere la empresa.

- Interferencia de razones subconscientes: muchos de los calificadores pueden dejarse influenciar por sus emociones en tratar de ganar popularidad o de otro sentido pueden ser estricto dejando sin efecto la verdadera información.

El desempeño según los autores:

Se menciona en el diccionario Real Academia Española (RAE), se declaró que el desempeño o rendimiento laboral manifiesta que el colaborador realice funciones como sus actividades y tareas que tiene a cargo, así como principalmente pudieran exigir en su cargo en dicho contexto puesto así que actúan de manera adecuada, o lo cual le pueda permitir, demostrar las actividades con idoneidad

García y tejedor (2010) Señala que el desempeño laboral, es ser responsable y hacer todo aquello que se encuentre obligado a hacer, para así mejorar y llegar a obtener el logro de los altos niveles, de esta manera poder involucrar sus habilidades, destrezas, conocimientos, actitudes y valores.

El desempeño laboral según el autor señala que es realizar una actividad eficientemente y por una voluntad propia sin ninguna presión u obligación de poderlo realizar, es así que muestra sus habilidades para llegar al objetivo planteada.

Morales y Cartaya (2009), señala que para saber el nivel de desempeño laboral en los colaboradores se realiza mediante la evaluación, y que esto se da por medio de procesos de manera gradual y consecutivo, la evaluación se da a todo los colaboradores que forman parte de la empresa, para ver el nivel de desempeño con respecto a las actividades y

funciones para el cumplimiento la idoneidad demostrada, las competencias y resultados que se da mediante el trabajo; logrando así los objetivos de la organización, sin una adecuada evaluación del desempeño laboral, sería un factor de riesgo ya que esto no aportaría al crecimiento y evolución individual, tampoco a la organización, es por ello que se requiere datos reales fehacientes. Es así que el individuo se manifiesta en distintas formas mostrando sus capacidades de conocimiento, experiencias y actitudes, motivación característica personales y los valores que ayuda a contribuir en lograr alcanzar resultados que espera la empresa, es así que la empresa exige técnicas productivas.

Sánchez y Bustamante (2008), menciona que las organizaciones deben tener identificado como se encuentra y en qué situación está la empresa para poder aplicar estrategias y que llega a desenvolverse y como es su desempeño laboral, a fin de que se logre saber quiénes agregan valor y quienes no aportan a la empresa, para saber ello se evalúa el desempeño, donde se califica a los colaboradores para que logre saber quiénes son colaboradores efectivos e infectivos dichos colaboradores.

Puchol (2007) En la evaluación del desempeño laboral viene hacer un proceso que se da de forma continua, sistemática y orgánica, con la expresión de juicio acerca del colaborador de una empresa u organización, en la que se relaciona con el trabajo cotidiano, lo que ocurre aquí es que pretende cambiar los juicios que son ocasionales y que están siendo formuladas de acuerdo a los criterios que ya establecieron. También tiene una óptica (que retrocede) y la prospectiva (hacia adelante), es así lo que busca es poder

integrar en la gran parte y mayor escala los objetivos de las organizacionales en conjunto con los colaboradores.

Leal y Araujo (2007) El desempeño laboral se puede medir en diversos factores es si como mediante las características, elementos, habilidades y conocimiento de las capacidades que desarrolla cada colaborador y que estas son aplicadas en un área específica de trabajo.

Mollon, Fernández y Acosta (2002), Nos menciona que en las evaluaciones los niveles de desempeño son también funcionales, es así que las evaluaciones del desarrollo y rendimiento, la evaluación en el desempeño conocido como evacuación de acuerdo al mérito, como el informe progresivo de las evaluaciones de eficiencias funcional entre otras.

La evaluación se entiende como el proceso que se realiza para medir el nivel de rendimiento en general, es por ello que el colaborador, como resultado debería de proporcionar una retroalimentación para el cumplimiento de sus funciones, así como las actividades y tareas que los evaluadores verifican en el desempeño laboral de forma individual y puedan tomar mejores decisiones.

Chiavenato (2000), Nos menciona que el desempeño laboral, es cuando el individuo se manifiesta mediante sus competencias y capacidades, así como las habilidades, experiencias en sus actitudes como característico personal, en el cada individuo tiene y que estas se constituyen para poder alcanzar los resultados que se tomen a su tiempo, es poder corresponder las grandes exigencias técnicas como productivas de los servicios en dicha organización.

El desempeño laboral es cuando el individuo demuestra su capacidad mediante las acciones realizadas durante sus actividades realizando sus funciones en el cargo que ocupa es por ello que el pilar para que una entidad tenga personales eficientes es vital importancias que el colaborador tenga cubiertas todas sus necesidades y de esa manera pueda desempeñarse eficientemente para el éxito de la empresa.

Montenegro (2000). Es la forma de actuar, participar y desenvolverse dentro de una organización mediante el uso de sus capacidades, habilidades y su compromiso con la organización afín de aportar a los objetivos planteados.

Morales (2009), Nos menciona que el desempeño en el ámbito laboral hace referencia al crecimiento laboral y las acciones que pueda manifestarse de manera personal y/o el colaborador que realiza las actividades como funciones primordiales y que esto exija a su cargo el contexto del medio laboral del individuo que pueda manifestarse de las competencias laborales y que estas logren alcanzar los resultados que se espera. En este sentido toca a la correspondencia a exigir técnicas productivas y la prestación de servicios de la organización.

La evaluación del desempeño en el ámbito laboral

Alles (2004), Señala mediante el análisis que demuestren el rendimiento laboral y la gestión en los trabajadores que se formuló es una herramienta que le permite supervisar y dirigirse a a todos sus trabajadores, lo que hace esto que esté mejorando, tal cual así los resultados, como el aprovechamiento de la empresa u organización.

Menciona que también las evaluaciones del desempeño laboral son necesarias para los siguientes:

- Mejorar el rendimiento del colaborador en su desarrollo de sus actividades.
- Revisar y el poder reunir las evaluaciones que se dan tanto con los jefes inmediatos o con los colaboradores sobre el buen comportamiento y como es el ambiente laboral.
- Exige estar bien seguro de tomar las decisiones en cuanto a las remuneraciones y las promociones que muestran.

Tener ese tacto de detectar a personas o profesionales con muchas habilidades y talento
El gerente de área de recurso humano, tiene que ser bien activo para poder detectar las necesidades que tiene sus colaboradores y que esto permita potencializarlos mediante capacitaciones permanentes

Brindar frecuentemente la retroalimentación a los colaboradores

Si tenemos colaboradores satisfechos tendremos buenos resultados en la empresa

Chiavenato (2000) La evaluación en el ámbito del desempeño laboral, la cual implementa sus normas, políticas de compensación, y que esto ayuda a poder tomar decisiones sin errores al respecto del ascenso, la que se mejoró el desempeño de este modo permitiendo evaluar si es que hay las necesidades de poder volver para poder capacitar, ayudar a detectar si están habiendo conflictos laborales y en este caso los problemas personales que logra afectar al colaboradores en cuanto a su desempeño en sus actividades, tareas de acuerdo al cargo en al que desempeñe y de esta manera poder detectar falencias en el área.

La evaluación en cuanto al desempeño laboral en al que le brinda los beneficios tanto al evaluador como así al colaborador y que estás están siendo evaluado. Es así que al tener en cuenta el potencial humano, como el talento humano, llega a perfeccionarse en su funcionamiento para poder promoverlas y poder transferirlas esto según se da el desempeño en el puesto que son más destacados. Es por ello que se busca mejorar la productividad y las relaciones humanas en el centro laboral y que se encuentran desarrollado en su plena capacidad para el éxito de las organizaciones.

La importancia del desempeño laboral.

Timothy y Robbins (2013, p,555), nos menciona que retrospectivamente en las diversas organizaciones y empresas se evalúa sus funciones en la que cada colaborador funciona para el desempeño. Es así que en hoy en día menciona que los investigadores existen 3 tipos importantes en la que muestra cómo se desempeña laboralmente.

retrospectivamente muchas de las organizaciones y empresas suelen evaluar las funciones en que cada colaborador se desempeña. Es así que en la actualidad según mencionan los investigadores existen 3 tipos importantes que la muestran cómo se desempeñan laboralmente.

El desempeño en las actividades

Es la ejecución de sus funciones y tareas que se desenvuelve en un cargo laboral, en la cual le permite contribuir con la producción del servicio o bien con el fin de ayudar y poder apoyar las diversas necesidades que posee la empresa u organización como también el trabajador mismo.

La falta de productividad

Las conductas que afectan en si el correcto funcionamiento de las empresas u organizaciones, como robos, la hostilidad entre los colaboradores y estar muy ausente constantemente.

Características:

- Las evaluaciones que se realiza a los colaboradores mediante varios factores están siendo definidos para que gradualmente pueda, aumentar el nivel de desempeño.
- Para su aplicación en el desempeño laboral se realiza previa elaboración de un formulario que está compuesto por doble entrada en las lines horizontales.

Y existe otras representaciones que están en forma vertical son los grados de variación en los diversos factores

- Existe diversos factores en la que se elabora y seleccionan previa la evaluación y esto se realiza por cada colaborador de acuerdo a sus cualidades en la que se desempeña.
- En la evaluación diseñada se evalúa que cada factor que esta descrita y claramente objetiva y desea evitar posteriores distorsiones en la respuesta. Y por otra parte estas dimensiones de desempeño se elaboran desde la cualidad débil hasta lo óptimo.
- Existen varios procesos de clasificación mediante el método de evaluación, así como la escala grafica semi continua, escala discontinua.
- Los métodos de mayor recomendación y que son usadas en su mayoría por las empresas, son la escala grafica con atribución a puntos en la que se cuantifica en diversos resultados que pueda facilitar a sus colaboradores es así que los factores son los que ponderan y tiende a ganar sus valores, esto se da de acuerdo al grado de importancia en la

que se evalúa. Una vez efectuado se llega a contar todos los puntos que están siendo empleados. La evaluación se encuentra constituida paradójicamente en lo siguiente: por un lado, es cuantitativa los resultados obtenidos y que esto permite a comprarse en términos generales y por otro lado se reduce la complejidad a punto en el desempeño de funcionario esto se da de manera simple y sin significado a menos que se de valores máximo y un mínimo que se pueda obtener en las evaluaciones.

b. Ventajas de la evaluación del desempeño

- Mejora el rendimiento laboral, mediante la retroalimentación continua.
- Normas de recompensa: reconoce el esfuerzo de los trabajadores.
- Necesidad de capacitarse para su desarrollo: Es así que el rendimiento inadecuado indica el afán de nuevamente capacitar al trabajador.
- Indeterminación de la información: el desempeño inadecuado indica falencias en adquisición de la obtención de la información es así sobre el estudio en cargo, el propósito en los recursos humanos es así que en el aspecto de los pasos de la información en el área de los colaboradores.
- Las dificultades que se presentan en el diseño del puesto: indica un inadecuado rendimiento en el desarrollo de su cargo.
- Retos externos: en algunos casos, el rendimiento del personal se ve afectado por causas externas como temas familiares, seguridad, salud, deudas etc., las cuales se ven reflejados en las evaluaciones.

c. Desventajas:

- Hace que no le permite al evaluador tener la flexibilidad necesaria y es así que debe adecuarse al instrumento.
- Los evaluadores se encuentran sujetos a distorsiones y tener interferencias personales de forma general.
- La persona percibe e interpreta a su manera las situaciones.
- Las personas tienden a interpretarlo genéricamente los resultados
- Se requiere procesos estadísticos, matemáticos para modificar y hacer la corrección de las desviaciones e influencia de la persona acerca de los que evalúan.
- Presentan resultados que son exigentes y poco tolerantes para todos los colaboradores de dicha empresa.

Preparación de las evaluaciones del desempeño

La finalidad de evaluar es brindar una explicación exacta y confiable de la forma en que el trabajador lleva a cabo sus funciones.

El sistema de evaluación está relacionado de manera directa con un puesto de trabajo y que deben ser confiables y prácticos. Así mismo que cuenten con estándares de lineamientos sumamente confiables, se comprende que el sistema evalúa solo los puntos relevantes para lograr el éxito en el trabajo. Si las pruebas o dichas evaluaciones no guardan relación con el cargo que tiene el trabajador, y carece de validez. Entonces se entiende que la evaluación es el método que comprende entre el monitor y los evaluados. Si se hace uso de un sistema complejo va generar confusión, desorden y conflictos en la empresa.

Una empresa requiere de un conjunto de sistema uniformizado cuya capacidad permita la igualdad en situaciones comparables.

En algunos países súper desarrollados, ya se hace uso de sistemas de evaluaciones con estándares de calidad para el manejo de desempeño de las diferentes industrias administrativas.

Estándares de desempeño:

La mediación del desempeño exige estándares de calidad, que determinan indicadores los cuales concede a alcanzar logros establecidos. Y que esto se desliga de manera directa, el análisis de cargos del trabajador en la cual establece normas específicas de rendimiento por medio del estudio de las labores. Refiriéndose en las responsabilidades y trabajos en las características de los cargos de cada trabajador, el especialista decide qué factores son relevantes y deben ser analizados en todos los casos. En cuanto a la ausencia de esta información, las valoraciones pueden realizarse a partir de aclaraciones directas sobre el cargo que ocupa o conversaciones directas con el gestor inmediato.

Mediciones del desempeño:

La finalidad de las mediciones de desempeño consiste en lo factible que resulta para otras personas. Entonces mediante reglas generales, las mediciones vienen a ser de carácter cuantitativa. Se basa en aspectos numéricos que indican las unidades producidas, unidades deficientes, monetarios que se expresan en forma numérica y concreta.

Los principios del desempeño laboral

- La evaluación del desempeño se encuentra fundamentada por los principios básicos que se orientan al desarrollo.
- La evaluación del desarrollo del desempeño se encuentra unida al desempeño de las personas
- Los estándares de la evaluación del desempeño deben estar sustentado en información destacado en el puesto de trabajo
- Se define de forma clara los objetivos del sistema de evaluación del desempeño
- El sistema de evaluación al desempeño requiere la participación y el compromiso de todos los colaboradores
- El supervisor, la persona que evalúa debe considerarse con base y que sugiera las mejoras
- Este proceso que se realiza de manera frecuente no obtuvo resultados satisfactorios por la razón que no se logra alcanzar resultados óptimos y aparecen distanciamiento, por diversos motivos sentimiento de explotación, indiferencia; conflictos por resultados malentendidos, choque de intereses y las pocas muestras de aprecio; errores en la utilización de técnicas y herramientas.

Dimensiones del desempeño laboral

Las organizaciones o empresas de hoy en día son las que brindan un servicio y deben de tener en cuenta que las atenciones a sus clientes son de vital importancia y que se deben plantearse varios factores que le permite correlacionarse y estas incidan de manera fluida y directa en el rendimiento o desempeño de los colaboradores, en la que se encuentran

estas partes fundamentales que tienen que ser cubiertas como: la satisfacción del colaborador al laborar, que tengan una autoestima y les permita desarrollarse fluidamente, realizar trabajos en equipo, estar constantemente capacitado y que el colaborador esté preparado para afrontar los retos que se da con la tecnología.

1. La calidad de trabajo

La calidad laboral es la satisfacción de unas necesidades clave para el trabajador. Se refiere así a los recursos, actividades y resultados derivados de la participación de las personas en un lugar de trabajo o ambiente. Cultura de organización y clima. La calidad en el contexto laboral se encuentra definida como el nivel o grado de satisfacción que estaría relacionado a la obtención de los excelentes resultados a través de sus actividades y tareas realizadas con eficiencia y escaso error. En el entorno de trabajo la calidad es necesaria para la satisfacción y es lo que toda empresa busca y para que promueve el desarrollo, la seguridad que tiene el profesional o personal en su desempeño del área, si existe una buena atención hacia los clientes, será porque hay colaboradores motivados y esto conllevaría a la empresa a ser productivo, en tal sentido permitirá el cumplimiento de los objetivos y metas de dicha empresa.

1.1. Indicadores de calidad de trabajo

a) **Esfuerzo:** Es el sacrificio que se realiza para desarrollar ciertas actividades o funciones en la que se desarrolla, el daño máximo que se da al cumplimiento de objetivos y metas establecidas por la empresa.

b) **Calidad:** En la vida laboral se define calidad al centro de trabajo, definido a cero errores, quiere decir que cubre sus necesidades satisfaciéndose con una buena labor, se define también los recursos, las actividades y las diversas acciones conjuntamente con la participación de los colaboradores.

c) **Satisfacción laboral:** La satisfacción laboral es entendido cuando el colaborador se siente motivado, contento y dichoso con su trabajo, esto muestra que el trabajador se siente satisfecho en el trabajo, ya que el trabajo cumple con las expectativas del colaborador.

2. El trabajo en equipo

Toda organización para que logre un trabajo en equipo, tiene que tener ciertos requisitos tales como objetivo en común, sentido de perseverancia y normas.

Las empresas bien estructuradas tienen objetivo en común, estos deben ser concretos, alcanzables y realistas para poder alcanzarlos, si estos no son dados a conocer a los colaboradores puede generar conflicto y falta de coordinación, es necesario hacer que los miembros se sientan parte de un equipo de trabajo y también es necesario la creación y desarrollo de las normas ya que ayudara a proporcionar sistema de dirección, control y supervisión de trabajo mediante la distribución de funciones, asignados de roles y otros.

Borrell (2004), menciona que existe grandes profesionales que forman equipos magníficos y que llegan alcanzar grandes logros. En el transcurso que pasa el tiempo si un profesional

forma e integran aún más con mayor confianza de poder trabajar en equipo, con principios básicos del trabajo en equipo y el enriquecimiento social.

- Todos los integrantes del equipo deben tener conocimiento sobre los objetivos de la empresa, para poder trabajar en equipo hacia una nueva visión en común.
- Cada integrante de la organización debe conocer y clarificar la responsabilidad que tiene en cuanto al cumplimiento de sus funciones de trabajo asignado en su centro laboral.
- Todos los colaboradores tienen que cooperar de forma conjunta, y que está comprometido con lo que está realizando el conjunto
- Los colaboradores deben mantener una comunicación muy fluida y efectiva para que de esta manera exista un clima agradable
- Se dice que la información que se tiene dentro de la empresa u área tiene que compartirse esa información con todo los colaboradores e integrante que desarrolla.
- El apoyo que se brindan para poder estimular al conjunto de colaboradores que forman un equipo y no prestarse para menospreciar o descalificar habilidades que tiene una persona que no comparte la misma forma de pensar.

Gilmero y Morales (2002) Hoy en día las empresa u organizaciones ven al equipo de trabajo como lo fundamental que se debe llevar dentro para poder mejorar sus actividades y desarrollar eficientemente, el equipo de trabajo se encontraría integrado, complementado, estructurado y constituido por las diversas áreas que trabaja conjuntamente, apoyándose entre todos, para lograr de esta manera los objetivos que están establecidos por la empresa.

- El trabajo en equipo es comprometerse con los objetivos de la empresa u organización para que de forma conjunta se logra con calidad y efectividad las metas, si los colaboradores no están preparados para trabajar entre todos habría una desconexión con llevar el proceso con un control de calidad y esto perjudicaría el desarrollo de la empresa llevando así al quiebre, es por ello se busca que colaboradores de la empresa trabajen organizadamente con un horizonte definido para llegar al éxito esperado.

2.1. Indicadores del trabajo en equipo

- a) Comunicación efectiva:** Es entender que las emociones e interacciones entre todos los colaboradores de dicha empresa adquieran la información que eligen como un catalizador. Es también tener la capacidad de poder comprender y escuchar sobre la información mediante los datos que se recibe, para ser entendido y comprendidos.
- b) Clima organizacional:** Brunet (1987). Afirma que el concepto del clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista para determinar que el clima organizacional nos hace referencia al ambiente adecuado en las empresas donde pueden laborar con comodidad con todos los colaboradores y así lograr sus objetivos.
- c) Participación:** Es estar activo y poder participar en cualquier actividad que se realiza esto de forma voluntario intuitiva y cognitiva, la participación intuitiva es impulsiva inmediata y emocional en cambio la participación cognitiva es premeditada y los resultados del proceso de conocimiento utilizando un mínimo de recurso

3. Productividad: La productividad es una medida económica que calcula cuantos bienes y servicios son producidos por cada factor utilizado como (tierra, capital, tiempo) dentro de un periodo determinado. El objetivo de la productividad es poder medir la eficiencia por cada factor o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento.

3.1. Indicadores de la productividad

a) Eficiencia: La eficiencia son pasos e instrucciones con los que se puede garantizar la calidad de servicio. La eficiencia depende de la calidad humana o motora de los agentes que realizan su labor, para facilitar una calidad de servicio mejor teniendo en cuenta las exigencias de las personas en este caso de este trabajo de investigación

b) Resultados: Los resultados viene a hacer las consecuencias de algo que realiza mediante una acción ya sea buena o mala es la consecuencia de un acto realizado, en este sentido el resultado se aplica en diferentes contextos.

c) Desempeño de trabajo: El desempeño de trabajo se refiere así a la calidad de servicio, hace que esto se lleva a cabo internamente dentro de la organización, aquí se muestran sus habilidades y competencias todo aquello que una persona tiene aplicar sus habilidades interpersonales y que esto incide directamente en los resultados que se lleva a obtener de la organización.

Contribuciones del desempeño laboral:

las principales contribuciones de la evaluación del desempeño en la gestión de talento, son los siguientes:

Captación de recurso humano:

- Verificar y valorar los criterios para la selección
- Poner en evidencia las debilidades existentes sobre las personas mediante una selección exhaustivo
- Verificar programas de reclutamiento y elección a realizar en el futuro.
- Compensaciones
- Rellenar en la forma eficaz la política de las compensaciones que están basadas en la responsabilidad por cada puesto y en la distribución que cada persona realiza una función de los objetivos del puesto.
- Motivación
- Es un medio para servir eficazmente como un instrumento y dar la valoración cuantitativa.
- Desarrollo y Promoción

Comunicación fluida en el medio de trabajo:

La comunicación es muy fundamental en una organización y esto se tiene que dar entre un jefe y sus colaboradores ya que al tener un clima agradable y una comunicación fluida entre todos se lograra resultados para la proyección en el futuro y lograr los objetivos.

- Adaptarse en el centro de trabajo en el área respectiva
- Dispuesto a los cambios continuos de cada operación

- Adquirir toda la información necesaria para trabajar con conocimiento y tener aspiraciones que se dan a un largo plazo
- Incorporar a los colaboradores a los puestos a través de procesos de seguimiento.
- En toda organización la comunicación tiene que ser fluida y que esto se encuentra interconectado en las diferentes áreas que componen la empresa
- Las comunicaciones tienen que estar entrelazadas para que la información llegue oportunamente y con claridad
- La comunicación operativa entre los colaboradores que integran

Los métodos del desempeño laboral

Existen varias formas o métodos que evalúan el desempeño laboral, es por ello que cada uno presenta ventajas y como también desventajas y que éstas son relativamente adecuadas y determinadas, los tipos y los cargos situacionales. Para la evaluación es que puede utilizarse varios sistemas, así como también el poder estructurar a cada uno de estos en los diferentes niveles, es así que se adecua al tipo y característica de los que serán evaluados y al nivel. Esta es la más adecuada y es vital para el nivel de importancia y su buen funcionamiento de los métodos para así de esta manera el poder llegar a obtener los resultados esperados. Desde un punto de vista se dice que los métodos son técnicas, que están tradicionalmente y que esta se utilizó de forma continuada llegando así a utilizar la combinación de los diferentes enfoques y estadísticamente en los enfoques cualitativos, con mayor énfasis en sus distintas dimensiones. Es así que pueden citarse (Chiavenato,1999; Werther y Davis,1998; Levy-Leboyer,1992)

Entre los métodos que son más usados son los siguientes:

1. El método de escala Grafica:

Es de mayor utilidad y es divulgado en los métodos. Aparentemente los métodos más simples son de una aplicación en la exige múltiples cuidados tanto así de poder evitar la subjetividad y el prejuizgamiento tanto del evaluador, es así que estas podrían causar muchas interferencias considerables. Los estudiosos de la materia en conocimiento, están de acuerdo a que el método, sea el del mismo y que se aplica para ciertos criterios, procedimientos de las matemáticas o las estadísticas para la elaboración y el montaje que principalmente se procesan en los distintos resultados. Estos criterios son procedimientos que antes de ser nombrados se vuelven para poder corregir las distorsiones que se den en un orden personal de todo los evaluados.

2) La sostenibilidad de los emprendimientos

2.1. Sostenibilidad

Una empresa sostenible es aquella que crea el valor económico, medioambiental y social ya sea a corto y largo plazo, que contribuya de esta forma al aumento en el bienestar y al progreso de las generaciones presentes y futuras, tanto en su entorno inmediato como en el planeta en general. Es incorporar los objetivos económicos, sociales y ambientales de las actividades diarias en los planes estratégicos de la organización. La empresa adopta el desarrollo sostenible y utiliza los métodos de producción ecoeficientes para de esta manera mejorar la eficiencia operativa y el posicionamiento en el mercado.

Mantilla (2000) Definió como desarrollo económico y que esto pueda satisfacer las necesidades para los negocios e influir en la responsabilidad social, el ámbito económico, socialmente y ambiental de la empresa u organización.

La sostenibilidad es algo que se puede mantener sin afectar a las futuras generaciones, es así que una empresa es sostenible si cuenta con tres dimensiones como las de crecimiento económico, el progreso social y el cuidado ambiental,

Los impactos sociales y ambientales estarían siendo negativos corriendo el riesgo de llegar a perjudicar y se ha visto esto en muchas de las empresas y / u organizaciones dañando así su reputación de varias compañías. sin embargo, algunos de las empresas tuvieron y reconocieron los efectos que ocasionaban socialmente y ambiental de sus acciones, lo que se desarrollaría una declaración de la sostenibilidad corporativa y realizando así mejoras, progreso para una declaración sostenible corporativamente y realizando la definición de una política que pueda confrontar los grandes problemas que sucede.

2.2. Dimensiones de la sostenibilidad de los emprendimientos

1. Sostenibilidad Ambiental: Se refiere a que pueda mantener los aspectos biológicos sin deterior el medio ambiente por la producción que realiza la empresa fabricadora a lo largo del tiempo y de esta manera se pueda preservar adecuadamente los recursos naturales de este modo fomentándose responsabilidad consiente sobre la ecología empresarial

a) Normas ambientales: En el marco de la política ambiental del Perú se rigie de acuerdo al artículo 67° en la que señala que el estado peruano pueda determinar la política nacional y que esto promueva el uso sostenible de los recursos naturales,

b) Acciones de reciclaje: En todas las organizaciones se tiene que tener en cuenta y ser responsables con el ambiente, más si aún las empresas de fábrica de productos son muy dañinos y peligroso para el ambiente. Estos retos son como inversión inicial para la capital y que el sistema sea recogida e instaladas industrialmente no siempre es asumible por los países de desarrollo.

c) Cuidando el entorno ambiental: Es el cuidado que da a un espacio como el ambiente que viene hacer la casa donde vivimos y se planifica estrategias de cuidado al medio ambiente.

2. Sostenibilidad Social: Es adoptar los valores que son los comportamientos como el valor para el cuidado de la naturaleza, poder mantener los niveles armónicos y satisfactorios para la educación y la capacitación, concientizando así a todas las personas como brindar apoyo a la población contribuir con el lugar en mejora de la sociedad, y de este sentido permitiendo que las personas se involucran para crear algo nuevo en la sociedad en la que forman parte del día.

a) Responsabilidad social: Las corporaciones buscan generar utilidades en las actividades que realizan como también, asumen responsabilidades en el transcurso de su desarrollo. Se puede distinguir tres aspectos de ello.

b) Equidad: Es una cualidad en la que se caracteriza el hecho de dar a cada quien lo que lo corresponde con justicia distribuyendo equitativamente para dar a quien que se merece. En ese sentido, se muestra de matriz de igualdad, la equidad trata de promover una justicia social, donde cada persona o individuo reciba aquello que se ha ganado.

c) **Oportunidad laboral:** Es todo aquel momento en la que se presenta una ocasión que tiene la posibilidad de poder acceder a un trabajo.

3. **Sostenibilidad Económico:** es la capacidad de poder generar ingresos en las empresas obteniendo así su rentabilidad en una población que es capaz y solvente de sus conflictos y problemas económicos, tanto como poder fortalecer.,

a) **Productividad:** cuando se habla de la productividad se detalla que es la productividad en la empresa hacer referencia al nivel de eficiencia que tienen para cubrir los gastos que son invertidos por las empresas para poder desarrollar las actividades y su relación a los ingresos recibidos. Se dice también que es una medida económica, que se calcule en cuantos bienes y servicios se están produciendo por cada factor que están utilizado a trabajador, como capital, tiempo y tierra etc.) durante un periodo fue se determinen.

b) **Participación en el mercado:** Es la relevancia que la empresa u organización ponen enfrente a los competidores en la industria en al que actúa, esto puede representar un valor en la parte de la audiencia y que prefiere esa marca en el nivel y volumen de ventas entre otros aspectos.

c) **Rentabilidad:** Canahua (2012). La rentabilidad son las ganancias o pérdidas que se da en un determinado tiempo o año la rentable y tiene la capacidad de poder producir o de generar beneficio de adicionar sobre la inversión de los esfuerzos realizado, las ganancias y perdida se puede observan en el año de la producción de esta manera se realiza los costos que se originan para dar el inicio de toda la actividad en una empresa. Los detalles de las informaciones que está reflejado y se obtienen a los estados financieros esto

permitirá tener una visión holística del proceso de cómo se está llevando y sobre las políticas de la organización u empresas, como uno de ellos son los libros de registro de contabilidad esto son elaborados al fin de mes fiscal es decir al año, así podemos o se determina la situación de la rentabilidad y todo lo referente a la economía de las organizaciones.

El enfoque del emprendimiento

sostenibilidad

Restrepo y Torres (2016), son de orientaciones futurísticas, ya que al balancear los esfuerzos y esto permita contribuir les permita a lograr Prosperidad económica, justicia y social en la cohesión sociales, así como la de la protección del medio ambiente (pag.12).

La sostenibilidad económica

En la sostenibilidad es de una orientación que netamente económica, puedan buscar y descubrir y explotar a las oportunidades para hacer dinero, es aquí a partir de los procesos que puedan ser implicancias para la creación de organizaciones y empresas, que básicamente se asimilaron de riesgos, la motivación en los productos y los servicios para la gestión de los recursos.

La sostenibilidad social.

Están siendo bien inmerso, al poder complementar las metas ya sean sociales y económicas, es así que para tener la sostenibilidad del modelo empresarial lo que se busca básicamente brazos financieros, el emprendimiento social es ideal para elaborar estrategias muy definidas y correctas, pero esto sería sin variar los propósitos que hizo

formar, como la idea es de encontrar el vehículo que los haga sostenible a través del tiempo.

La sostenibilidad ambiental

Es la ecología o ambientalmente que son aliados para poder preservar los recursos y crear el desarrollo y crecimiento económico, el emprendimiento que es sostenible, es entonces para poder enfocarse en trabajar con un entorno inmediato. Desde un punto de vista la producción de las materias hasta la estrategia comercial, lo que busca es generar alianzas estratégicas en los distintos actores de la zona en la se desenvuelve la organización u empresa.

El desarrollo sostenible

El desarrollo sostenible en las organizaciones es esencialmente la sostenibilidad económica en la que el negocio sean futurista, es así que, a lo largo del tiempo se pueda mantener su rentabilidad económica mediante sus actividades productivas, es así que es necesario para poder contemplar en los nuevos conceptos desde el riesgo y la oportunidad. Chaves (2020).

Perfil del Emprendedor

Una de las primeras personas en estudiar a los emprendedores fue (Schumpeter 1934). Indicando que él emprendedor se caracterizado por innovar, romper los viejos equilibrios y crear nuevas combinaciones es quien determina el desarrollo.

Bilbao y Pachano (2002), afirma que el emprendedor es una persona con sueños, objetivos, deseos de crear, e innovar, que capta una oportunidad de negocio, es aquel

que es capaz de ver su idea en forma terminada, no se detiene ante los obstáculos, por lo que la persistencia y la tenacidad es característico típico de comportamiento.

Chirinos, Merino y Martínez (2017), emprendimiento es tomar una iniciativa que tiene como objetivo cambiar el proceso desde la creación de algo que tiene un valor añadido, y a estas se dedican un tiempo para asumir los riesgos financieros, psicológicos y sociales, llegando así a obtener las recompensas de lo que se obtuvo resultados de satisfacción e independencia hacia los aspectos económicos y en lo personal.

El emprendimiento sostenible

Chirinos, Merino y Martínez (2017), El emprendimiento en las que involucra los 3 términos que fundamentalmente son como: 1 El eco emprendimiento. 2. El emprendimiento social 3. El emprendimiento empresarial: en primer lugar, el medioambiental implicaría productos en buen estado, limpio eco eficiencia del desarrollo tecnológico sostenibles y que el eco del diseño llevaría a generar la iniciativa en los negocios responsablemente y esto le permitiese comprometerse en el ambiente, en segundo lugar, los aspectos del mismo, viene hacer el comportamiento de la empresas los ámbitos sociales que es ético es así como el talento humano, como el derecho humano , el trabajo infantil, la participación de los colaboradores en sus beneficios diversas en la empresa que promueve el rendimiento de sus operaciones, haciéndolo la más productivas. El tercer aspecto se visualiza en los resultados de la parte financiera de las organizaciones y empresas, donde uno pueda tener la evidencia en la gestión, la organización, dirección, y control poder adquirir altos beneficios en sus diferentes niveles de la rentabilidad. El emprendimiento es uno de los mejores caminos que una persona toma al hacer realidad

sus sueños y lo que busca básicamente es conocer las necesidades del mercado y podrá crecer económicamente, para ello pueda ser independiente y tener una calidad de vida que esto va acorde de las expectativas esto lo que conllevaría e implicaría desarrollar una cultura de emprendimientos y que esto encaminaría a poder vencer las resistencias de alguna de las personas esto pueda dejar de ser dependientes.

Factores determinantes en la sostenibilidad de los emprendimientos

Reina, Gonzales y Sepulveta (2016), Los diferentes factores que afecta la sostenibilidad de los emprendimientos, que esto básicamente se clasificaría en: factores intrínsecos que se encuentran relacionado a características de la organización y que los factores del emprendimiento con referencia de sus habilidades y que riesgos hay en ellos y factores del entorno que están relacionado con el sistema en la que interactúan las empresas.

los factores en la sostenibilidad de los emprendimientos esto llega a variar dependiendo del contexto, el tipo de las organizaciones y empresas en la región geográfica del objeto del estudio en los ecosistemas del emprendimiento en la coyuntura económica.

Características del emprendimiento ara el desarrollo económico

Chirinos, Meriño y Martínez (2017). Las empresas en el ámbito a a nivel mundial para que puedan estar inmersas dentro de un proceso lo que llega a la globalización de la persona en la que presionan constantemente hacia las búsquedas en las diversas formas.

Es tanto así que las eficientes recreativas que puedan generar bienes y servicios de una excelente calidad.

Una empresa debidamente atendida a sus personales siempre brindara mayor rendimiento y crecimiento en cuanto a la empresa con el objetivo de globalizarse a nivel mundial.

Es así aquellos que aspiran a mejorar y poder avanzar deben utilizar al máximo todos sus recursos así como económico, tecnológico etc., es así que se llegó a permitir a convertirse eficazmente en el desarrollo de los procesos administrativos, operativos y financieros. Esto sin embargo llega a métodos en los que no serían los pasos y los procesos administrativos, operativos y financiero. Sin embargo, estos métodos no serían ejecutadas ya que se llegó a carecer del talento humano y ser poseedor de las competencias como los siguientes (conocimiento, destrezas, habilidades y las actitudes) para poder afrontar los dichos retos.

El emprendedor

los emprendimientos esta predispuesta al cambio que se da al adaptarse rápidamente a las distintas formas de trabajos y permite observar sus oportunidades en la que pueda aprovecharlas, ve al mundo desde otra perspectiva y esto lo entusiasma y buscan las oportunidades que ayude a mejorarlas. Chaves (2020).

Tipos de emprendedores

Chávez (2020), menciona como así que el espíritu de un emprendedor es diverso y no es necesariamente un tipo o un estereotipo que generalmente son etiquetados.

Emprendedores fundadores: Son considerados como creadores o fundadores, incluso si son utilizados por el modelo de los negocios de otros, es así que la idea de innovar es

poder ofrecer lo que al mercado requiere como una necesidad insatisfecha, y esto lo hace a su cuenta o formando un grupo con una sola visión u objetivo.

Los emprendedores de la segunda fase: Quien, es que la trayectoria de un negocio, y esto sea de un familiar o un emprendedor y que esto sume el control en los que este, estará encontrándose con las pequeñas empresas de las consolidaciones, quien pueda tomar el mando de lo dirigido bajo estos mismo y pueda bajar los mismos estándares, pudiendo así mantenerse de los métodos en lo personal.

Los franquiciados: son y actúan como es que los emprendedores y que están en los límites por que los administraban bajo los estándares y que los perímetros que están establecido en los diversos contratos y contractuales de las más grandes empresas.

Características del emprendedor exitoso

Los emprendedores son los que puedan lograr el éxito, por la caracterización y que compartan en ciertas destrezas y habilidades, como las actitudes y las conductas:

Compromiso y determinación, Es la conciencia en la que pueda hacerla en frente de las adversidades y que los permite a poder resurgir en una y otra vez.

Los emprendedores son obsesiones que tiene en cuanto a las oportunidades y que están siempre pendiente de la demanda insatisfecha con algún tipo ya sea producto u servicio. Es así que los emprendedores visualizan un mercado en las que se encuentra en la capacidad de poder transformar las oportunidades y que esto llega a generar una rentabilidad muy fogosa con tanta demanda insatisfecha.

Son tolerantes a los riesgos y que siempre están en la ambigüedad y la incertidumbre, muchos son conscientes que grado de probabilidades existe para de esta manera poder obtener los resultados que llega hacer deseado o no asumen como la parte del desarrollo y el crecimiento

La motivación para sobresalir, llega a un nivel en que tiene que conocer sus limitaciones y que este siempre pueda estar orientado hacia un logro de los objetivos tanto personales como las de la empresa.

3. Las Micro y pequeñas empresas

Sánchez (2013), Actualmente las micro y pequeñas empresas como las organizaciones se encuentran reglamentada por la ley 28015, esta es una ley de promoción, formalización de las micro y pequeñas empresas. Del compromiso a la ley 28015 que se respeta como una ley en la que es integral que no es la única en regular en caso laboral de las organizaciones u empresas, es así que no tienen problemas de tipos administrativos y de seguridad social. En la que se vino convirtiéndose en limitaciones de tipo burocrático en al que se venían frenando para la formalización ya que se observa que este sector incide en la economía del país, según mencionado por el gremio organizacional, empresarial. Esta nueva ley de las micro y empresas que se viene acumulando, en que cumpla los requisitos que son establecidos y esto se fortalece en el mercado. En el régimen que esta especial se encuentra nombrada con anterioridad y que no tendría caducidad de fecha en la que pueda comprender a ley 28015, lo que esto permitiría limitar su accionar y que esto

constituye en una barrera para la formalizarse empresarialmente de las micro y pequeñas empresas.

Las micro y pequeñas empresas son constituidas por una persona ya sea natural o jurídica, en el país son la gran masa que mueve la economía y que generan puesto es por ello que las preocupaciones para el estado deben que en su mayoría y en su totalidad las mypes deben ser formalizadas y no poner límites u obstrucciones para la realización de su proceso de registro para la legalidad. Las Mypes generan como un 40% del Producto Bruto Interno del país y otro factor importante es que las Mypes son generados de empleos, ya que el golpe de la pandemia que azoto ya que hay un alto índice de desempleo a nivel nacional y esto perjudica y atrasa a un país es por ello que las entidades y el estado debe proteger o subsidiar a las Mypes para que no se vean obligados cerrar.

Mypes

Se encuentra constituida por una persona natural o jurídica, y que su única finalidad como objetivo es desarrollarse mediante las actividades de extraer, modificar como la transformación, la producción del comercio en los bienes y servicios. Es así que las empresas como mínimo trabajan con 10 trabajadores y como máximo de venta en el año de 150UIT.

En el Perú en la década de 1970, se comienza a legislar los regímenes que promociona a las pymes (pequeñas y micro empresas), las cuales son agentes logísticos de la cultura y sus intereses del emprendedor y que estos siguen legislando en décadas tras décadas.

Ley de las pequeñas empresas del sector privado (1976) sonde montos vendidos y se fijan en incentivos en un sistema tributario.

Ley 23407 (mayo 1982) Ley General de Industrias donde las ventas anuales de la pequeña empresa no deben exceder el sueldo mínimo vitales de 720.

Características de las micro, pequeñas y medianas empresas

Bermilla (2014) Las micro y pequeña empresa e incluso las medianas se encuentra clasificadas en las siguientes categorías, estos según sus niveles de venta anual.

- Las microempresas: Número de trabajadores 1 a 10, el monto máximo que asciende sus ventas en el año es de 150 UIT.
- Las pequeñas empresas: Número de trabajadores 1 a 100, las ventas que superan los 150UIT son ventas al máximo ascienden anualmente de 1,700UIT.
- Mediana empresa: Sin límites de trabajadores, sus ventas en sus ventas del año son superiores a 1,700 UIT y el máximo hasta un Monto de 2,300 UIT.

Importancia de las mypes

Las mypes es muy importante en la sociedad que permite generar empleo, e inclusión social, innovación, competitividad y la lucha contra la pobreza. Mantienen el 47% de generador de empleo en América Latina.

Ley de las MYPES: La ley N°28015 tiene como objetivo la promoción en la competitividad para la formalización al desarrollo de las micro y pequeñas empresas para de esta manera poder incrementar el número de empleos y que estos sean sostenibles en la rentabilidad y en este sentido contribuiría con el Producto bruto interno para su ampliación en el mercado ya sea interno como externo.

Remype: Según el Decreto Supremo N°013-2013-PRODUCE, es un registro en donde se registran las micro y pequeñas empresas que se encuentran constituida por las personas naturales o jurídicas

Los requisitos para registrarse:

- Registro Único de Contribuyente (RUC) y Clave SOL
- Contar con los trabajadores en planilla

Objetivos de la ley

Sánchez (2003) ley que cuenta con el objetivo para poder promocionar la competitividad, el desarrollo y la formalización de las micro y pequeñas empresas y esto con la única finalidad que es el desincrementar el empleo sostenible, como la rentabilidad y la productividad para la distribución al producto bruto interno.

PBI), y poder ampliar al mercado interno y sus exportaciones que es para la distribución adecuadamente a la contribución de la recaudación tributaria, y que están establecidas en la ley 28015, que se encuentra promulgada en el año 2003.

Elementos de las mypes

Las micro y pequeñas empresas están dando inicio al primer escalón en que se adapte a todo los emprendedores y sus aspiraciones al posicionamiento con el horizonte que lleva el camino al éxito.

- Pocos tragadores como un máximo de 10.
- Con una facturación acotada.
- Dominio de la mano de obra.

- Pequeños círculos de acción
- Lazos cercanos.

Mypes formales

Las micro y pequeñas empresas en el Perú, más de 2.3 millones de las Mypes que son formales en el mercado peruano en el año 2019, representa el 99.6% del total de las empresas que son formales en la economía del país, es así que el 96.05% se encuentran en las microempresas, 3.44% pequeñas y 0.12% las empresas medianas en las cuales la actividad o rubro de servicios se encuentra dentro del 87.9% y el resto de los sectores un 12.1% de las diferentes actividades.

Las pymes llegan a generar el 59% de la población económicamente activa(PEA) que se encuentra considera como la fuente generadora del empleo. (SUNAT 2019).

Mypes informales

En el Perú de las micro y pequeñas empresas la informalidad paso al 85% como una consecuencia a causa de la pandemia, en el Perú suele predominar las micro y pequeñas empresas, las cuales se vieron afectadas entrando en una crisis económica que es causada y generada por la pandemia del COVID-19 en el año 2020. Esta situación se da para visualizar el panorama sobre la crisis que dejo para las micro y pequeñas empresas, es así que también esto impacto fuertemente en las empresas formales. En el año 2020 se registraron 3.1 millones de mypes que están distribuidas en el territorio peruano, un 48.8% menos que en el año 2019, todo ello nos demuestra que un gran impacto en el rubro empresarial y también esto repercutiría afectando a la economía de los hogares peruanos.

Las empresas del sector privado

Genteuil (2011) sostiene que la organización u entidad es creada en un lugar que está determinado, con el propósito de poder desarrollar las actividades que están relacionados para la producción y la comercialización, ya sea bienes y servicios en forma general de este modo podrá satisfacer sus necesidades para la sociedad, la empresa representa la unidad de producción en la que la economía, tanto como en los países de libre mercado, es así que los países son socialistas. La empresa u organizaciones es un lugar donde las persona trabajan n las distintas áreas que compone una empresa , con un objetivo definido y un fin determinado, de este modo se pueda recordar y contemplar que las empresas son una serie de parte que se encuentra interrelacionados e son bastante independientes, todos en conjunto con un fin determinado por lo que hay que tener en cuenta que la sociedad es un sistema indurioso y dinámico que podrá interactuar en los diferentes factores que afecta el buen funcionamiento de las organizaciones que están sometidos en la autoridad con miras a poder ofrecer las varias actividades de la producción. En el sector privado las empresas se constituyen en una etapa esencial, según el acuerdo de las practicas sobre la naturaleza y pueden asignar las políticas de desarrollo, no obstante que la OCDEI, abarcaría que las familias mientras que se ajustan en el sector privado son estrictamente el mundo empresarial y comercial. Se trata de asociaciones privilegiados en larga data de las políticas oficiales de desarrollo y que estos son sectores que podrán ser destinados a su papel y que adquiera una gran importancia en el futuro; estas constituyen y que se entiende como sector privado. Es así mismo que se rodean de las diversas firmas multinacionales de las microempresas, pasando por las pequeñas y las medianas empresas (PYME).

Mypes en la pandemia COVID 2019

Las mypes del sector de servicios, las crisis económicas que se vieron suscitando en el año 2019 está características como así la consecuencia económica que está causada por la crisis de la COVID 19, actualmente los negocios tiene requerimientos en la mano de obra esto hablando en los términos cuantitativos, es importante dar a conocer que el 38.7% de las mypes y los trabajadores que son independientes son las mujeres; los dueños de los negocios son en su mayoría es así 42.2% años y esto teniendo en cuenta con un nivel educativo mayor a los restos en las micro y pequeña empresas. Además, el 37% cuenta el producto financiero formal en la brecha de los distintos rubros en el año 2019, además de todo ello los empresarios tiene como 6años de antigüedad en promedio en el mercado, en gran parte de ello el empleo es unipersonal y suelen contratar a las personas en su promedio 31 años hacia adelante.

Reactivación de las mypes

PRODUCE: las mypes se vieron afectadas y que en su mayoría tuvieron pérdidas por pandemia, puedan llegar a obtener un subsidio por parte del estado y que esto estaría valorizado hasta los S/35 mil para su reactivación en el mercado, la reactivación hasta fecha del 5 de octubre llegando a postular de las empresa que han caído y se vieron afectadas en sus ventas hasta el 20%, y que en estas serían 1000 mypes beneficiadas y que estas son beneficiados con un cofinanciamiento no rembolsable y que serían implementadas en los proyectos con el apoyo de la tecnología la reorientación de sus servicios y productos y que todo esto podría adaptarse a afrontar la realidad.

3) Sector Servicios rubro Clínicas

Concepto.

La clínica son establecimientos de salud, en la que las personas asisten para realizar alguna revisión en consultas médicas entre otras. En este lugar se lleva acabo las diferentes consultas médicas que en su mayoría se desarrolla para el bienestar de la salud y con la restauración y su fortaleza. Existen diferentes tipos de las clínicas, es así que reciben todo tipo de clinas en las diferentes ramas en las que se especializa en la clínicas dentales, pediátricas, ginecológicas, cardiovasculares entre otras más.

Las clínicas son entidades privadas de salud que brinda atención en sus servicios y atenciones ambulatorias, hospitalarios y que están conformada por personas que tiene conocimiento en cada área específica a tratarse y en muchos casos son creados por socios, o un dueño en específico Es así que hoy en día las clínicas tienen las mismas funciones que los hospitales estatales.

Características de las clínicas

Las clínicas son servicios en la medicina interna, si como la medicina general en que, la atención se realiza en los consultorios que se encuentra programado, por consultorio externo de los bienes y realizar exámenes periódicamente para poder saber y tener en cuenta al paciente en que su única finalidad es restaurar la salud del paciente. La clínica tiene una particularidad de atención en la que se realiza personalmente y de forma

inmediata en la que el paciente requiera es así que la única diferencia entre los hospitales públicas y los tramites se da de forma inmediata y estos son de acuerdo al área a tratarse.

Importancia de las clínicas

En el Perú las clínicas elaboran estrategias una con la otra brindando lo mejor de sí mismo contra la competencia y están siendo cada vez más implementadas con las tecnologías de vanguardia, sofisticadas que permite la atención de calidad en el sentido de brindar su servicio inmediato y segura para el paciente es así que al ser una clínica implementado con todo los equipos y máquinas de última generación para detectar las diferentes enfermedades que exista.

Tipos de clínicas

a) Clínica ambulatoria general

Es una clínica que se da alejado de una ciudad como las zonas rurales ya sea como las comunidades, o caseríos, se apertura estas clínicas básicamente con la atención primaria, aguda y que la forma de pago se encuentra integrados en planes de seguro como el SIS.

b) Clínica de cuidado conveniente

Son llamados también farmacias supermercados en los centros de la atención del paciente. Estas clínicas se basan en la atención de las enfermedades que son leves y que esta su atención será en un tiempo a corto plazo. Y su forma de pago es especializada en las diversas enfermedades que hay.

c) Clínica especializada

Como su nombre mismo lo dice son clínicas que están especializada en unas enfermedades en lo particular que el paciente tiene y que sus costos es mayor a las otras y es así que se encuentra compuesta por diferentes áreas especializadas para acudir y restaurar la salud de forma eficiente con base a los conocimientos específicos sobre la enfermedad que tenga el paciente. De modo que esta diagnosticado y esta analizado la enfermedad en el paciente.

Control interno en clínicas médicas

El control interno se encuentra implementado en la clínica en los diversos estudios. Y que se encuentra constituido en los procesos cuya finalidad es permitir el funcionamiento de ello, y si en algunos puede ocurrir algún incidente ya sea interno y externo, su única finalidad es la protección hacia a la vida y en la salud de los pacientes.

a) Etapa Preventiva: Es la más importante y que es aquí la parte fundamental en la que se prevé las diversas medidas de protección hacia la seguridad del paciente es así e llega a tener en cuenta los siguientes aspectos: Talento humano, personal médico y administrativo que todo en conjunto son responsables del establecimiento y que se encuentra formado por os comités en la seguridad de las emergencias.

b) Etapa de emergencia: Es la acción en la produce que la emergencia acuda inmediatamente a su atención al paciente y que el personal de apoyo actuara al momento

del acto, actuando con la serenidad y calma poniendo en buen recaudo, ya sea interno o externo

c) **Etapas de Rehabilitación:** Los pacientes que ingresan con heridas leves o enfermedades leves se acuden, pero los pacientes que ingresen con una gravedad que requiera su atención inmediata, es la atención de emergencia la clínica debería de utilizar todos sus equipos o maquinas buscando básicamente su seguridad y el bienestar como la vida.

III. Hipótesis

En la investigación no se planteó hipótesis, por tratarse de una investigación de nivel descriptivo, no experimental.

Hidalgo (2005) Menciona que los estudios descriptivos cuyo objetivo es esencial es recoger la información, el nivel descriptivo no requieren de la hipótesis.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la Investigación.

El diseño de investigación fue no experimental y transversal

No experimental

No experimental, Por qué se estudió conforme a la realidad, sin alterar los datos del contexto. Se observó fenómenos como se dan en forma natural, para después analizarlos.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) La investigación fue no experimental, es el estudio que se realiza sin la manipulación o intervención según la conveniencia y evitar distorsionar los resultados, es por ello que se evitó la manipulación de las variables que se observa en fenómenos en un ambiente natural.

Transversal

Fue Transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tuvo un inicio y un fin.

La investigación fue transversal recolecta la información en un mismo contexto y tiempo único (Hernández et al.,2014)

4.2. Población y muestra

Población

El universo estudiado y analizado fueron las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas del Distrito de Huánuco.

la población estuvo conformada por 30 mypes del sector de servicio, rubro clínicas del Distrito, Provincia y región Huánuco.

La población es el conjunto de sujetos que tiene una o más propiedades en común y que también se encuentran dentro de un espacio o territorio que varía durante el transcurso del tiempo (Vara,2015, p.261).

Muestra

El muestreo fue probabilístico de aleatorio simple y de tipo censal, la investigación estuvo conformada por el 100% de la población; 30 Mypes del sector servicio, rubro clínicas del Distrito de Huánuco.

Según Hernández (2014) la muestra, fue una parte de un todo, es un grupo de población. de un subconjunto de los diversos elementos que pertenecen el conjunto definido de sus características al que se llama población. (p

4.3. Definición y operacionalización de las variables

VARIABLE		DEFINICIÓN OPERACIONAL			ESCALA DE MEDCIÓN
DENOMINACION	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES		INDICADOR	
		DENOMINACIÓN	DEFINICION	DENOMINACIÓN	
Desempeño laboral	Son acciones que toma la satisfacción laboral dentro de una empresa o institución como el caso; donde el jefe y los colaboradores ejerce una gran actitud para poder direcciona a al éxito a una organización con la calidad. Montenegro, (2000).	Calidad de trabajo	se define que la calidad de trabajo en la vida laboral en un ambiente agradable que motiva e inspira a desarrollar al colaborador y estar satisfecho.	Esfuerzo	Likert
				Calidad	
				Satisfacción laboral	
		Trabajo en equipo	Es una labor que se realiza atraves de un conjunto de colaboradores de una determinada área cuya finalidad es cumplir el objetivo que tienen en común, uniendo esfuerzos.	Comunicación efectiva	
				Clima organizacional	
				Participación	
		productividad	La productividad en la empresa hacer referencia al nivel de eficiencia que tienen para cubrir los gastos que son invertidos por las empresa.	Eficiencia y eficacia	
				Resultados	
				Desempeño en el trabajo	
Sostenibilidad de los emprendimientos	La sostenibilidad se desarrolla en la que una organización tiene las tres partes primordiales, las cuales son preocupaciones económicas y sociales como también ambientales. Es llamado como el triple Bottom line, y que se encuentran encargados de por crecer y desarrollarse, social y protegerse el medio ambiente. Mantilla (2000)	Ambiental	Es una gestión en la que garantiza la proactividad de reducción del impacto dentro de la organización de vida y la sociedad.	*Normas ambientales	Likert
				*Acciones de reciclaje	
				*cuidando el entorno ambiental	
		Social	Son valores que son fundamentales lo conlleva la equidad la responsabilidad para mejorar las condiciones de la vida dentro de la sociedad.	*Responsabilidad social	
				Equidad	
				oportunidad laboral	
		económico	Buscar el desarrollo económico se trata de equilibrar todo los principios de la sostenibilidad y competitividad para mayor rendimiento empresarial.	Productividad	
				*Participación en el mercado	
				*Rentabilidad	

4.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica:

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta,

la encuesta nos permitió conocer el nivel del desempeño laboral de los colaboradores y la sostenibilidad de los emprendimientos.

García (2004) fue técnica en la que se usó un grupo de etapas que se encuentran estandarizado en la indagación mediante las cuales recoge las informaciones de una muestra específica y de casos representativa de una población o universo amplio, donde describe una serie de características.

Instrumento

El instrumento que se usó en la presente investigación fue el cuestionario.

El cuestionario como instrumento de investigación cumple un rol muy importante y son medios auxiliares para recoger y registrar datos obtenidos a través de las técnicas que se aplicó según su naturaleza y características del problema la intencionalidad del objetivo de la investigación.

Novoa (2004) muestra la validez mediante juicios de experto, para ello se presentó la validación del instrumento y la matriz de consistencia para confiabilidad de los medios de medición de los instrumentos

4.5. Plan de Análisis

Fue la guía para organizarse y analizar datos recopilados que ayudo para logro de los objetivos relacionados con el propósito de la investigación.

Para la recolección de datos se utilizó el programa SPSS y Excel, mediante la recolección de información esta se tabulo y clasifico en forma de gráficos, tablas y cuadros estadísticos. Así mismo para la confiabilidad se utilizó Alfa de Crombach, correlación de Pearson entre otros.

Según Suarez y Alonzo (2011) Son técnicas que ayudo a responder las preguntas formuladas para la recolección de datos y forma parte de todo el proceso ya sean enfoques básicos o condicionantes.

- Una vez elaborado los instrumentos se realizó la validez de expertos con su coeficiente de validación, se procedió en el siguiente plan:
- Se aplicó los instrumentos a la muestra previa una autorización en la empresa respectiva para la recolección de información.
- Se ordenó la información a los datos en función a las variables y con sus respectivas dimensiones.
- Se procesó la información y se presentaron las tablas y gráficos
- Se determinó la frecuencia absoluta, relativas y media aritmética.

- Se realizó la prueba de hipótesis tanto para general y específicos utilizando el coeficiente de correlación.

Se analizó la validez y la fiabilidad

La fiabilidad fue relacionada con la precisión, y grado de repetir del instrumento al mismo sujeto u objeto que produjo igual los resultados. La fiabilidad del instrumento se valoró a través de la consistencia y fiabilidad. (Vara,2015, p.394).

El análisis de la validez fue el grado de evidencia que se encuentra acumulada, justificada en particular que se interpretó y realizó el instrumento. La validez del contenido se llegó a determinar mediante el juicio de expertos en el tema. (Vara,2015, p.402)

4.6. Matriz de consistencia

Enunciado del problema	Objetivos	variables	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumento
<p>¿Cuáles son las mejoras del desempeño laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro Clínica del Distrito Huánuco 2021?</p>	<p>Objetivos general Determinar las mejoras del desempeño laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro Clínica del Distrito Huánuco 2021</p> <p>Objetivos específicos Identificar el desempeño laboral como factor relevante para la mejora de sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro Clínica del Distrito Huánuco 2021 Describir el desempeño laboral como factor relevante para la mejora de sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro Clínica del Distrito Huánuco 2021. Elaborar la propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro Clínica del Distrito Huánuco 2021.</p>	<p>Desempeño laboral</p> <p>Sostenibilidad de los emprendimientos</p>	<p>Población La población fue conformada 30 de micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínica del Distrito Huánuco 2021.</p> <p>Muestra El muestreo fue probabilístico de aleatorio simple y de tipo censal, es decir se tomó en cuenta a toda la población.</p>	<p>Tipo de investigación Tipo cuantitativo, la información recogida fue procesada y analizada, luego se convirtió en cifras pudiendo ser estadísticas, para lo cual se hizo uso de tablas y gráficos que permitieron explicar la problemática y proponer la propuesta de mejora</p> <p>Nivel de investigación El nivel de investigación fue descriptivo para ello se tuvo que recopilar datos del contexto natural</p> <p>Diseño de investigación: No experimental, ya que no se manipulo las variables, se buscó observar el fenómeno tal como se encuentra dentro de un contexto. Transversal, porque la recolección de datos se realizó en un solo momento y tiempo determinado</p>	<p>Técnica: Encuesta La técnica de encuesta nos permitió recolectar información para realizar la elección de una serie de datos</p> <p>Instrumento: El cuestionario consistió en un conjunto de 18 preguntas respecto a las variables de estudio</p> <p>Plan de análisis Análisis se realizó con el programa Spss y matemática estadística</p>

Fuente: Elaboración Propia

4.7. Principios éticos

Principios éticos que orientan la Investigación:

Toda actividad de la investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes de los principios

Protección de personas. – La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determina de acuerdo al riesgo en que incurra y las probabilidades que obtengan un beneficio. (Uladech,2019)

En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solo implica que las personas que son sujetos a investigación participen voluntariamente y dispongan de la información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentra en situación de vulnerabilidad. (Uladech,2019)

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir efectos adversos y maximizar beneficios. (Uladech,2019)

Libre de participación y derecho a estar informado. - Las personas que desarrollan actividades de la investigación tienen derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad, informada libre de participar por voluntad propia. (Uladech,2019)

Beneficencia no mal eficiencia. - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participa en las investigaciones. En este sentido, la conducta del investigador deber responder a las siguientes reglas generales; n causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios. (Uladech,2019)

Justicia. - El investigador deber ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos y las limitaciones de sus capacidades y conocimientos, no den lugar a tolerar practicas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorga a todas las personas que participan en la investigación derecho de acceder a sus resultados. Los investigadores están bien obligados a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la presente investigación. (Uladech,2019)

Integridad científica. - La integridad o rectitud deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino que deben extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran

daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Así mismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que puedan afectar el curso de un estudio o la comunicación de los resultados. (Uladech,2019).

Buenas prácticas de los Investigadores:

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas:

El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad. En particular, es deber y responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes en ella y para la sociedad en general. Este deber y responsabilidad no pueden ser delegados en otras personas. (Uladech,2019)

En materia de publicaciones científicas, el investigador debe evitar incurrir en faltas deontológicas por las siguientes incorrecciones:

- Falsificar o inventar datos total o parcialmente.
- Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
- Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos. (Uladech,2019)

Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben citarse cumpliendo la norma APA o VANCOUVER, según corresponda; respetando los derechos de autor. (Uladech,2019)

En la publicación de los trabajos de investigación se debe cumplir lo establecido en el Reglamento de Propiedad Intelectual y demás normas de orden público referidas a los derechos de autor. (Uladech,2019)

El investigador, si fuera el caso, debe describir las medidas de protección para minimizar un riesgo eventual al ejecutar la investigación. (Uladech,2019)

Toda investigación debe evitar acciones lesivas a las personas, plantas, animales, al medio ambiente y a la biodiversidad. (Uladech,2019)

El investigador debe difundir y publicar los resultados de a investigaciones realizadas en un ambiente de ética, pluralismo ideológico y diversidad cultural, asi como comunicar los resultados de la investigacion a las personas, grupos y comunidades participantes de la misma. (Uladech,2019)

El investigador debe proceder con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar estricto apego a la veracidad de la investigacion en todas las etapas del proceso. (Uladech,2019).

El investigador debe guardar la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigacion. En general, deberá garantizar el anonimato de las personas participantes. (Uladech,2019).

Las investigaciones deben establecer los procesos transparentes en su proyecto para identificar conflictos de intereses que involucren a la institución o a los investigadores. (Uladech,2019).

Sanciones

Cualquier o infracción de las normas ética o buenas prácticas en el ejercicio de la actividad de investigacion científica que involucren a personas, animales, plantas o información,

tanto a nivel de la investigación formativa, como de la investigación propiamente dicha o institucional, serán sometidos a las sanciones tipificada en el reglamento de las sanciones por infracciones al ejercicio de la investigación científica. (Uladech,2019).

Para una adecuada orientación vigilada del sentido ético en la práctica de la investigación científica, la universidad cuenta con un comité institucional de Ética en la investigación (CIE). (Uladech,2019).

El CIE tiene como finalidad proteger a las personas, animales, plantas o información que serán objeto de estudio en un proyecto de investigación asegurando que, los proyectos se ciñan a los principios éticos y buenas practicas establecidas en el presente Código de Ética para la Investigación. (Uladech,2019).

Los miembros que conforme el CIE se rigen por las responsabilidades y funciones establecidas en su respectivo reglamento. (Uladech,2019).

Disposiciones generales

Primera: El presente Código de Ética de la investigación será revisado anualmente o cuando la necesidad del desarrollo científico y tecnológico lo exija; de ser necesario se introducirán mejoras o correcciones por el comité institucional de Ética en la Investigación, verificando por el Vicerrectorado de la Investigación y revisado por Rector. (Uladech,2019).

Segunda: El presente código de Ética para la investigación es de obligatorio cumplimiento por los estudiantes, graduados, docentes, formas de colaboración docente, y no docentes que realizan actividades de la investigación dentro y fuera de la Universidad(Uladech,2019).

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 01.

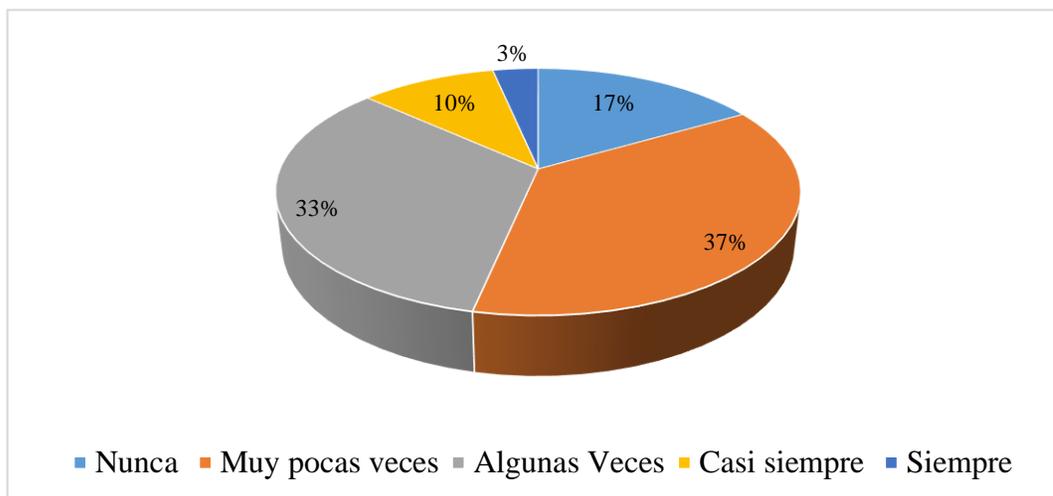
La empresa promueve esfuerzo común.

Categoriaa	<i>f</i>	%
Nunca	5	17%
Muy pocas veces	11	37%
Algunas veces	10	33%
Casi siempre	3	10%
Siempre	1	3%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes, 2021

Figura 01.

La empresa promueve esfuerzo común



Fuente: Tabla 01.

Interpretación: Del 100% de las Mypes encuestados, el 17% indicaron nunca, el 37% muy pocas veces, el 33% algunas veces, el 10% casi siempre y el 3% siempre, que las Mypes muy pocas veces promueven un esfuerzo en común.

Tabla 2.

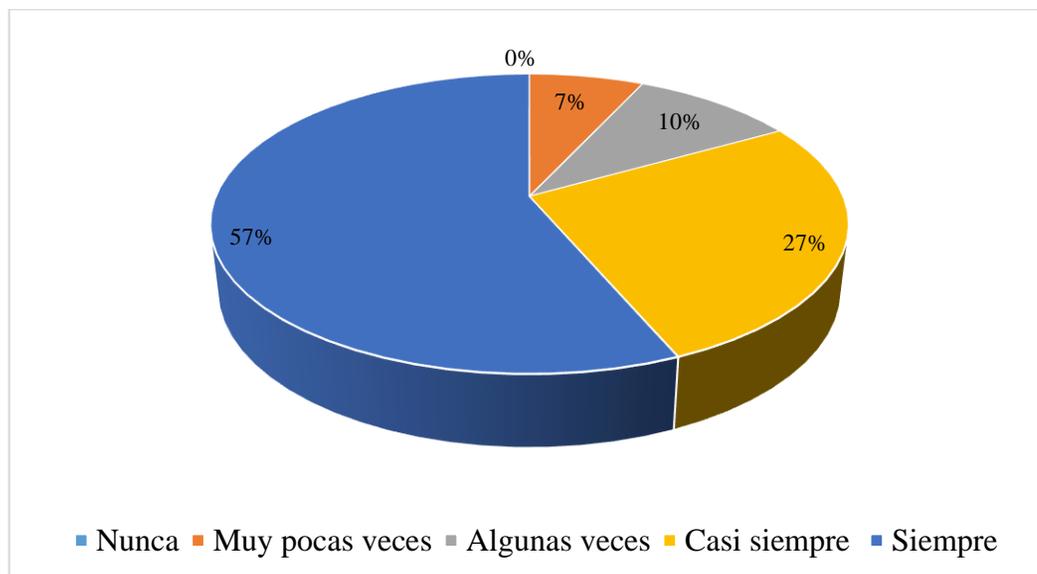
La empresa se enfoca en la calidad de servicio.

Categoría	<i>f</i>	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	2	7%
Algunas veces	3	10%
Casi siempre	8	27%
Siempre	17	57%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes, 2021

Figura 02.

La empresa se enfoca en la calidad de servicio



Fuente: Tabla 02

Interpretación: Del 100% de las Mypes encuestados, que ninguno indicó nunca, el 7% muy pocas veces, 10% algunas veces, el 27% casi siempre y el 57% siempre, que las Mypes en su mayoría brindada una calidad de servicio.

Tabla 3.

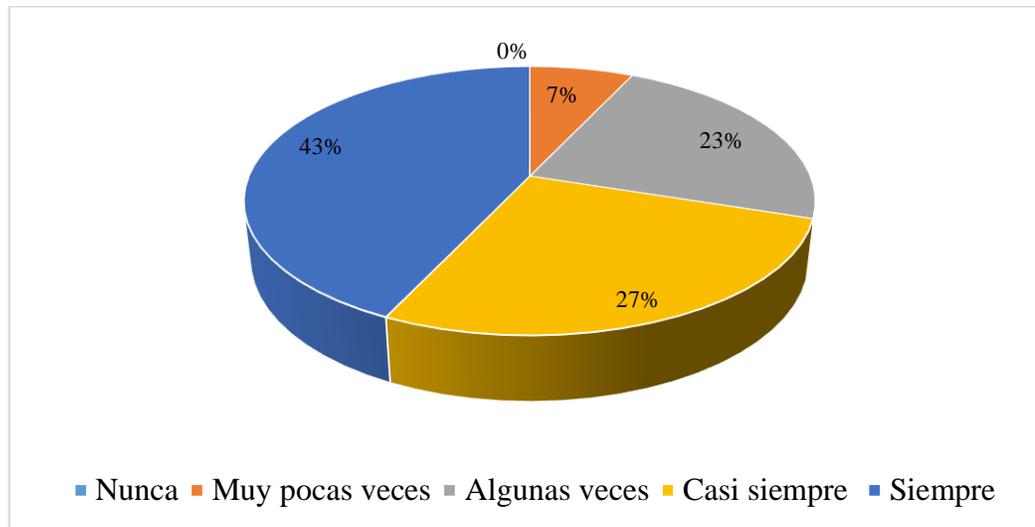
La empresa orienta en la satisfacción laboral

Categoría	<i>f</i>	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	2	7%
Algunas veces	7	23%
Casi siempre	8	27%
Siempre	13	43%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes, 2021

Figura 03.

La empresa orienta en la satisfacción laboral



Fuente: Tabla 03

Interpretación: Del 100% de las Mypes encuestados, ninguno indicó nunca, el 15% muy pocas veces, el 23% algunas veces, el 27% casi siempre y el 43% siempre, que las Mypes en su gran mayoría se encuentran satisfechos.

Tabla 04.

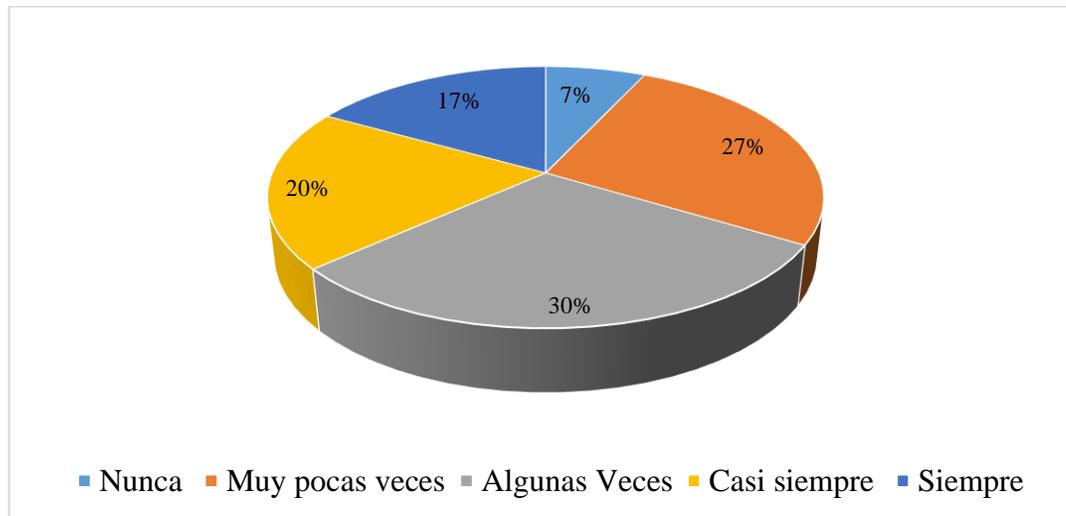
La empresa orienta en la satisfacción laboral

Categoría	<i>f</i>	%
Nunca	2	7%
Muy pocas veces	8	27%
Algunas veces	9	30%
Casi siempre	6	20%
Siempre	5	17%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes, 2021

Figura 04.

La empresa gestiona una comunicación efectiva organizacional



Fuente: Tabla 04

Interpretación: Del 100% de las Mypes encuestadas, el 7 % indicaron nunca, el 27% muy pocas veces, el 30% algunas veces, el 20% casi siempre y el 17% siempre, las Mypes del Distrito de Huánuco en su gran mayoría tiene una comunicación efectiva.

Tabla 05.

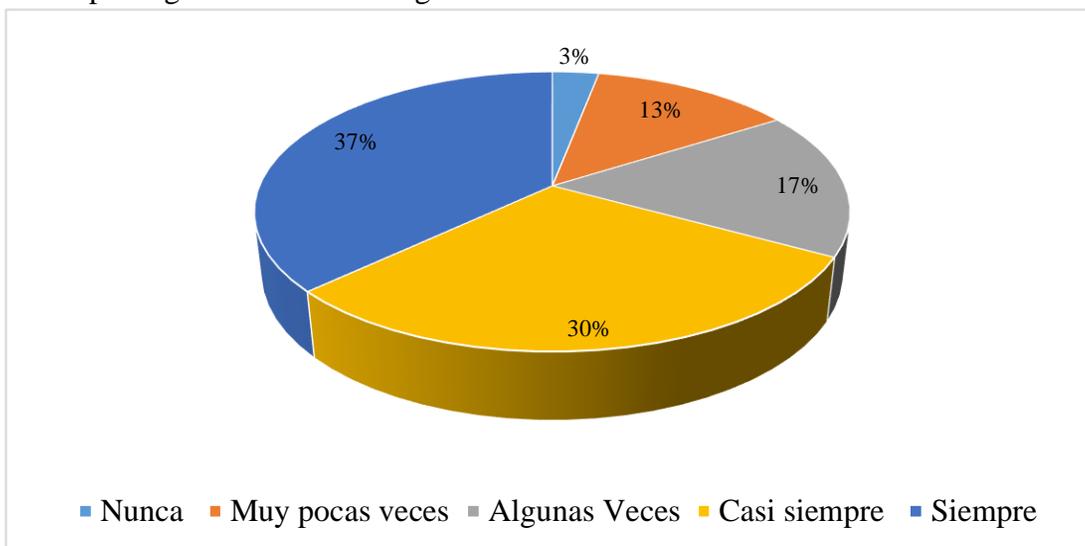
La empresa gestiona el clima organizacional favorable

Categoría	<i>f</i>	%
Nunca	1	3%
Muy pocas veces	4	13%
Algunas veces	5	17%
Casi siempre	9	30%
Siempre	11	37%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes, 2021

Figura 05.

La empresa gestiona el clima organizacional favorable



Fuente: Tabla 05

Interpretación: Del 100% de las Mypes encuestadas, el 3 % indicaron nunca, el 13% muy pocas veces, el 17% algunas veces, el 30% casi siempre y el 37% siempre, las Mypes se pueden percibir que siempre tienen en su mayoría un clima o ambiente agradable.

Tabla 06.

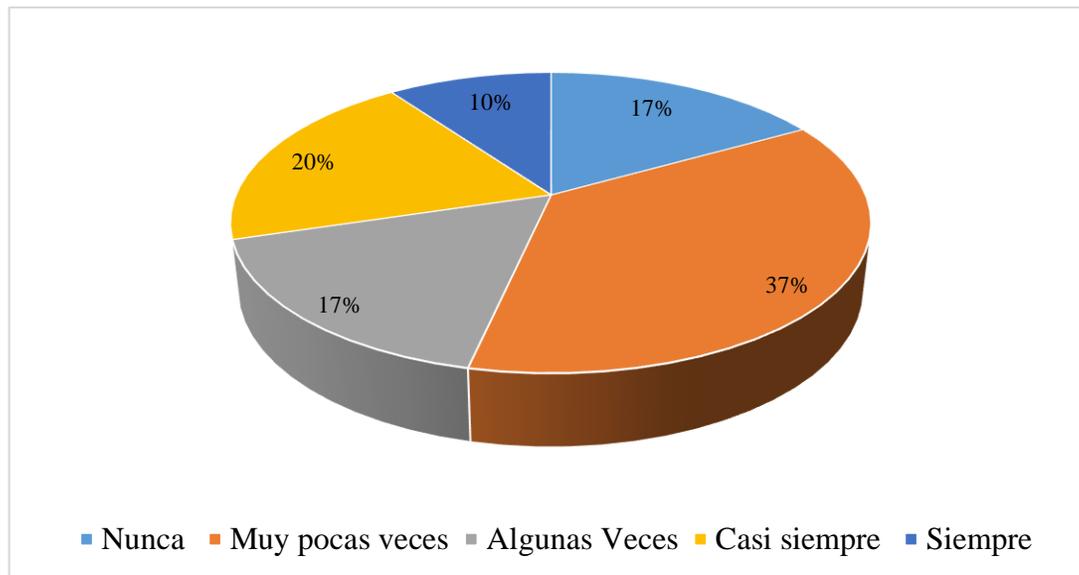
La empresa promueve la participación de los colaboradores

Categoría	<i>f</i>	%
Nunca	5	17%
Muy pocas veces	11	37%
Algunas veces	5	17%
Casi siempre	6	20%
Siempre	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes, 2021

Figura 06.

La empresa promueve la participación de los colaboradores



Fuente: Tabla 06

Interpretación: Del 100% de las Mypes encuestadas, el 17 % indicaron nunca, el 37% muy pocas veces, el 17% algunas veces, el 20% casi siempre y el 10% siempre, las Mypes en su mayoría no toma en cuenta la participación del colaborador.

Tabla 07.

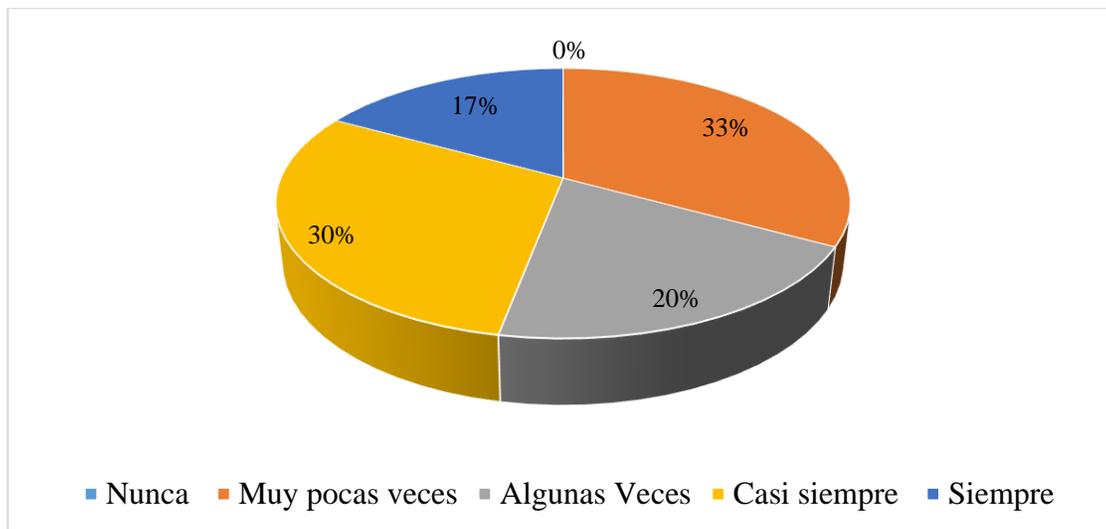
La. empresa tiene establecido políticas de trabajo con eficiencia y eficaz.

Categoría	<i>f</i>	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	1	3%
Algunas veces	2	7%
Casi siempre	12	40%
Siempre	15	50%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes, 2021

Figura 07.

La. empresa tiene establecido políticas de trabajo con eficiencia y eficaz.



Fuente: Tabla 07

Interpretación: Del 100% de las Mypes encuestadas, ningunos indicaron nunca, el 3% muy pocas veces, el 7% algunas veces, el 40% casi siempre y el 50% siempre que las empresas, que las Mypes en su gran mayoría los colaboradores muestran ser eficientes.

Tabla 08.

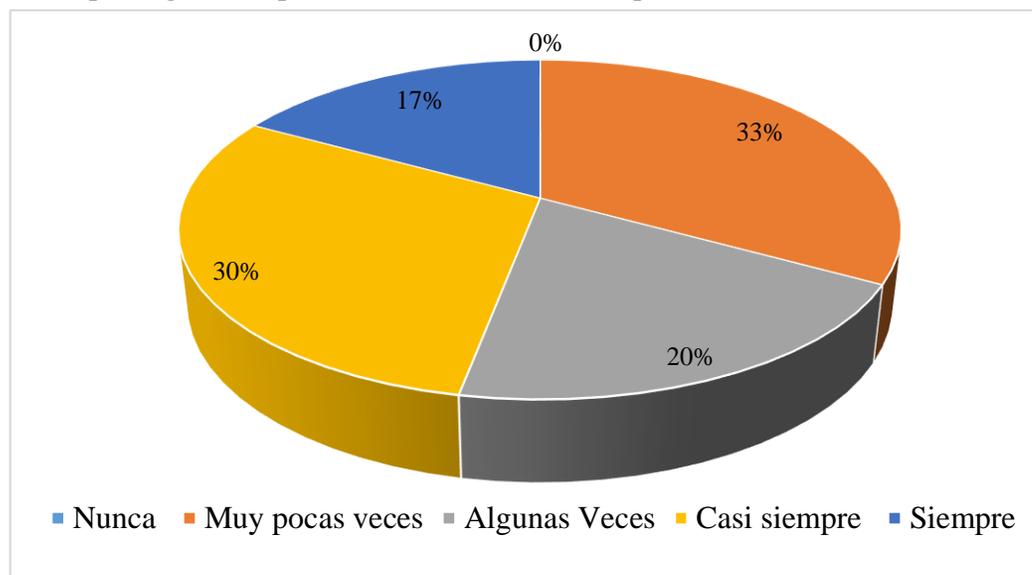
La empresa gestiona procesos de administración por resultados

Categoría	<i>f</i>	%
Nunca	16	53%
Muy pocas veces	7	23%
Algunas veces	2	7%
Casi siempre	3	10%
Siempre	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes, 2021

Figura 08.

La empresa gestiona procesos de administración por resultados



Fuente: Tabla 08

Interpretación: Del 100% de las Mypes encuestadas, el 53% indicaron nunca, el 23% muy pocas veces, el 7% algunas veces, el 10% casi siempre y el 7% siempre, que las Mypes es en su gran mayoría no brindan recompensa o reconocimiento por el esfuerzo a sus colaboradores.

Tabla 09.

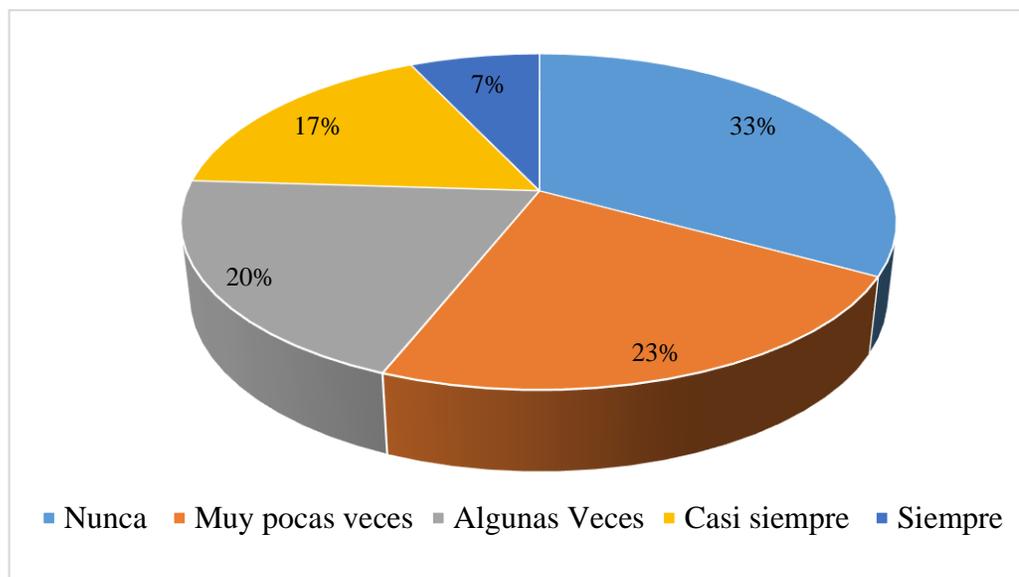
La empresa administra el proceso de desempeño laboral

Categoría	<i>f</i>	%
Nunca	10	33%
Muy pocas veces	7	23%
Algunas veces	6	20%
Casi siempre	5	17%
Siempre	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes, 2021

Figura 09.

La empresa administra el proceso de desempeño laboral



Fuente: Tabla 09

Interpretación: Del 100% de las Mypes encuestadas, el 33% indicaron nunca, el 23% muy pocas veces, el 20% algunas veces, el 17% casi siempre y el 7% siempre, que las Mypes pueden percibir que en la organización nunca cumple en su mayoría cumple con los beneficios.

Tabla 10.

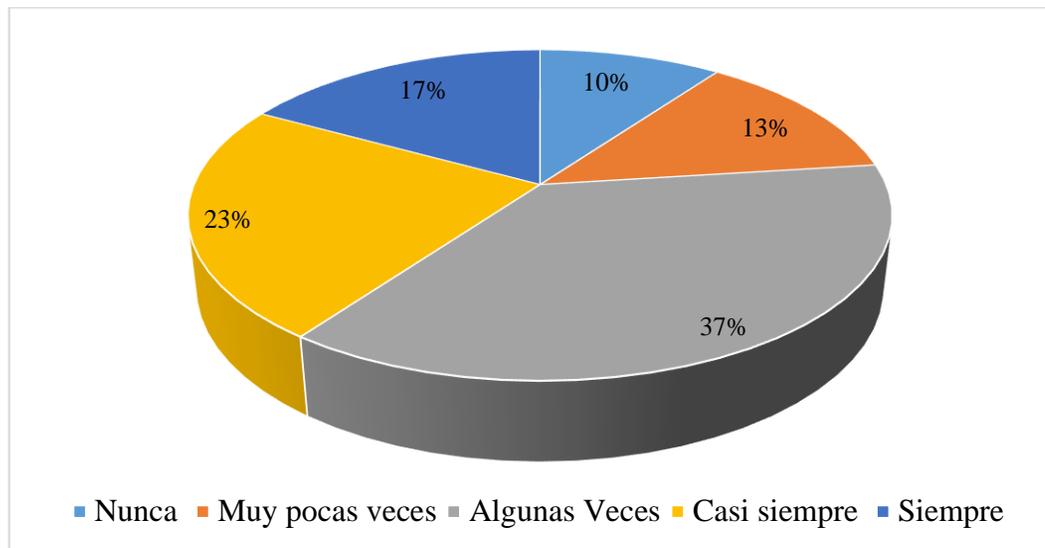
La empresa tiene establecido políticas ambientales

Categoría	<i>f</i>	%
Nunca	3	10%
Muy pocas veces	4	13%
Algunas veces	11	37%
Casi siempre	7	23%
Siempre	5	17%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes, 2021

Figura 10.

La empresa tiene establecido políticas ambientales



Fuente: Tabla 10

Interpretación: Del 100% de las Mypes encuestados, ningunos mencionaron nunca, el 13% muy pocas veces, el 37% algunas veces, el 23% casi siempre y el 17% siempre, que las Mypes en su gran mayoría si cumple con las políticas ambientales.

Tabla 11.

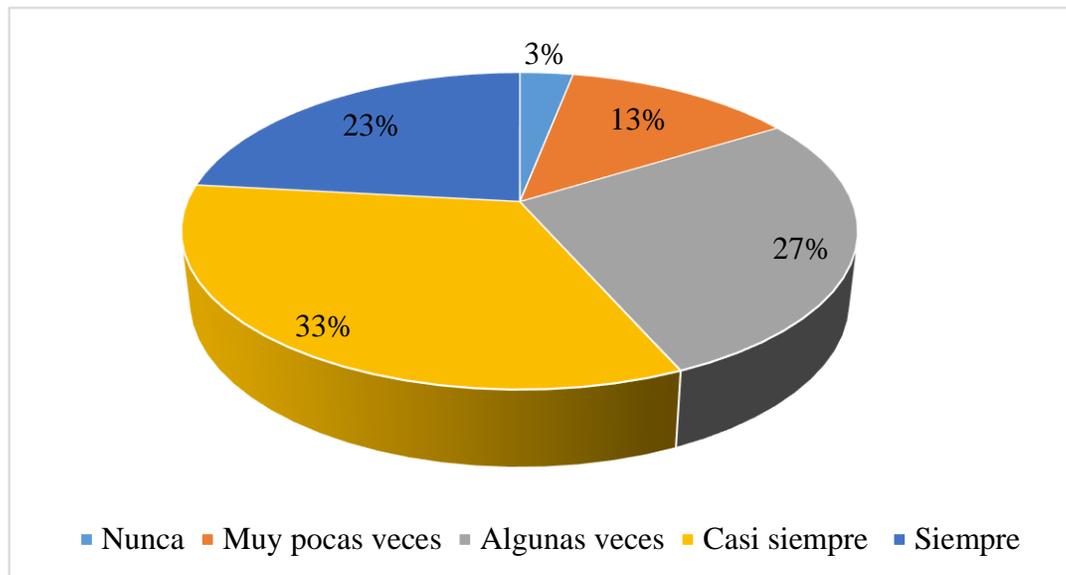
La empresa realiza acciones de reciclaje

Categoría	<i>f</i>	%
Nunca	1	3%
Muy pocas veces	4	13%
Algunas veces	8	27%
Casi siempre	10	33%
Siempre	7	23%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes, 2021

Figura 11.

La empresa realiza acciones de reciclaje



Fuente: Tabla 11

Interpretación: Del 100% de las Mypes encuestados, el 3 % indicaron nunca, el 13 % dijo muy pocas veces, el 27 % dijo algunas veces, el 33 % dijo casi siempre y el 23 % dijo siempre, las MYPES de Huánuco en su gran mayoría fomenta el reciclaje.

Tabla 12.

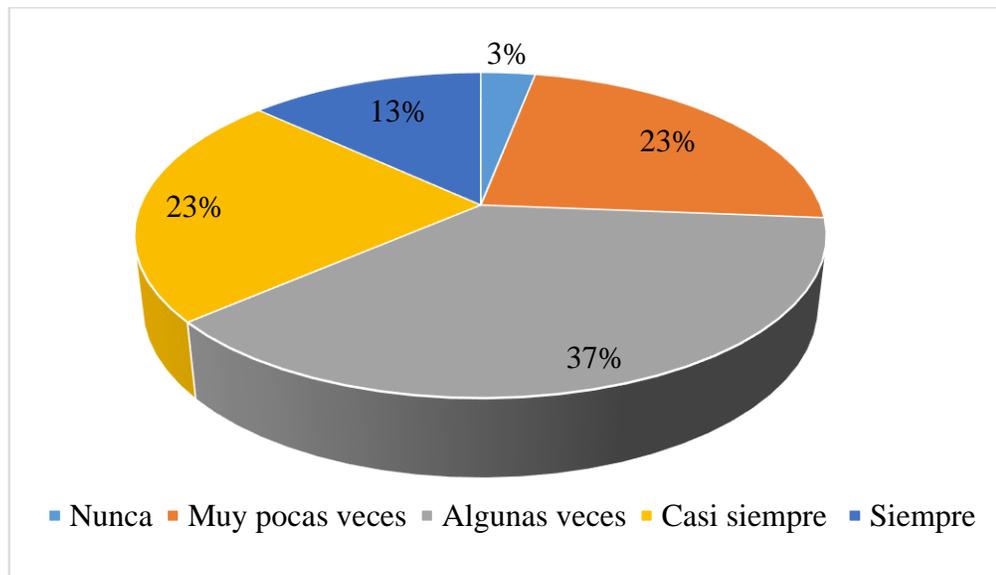
La empresa administra del impacto el medio ambiente.

Categoría	<i>f</i>	%
Nunca	1	3%
Muy pocas veces	7	23%
Algunas veces	11	37%
Casi siempre	7	23%
Siempre	4	13%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes, 2021

Figura 12.

La empresa administra del impacto el medio ambiente.



Fuente: Tabla 12

Interpretación: Del 100% de las Mypes encuestados, el 3% indicaron nunca, el 23% muy pocas veces, el 37% algunas veces, el 23% casi siempre y el 13% siempre, las Mypes en su gran mayoría están a la expectativa de conservar el medio ambiente.

Tabla 13.

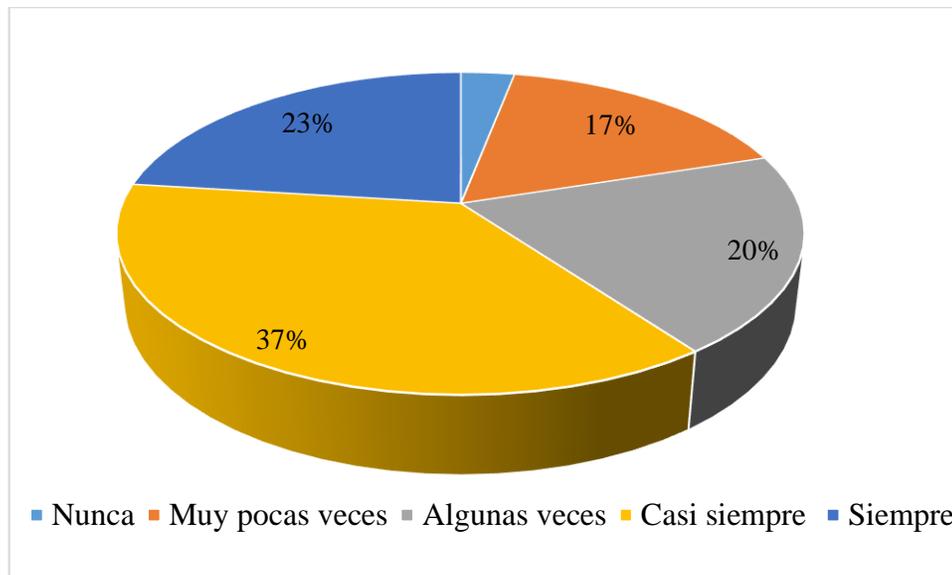
La empresa realiza una adecuada labor de responsabilidad social.

Categoría	<i>f</i>	%
Nunca	1	3%
Muy pocas veces	5	17%
Algunas veces	6	20%
Casi siempre	11	37%
Siempre	7	23%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes, 2021

Figura 13.

La empresa realiza una adecuada labor de responsabilidad social.



Fuente: Tabla 13

Interpretación: Del 100% de las Mypes encuestados, el 3% indicaron nunca, el 17% muy pocas veces, el 20% algunas veces, el 37% casi siempre y el 23% siempre, las Mypes en Huánuco tienen responsabilidad social.

Tabla 14.

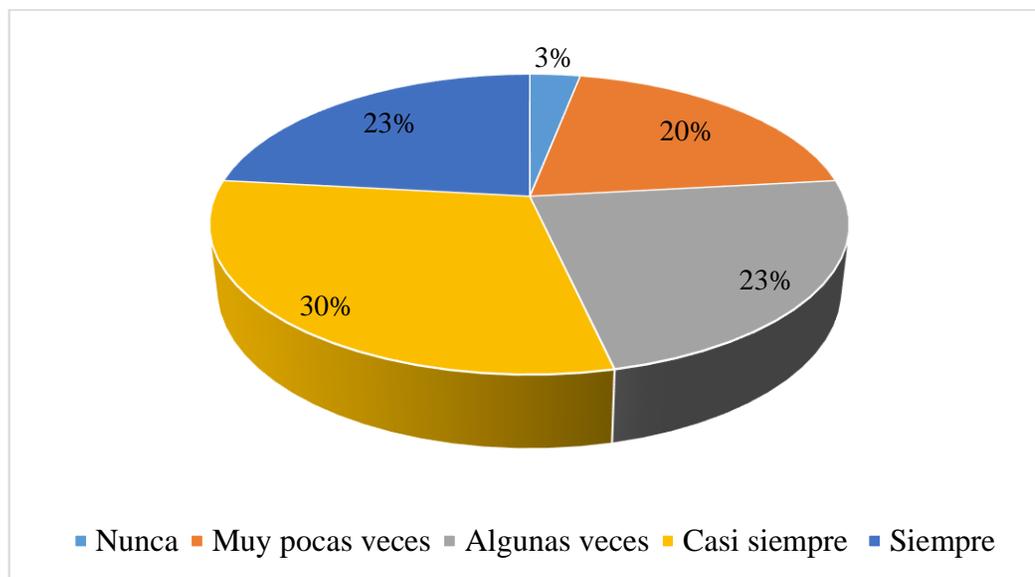
La empresa se orienta hacia el servicio con equidad.

Categoría	<i>f</i>	%
Nunca	1	3%
Muy pocas veces	6	20%
Algunas veces	7	23%
Casi siempre	9	30%
Siempre	7	23%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes, 2021

Figura 14.

La empresa se orienta hacia el servicio con equidad.



Fuente: Tabla 14

Interpretación: Del 100% de las Mypes encuestados, el 3 % indicaron nunca, el 20% muy pocas veces, el 23 % algunas veces, el 30 % casi siempre y el 23 % dijo siempre, las Mypes de Huánuco realiza servicio a la población casi siempre.

Tabla 15.

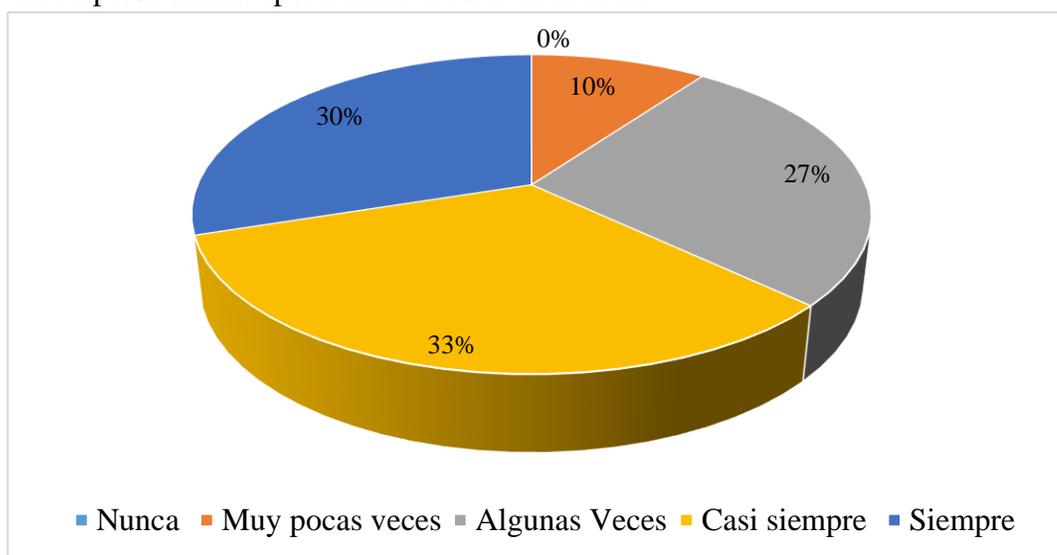
La empresa brinda oportunidad laboral en la zona.

Categoría	<i>f</i>	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	3	10%
Algunas veces	8	27%
Casi siempre	10	33%
Siempre	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes, 2021

Figura 15.

La empresa brinda oportunidad laboral en la zona.



Fuente: Tabla 15

Interpretación: Del 100% de las Mypes encuestados, ningunos mencionaron nunca, el 10% pocas veces, el 27% algunas veces, el 33% casi siempre y el 30% siempre, las Mypes en Distrito de Huánuco en su mayoría casi siempre proponen puesto de trabajo.

Tabla 16.

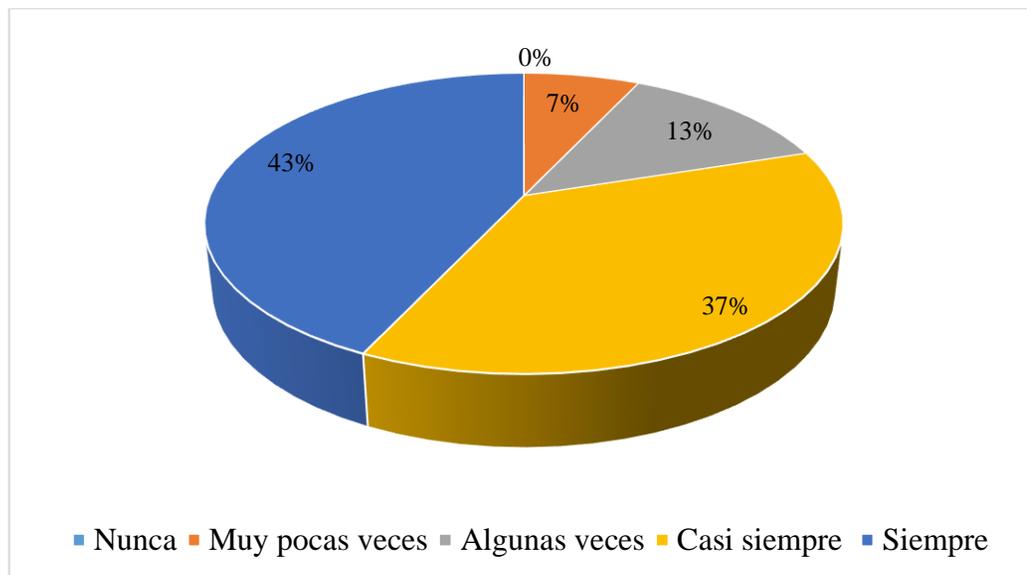
La empresa administra en el proceso de productividad

Categoría	<i>f</i>	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	2	7%
Algunas veces	4	13%
Casi siempre	11	37%
Siempre	13	43%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes, 2021

Figura 16.

La empresa administra en el proceso de productividad



Fuente: Tabla 16

Interpretación: Del 100% de las Mypes encuestados, ninguno indico nunca, el 7% muy pocas veces, el 13% algunas veces, el 37% casi siempre y el 43% siempre, las MYPEs en el Distrito de Huánuco siempre tiene eficiencia de liquidez.

Tabla 17.

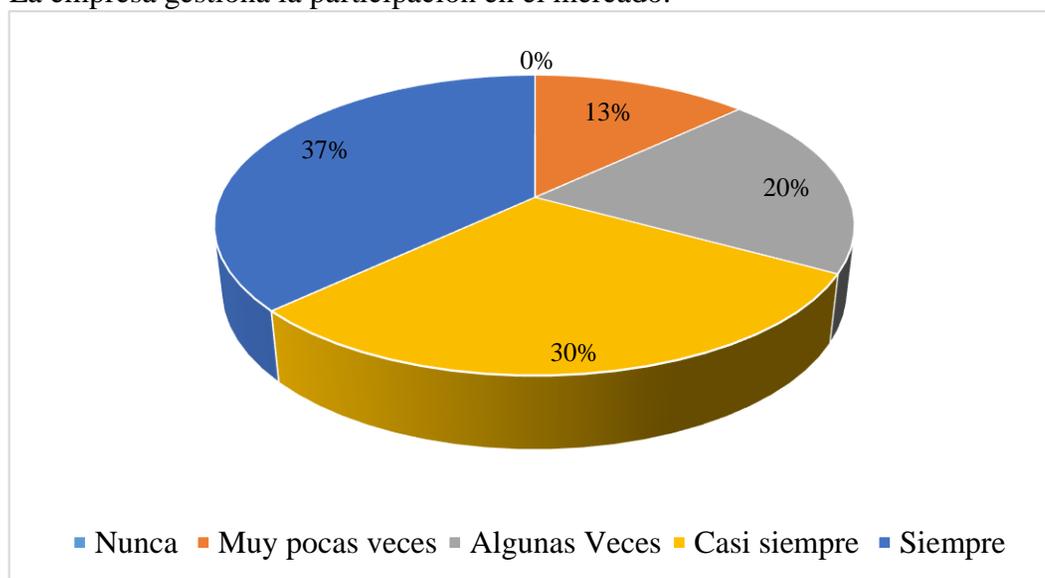
La empresa gestiona la participación en el mercado.

Categoría	<i>f</i>	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	4	13%
Algunas veces	6	20%
Casi siempre	9	30%
Siempre	11	37%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes, 2021

Figura 17.

La empresa gestiona la participación en el mercado.



fuentes: Tabla 17

Interpretación: Del 100% de las Mypes encuestados, ninguno menciona nunca, el 13 % muy pocas veces, el 20% algunas veces, el 30% casi siempre y el 37% siempre, las MYPES del Distrito de Huánuco, que en su mayoría siempre tiene participación en el mercado.

Tabla 18.

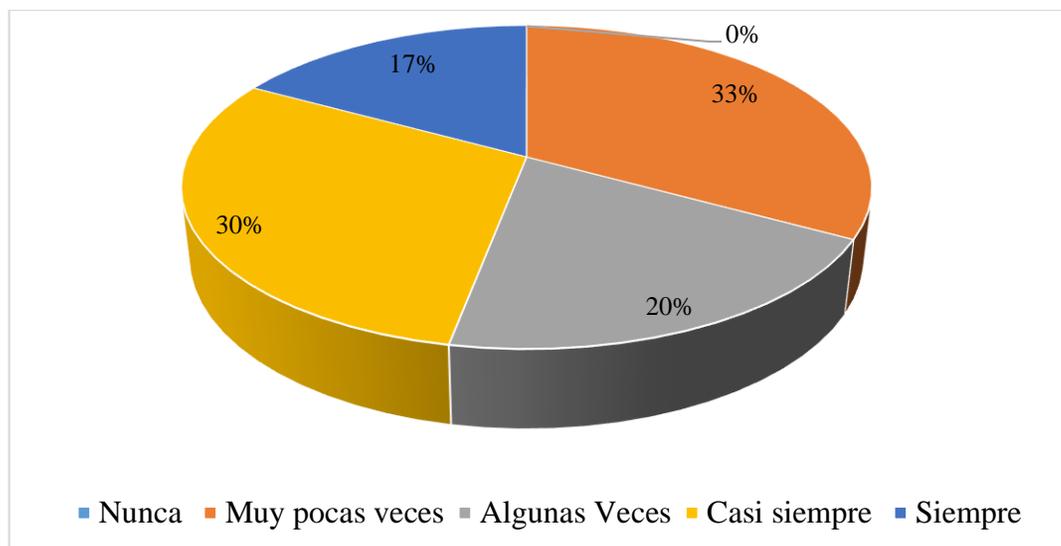
La empresa administra la rentabilidad en forma sostenible.

Categoría	<i>f</i>	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	10	33%
Algunas veces	6	20%
Casi siempre	9	30%
Siempre	5	17%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Mypes, 2021

Figura 18.

La empresa administra la rentabilidad en forma sostenible.



Fuente: Tabla 18

Interpretación: Del 100% de las Mypes encuestadas, el 33% muy pocas veces, el 20% a veces, el 30% casi siempre y el 17% siempre, las MYPEs del Distrito de Huánuco existe muy pocas veces la empresa posee ventaja en su rentabilidad.

5.2. Análisis de resultados

Respecto del desempeño laboral

Dimensión desempeño laboral

La empresa promueve esfuerzo común. De los resultados obtenidos mediante la investigación, el 33 % considera que algunas veces la empresa promueve el esfuerzo común para lograr el objetivo planteado por las empresas reflejo que las empresas mypes no brinda una motivación permanente en sus colaboradores. Estos resultados obtenidos discrepan con la investigación de Ortega (2017), quien reporta que el 88% de las empresas clínicas realizan trabajos en conjunto logrando objetivos de la empresa.

La empresa se enfoca en la calidad de servicio. De los resultados obtenidos, el 57% de los encuestados consideran que siempre la empresa promueve la calidad en el servicio que brinda. Estos resultados tienen relación con los hallazgos encontrados por Simón (2021) en su investigación, que refiere que el 95% de las empresas clínicas más tienen un nivel alto atención al cliente.

La empresa orienta en la satisfacción laboral. De los resultados obtenidos mediante la investigación, el 43% considera que siempre la empresa se orienta en la satisfacción laboral. Estos resultados tienen relación con los hallazgos encontrados por Ludeño (2019) en su investigación, quien reporta que el 57% de las empresas clínicas que mantiene satisfecho cubriendo sus beneficios y necesidades básicas de los colaboradores.

Dimensión Trabajo en equipo

La Empresa gestiona una comunicación efectiva organizacional. De los resultados obtenidos, el 30% de los encuestados considera que algunas veces la empresa gestiona una comunicación efectiva organizacional. Estos resultados tienen relación con hallazgos encontrados por Managua y piña (2018) con 68% consideran regular la comunicación efectiva entre todos los colaboradores

La empresa gestiona el clima organizacional favorable. De los resultados obtenidos mediante la investigación, el 37% de los encuestados considera siempre la empresa gestiona el clima organizacional favorable. Estos resultados discrepan con relación a hallazgos encontrados por Managua y piña (2018) con 28% consideran que es malo el clima organizacional.

La empresa promueve la participación de los colaboradores. De los resultados obtenidos, el 37% de los encuestados considera que muy pocas veces la empresa promueve la participación de los colaboradores. Lo que discrepan con los resultados obtenidos en la investigación de Espín (2017) quien reporte que el 60% de las empresas si promueve la participación colectiva de colaboradores.

Dimensión Productividad

La empresa tiene establecido políticas de trabajo con eficiencia y eficaz. De los resultados obtenidos mediante la investigación, el 37% de los encuestados considera que muy pocas la empresa tiene establecido políticas de trabajo con eficiencia y eficaz. Estos resultados

tienen relación con hallazgos encontrados por Managua y piña (2018) con 36% consideran que es regular las actividades que realizan eficientemente.

La empresa gestiona procesos de administración por resultados. De los resultados obtenidos mediante la investigación, el 53% de los encuestados considera que nunca la empresa gestiona procesos de administración por resultados. Lo que discrepa con los resultados obtenidos en la investigación por Simón (2021) quien reporta que el 5% consideran que no brindan mínimamente incentivo por desempeños eficiente.

La empresa administra el proceso de desempeño laboral. De los resultados obtenidos mediante la investigación, el 33 %mencionaron que nunca la empresa administra proceso de desempeño laboral, lo que discrepa con los resultados obtenidos en la investigación de Estos resultados discrepan con hallazgos encontrados por Simón (2021) con 95% consideran que cumple con los beneficios básicos correspondientes al colaborador

Referencia a la sostenibilidad de los emprendimientos

Dimensión de sostenibilidad ambiental

La empresa tiene establecido políticas ambientales. De los resultados obtenidos, el 37% de los encuestados considera que algunas veces la empresa tiene establecidos políticas ambientales. Estos resultados tienen relación con hallazgos encontrados por Carlín (2021) quien reporta el 30% de las empresas no toman en cuenta establecer políticas ambientales.

La empresa realiza acciones de reciclaje. De los resultados obtenidos, el 33 % de los encuestados considera que casi siempre la empresa realiza acciones de reciclaje para el cuidado del ambiente. Estos resultados obtenidos discrepan con la investigación de Carlín (2021) quien reporta que el 20% de las empresas clínicas promueve acciones de reciclaje.

La empresa administra del impacto el medio ambiente. De los resultados obtenidos mediante la investigación, el 37 % menciona que algunas veces la empresa administra el impacto del medio ambiente, lo que discrepa con los resultados obtenidos en la investigación de Carlín (2021) quien reporta que el 20% de las empresas clínicas tienen compromiso con el desarrollo sostenible.

Dimensión de la sostenibilidad social

La empresa realiza una adecuada labor de responsabilidad social. De los resultados obtenidos mediante la investigación, el 37 % considera que casi siempre la empresa realiza una adecuada labor de responsabilidad social. Estos resultados tienen relación con hallazgos encontrados por Ortega (2017) que refiere que el 35.3% consideran que siempre realizan labor social.

La empresa se orienta hacia el servicio con equidad. De los resultados obtenidos mediante la investigación, el 30 % de los encuestados considera que casi siempre la empresa se orienta hacia el servicio con equidad. Estos resultados tienen relación con hallazgos encontrados por Ortega (2017) con 25.5% consideran que la empresa orienta hacia el servicio de la población.

La empresa brinda oportunidad laboral en la zona. De los resultados obtenidos mediante la investigación, el 33 % de los encuestados considera que casi siempre la empresa brinda oportunidad laboral en la zona. Estos resultados tienen relación con hallazgos encontrados por Ortega (2017) con 15%de oportunidad laboral.

Dimensión de la sostenibilidad económico

La empresa administra en el proceso de productividad. De los resultados obtenidos mediante la investigación, el 37 % de los encuestados considera que casi siempre la empresa administra el proceso de productividad. Esta situación discrepa de Managua y Peña (2018) en su investigación, quien reporta que el 24% de las empresas clínicas tienen poco nivel de liquidez.

La empresa gestiona la participación en el mercado. De los resultados obtenidos mediante la investigación, 37% de los encuestados considera que siempre la empresa gestiona la participación en el mercado. Estos resultados tienen relación con hallazgos encontrados por Torres y Chipana (2018) con 88% consideran que tienen un nivel alto de participación en el mercado.

La empresa administra la rentabilidad en forma sostenible. De los resultados obtenidos mediante la investigación, el 33% de los encuestados considera que muy pocas veces la empresa administra la rentabilidad en forma sostenible. Estos resultados discrepan con hallazgos encontrados por Ortega (2017) con 88.57% consideran que tienen un nivel alto de ventaja de rentabilidad.

VI. Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

Con respecto al objetivo general

Se determinó las mejoras del desempeño laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro Clínica del Distrito Huánuco 2021.

Respecto al objetivo específico 1

Se identificó los factores relevantes del desempeño laboral para la mejora de sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro Clínica del Distrito Huánuco 2021 son los siguientes:

- Calidad de trabajo
- Trabajo en equipo
- Productividad

Respecto al objetivo específico 2

De acuerdo al objetivo específico se logró describir los factores relevantes del desempeño laboral para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos es de la siguiente manera:

- **Calidad de trabajo:** Existe un alto porcentaje que manifiesta que siempre promueven la calidad de servicio (57%)
- **Trabajo en equipo:** Existe un alto porcentaje que manifiesta que muy pocas veces la empresa toma en cuenta las participaciones para la mejora de la empresa (37%).

- Productividad: Existe un alto porcentaje que manifiesta que no se le recompensa por el buen desempeño laboral y la cual desmotivaría su desenvolvimiento.

Respecto al objetivo específico 3

De acuerdo al objetivo se logró elaborar la propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro clínicas del Distrito de Huánuco 2021; Donde las conclusiones logradas permitirán aumentar el desempeño laboral de los personales y que la propuesta es de vital importancia para el beneficio de las mypes para permanecer en el mercado y de esta manera poder lograr a llegar a más clientes ya que esta herramienta se aplicará en el Distrito de Huánuco mediante la propuesta del desempeño laboral. El cual busca mejorar las condiciones de la empresa respecto a las variables presentadas en esta investigación y sus respectivas dimensiones en la que se encuentra con mayor detalle en el Anexo: 05

6.2. Recomendaciones

- **Respecto al desempeño laboral**

El representante de las empresas clínicas debe hacer dinámicas o capacitaciones para promover la motivación del personal ya que es fundamental para su desempeño adecuado en sus funciones.

El representante de la empresa debe promover mayor integración entre todos los colaboradores brindar la inducción sobre la importancia de trabajar en equipo y tomar en cuenta sus participaciones para mejora de la empresa.

El representante de la empresa debe brindar reconocimiento por su buen desempeño y rendimiento obtenidos dentro de la empresa, Así mismo reconociéndoles con palabras motivacionales como felicitaciones por sus logros obtenidos los reconocimientos también se basarían en bonos y vales entre otros.

- **Respecto a la sostenibilidad de los emprendimientos**

La empresa debe cumplir responsablemente las normas ambientales y reciclar de forma continua los materiales desechables realizando adecuadamente las acciones de cuidado del medio ambiente.

La empresa debe brindar la oportunidad laboral sin discriminación y desarrollar el plan social responsable promoviendo un principio de igualdad y equidad dentro del entorno empresarial

La empresa debe motivar al personal mediante reconocimientos e incentivos para implementar los nuevos proyectos de emprendimientos

Referencias Bibliográficas

- Espín, F. (2017) en su tesis titulada: Plan estratégico en talento humano enfocado en salud y desempeño laboral en una empresa odontológica ecuatoriana, realizada en la ciudad de Quito. Universidad Espíritu Santo. Quito – Ecuador.
- Carlín, P. (2021). En su tesis titulado: Propuesta de mejora de marketing digital como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salón de belleza, de la cuadra 8 a la 18 de la avenida Angamos, distrito de surquillo. (tesis inédita) Universidad católica los Ángeles Chimbote. Lima- Perú.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos Humanos*, Quinta edición, Bogotá. Mc Graw- Hill
- Chiavenato, I. (2003). *Gestión de talento humano* 1° edición. México: Mc Graw– Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *La selección del personal y el reclutamiento son dos fases de un mismo proceso: consecución de recursos humanos para la organización*. México. Mc Graw Hill.
- Churampi, R. (2019), en su tesis titulada: Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la red asistencial Es salud Huancavelica, Universidad de Huánuco – Perú.
- Huamán, M. (2018) en su tesis titulada: Motivación y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del centro de salud Belenpampa, Cusco. Universidad de cesar vallejo. Cusco- Perú.
- Hoffens, M. (2018) en su tesis titulada: Capacitación y desempeño laboral, se realizó en el departamento de Quetzaltenango en la empresa Tenería San Miguel en dicho

trabajo participaron los integrantes del departamento operativo. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Ludeño, E. (2019), en su tesis titulada: La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Cética. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador

Espinoza, C. (2020) en su tesis titulada: la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco. (tesis inédita). Universidad católica los Ángeles Chimbote. Huánuco - Perú.

Giselle, B. (1998). *Clima organizacional influye en el desempeño laboral*. Colombia: Mc Graw- Hill.

Hernández, R. (2014) *Metodología de investigacion*. Bogotá- Colombia. Mc Graw Hill.

Ludeño, E. (2019) en su tesis titulada: Satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud BIESS Cética. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.

Machagua, N y Peña, Y. (2021) en su tesis titulada: Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo Junín. (tesis inédita). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo-Perú

Mejía, L. (2021) en su tesis titulada: la motivación y el desempeño laboral en la clínica Huánuco E.I.R.L, (tesis inédita). Universidad católica los Ángeles Chimbote. Huánuco - Perú.

Montenegro, P. (2002) en su tesis titulada: *Desempeño laboral en la empresa*. (tesis inédita). Universidad Nacional de San Marcos. Lima. Perú.

Morales, C. (2009) *Marco para el emprendimiento*. Bogotá – Colombia. Educadores

- Mazariegos, A. (2016) *Evaluación del desempeño, en gestión de talento*, Jalisco. México: SQF
- Novoa, E. (2004) *Metodología de la investigación*. Bogotá - Colombia. Bavativa.
- Ortega, M. (2017) en su tesis titulada: Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco. Universidad Cesar Vallejo. Huánuco - Perú.
- Pinzón, C. (2019) en su tesis titulada: el emprendimiento verde como generador de sostenibilidad en la pequeña empresa de Bogotá del subsector de cosméticos. Universidad de Manizales. Manizales – Colombia.
- Ramos, C. (2019), en su tesis titulada: La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurant sol de mayo SCRL Huánuco. Universidad de Huánuco. Perú.
- Robbins, S y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. España. Pearson
- Robbins, S y Timothy, J. (2013, P, 555) *Evaluación del desempeño*. Monterrey- México. Pearson.
- Torres, D y Chipana, J. (2018). En su tesis titulado : clima organizacional y desempeño laboral en el centro de salud licenciados, Ayacucho. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho-Perú
- Salvador, S. (2021), en su tesis titulada: Propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Arovig del distrito de Pillco marca Huánuco. (tesis inédita). Universidad católica los Ángeles Chimbote. Huánuco - Perú.

- Simón, A. (2021) en su tesis titulada: Desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud de Aclas – Matihuaca. (tesis inédita). Universidad católica los Ángeles Chimbote. Huánuco - Perú
- Urdiales, F. (2018) en su tesis titulada: gestión Administrativa de los recursos económicos y su incidencia en la sostenibilidad de las empresas PYMES comerciales en la ciudad de Machala. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
- Valentín, J. (2018) en su tesis titulada: La gestión administrativa y el desempeño laboral de la empresa VCN contratista S.A.C, Universidad de Cesar Vallejo. Filial Huánuco – Perú.
- Vicente, J. (2006) en su tesis titulada: Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de la Nación- FEBAN: (tesis inédita). Universidad San Marcos. Lima- Perú.
- Zevala, F. (2021) en su tesis titulado: Calidad del servicio como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicios, rubro hoteles del distrito de Satipo, Junín. (tesis inédita). Universidad católica los Ángeles Chimbote. Junín - Perú.

Anexos

Anexo 01: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	2021												2022			
		SET	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO		
		1	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Inicio del taller	X	X														
2	Elaboración del Proyecto		X	X	X	X	X	X	X	X	X						
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación								X	X	X						
4	Trabajo de campo										X	X					
5	Procesamiento de datos											X	X	X			
6	Análisis de resultados												X	X			
7	Elaboración del informe de tesis													X			
8	Elaboración del artículo científico													X	X		
9	Elaboración de la ponencia														X		
10	Pre banca sustentación														X	X	
11	Levantamiento de observaciones															X	X
12	Sustentación final														X	X	X
13	Finalización del taller																X

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 02. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNIDAD S/.	COSTO TOTAL S/.
Equipos			
Tablet y celular inteligente	01	1000.00	1,500.00
Memoria	01	25.00	25.00
Sub total			1,525.00
Materiales			
Lápices	5	1.00	5.00
Papeles Boom	1Millar	30.00	30.00
Hojas cuadriculadas	1000 hojas Cuadriculadas	0.10	100.00
Libros electrónicos compra	100	4.00	400.00
Sub total			535.00
Servicios			
Movilidad	10 veces	5.00	50.00
Internet	90 horas	1.00	90.00
Impresión espiralados	200	0.20	40.00
Copias y escaneos	100	0.10	10.00
Almuerzo	10 veces	7.00	70
Desayuno	10 veces	7.00	70
Cena	10 veces	7.00	70
Subtotal			370.00
TOTAL			2,430.00

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

DESEMPEÑO LABORAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LOS EMPRENDIMIENTOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO CLÍNICA DEL DISTRITO HUÁNUCO 2021

La información que Ud. proporciona será datos confidenciales y con seguridad, son respuestas personales y no se consideran afirmativo o negativo, marque con aspa(X) aquella que considera adecuado a su criterio, por lo que se le agradece con anticipación su colaboración.

Nunca	Muy pocas Veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	alternativas				
V1: DESEMPEÑO LABORAL						
D1: CALIDAD DE TRABAJO						
1	La empresa promueve esfuerzo común	1	2	3	4	5
2	La empresa se enfoca en la calidad de servicio.	1	2	3	4	5
3	La empresa orienta a la satisfacción laboral	1	2	3	4	5
D2: TRABAJO EN EQUIPO						
1	La empresa gestiona una comunicación efectiva organizacional	1	2	3	4	5
2	La empresa gestiona clima organizacional favorable	1	2	3	4	5
3	La empresa promueve la participación de los colaboradores	1	2	3	4	5
D3: PRODUCTIVIDAD						
1	La empresa tiene establecido políticas de trabajo con eficiencia y eficaz.	1	2	3	4	5
2	La empresa gestiona procesos de administración por resultados	1	2	3	4	5
3	La empresa administra el proceso de desempeño laboral	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración Propia

N°	ÍTEM	ALTERNATIVAS				
V2: SOSTENIBILIDAD DEL EMPRENDIMIENTO						
D1: SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL						
1	La empresa tiene establecido políticas ambientales	1	2	3	4	5
2	La empresa realiza las acciones de reciclaje	1	2	3	4	5
3	La empresa administra del impacto el medio ambiente	1	2	3	4	5
D2: SOSTENIBILIDAD SOCIAL						
1	La empresa realiza una adecuada labor de responsabilidad social	1	2	3	4	5
2	La empresa se orienta hacia el servicio con equidad	1	2	3	4	5
3	La empresa brinda la oportunidad laboral en la zona	1	2	3	4	5
D3: SOSTENIBILIDAD ECONÓMICO						
1	La empresa administra en el proceso de productividad	1	2	3	4	5
2	La empresa gestiona la participación en el mercado	1	2	3	4	5
3	La empresa administra la rentabilidad en forma sostenible	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración Propia



Mgtr. Simón Poma Ancasi
DTI de Carrera Profesional de Administración
Filial Lima

Anexo 04: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTA

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

La presente investigación se titula desempeño laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro Clínica del Distrito Huánuco 2021, y es dirigido por TAFUR ALVARADO, Henry, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomara 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpir en cualquier momento, sin que ello lo genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la página web de la universidad. A sí mismo, 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: EDGAR

Fecha: 03-01-2021

Correo Electrónico: _____

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador o encargado de recoger información). [Firma]

Anexo 05: Propuesta de Mejora

1. Título:

DESEMPEÑO LABORAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LOS EMPRENDIMIENTOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO CLINICAS DEL DISTRITO DE HUÁNUCO 2021.

2. Introducción

El mundo se encuentra en constante cambio y cada vez los clientes de servicios, demandan calidad de los mismos, siendo así, la competitividad hoy en día es un factor sumamente importante que debe ser tomado en cuenta por todas las empresas, es por ello que es necesario implementar herramientas y elaborar estrategias que ayuden a dicha empresa a ser sostenible con el tiempo. Para plantear las propuestas de mejora para las mypes del sector servicio, rubro clínicas del Distrito de Huánuco, se tomaron en cuenta las dimensiones propias de la investigación que son: calidad de trabajo, trabajo en equipo y productividad. Estas dimensiones nos permitieron obtener indicadores que facilita la evaluación a las clínicas del Distrito de Huánuco. Los indicadores utilizados dieron como resultados que existe un bajo porcentaje que se realizan las acciones de mejora de trabajo en equipo, un alto porcentaje casi siempre tiene procedimientos adecuados en el tiempo de brindar el servicio y un bajo porcentaje de falta de reconocimiento a sus colaboradores por la buena labor que desempeñan.

3. Objetivo

2.1. Objetivo general

Proponer las mejoras del desempeño laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro Clínica del Distrito Huánuco 2021

Objetivo específicos

Identificar el desempeño laboral como factor relevante para la mejora de sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro Clínica del Distrito Huánuco 2021.

Describir el desempeño laboral como factor relevante para la mejora de sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro Clínica del Distrito Huánuco 2021.

Elaborar la propuesta de mejora del desempeño laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicio, rubro Clínica del Distrito Huánuco 2021

Justificación

Las clínicas han adquirido en esta pandemia gran importancia en la salud no solos como prestadora de servicios sino también como fuente generadora de empleos para emprendedores y colaboradores, en la ciudad de Huánuco, estos emprendimientos estos emprendimientos se fueron incrementando debido a la pandemia y las cuales son movidos por el ímpetu de sus propietarios la cual permite garantizar su permanencia y

sostenibilidad en el mercado cada vez más competitivo, por lo que resulta ser necesario establecer propuestas de mejora en las variables como el desempeño laboral la cual permitirá incrementar el nivel de desempeño de sus colaboradores y asegurar su sostenibilidad en el tiempo.

4. Recursos

- Capital humano: conformado por los colaboradores que se encuentran a cargo y brindan atención en las diferentes áreas y demás colaboradores que desea participar de esta propuesta de mejora.
- Recolección de anécdotas y/o experiencias sobre la atención brindada todos los clientes.
- Cronograma de actividades
- Material audiovisual (presentaciones power Paint, infogramas etc.)
- Difusión y compromiso de la actividad
- Ambiente o espacio donde desarrollar las dinámicas y actividades
- Evaluaciones sobre los cambios percibidos sobre el desarrollo de las propuestas de mejora

5. Acciones

- Capacitar a los miembros de atención al cliente
- Estimular y motivar a los colaboradores para el desarrollo de una buena atención al cliente.

- Capacitar al personal mediante charlas, seminarios y o talleres brindando información y conocimiento
- Implementar y ejecutar el plan estratégico para promover e incentivar el desempeño laboral de sus colaboradores
- Crear ambientes de interacción entre todos los de la empresa

6. Evaluación

Las evaluaciones correspondientes al desarrollo del plan de mejora en la empresa es un proceso continuo en la cual estará a cargo el gerente o administrador y que ello debe comprometerse con el cambio y mejora que se busca implementar mediante una propuesta; así mismo se asignara a un personal como jefe de cada área que se encargara de las evaluaciones sobre el plan de mejora, en el cual analice, comprenda, evalúe y ejecute los cambios correspondientes para el adecuado desarrollo de la empresas clínica

7. Propuesta de Mejora

Dimensión	Problemática	Propuesta de mejora	Responsable de la tarea	Plazo de Ejecución	Presupuesto
Calidad de trabajo	La empresa no tiene herramienta que ayude al desempeño del trabajador	Adquirir equipos y herramientas y brindar capacitaciones, charlas y seminarios para mejorar la calidad en el trabajo	Dueño/o Administrador	Permanente	S/450.00
Productividad	La empresa no toma en cuenta la participación de sus colaboradores	Tomar en cuenta la participación de los colaboradores	Dueño/o Administrador	Permanente	S/500.00
Sostenibilidad económico	La empresa casi nunca realiza incentivos al personal	Realizar incentivos al personal	Dueño/o Administrador	Permanente	S/500.00

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 06: Directorio de MYPES en estudio

N°	DENOMINACION	RUC	DIRECCIÓN
01	CLINICA HUANUCO E.I.R.L.	20228715523	JIRÓN CONSTITUCIÓN 980
02	CLINICA SAN JUAN BOSCO E.I.R.L.	20447359384	JIRÓN 2 DE MAYO 1616
03	CEDIAMEDICAL E.I.R. L	20529018399	JIRÓN DÁMASO BERAÚN 877
04	CLINICA MARIA DE LOS ANGELES EIRL	20406525580	JIRON CONSTITUCION 870, JIRÓN HERMILIO VALDIZAN 987, HUÁNUCO
05	CLINICA ROCA E.I.R.L.	20601398029	PEDRO BARROSO 425-478, HUÁNUCO 10001
06	CLÍNICA DE OJOS SANTOS S.R.L	20489675073	JR. 28 DE JULIO 868, HUÁNUCO 10001
07	CLINICA SAN GABRIEL S.A.C	20505018509	JIRÓN 2 DE MAYO 1753
08	CLINICA VASQUEZ LAPEL E.I.R.L	20573300581	JR. CONSTITUCIÓN 838
09	CLÍNICA BOLÍVAR S.A.C.	20528984801	JR. BOLIVAR #490
10	CLINICA TITO E.I.R.L	20222136106	JR, LEONCIO PRADO 788
11	CLINICA SAN GABRIEL ARCANGEL E.I.R.L	20573155719	JIRÓN HUALLAYCO 1226
12	CLINICA DENTAL RIE E.I.R. L	20547160101	JIRÓN AGUILAR 682
13	CENTRO NEFROLÓGICO INTEGRAL RENAL CARE SAC	20489729181	JIRÓN JUNIN 452
14	CLÍNICA DE OJOS BRAVO E.I.R.L	20488430425	JR GENERAL PRADO 825 SEGUNDO PISO OFICINA 202

15	CLÍNICA ODONTOLÓGICA FAMILIA	MEDICA SAGRADA	20573175311	JR, JIRÓN HUALLAYCO 1088
16	CLINICA DENTAL VIDAE.I.R.L		20601190789	JIRÓN 2 DE MAYO 1312
17	CLINICA SANTA PATRICIA S.A.C		20536232479	JR. 28 DE JULIO 1243
18	CLINICA SANU + SALUD S.A.C		20573103751	JR. 28 DE JULIO 1167
19	CLINICA DENTAL SAN MARTIN DE PORRES S.A.C		20521244250	JR. 28 DE JULIO 844
20	CLÍNICA DENTAL NOVA DENT E.I.R.L		20603826681	JR, JIRÓN CRESPO CASTILLO N° 451
21	CLINICA DENTAL WINNER			JR. ABTAO 301
22	CLÍNICA RIVERT DENT S. C.R.L.	ODONTOLÓGICA	20603067372	JR. ABTAO 1297
23	CLINICA INTEGRAL RISENS E.I.R..L			JR 2 DE MAYO 959
24	CLINICA DENTAL ALEACERI E.I.R.L		20489439779	JR. ABTAO 511
25	CLINICA DENTAL "FERNANDEZ" E.I.R.L		20393228033	JIRÓN GRAL. PRADO 841
26	CLÍNICA DENTAL ALECEARI E.I.R.L		20601327903	JIRÓN CRESPO CASTILLO 784
27	CLINICA ESPECIALIZADA VIRGEN DEL CARMEN S.C.R.L		20528925970	JIRÓN BOLIVAR 253
28	CLINICA DENTAL JACOBO S.A		20100072751	JIRÓN AYACUCHO 549
29	CLÍNICA HAPPY DENT E.I.R.L	ODONTOLÓGICA	20600074289	JR, JIRÓN HUALLAYCO 281
30	CLINICA DENTAL TACSA E.I.R.L		20100072751	JR. HUÁNUCO 624

Fuente: Elaboración Propia