



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO TRANSPORTE  
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO MOVIL  
CLASS S.R.L. DEL DISTRITO DE SAN JUAN  
BAUTISTA, AYACUCHO, 2020**

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

**AUTOR**

DE LA CRUZ BAUTISTA, YODIL

ORCID: 0000-0003-1767-6106

**ASESOR**

MGTR. CHUCHON HUAMANI, ARTURO

ORCID: 0000-0002-3426-6742

**AYACUCHO – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

De La Cruz Bautista, Yodil

ORCID: 0000-0003-1767-6106

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

### **ASESOR**

Mgtr. Chuchón Huamaní, Arturo

ORCID: 0000-0002-3426-6742

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

### **JURADO**

Mgtr. Berrocal Chillcce, Judith

ORCID: 0000-0002-8569-9824

Mgtr. Jáuregui Prado, Alcides

ORCID: 0000-0002-6611-9480

Mgtr. Tipe Herrera, Carlos Celso

ORCID: 0000-0003-4439-1448

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

.....

Mgtr. Jauregui Prado, Alcides

**Presidente**

.....

Berrocal Chillce, Judith

**Miembro**

.....

Mgtr. Tipe Herrera, Carlos Celso

**Miembro**

.....

Mgtr. Chuchón Huamaní, Arturo

**Asesor**

## **DEDICATORIA**

Dedico con todo mi corazón mi trabajo de investigación a mis padres, pues sin ellos no lo había logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía.

## RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo principal: describir el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020. El enunciado planteado fue: ¿Cómo es el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020? Por otro lado, la metodología que se usó fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo bajo un diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 8 trabajadores de la empresa Movil Class S.R.L. y la muestra estuvo conformada por los 8 trabajadores. Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario conformado por la escala Likert considerando 5 valores. Entre los resultados más importantes se encontró que: sobre si sus habilidades son adecuadas para el trabajo que realiza en Móvil Class S.R.L., 50% respondieron siempre; mientras que sobre si se siente motivado(a) en su trabajo, el 50% respondieron siempre; y sobre si siente que es productivo(a) en su trabajo, el 75% respondieron siempre. Finalmente se concluye en que los trabajadores de la empresa caso Movil Class S.R.L. tienen un buen desempeño laboral, debido a que sus habilidades son adecuadas, se sienten motivados en su trabajo y sienten que son productivos.

Palabras Claves: Desempeño laboral, habilidades, motivación, productividad

## **ABSTRACT**

The main objective of this project is to describe the work performance in micro and small enterprises, interprovincial passenger transport: Mobile Class S.R.L. case in the district of San Juan Bautista, Ayacucho, 2020. The statement was: How is the work performance in micro and small enterprises, interprovincial passenger transport: Mobile Class S.R.L. case in the district of San Juan Bautista, Ayacucho, 2020? On the other hand, the methodology used was applied with a quantitative approach, a descriptive level under a non-experimental transversal design. The population was made up of 8 workers from the company Movil Class S.R.L. and the sample was made up of the 8 workers. For the collection of data, the survey technique and the questionnaire instrument were used, which consisted of the Likert scale, considering 5 values. Among the most important results, we found that: 50% always answered about whether their skills were adequate for the work they do at Movil Class S.R.L.; 50% always answered about whether they feel motivated in their work; and 75% always answered about whether they feel they are productive in their work. Finally, it is concluded that the workers of the company Movil Class S.R.L. have a good work performance, because their skills are adequate, they feel motivated in their work and they feel they are productive.

Keywords: Work performance, skills, motivation, productivity

## CONTENIDO

<b>Equipo de trabajo.....</b>	<b>ii</b>
<b>Hoja de firma del jurado y asesor .....</b>	<b>iii</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>iv</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>v</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>vi</b>
<b>Contenido .....</b>	<b>vii</b>
<b>Índice de tablas.....</b>	<b>ix</b>
<b>Índice de Figuras .....</b>	<b>x</b>
<b>I. Introducción .....</b>	<b>12</b>
<b>II. Revisión de literatura.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Antecedentes.....</b>	<b>14</b>
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	14
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	16
2.2.3 Antecedentes locales .....	18
<b>2.2 Bases teóricas.....</b>	<b>20</b>
2.2.1 Desempeño laboral .....	20
2.2.2 Habilidades .....	22
2.2.3 Motivación.....	23
2.2.4 Productividad.....	24
2.2.5 Indicadores .....	25
<b>III. Hipótesis de la investigación .....</b>	<b>27</b>
<b>IV. Metodología .....</b>	<b>28</b>
<b>4.1 Tipo de investigación .....</b>	<b>28</b>
<b>4.2 Nivel de la investigación .....</b>	<b>28</b>
<b>4.3 Diseño de la investigación.....</b>	<b>28</b>
<b>4.4 Universo y muestra .....</b>	<b>29</b>
<b>4.5 Definición y operalización de variables .....</b>	<b>30</b>

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
4.7 Plan de análisis .....	31
4.8 Matriz de consistencia .....	32
4.9 Principio éticos .....	33
<b>V. Resultados .....</b>	<b>34</b>
<b>5.1 Resultados.....</b>	<b>34</b>
<b>5.2 Análisis de resultados .....</b>	<b>51</b>
<b>VI. Conclusiones .....</b>	<b>54</b>
<b>Aspectos complementarios .....</b>	<b>56</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>56</b>
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>57</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>62</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Sexo de los trabajadores de Movil Class S.R.L.....	34
Tabla 2: Edades de los trabajadores de Movil Class S.R.L .....	35
Tabla 3: Es capaz de resolver los problemas que se le presentan mientras estás laborando.....	39
Tabla 4: Es capaz de recordar con facilidad información que le proporciona la empresa dónde trabaja.....	40
Tabla 5: es capaz comprender todas las indicaciones o acuerdos que le llegan de su centro de labores? .....	36
Tabla 6: Le gusta de trabajar en equipo .....	41
Tabla 7: Es capaz de tomar en cuenta las sugerencias u opiniones de tus compañeros .....	42
Tabla 8: Es capaz de dar su opinión frente a tus compañeros de trabajo.....	37
Tabla 9: Ser un trabajador de la organización en la que laboras, le hace sentir orgullo de ti mismo.....	43
Tabla 10: Disfrutas de tu trabajo porque sientes que te estas desarrollando adecuadamente ahí.....	44
Tabla 11: Opinas que la remuneración que recibes, es adecuada por el trabajo que realiza.....	45
Tabla 12: La empresa en la que laboras, sabe reconocer sus esfuerzos adecuadamente .....	46
Tabla 13: Usa de manera óptima los recursos que la empresa le proporciona .....	47
Tabla 14: Busca la manera de hacer más con los recursos con los que dispone.....	48
Tabla 15: Cree que logra resolver las tareas que se le asignan adecuadamente .....	49
Tabla 16: Se esfuerza por cumplir las metas que la organización le plantea.....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Sexo de los trabajadores de Movil Class S.R.L .....	34
Figura 2: Edades de los trabajadores de Movil Class S.R.L.....	35
Figura 3: Es capaz de resolver los problemas que se le presentan mientras estás laborando.....	39
Figura 4: Es capaz de recordar con facilidad información que le proporciona la empresa dónde trabaja.....	40
Figura 5: es capaz comprender todas las indicaciones o acuerdos que le llegan de su centro de labores? .....	36
Figura 6: Le gusta de trabajar en equipo.....	41
Figura 7: Es capaz de tomar en cuenta las sugerencias u opiniones de tus compañeros .....	42
Figura 8: Es capaz de dar su opinión frente a tus compañeros de trabajo .....	37
Figura 9: Ser un trabajador de la organización en la que laboras, le hace sentir orgullo de ti mismo.....	43
Figura 10: Disfrutas de tu trabajo porque sientes que te estas desarrollando adecuadamente ahí.....	44
Figura 11: Opinas que la remuneración que recibes, es adecuada por el trabajo que realiza.....	45
Figura 12: La empresa en la que laboras, sabe reconocer sus esfuerzos adecuadamente .....	46
Figura 13: Usa de manera óptima los recursos que la empresa le proporciona.....	47
Figura 14: Busca la manera de hacer más con los recursos con los que dispone .....	48
Figura 15: Cree que logra resolver las tareas que se le asignan adecuadamente.....	49

Figura 16: Se esfuerza por cumplir las metas que la organización le plantea ..... 50

## I. INTRODUCCIÓN

Uno de los desafíos que presenta el mundo empresarial es fomentar el desempeño laboral, ya que según el estudio realizado por la plataforma First Job y la consultora Adecco, que entrevistó a más de 7 mil profesionales en Chile se descubrió que entre los factores más importantes que consideran los jóvenes al decidir trabajar en un empresa están el aprendizaje y un equipo comprometido y productivo de trabajo que les permita desarrollar sus habilidades profesionales, de tal manera se exige que el desempeño de la empresa tienen que ser alto y exigente (Besa, 2017).

El desempeño laboral representa un pilar fundamental para la economía de las micro y pequeñas empresas de nuestra región, por ello se planteó el siguiente enunciado de la investigación: ¿Cómo es el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Móvil Class S.RL. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020? El tema de proviene de la línea de investigación Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas cuyo objetivo es desarrollar las investigaciones relacionadas al proceso administrativo de: planeación, organización, dirección y control; así como otras actividades propias de la micro y pequeña empresa. Este tema deriva de la función de control.

El objetivo general de esta investigación es describir el de desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Móvil Class S.RL. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.

Los objetivos específicos fueron: describir las habilidades en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Móvil Class S.RL. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020; identificar las características de la motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Móvil Class S.RL. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020 y

describir la productividad en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Móvil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.

La justificación de este proyecto se da porque se encontró que en la empresa Movil Class S.R.L. el desempeño laboral en ciertas partes de la organización no es el más adecuado y puede afectar la rentabilidad y competitividad de la empresa, por ello esta investigación pretende beneficiar a esta empresa, brindándole información necesaria sobre el desempeño laboral para que así pueda tomar medidas con respecto a esta variable.

La metodología que se usó fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, el nivel que se utilizará será el descriptivo y el diseño será no experimental. La población estará conformada por 8 trabajadores de la empresa “Móvil Class S.R.L” del distrito de San Juan Bautista, y para la recolección de datos se usará la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.

Entre los resultados más importantes se encontró que: sobre si sus habilidades son adecuadas para el trabajo que realiza en Móvil Class S.R.L., el 38% respondieron casi siempre y 50% respondieron siempre; mientras que sobre si se siente motivado(a) en su trabajo, el 38% respondieron casi siempre y 50% respondieron siempre; y sobre si siente que es productivo(a) en su trabajo, el 25% respondieron casi siempre y 75% respondieron siempre.

Para finalizar, esta investigación concluye en que los trabajadores de la empresa caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista tienen un buen desempeño laboral, esto debido a que los trabajadores mencionan que sus habilidades son adecuadas para el trabajo que realizan en Móvil Class S.R.L.; además se sienten motivados en su trabajo y también sienten que son productivos mientras realizan sus labores.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Coello (2014) en su investigación denominada “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center ( ACC ) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)”, realizada en Ecuador, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento. La metodología fue de diseño no experimenta, tipo cuantitativo, nivel descriptivo. La investigación llegó a la conclusión de que “las condiciones externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores de Inbound Pymes, obteniendo un alto nivel de Satisfacción y descartando por tanto que este incida de forma directa en el bajo desempeño del grupo de asesores. Dejando en evidencia que sus condiciones externas son muy Satisfactorias, reflejando un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes conforman el grupo Inbound Pymes”.

Olvera (2013) en su investigación denominada “Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos”, realizada en Ecuador, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal Administrativo del área comercial de la

empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos. La metodología fue de diseño transversal correlacional-causal y de nivel descriptivo. La investigación llegó a la conclusión de que “los principales factores que influyen en el desempeño son aquellos que hacen referencia al entorno laboral, y estos son Trabajo en equipo y Seguridad e Higiene ambos son considerados factores operativos y que dentro de la motivación son parte de los extrínsecos”.

Sum (2015) en su investigación denominada “Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango,2015”, realizada en Guatemala, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue Implementar un proceso adecuado y necesario de talleres y capacitaciones para aumentar la motivación para el personal administrativo de la empresa de la zona 1 de Quetzaltenango. La metodología fue de tipo descriptivo. La investigación llegó a la conclusión de que “según los resultados obtenidos de la presente investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango”.

Zans (2017) en su investigación denominada “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.”, realizada en Nicaragua, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue Analizar El clima organizacional

y su incidencia en el desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016.. La metodología fue de enfoque es cuantitativo transversal y diseño no experimental. La investigación llegó a la conclusión de que “se identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación”.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Córdova (2016) en su investigación denominada “Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las Mype de servicio rubro restaurantes, Distrito Chulucanas, Año 2018.”, realizada en Piura, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue determinar las características de la capacitación y desempeño laboral en las MYPES rubro restaurant del Distrito de Chulucanas, año 2018. La Metodología fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal. La investigación llegó a la conclusión de que se “identificó el factor interno y externo al exponerlo por indicadores se tienen: motivacionales recibiendo incentivos de bonos económicos; la cultura de la empresa es compartida por los trabajadores en la misión y visión de las MYPES; la estructura organizacional no asigna funciones distintas al cargo que vienen desempeñando los trabajadores”.

Figuroa (2018) en su investigación denominada “Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad e las Mypes del sector de servicios Rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018”, realizada en Tumbes, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue Determinar la caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018. La Metodología fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La investigación llegó a la conclusión de que existe optimización de tiempo, movimientos y de materiales por parte del personal de limpieza, además concluyo que “los trabajadores realizan sus funciones en el momento planificado, por consiguiente la empresa racionaliza bien sus materiales para el desempeño laboral y sus funciones, por último la empresa le permite postular a los trabajadores a un ascenso o promoción laboral”.

Orihuela (2018) en su investigación denominada “Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las Mype comerciales, rubro calzado en el mercado central de Piura, año 2018.”, realizada en Piura, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue determinar las características de la capacitación y desempeño laboral en las MYPES del rubro comercialización de calzado del mercado modelo central de Piura, año 2018. La Metodología fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo diseño transversal. La investigación llegó a la conclusión de que “los factores que influyen en el desempeño laboral: los trabajadores se sienten satisfechos trabajando en la Zapateria; la motivación les genera aspectos positivos, por

lo general comparten trabajo en equipo; en el nivel los factores que influyen en el Desempeño Laboral son favorable débil en su mayoría se sienten satisfechos trabajando en la Zapateria; la motivación les genera aspectos positivos, por lo general comparten trabajo en equipo”.

### **2.2.3 Antecedentes locales**

Cabrera (2017) en su investigación denominada “Caracterización del compromiso y el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, distrito de Ayacucho, 2018”, realizada en Ayacucho, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue describir las características del compromiso y desempeño laboral de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito Ayacucho, 2018. La Metodología fue deductivo e inductivo, entorno al tipo cuantitativa a nivel relacional. La investigación llegó a la conclusión de que “efectivamente, el compromiso laboral en las empresas del rubro venta de celulares viene afectando el desempeño laboral de dichos trabajadores lo cual vine limitando el cumplimiento de objetivos y metas de dichas empresas en la ciudad de Ayacucho”.

Ccaulla (2017) en su investigación denominada “Inteligencia emocional y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho, 2018”, realizada en Ayacucho, menciona que el principal objetivo de esta investigación Determinar la relación de la Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de

transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho, 2018. La Metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional. La investigación llegó a la conclusión de que “la inteligencia emocional se relaciona significativamente en el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018. Con el coeficiente de correlación es 0.905, por lo que existe una relación fuerte directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral”.

Rodríguez (2016) en su investigación denominada “Gestión de talento humano y desempeños laborales en las carpinterías metálicas en la ciudad de Ayacucho. 2013-2014”, realizada en Ayacucho, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue Determinar la influencia de un sistema de gestión estratégica de talento humano en los desempeños laborales en las carpinterías metálicas de la ciudad de Ayacucho. La metodología fue de diseño descriptivo tipo cuantitativo. La investigación llegó a la conclusión de que “es preciso resaltar como resultado final que, una nueva concepción para los directivos y trabajadores en general de las carpinterías metálicas de Ayacucho, es el reto que tienen de adecuarse a las exigencias del contexto y los cambios, siendo necesario adaptar todo un sistema de gestión de talento humano en busca de la excelencia organizacional, debido a la influencia significativa de ésta en los desempeños laborales”.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Desempeño laboral**

Entre las teorías más importantes sobre el desempeño laboral tenemos las siguientes:

El desempeño laboral se puede definir como “la manera en la que se desenvuelven los empleados para el logro de los objetivos de la compañía, un excelente desempeño laboral es la fortaleza más importante dentro de una organización”. Por ello, se relaciona con las habilidades del trabajador y los resultados logrados, y también, con la motivación, cuanto mejor sea la motivación, mejor mayor será la productividad. Para lograr este objetivo “es importante que los trabajadores analicen cuáles son sus ocupaciones o tareas determinadas, las instrucciones que se deben seguir, las políticas que se deben respetar y los objetivos que deben cumplir”. (Toala et al., 2017)

Alcover, Martínez, Rodríguez, & Dominguez, (2015), citados en Cabrera (2017) afirman que “el desempeño laboral, es el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del rol que desempeñará. De este modo, el desempeño laboral está influenciado por todas las variables mencionadas con anterioridad”.

Guzman (2017) menciona que el desempeño laboral está ligado a las características y aptitudes de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: “las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en

general, siendo el desempeño el resultado de la interacción entre todas estas variables”.

Orihuela (2018) define el desempeño Laboral como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas organizacionales en un tiempo determinado”(p.27).

Iturralde (2011) sostiene que:

El desempeño laboral “es la principal herramienta con que cuenta cualquier organización para propiciar la mejora del desempeño de sus recursos humanos y en consecuencia el de la organización”, contar con un adecuado sistema de evaluación del desempeño es una condición indispensable para lograr altos niveles de competitividad empresarial (p.4).

Ccaulla (2017) sostiene que el desempeño laboral “es el rendimiento laboral de los trabajadores, en función de sus aptitudes individuales con el fin de lograr las metas organizacionales y para ello es necesario contar con una constante evaluación del desempeño para verificar los avances ejecutados”.

Gracias al aporte de todos los autores antes mencionados, podemos decir que el desempeño laboral es una variable que evalúa cómo se desenvuelve un empleado dentro de una organización, de tal manera que la suma de sus

resultados, comportamientos, habilidades, sería igual al desempeño que este tiene.

### **2.2.2 Habilidades**

Las habilidades son rutinas existentes y empleadas para “facilitar la adquisición y producción del conocimiento; son las destrezas y procesos necesarios para realizar una tarea, además son las facilitadoras del conocimiento al ser las responsables de adquirirlo y recuperarlo para utilizarlo posteriormente”. De manera sencilla, se las puede clasificar en **habilidades cognitivas y habilidades sociales** (Báez & Onrubia, 2016).

Monjas citado Coronel et al. (2011) menciona que las habilidades son las “conductas o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal. Implica un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos y no un rasgo de personalidad. Son un conjunto de comportamientos interpersonales complejos que se ponen en juego en la interacción con otras personas" (p. 28)

Savin citado en Sánchez (2014) manifiesta que la habilidad “es la capacidad del hombre para realizar cualquier operación (actividad) sobre la base de la experiencia anteriormente recibida”.

De los autores mencionados se puede determinar que las habilidades son capacidades que cada persona posee, estas pueden ser desarrolladas a través del tiempo y se dividen en habilidades cognitivas y habilidades sociales.

### 2.2.3 Motivación

Por otro lado, López (2018) manifiesta que la motivación “es un estímulo que mueve a la persona o trabajador de una determinada institución a sugerir acciones que requieren de su propio esfuerzo y voluntad”. Este estímulo se puede dar de manera interna llamándose **motivación intrínseca** o de manera externa denominándose **motivación extrínseca**.

Montalvo & Plasencia (2015) menciona que para Abraham Maslow, psicólogo norteamericano, la motivación “es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Maslow clasifica estas necesidades en 5 y las clasifica en una pirámide” En la base están las necesidades básicas, que son “necesidades referentes a la supervivencia”; en el segundo escalón están las “necesidades de seguridad y protección”; en el tercero están las relacionadas con nuestro carácter social, llamadas “necesidades de afiliación”; en el cuarto escalón se encuentran aquellas relacionadas con la estima hacia uno mismo, llamadas “necesidades de reconocimiento”, y en último término, en la cúspide, están las “necesidades de autorrealización”.

Sum (2012) citado en López (2018) menciona que “la motivación es un tema de gran importancia para las organizaciones, si se aplica de una buena forma puede ayudar a que los trabajadores tengan una mayor productividad, es importante para el desempeño laboral de los individuos, y así obtener mayores y mejores resultados”. Además, la motivación es de gran relevancia si se desea tener un buen desempeño de los colaboradores, ya que es la misma la que lleva a que el individuo actúe de cierta manera.

Según los autores mencionados, la motivación se podría definir como ese impulso que incentiva a una persona, este impulso se puede dar de manera interna o externa.

#### **2.2.4 Productividad**

La productividad “es la rapidez con que realiza cualquier actividad, quehacer o trabajo, y no siempre es la velocidad de una transformación física, porque también hay transformaciones mentales, que son intangibles como la creatividad y la imaginación”. Entre sus factores principales tenemos a la **eficiencia, eficacia y la calidad** (Herrera, 2012).

Aranda citado en Productividad (2012) define a la productividad como el incremento que el empleado tiene “en planificación y en la realización del trabajo realizado dentro de la empresa, lo cual forma parte de la motivación ya que la importancia de ésta radica en que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos que interesan a las organizaciones y a la misma persona”

La productividad “es una combinación de la efectividad (es el grado en el que se logra los objetivos) y la eficiencia (es la razón entre la producción real obtenida y la producción estándar esperada, ya que la efectividad está relacionada con el desempeño y la eficiencia con la utilización de recursos” (Castillo, 2016).

Según los autores mencionados se puede entender a la productividad como una medida de lo eficiente y efectivo que puede resultar ser cierta persona dentro de los labores que tiene que realizar para una determinada empresa en la que labora.

### **2.2.5 Indicadores**

#### **Dimensión: Habilidades**

Habilidades cognitivas: “son las destrezas que permiten al individuo adquirir y desarrollar pensamiento y conocimientos nuevos” (Mendoza et al., 2013).

Habilidades sociales: “son repertorios de comportamientos que los seres humanos utilizan para enfrentar diferentes situaciones de su vida, así como para establecer relaciones interpersonales de calidad” (Betancourth et al., 2017).

#### **Dimensión: Motivación**

Motivación intrínseca: “Aquella que nace del interior de la persona con el fin de satisfacer sus deseos de autorrealización y crecimiento personal” (Montalvo & Plasencia, 2015).

Motivación extrínseca: “Se da cuando se trata de despertar el interés motivacional de la persona mediante recompensas externas, como por ejemplo dinero, ascensos, etc.” (Montalvo & Plasencia, 2015).

#### **Dimensión: Productividad**

Eficiencia: “mide el aprovechamiento o desperdicio de energía de las transformaciones, su objetivo es minimizar la pérdida” (Herrera, 2012).

Eficacia: “La eficacia es el grado en el cual los resultados reales de un sistema se acercan a los resultados planeados (Ávalos Acevedo et al., 2015).

### **III. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

Para la presente investigación no se formulará una hipótesis general ni hipótesis específicas porque según Batthianny & Cabrera (2011): en las investigaciones descriptivas es posible omitir las hipótesis, ya sea porque estas son tan amplias y poco definidas que dicen muy poco a quien lee el informe de investigación, o porque por la naturaleza de la indagación no es posible o necesario verificarlas.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Tipo de investigación**

El tipo de la investigación es aplicada con enfoque cuantitativo.

El tipo de investigación cuantitativo y como lo menciona Niño (2011), este tipo de investigación “se apoya principalmente en la estadística descriptiva, según la cual, para medir variables, toma en cuenta cuatro tipos de datos: nominales, ordinales, de intervalo y cociente”(p.104).

### **4.2 Nivel de la investigación**

El nivel de la investigación es descriptivo.

El nivel descriptivo tal y como lo menciona Niño (2011): tiene el propósito de describir la realidad objeto de estudio, un aspecto de ella, sus partes, sus clases, sus categorías o las relaciones que se pueden establecer entre varios objetos, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar una hipótesis.(p.34)

### **4.3 Diseño de la investigación**

El diseño de esta investigación es no experimental.

El diseño no experimental se realiza sin la manipulación deliberada de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández et al., 2010).

#### **4.4 Universo y muestra**

**Población:** La población está conformada por 08 trabajadores de la empresa Movil Class S.R.L, que pertenece al rubro transporte y está ubicada en la Av. Cusco 352, distrito de San Juan Bautista.

García (s.f.) mencionan que la población es “el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. Estos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio.

**Muestra:** La muestra de la siguiente investigación está conformada 08 trabajadores de Movil Class S.R.L.

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población (Hernández et al., 2010).

#### 4.5 Definición y operalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desempeño laboral	El desempeño laboral se puede definir como la manera en la que se desenvuelven los empleados para el logro de los objetivos de la compañía, un excelente desempeño laboral es la fortaleza más importante dentro de una organización. Por ello, se relaciona con las habilidades del trabajador y los resultados logrados, y también, con la motivación, cuanto mejor sea la motivación, mejor será la productividad. (Toala et al., 2017)	La variable a usar, desempeño laboral, será medida mediante la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario formado por 15 preguntas.	Habilidades	Habilidades cognitivas	<p>Peguntas de las dimensiones:</p> <p>1. ¿Con qué frecuencia usted siente que sus habilidades son adecuadas para el trabajo que realiza en Móvil Class S.R.L?</p> <p>2. ¿Con qué frecuencia usted se siente motivado(a) en su trabajo?</p> <p>3. ¿Con qué frecuencia usted siente que es productivo(a) en su trabajo?</p> <p>Peguntas de los indicadores:</p> <p>4. ¿Con qué frecuencia usted resuelve adecuadamente los problemas de su trabajo?</p> <p>5. ¿Con qué frecuencia usted aprende nuevas cosas en su trabajo?</p> <p>6. ¿Con qué frecuencia usted se siente cómodo trabajando en equipo?</p> <p>7. ¿Con qué frecuencia usted toma en consideración recomendaciones de sus compañeros?</p> <p>8. ¿Con qué frecuencia te sientes orgulloso de si mismo por laborar en la organización?</p> <p>9. ¿Con qué frecuencia usted está laborando adecuadamente para desarrollarte profesionalmente?</p> <p>10. ¿Con qué frecuencia siente usted si las remuneraciones que otorga la empresa son adecuadas?</p> <p>11. ¿Con qué frecuencia la empresa reconoce tus esfuerzos?</p> <p>12. ¿Con qué frecuencia usas de manera óptima los recursos que la empresa?</p> <p>13. ¿Con qué frecuencia usted busca hacer más recursos con los que dispones?</p> <p>14. ¿Con qué frecuencia resuelves tus tareas adecuadamente?</p> <p>15. ¿Con qué frecuencia cumple usted con las metas de la empresa?</p>	Likert: - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre
				Habilidades sociales		
			Motivación	Intrínseca		
				extrínseca		
			Productividad	Eficiencia		
				Eficacia		

#### **4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

“Para una investigación cualitativa las técnicas para recolectar datos son: la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, e interacción e introspección con grupos o comunidades” (Hernández et al., 2010).

En esta investigación se usó encuesta.

##### **Instrumentos:**

Entre los instrumentos más usados para las investigaciones científicas se encuentran el cuestionario y las escalas actitudinales (Tamayo & Silva, 2012).

En esta investigación se usó el cuestionario.

#### **4.7 Plan de análisis**

En el presente trabajo de investigación se hará la recolección de datos con la finalidad de hacer uso de esta información en el presente proyecto descriptivo; para el análisis de esos datos se usará el programa Microsoft Excel, también se usará los programas Microsoft Word para la redacción.

#### 4.8 Matriz de consistencia

Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020

Enunciados del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variable	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo es el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo son las habilidades en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020?</p> <p>¿Cuáles son las características de la motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020?</p> <p>¿Cómo es la productividad en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Describir el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Describir las habilidades en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.</p> <p>Identificar las características de la motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.</p> <p>Describir la productividad en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.</p>	<p>Para la presente investigación no se formulará una hipótesis general ni hipótesis específicas porque según Sabino citado en Batthianny &amp; Cabrera (2011) menciona que en las investigaciones descriptivas es posible omitir las hipótesis, ya sea porque estas son tan amplias y poco definidas que dicen muy poco a quien lee el informe de investigación, o porque por la naturaleza de la indagación no es posible o necesario verificarlas.</p>	<p><b>Variable:</b> Desempeño laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p><b>1. Habilidades</b> -Habilidades cognitivas - Habilidades sociales</p> <p><b>2. Motivación</b> -Intrínseca -Extrínseca</p> <p><b>3. Productividad</b> - Eficiencia Eficacia</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población:</b> 8 trabajadores</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

#### **4.9 Principio éticos**

Los principios éticos son parámetros que sirven para orientar la conducta, para el desarrollo de la presente investigación se tomaron en cuenta los siguientes principios:

##### **Protección a las personas:**

ULADECH (2019) menciona que “la persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio” Según la RESOLUCIÓN N° 0916-2020-CU-ULADECH Católica (p.2-p.3).

##### **Beneficencia y no maleficencia:**

ULADECH (2019) afirma que “se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones” (p.3). En ese sentido, la conducta del investigador no debe causar daño, debe disminuir los posibles efectos adversos y debe maximizar los beneficios Según la RESOLUCIÓN N° 0916-2020-CU-ULADECH católica.

##### **Justicia**

ULADECH (2019) sostiene que “el investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas” Según la RESOLUCIÓN N° 0916-2020-CU-ULADECH Católica (p.3-p.4).

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

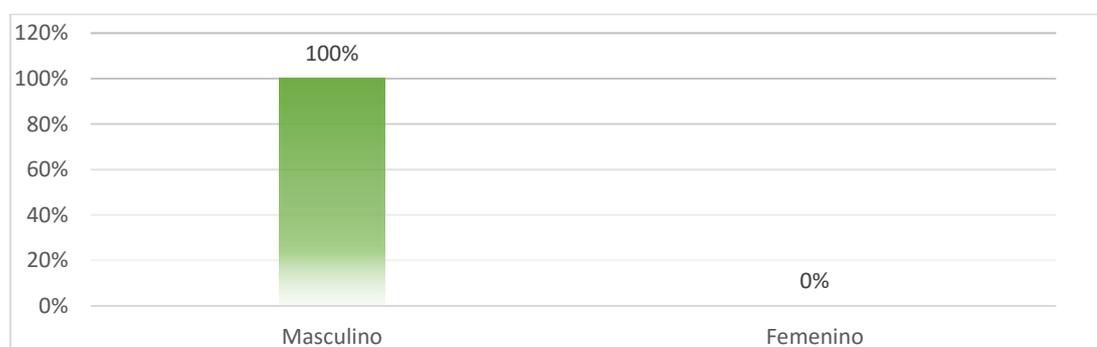
#### 5.1.1 Resultados de los datos generales

*Tabla 1: Sexo de los trabajadores de Movil Class S.R.L*

Sexo	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Masculino	8	100%
Femenino	0	0%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Móvil Class S.R.L: el día 15 de julio del 2020.



*Figura 1: Sexo de los trabajadores de Movil Class S.R.L*

**Fuente:** Elaboración propia

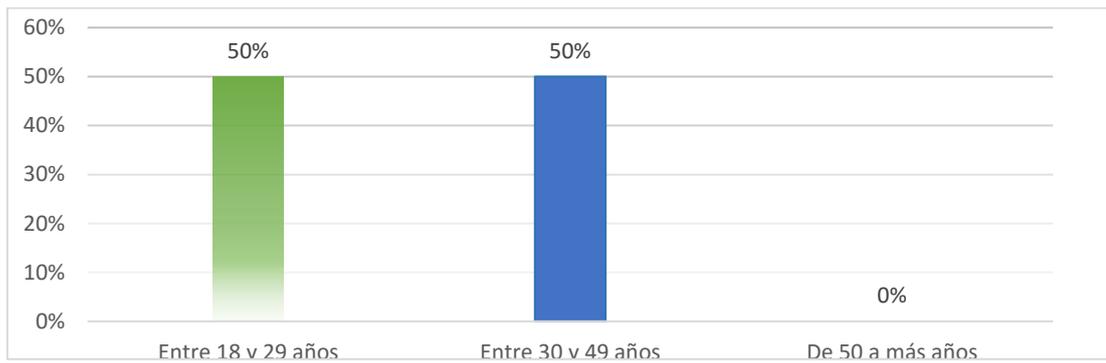
**Interpretación:** Según la Tabla 1 y la Figura 1, de 8 clientes de la empresa Movil Class S.R.L que representan al 100% de los encuestados, el 100% (8 personas) son de género masculino, mientras que el 0% (0 personas) son de género femenino; por lo que existe predominancia de hombres en esta organización.

**Tabla 2:** Edades de los trabajadores de Movil Class S.R.L

Edad	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
$X_i$	$f_i$	$h_i\%$
Entre 18 y 29 años	4	50%
Entre 30 y 49 años	4	50%
De 50 a más años	0	0%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Móvil Class S.R.L. el día 15 de julio del 2020.



**Figura 2:** Edades de los trabajadores de Movil Class S.R.L

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 2 y la Figura 2, de 8 trabajadores que se presenta al 100% de los encuestados, el 50% (4 personas) tienen entre 18 y 29 años, mientras que el 50% (4 personas) tienen entre 30 y 49 años; por otra parte, el 0% (0 personas) tiene más de 50 años, por lo que existe una predominancia de las edades de 18 - 29 años y 30 - 49 años.

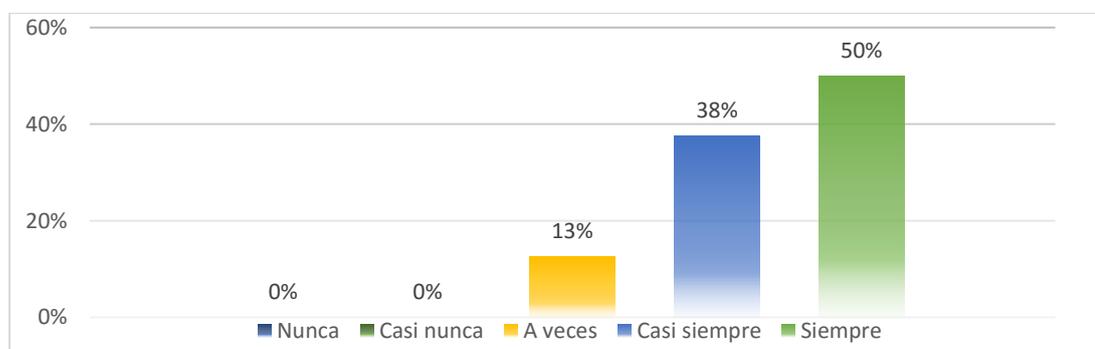
### 5.1.2 Resultados de las preguntas de las dimensiones

**Tabla 3:** Con qué frecuencia usted siente que sus habilidades son adecuadas para el trabajo que realiza en Móvil Class S.R.L

Pregunta 1	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	13%
Casi siempre	3	38%
Siempre	4	50%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Móvil Class S.R.L: el día 15 de julio del 2020.



**Figura 3:** Con qué frecuencia usted siente que sus habilidades son adecuadas para el trabajo que realiza en Móvil Class S.R.L

**Fuente:** Elaboración propia

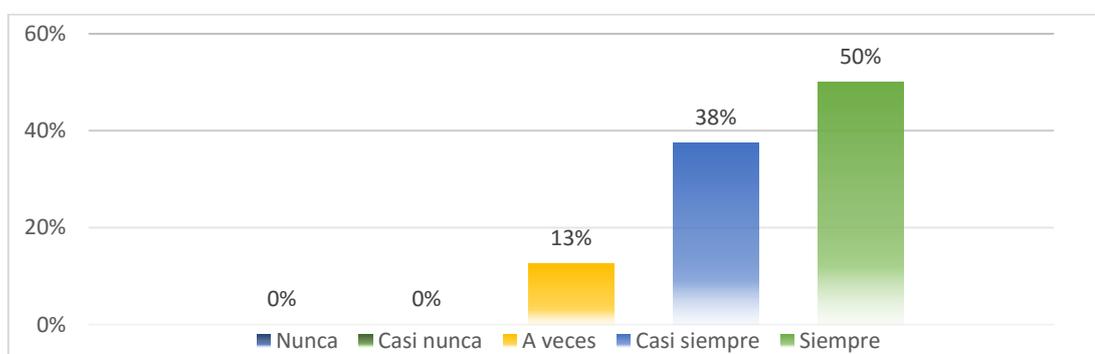
**Interpretación:** Según la Tabla 3 y la Figura 3, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre la pregunta: con qué frecuencia siente que sus habilidades son adecuadas para el trabajo que realiza en Móvil Class S.R.L, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 13% (1 encuestado) respondió a veces; el 38% (3 encuestados) respondieron casi siempre y 50% (4 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre sienten que sus habilidades son adecuadas para el trabajo que realiza en Móvil Class S.R.L.

**Tabla 4:** Con qué frecuencia usted se siente motivado(a) en su trabajo

Pregunta 2	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	13%
Casi siempre	3	38%
Siempre	4	50%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Móvil Class S.R.L. el día 15 de julio del 2020.



**Figura 4:** Con qué frecuencia usted se siente motivado(a) en su trabajo

**Fuente:** Elaboración propia

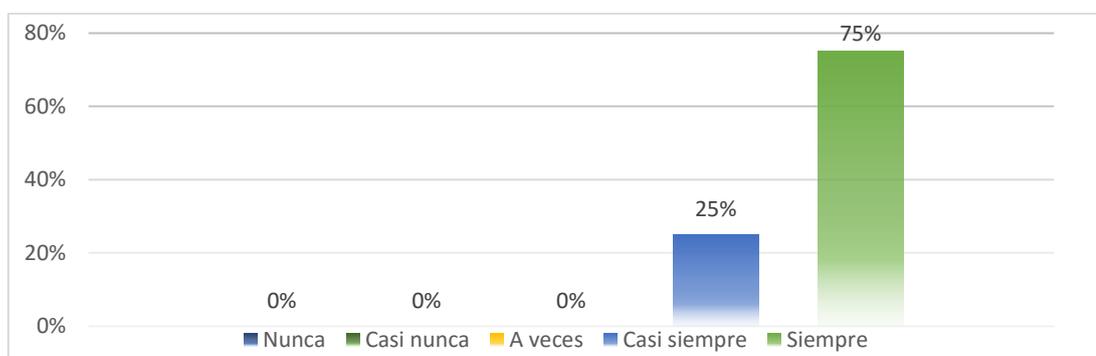
**Interpretación:** Según la Tabla 4 y el gráfico 4, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre la pregunta con qué frecuencia usted se siente motivado(a) en su trabajo, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 13% (1 encuestado) respondió a veces; el 38% (3 encuestados) respondieron casi siempre y 50% (4 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre se siente motivado(a) en su trabajo.

Tabla 5: Con qué frecuencia usted siente que es productivo(a) en su trabajo

Pregunta 3	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	25%
Siempre	6	75%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Móvil Class S.R.L. el día 15 de julio del 2020.



**Figura 5: Con qué frecuencia usted siente que es productivo(a) en su trabajo**

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 5 y el gráfico 5, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre con qué frecuencia siente que es productivo(a) en su trabajo, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 0% (0 encuestado) respondieron a veces; el 25% (2 encuestados) respondieron casi siempre y 75% (6 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre siente que es productivo(a) en su trabajo.

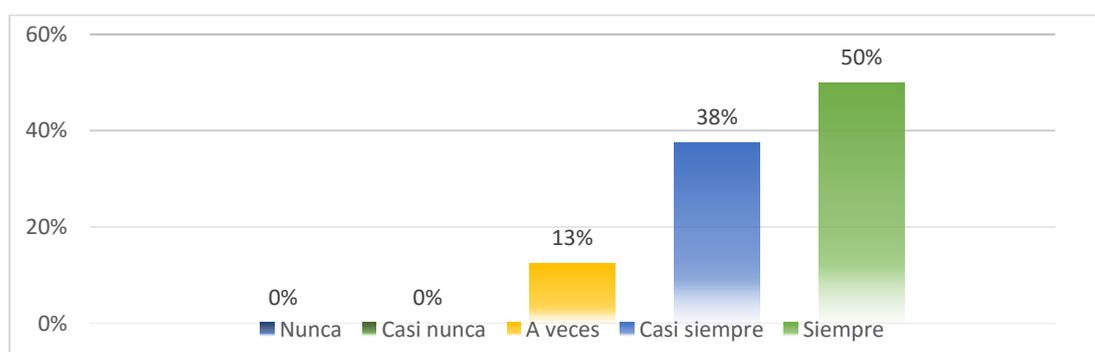
### 5.1.3 Resultados de las preguntas de los indicadores

**Tabla 6: Con qué frecuencia usted resuelve adecuadamente los problemas de su trabajo**

Pregunta 4	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	13%
Casi siempre	3	38%
Siempre	4	50%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Nota:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Móvil Class S.R.L. el día 15 de julio del 2020.



**Figura 6: Con qué frecuencia usted resuelve adecuadamente los problemas de su trabajo**

**Fuente:** Elaboración propia

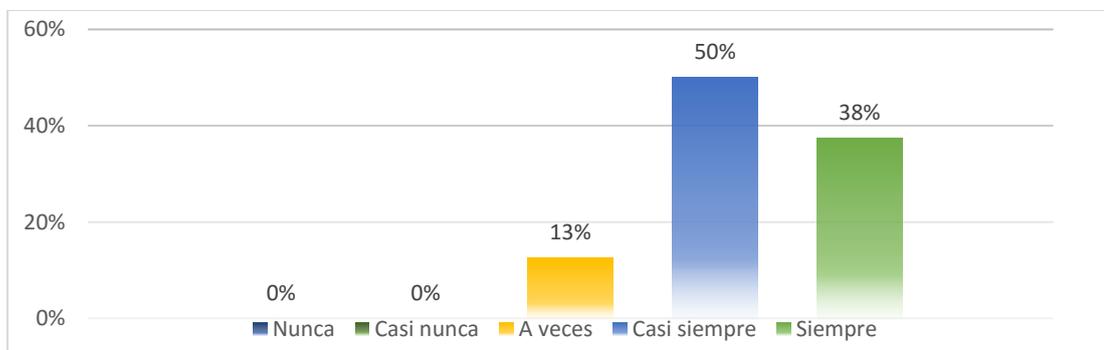
**Interpretación:** Según la Tabla 6 y la Figura 6, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre con qué frecuencia resuelve adecuadamente los problemas de su trabajo, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 12% (1 encuestado) respondió a veces; el 38% (3 encuestados) respondieron casi siempre y 50% (4 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre resuelve adecuadamente los problemas de su trabajo.

**Tabla 7: Con qué frecuencia usted aprende nuevas cosas en su trabajo**

Pregunta 5	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	13%
Casi siempre	4	50%
Siempre	3	38%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Móvil Class S.R.L. el día 15 de julio del 2020.



**Figura 7: Con qué frecuencia usted aprende nuevas cosas en su trabajo**

**Fuente:** Elaboración propia

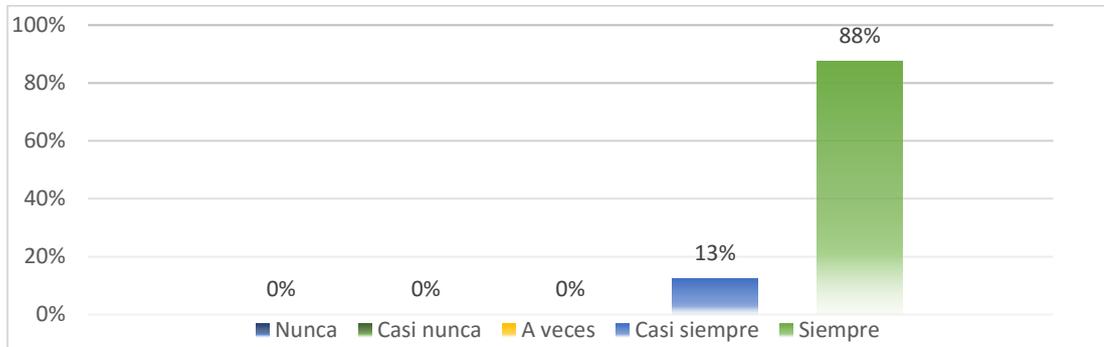
**Interpretación:** Según la Tabla 5 y la Figura 5, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre con qué frecuencia aprende nuevas cosas en su trabajo, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 12% (1 encuestado) respondió a veces; el 50% (4 encuestados) respondieron casi siempre y 38% (3 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que casi siempre aprende nuevas cosas en su trabajo.

**Tabla 8: Con qué frecuencia usted se siente cómodo trabajando en equipo**

Pregunta 6	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	1	13%
Siempre	7	88%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Móvil Class S.R.L. el día 15 de julio del 2020.



**Figura 8: Con qué frecuencia usted se siente cómodo trabajando en equipo**

**Fuente:** Elaboración propia

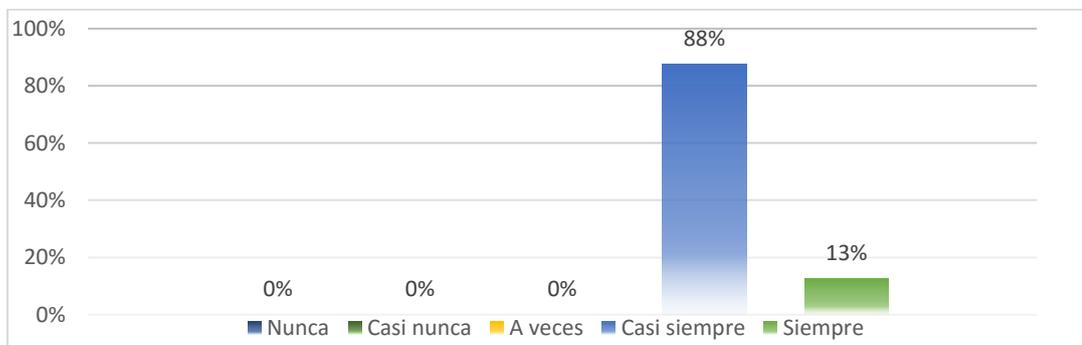
**Interpretación:** Según la Tabla 8 y el gráfico 8, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre con qué frecuencia usted se siente cómodo trabajando en equipo en su trabajo, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 0% (0 encuestado) respondieron a veces; el 12% (1 encuestado) respondió casi siempre y 88% (7 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre se siente cómodo trabajando en equipo.

**Tabla 9: Con qué frecuencia usted toma en consideración recomendaciones de sus compañeros**

Pregunta 7	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	7	88%
Siempre	1	13%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Móvil Class S.R.L. el día 15 de julio del 2020.



**Figura 9: Con qué frecuencia usted toma en consideración recomendaciones de sus compañeros**

**Fuente:** Elaboración propia

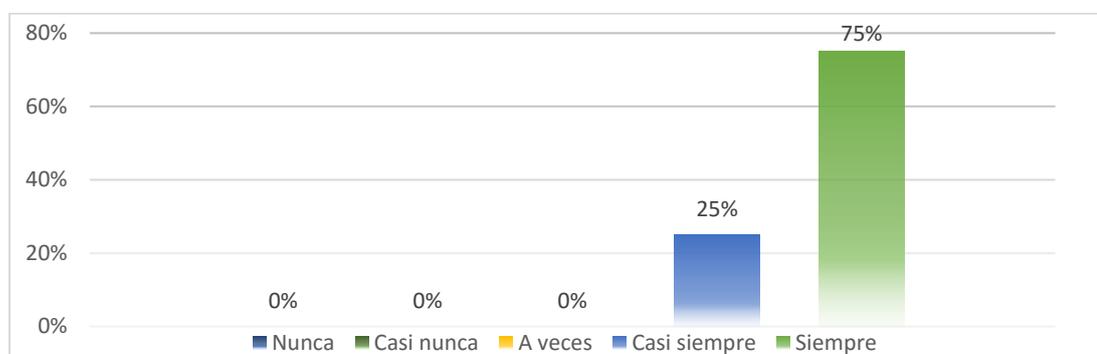
**Interpretación:** Según la Tabla 9 y el gráfico 9, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre con qué frecuencia usted toma en consideración recomendaciones de sus compañeros, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 0% (0 encuestado) respondieron a veces; el 88% (7 encuestados) respondieron casi siempre y el 12% (1 encuestado) respondió siempre; por lo que la mayoría menciona que casi siempre toma en consideración recomendaciones de sus compañeros.

**Tabla 10:** Con qué frecuencia te sientes orgulloso de sí mismo por laborar en la organización

Pregunta 8	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	25%
Siempre	6	75%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Móvil Class S.R.L. el día 15 de julio del 2020.



**Figura 10:** Con qué frecuencia te sientes orgulloso de sí mismo por laborar en la organización

**Fuente:** Elaboración propia

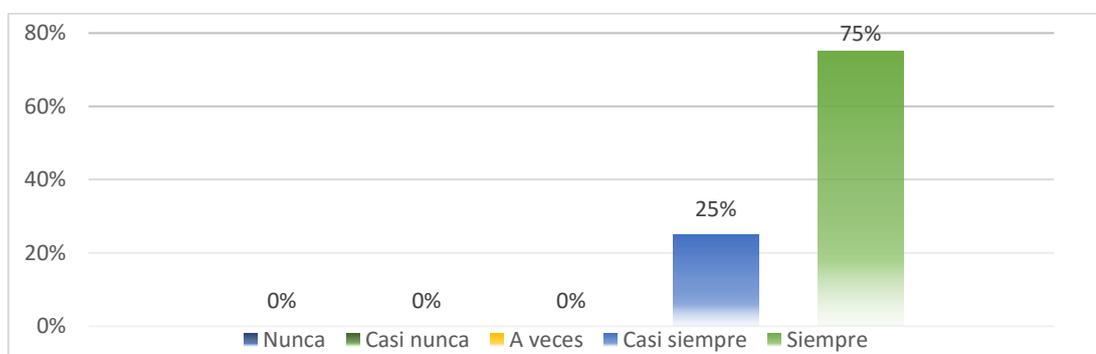
**Interpretación:** Según la Tabla 10 y el gráfico 10, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre con qué frecuencia se sientes orgulloso de sí mismo por laborar en su organización, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 0% (0 encuestado) respondieron a veces; el 25% (2 encuestados) respondieron casi siempre y 75% (6 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre se siente orgulloso de sí mismo por laborar en su organización.

**Tabla 11:** Con qué frecuencia usted está laborando adecuadamente para desarrollarte profesionalmente

Pregunta 9	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	25%
Siempre	6	75%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Nota:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Móvil Class S.R.L. el día 15 de julio del 2020.



**Figura 11:** Con qué frecuencia usted está laborando adecuadamente para desarrollarte profesionalmente

**Fuente:** Elaboración propia

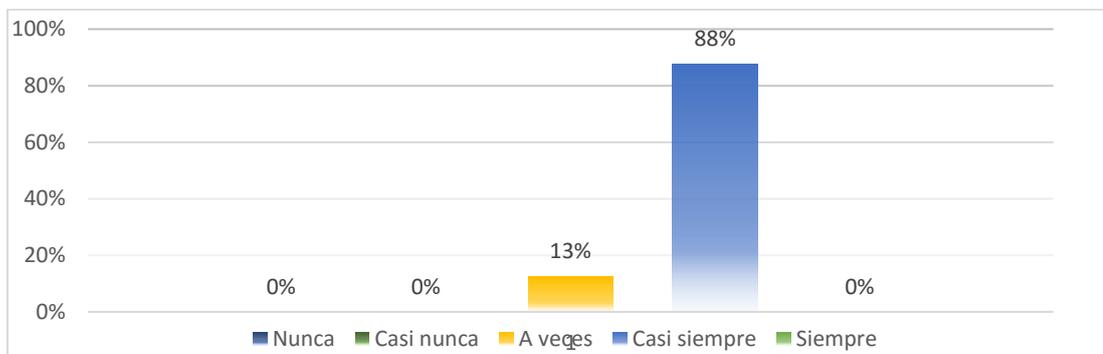
**Interpretación:** Según la Tabla 11 y el gráfico 11, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre con qué frecuencia cree que está laborando en el lugar adecuado para desarrollarse profesionalmente, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 0% (0 encuestado) respondieron a veces; el 25% (2 encuestados) respondieron casi siempre y 75% (6 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre cree que está laborando en el lugar adecuado para desarrollarse profesionalmente.

**Tabla 12:** Con qué frecuencia sientes que las remuneraciones que dan en la empresa en que laboras son adecuadas

Pregunta 10	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	13%
Casi siempre	7	88%
Siempre	0	0%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Móvil Class S.R.L. el día 15 de julio del 2020.



**Figura 12:** Con qué frecuencia sientes que las remuneraciones que dan en la empresa en que laboras son adecuadas

**Fuente:** Elaboración propia

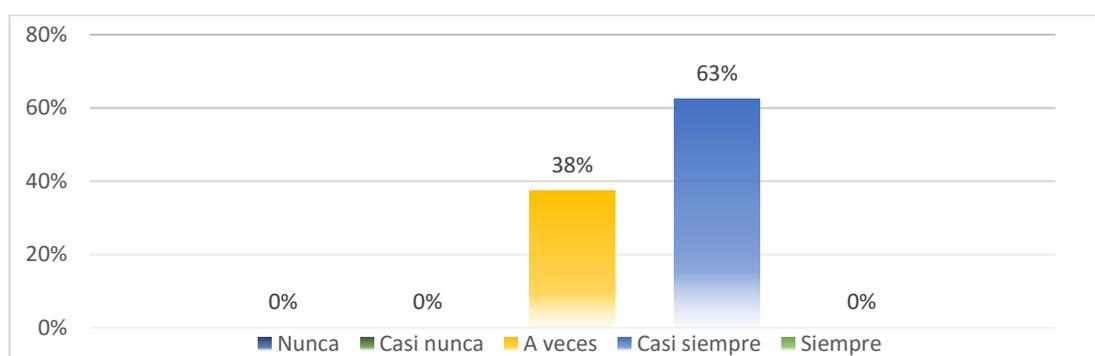
**Interpretación:** Según la Tabla 12 y el gráfico 12, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre con qué frecuencia sienten que las remuneraciones que dan en la empresa en que labora son adecuadas, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 12% (1 encuestado) respondió a veces; el 88% (7 encuestados) respondieron casi siempre y 0% (0 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que casi siempre sienten que las remuneraciones que dan en la empresa en que labora son adecuadas.

**Tabla 13:** Con qué frecuencia sientes que la empresa en la que laboras reconoce tus esfuerzos adecuadamente

Pregunta 11	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	3	38%
Casi siempre	5	63%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Móvil Class S.R.L. el día 15 de julio del 2020.



**Figura 13:** Con qué frecuencia sientes que la empresa en la que laboras reconoce tus esfuerzos adecuadamente

**Fuente:** Elaboración propia

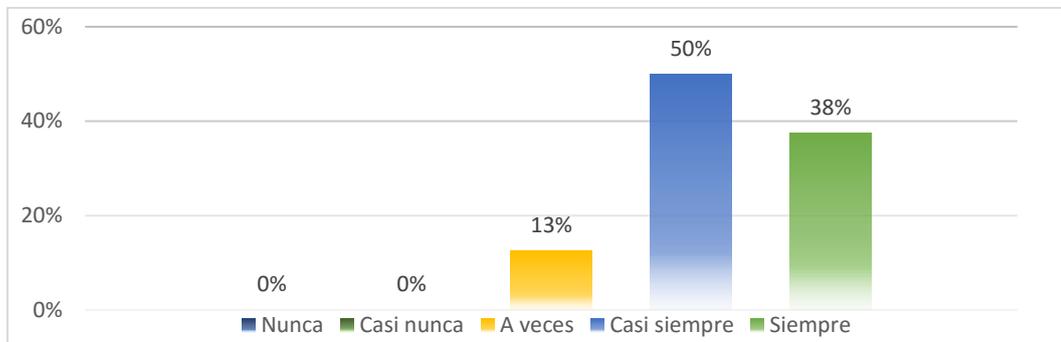
**Interpretación:** Según la Tabla 13 y el gráfico 13, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre con qué frecuencia siente que la empresa en la que labora reconoce sus esfuerzos adecuadamente, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 37% (3 encuestado) respondieron a veces; el 63% (5 encuestados) respondieron casi siempre y 0% (0 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que casi siempre siente que la empresa en la que labora reconoce sus esfuerzos adecuadamente.

**Tabla 14:** Con qué frecuencia usas de manera óptima los recursos que la empresa

Pregunta 12	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	13%
Casi siempre	4	50%
Siempre	3	38%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Móvil Class S.R.L. el día 15 de julio del 2020.



**Figura 14:** Con qué frecuencia usas de manera óptima los recursos que la empresa

**Fuente:** Elaboración propia

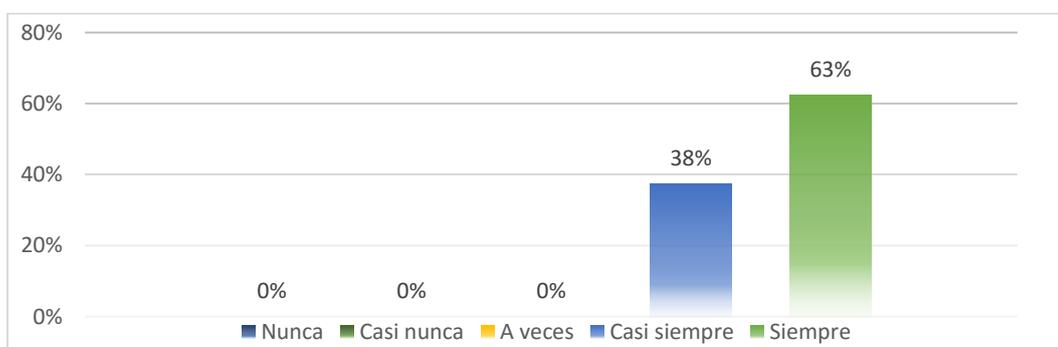
**Interpretación:** Según la Tabla 14 y el gráfico 14, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre con qué frecuencia usa de manera óptima los recursos que la empresa, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 12% (1 encuestado) respondió a veces; el 50% (4 encuestados) respondieron casi siempre y 38% (3 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que casi siempre usa de manera óptima los recursos que la empresa.

**Tabla 15:** Con qué frecuencia buscas hacer más con los recursos con los que dispones

Pregunta 13	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	38%
Siempre	5	63%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Nota:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Móvil Class S.R.L. el día 15 de julio del 2020.



**Figura 15:** Con qué frecuencia buscas hacer más con los recursos con los que dispones

**Fuente:** Elaboración propia

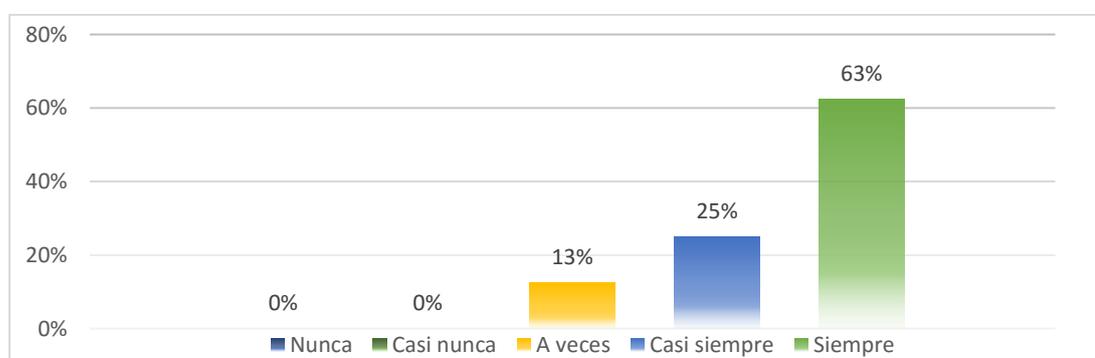
**Interpretación:** Según la Tabla 15 y el gráfico 15, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre con qué frecuencia busca hacer más con los recursos con los que dispones, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 0% (0 encuestado) respondieron a veces; el 37% (3 encuestados) respondieron casi siempre y 63% (5 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre frecuencia busca hacer más con los recursos con los que dispones.

**Tabla 16:** Con qué frecuencia resuelves tus tareas adecuadamente

Pregunta 14	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	13%
Casi siempre	2	25%
Siempre	5	63%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Nota:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Móvil Class S.R.L. el día 15 de julio del 2020.



**Figura 16:** Con qué frecuencia resuelves tus tareas adecuadamente

**Fuente:** Elaboración propia

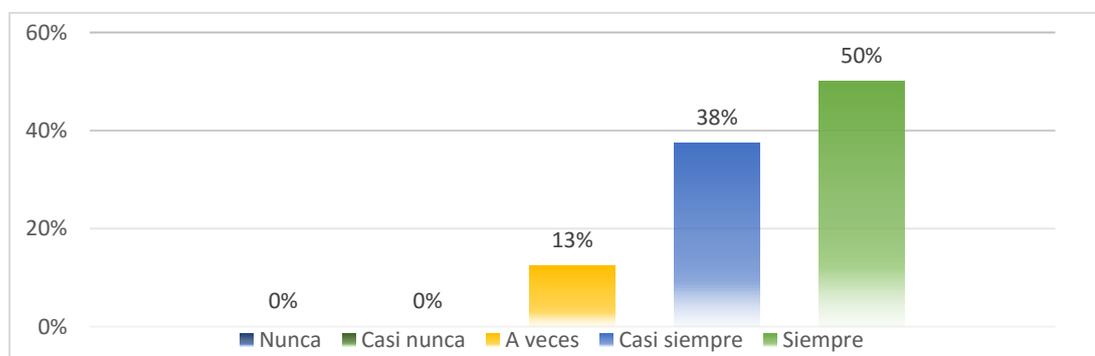
**Interpretación:** Según la Tabla 16 y el gráfico 16, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre con qué frecuencia resuelves tus tareas adecuadamente, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 12% (1 encuestado) respondió a veces; el 25% (2 encuestados) respondieron casi siempre y 63% (5 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre resuelve sus tareas adecuadamente.

**Tabla 17:** Con qué frecuencia cumples con las metas que tu empresa te da

Pregunta 15	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	13%
Casi siempre	3	38%
Siempre	4	50%
Total	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Móvil Class S.R.L. el día 15 de julio del 2020.



**Figura 17:** Con qué frecuencia cumples con las metas que tu empresa te da

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 15 y el gráfico 15, de 8 trabajadores que representan al 100% de los encuestados, sobre si con qué frecuencia cumple con las metas que su empresa le da, el 0% (0 encuestados) respondieron nunca; el 0% (0 encuestados) respondieron casi nunca, el 12% (1 encuestado) respondió a veces; el 38% (3 encuestados) respondieron casi siempre y 50% (4 encuestados) respondieron siempre; por lo que la mayoría menciona que siempre cumple con las metas que su empresa le da.

## 5.2 Análisis de resultados

Con relación al objetivo general: Describir el de desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.RL. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.

Entre los resultados más importantes se encontró que: sobre si sus habilidades son adecuadas para el trabajo que realiza en Móvil Class S.R.L., el 38% (3 encuestados) respondieron casi siempre y 50% (4 encuestados) respondieron siempre; mientras que sobre si se siente motivado(a) en su trabajo, el 38% (3 encuestados) respondieron casi siempre y 50% (4 encuestados) respondieron siempre; y sobre si siente que es productivo(a) en su trabajo, el 25% (2 encuestados) respondieron casi siempre y 75% (6 encuestados) respondieron siempre.

Estos resultados se comparan con lo obtenido por Huilca (2017) en su investigación “Desempeño laboral del personal docente de la institución educativa Particular Adventista Jaime White en Puerto Maldonado – Perú, 2017” quien encontró que el desempeño laboral del personal docente en dicha institución es regular en un 52,94 %, es bueno en un 41,18%, es malo en un 5,88%. Por lo que ambas investigaciones tienen resultados similares

**Con relación al objetivo específico 1:** Describir las habilidades en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.RL. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.

Entre los resultados más importantes se encontró que el 50% (4 encuestados) respondieron que siempre son capaces de resolver los problemas que se le presentan mientras estás laborando. El 50% (4 encuestados) respondieron que casi

siempre aprenden nuevas cosas en su trabajo; el 88% (7 encuestados) respondieron que siempre les gusta de trabajar en equipo; el 88% (7 encuestados) respondieron que casi siempre son capaces de tomar en cuenta las sugerencias u opiniones de tus compañeros.

Estos resultados se comparan con lo obtenido por Huillca (2017) en su investigación “Desempeño laboral del personal docente de la institución educativa Particular Adventista Jaime White en Puerto Maldonado – Perú, 2017” quien encontró que las habilidades del personal docente en esta institución tienen un nivel regular con un de 47,06%, un nivel de buenas con un 41,18%, y son malas en un 11,76%; por lo que ambas investigaciones tienen resultados similares.

**Con relación al objetivo específico 2:** Identificar las características de la motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.RL. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.

Entre los resultados más importantes se encontró que el 75% (6 encuestados) respondieron que siempre ser un trabajador de la organización en la que laboran, les hace sentir orgullosos de sí mismos; el 75% (6 encuestados) respondieron que siempre disfruta de su trabajo porque sientes que te estas desarrollando adecuadamente ahí.; el 88% (7 encuestados) respondieron que casi siempre opinan que la remuneración que reciben, es adecuada por el trabajo que realizan; el 63% (5 encuestados) respondieron que casi siempre la empresa en la que labora, sabe reconocer sus esfuerzos adecuadamente.

Estos resultados se comparan con lo obtenido por Huillca (2017) en su investigación “Desempeño laboral del personal docente de la institución educativa

Particular Adventista Jaime White en Puerto Maldonado – Perú, 2017” quien encontró la motivación en el personal docente en esta institución tiene un nivel regular con un promedio porcentual de 47,06%, es alta en un 44,12%, es baja en un 8,82%; por lo que ambas investigaciones tienen resultados similares.

**Con relación al objetivo específico 3:** Describir la productividad en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.RL. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.

Entre los resultados más importantes se encontró que el 50% (4 encuestados) respondieron casi siempre usa de manera óptima los recursos que la empresa le proporciona; el 63% (5 encuestados) respondieron que siempre buscan la manera de hacer más con los recursos con los que disponen; el 63% (5 encuestados) respondieron que siempre cree que logra resolver las tareas que se le asignan adecuadamente; el 50% (4 encuestados) respondieron que siempre se esfuerzan por cumplir las metas que la organización le plantea.

Estos resultados se comparan con lo obtenido en Figueroa (2018) en su investigación “Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad e las Mypes del sector de servicios Rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018” encontró que la productividad de los trabajadores de los hospedajes es muy buena ya que existe optimización de tiempos según el 95.56%; los trabajadores realizan sus funciones planificadas según el 100% y las empresas racionalizan sus materiales según el 100%; por lo que ambas investigaciones han obtenidos resultados similares.

## VI. CONCLUSIONES

Según al objetivo general: “describir el de desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020”.

Se concluye que los trabajadores de la empresa caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista tienen un buen desempeño laboral, esto debido a que los trabajadores mencionan que sus habilidades son adecuadas para el trabajo que realizan en Móvil Class S.R.L.; además se sienten motivados en su trabajo y también sienten que son productivos mientras realizan sus labores.

Según al objetivo específico 1: “describir las habilidades en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020”.

Se concluye que las habilidades de los trabajadores de la empresa Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista son adecuadas, esto debido a que los trabajadores son capaces de resolver los problemas que se les presentan mientras estás laborando adecuadamente, además aprenden nuevas cosas en su trabajo; les gusta de trabajar en equipo; y toman en cuenta las sugerencias u opiniones de sus compañeros.

Según al objetivo específico 2: “Identificar las características de la motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.”

Se concluye que la motivación en empresa Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista es alta, esto debido a que los trabajadores se sienten orgullosos de sí mismos trabajando en Movil Class S.R.L.; sienten que están laborando en el lugar

adecuado para desarrollarse profesionalmente; opinan que las remuneraciones que reciben son adecuadas y Movil Class S.R.L. sabe reconocer sus esfuerzos.

Según al objetivo específico 3: “Describir la productividad en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020”

Se concluye que la productividad en la empresa caso Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista es buena, esto debido a que los trabajadores usan de manera óptima los recursos que la empresa le proporciona; buscan la manera de hacer más con los recursos con los que disponen; logran resolver las tareas que se les asigna y se esfuerzan por cumplir las metas que la organización les plantea.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Recomendaciones

1. Se sugiere a la empresa Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, capacitarse para lograr que el desempeño en su organización mejore aún más, esto lo puede lograr a través de talleres que mejoren las habilidades de sus trabajadores y hagan que estos se sientan más productivos y motivados mientras están laborando.
2. Se recomienda a la empresa Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, incentivar la mejora de las habilidades de sus trabajadores, esto lo puede lograr si hace talleres acerca de habilidades como la resolución de problemas, aprendizaje continuo y el trabajo en equipo.
3. Se sugiere a la empresa Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, aumentar la motivación de sus trabajadores aún más, esto lo puede lograr a través reconocer adecuadamente los esfuerzos de sus trabajadores, mejorar las remuneraciones y hacer que los empleados se sientan orgullosos de trabajar en esa institución.
4. Se recomienda a la empresa Movil Class S.R.L. del distrito de San Juan Bautista, capacitar a sus trabajadores para que estos sean aún más productivos, esto se puede lograr si aprenden a usar mejor los recursos de la organización, aprenden a cumplir sus metas adecuadamente, y si aprenden a hacer más con los recursos con los que normalmente disponen.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ávalos Acevedo, A., Borrás Atienza, F., & López García, D. (2015). *Indicadores financieros de eficacia en proyecto de desarrollo del patrimonio cultural*.
- Báez Alcaíno, J., & Onrubia Goñi, J. (2016). Una revisión de tres modelos para enseñar las habilidades de pensamiento en el marco escolar. *Perspectiva Educativa*, 55(1). <https://doi.org/10.4151/07189729-vol.55-iss.1-art.347>
- Batthianny, K., & Cabrera, M. (2011). *Metodología de la investigación en ciencias sociales*. Universidad de la República. [http://cienciassociales.edu.uy/departamentodesociologia/wp-content/uploads/sites/3/2013/archivos/FCS\\_Batthianny\\_2011-07-27-imprimir.pdf](http://cienciassociales.edu.uy/departamentodesociologia/wp-content/uploads/sites/3/2013/archivos/FCS_Batthianny_2011-07-27-imprimir.pdf)
- Besa, E. (2017). *Cómo fomentan el desempeño laboral las mejores empresas para trabajar?*
- Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A. K., Benavides, V., & Villota, N. (2017). *Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes*.
- Cabrera Llocclla, Y. (2017). *Caracterización del compromiso y el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, distrito de Ayacucho, 2018* [Tesis para optar por el título profesional de licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11304/COMPROMISO\\_DESEMPENO\\_EFICIENCIA\\_Y\\_EFICACIA\\_CABRERA\\_LLOCCLLA\\_YUBER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11304/COMPROMISO_DESEMPENO_EFICIENCIA_Y_EFICACIA_CABRERA_LLOCCLLA_YUBER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, A. (2016). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016*.

- Ccaulla Contreras, N. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho, 2018* [Tesis para optar por el título profesional de licenciada en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9224/INTELIGENCIA\\_EMOCIONAL\\_DESEMPENO\\_LABORAL\\_CCAULLA\\_CONTRERAS\\_NORA\\_BETTHY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9224/INTELIGENCIA_EMOCIONAL_DESEMPENO_LABORAL_CCAULLA_CONTRERAS_NORA_BETTHY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Coello, V. del R. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center ( ACC ) del Departamento Inbound Pymes , empresa contratada para prestar servicios a Conecel ( CLARO )*.
- Córdova Gallardo, K. A. (2016). Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las Mype de servicio rubro restaurantes, Distrito Chulucanas, Año 2018. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. In *Universidad Catolica los Angeles de CHimbote*. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3003/CAPACITACION\\_DESEMPENO\\_LABORAL\\_CORDOVA\\_GALLARDO\\_KATHERINE\\_ABIGAIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3003/CAPACITACION_DESEMPENO_LABORAL_CORDOVA_GALLARDO_KATHERINE_ABIGAIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Coronel, C., Mariel, L., & Mejail, S. (2011). Las habilidades sociales en adolescentes tempranos de diferentes contextos socioeconómicos. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 9(23), 241–262.
- Figueroa Cortez, D. (2018). *Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad e las Mypes del sector de servicios Rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018* [Informe de tesis para optar el título de licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1021/FINANCIAMIENTO\\_CAPACITACION\\_RENTABILIDAD\\_SULCA\\_VASQUEZ\\_HEMIL\\_LAY\\_JAZZMIN.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1021/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_RENTABILIDAD_SULCA_VASQUEZ_HEMIL_LAY_JAZZMIN.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

García Muñoz, T. (n.d.). *Población y muestra*.

Guzman Cabrera, B. A. (2017). *Desempeño laboral y dimensiones de la personalidad en los trabajadores de la municipalidad provincial del Santa - Chimbote - 2017*

[Universidad San Pedro].

[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis\\_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.).

Herrera, J. (2012). *Productividad*.

Huillca, G. (2017). *DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR ADVENTISTA JAIME WHITE EN PUERTO MALDONADO – PERÚ, 2017*. Tesis. <http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-search.pl?q=an:26282>

Iturralde Torres, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorros y créditos Oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010*. Universidad Técnica de ambato.

López, D. (2018). *INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO CONTRATADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES DE LA SEDE DE LIMA*.

Mendoza, L. V., Zermeño, M. G. G., & Zermeño, R. (2013). *Desarrollo de habilidades*

*cognitivas y tecnológicas con aprendizaje.*

Montalvo, G., & Plasencia, R. (2015). *La motivación y el comportamiento organizacional.*

Niño Rojas, M. (2011). Metodología de la investigación. In *Botanica Marina* (Vol. 23, Issue 2). <https://doi.org/10.1515/botm.1980.23.2.117>

Olvera Zapata, Y. (2013). Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. In *Mayo*. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10432>

Orihuela Aponte, E. P. (2018). Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las Mype comerciales, rubro calzado en el mercado central de Piura, año 2018. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. In *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3408>

*Productividad*. (2012). 6–29.

Rodríguez Hurtado, V. R. (2016). *Gestión de talento humano y desempeños laborales en las carpinterías metálicas en la ciudad de Ayacucho. 2013-2014* [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/478/TALENTO\\_HUMANO\\_DESEMPENOS\\_LABORALES\\_DE\\_LA\\_CRUZ\\_HUAMAN\\_PERCY\\_VICTOR.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/478/TALENTO_HUMANO_DESEMPENOS_LABORALES_DE_LA_CRUZ_HUAMAN_PERCY_VICTOR.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Sánchez Meza, M. D. C. (2014). Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo. *Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO.*

<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/351>

Sum, M. (2015). “Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango,2015)” [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. In *Universidad Rafael Landívar* (Vol. 1). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Tamayo, C., & Silva, I. (2012). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. 37. <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>

Toala, S. P., Álvarez, D. E., Osejos, J. F., Quiñonez, M. del P., & Cercado, Sara Geoconda Soledispa Reyes, Antonio Eduardo Osejos Vásquez, Alez Enrique Pionce Moreira, C. R. C. P. (2017). *Prácticas de innovación y gestión de calidad en las organizaciones*.

ULADECH. (2019). *Código de ética para la Investigación*.

Zans Castellón, A. J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. [Tesis de grado para optar e título de Máster en Gerencia Empresarial, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: Cronograma de actividades

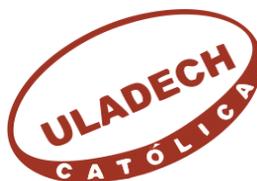
<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																	
Nº	ACTIVIDADES	AÑO: 2019				AÑO: 2020				AÑO: 2021							
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto																
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación																
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación																
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación o docente tutor																
5	Mejora del marco teórico																
6	Redacción de la revisión de la literatura																
7	Elaboración del consentimiento informado																
8	Ejecución de la metodología																
9	Conclusiones y recomendaciones																
10	Elaboración, avance presentación de análisis de resultado, conclusiones, recomendaciones,																
11	Mejora de análisis de resultado, conclusiones, recomendaciones, introducción, resumen y <del>abstrac</del> .																
12	Revisión y calificación de la redacción de análisis de resultados.																
13	Revisión y calificación de conclusiones, recomendaciones, introducción y resumen - <del>abstract</del>																
14	Redacción del informe final																
15	Aprobación del informe final por el jurado de investigación																
16	Presentación de ponencia en eventos científicos																
17	Redacción del artículo científico																
18	Sustentación del informe final ante los Jurados de la investigación																

## Anexo 2: Presupuesto

<b>Presupuesto Desembolsable ( Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros(*)</b>			
• Impresiones	0.20	200	4.00
• Fotocopias	0.20	200	4.00
• Empastado	3.00	3	9.00
• Papel bond A4 ( 500 Hojas	8.00	1	8.00
• Lapiceros	1.00	2	2.00
<b>Sub total</b>	<b>12.40</b>		<b>27.00</b>
<b>Gastos de suministro</b>	<b>12.40</b>		<b>27.00</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de turnitin	50.00	1	50.00
• Pago de internet	90.00	1	90.00
• Pago internet Celular	50.00	1	50.00
• Pago de energía eléctrica	80.00	1	80.00
• Pago de Asesoría	200.00	1	200.00
• Asignación de tiempo para la redacción del informe final	10.00	2Hrs/120días	2,400.00
• Costo de herramienta de trabajo	1700.00	1	1,700.00
<b>Sub total</b>	<b>2180.00</b>		<b>4,570.00</b>
<b>Gastos de servicios</b>	<b>2180.00</b>		<b>4,570.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>	<b>2192.40</b>		<b>4,597.00</b>
<b>Presupuesto no Desembolsable ( Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de internet (Laboratorio de uso digital –LAD)	<b>25.00</b>	<b>4</b>	<b>100.00</b>
• Búsqueda de información en base de datos	<b>20.00</b>	<b>2</b>	<b>40.00</b>
• Soporte informático ( Módulo de investigación del ERP University-MOIC)	<b>40.00</b>	<b>4</b>	<b>160.00</b>
• Publicación del Articulo en repositorio institucional	<b>50.00</b>	<b>1</b>	<b>50.00</b>
<b>Sub total</b>			<b>350.00</b>
<b>Recurso Humano</b>			
• Asesoría personalizada ( 5 horas por semana)	<b>63.00</b>	<b>4</b>	<b>252.00</b>
<b>Sub total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total Gasto</b>			<b>2499.00</b>

**Anexo 3: Instrumento de recolección de datos**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS,  
RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO  
MOVIL CLASS S.R.L. DEL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA,  
AYACUCHO, 2020**

Estimado señor (a): sírvase a contestar el presente cuestionario con un aspa (X). Su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad en su respuesta. Agradezco su tiempo y su colaboración.

**EDAD:**

Menos de 18 años:( )

De 18 a 30 años:( )

De 31 a 44 años:( )

De 45 a más años:( )

**ESCALA VALORATIVA:**

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

		<b>Valoración</b>
--	--	-------------------

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Desempeño laboral (Habilidades, motivación, productividad)</b>						
1	¿Con qué frecuencia usted siente que sus habilidades son adecuadas para el trabajo que realiza en Móvil Class S.R.L?					
2	¿Con qué frecuencia usted se siente motivado(a) en su trabajo?					
3	¿Con qué frecuencia usted siente que es productivo(a) en su trabajo?					
<b>Habilidades (Habilidades cognitivas, Habilidades sociales)</b>						
4	¿Con qué frecuencia usted resuelve adecuadamente los problemas de su trabajo?					
5	¿Con qué frecuencia usted aprende nuevas cosas en su trabajo?					
6	¿Con qué frecuencia usted se siente cómodo trabajando en equipo?					
7	¿Con qué frecuencia usted toma en consideración recomendaciones de sus compañeros?					
<b>Motivación (Intrínseca, extrínseca)</b>						
8	¿Con qué frecuencia te sientes orgulloso de ti mismo por laborar en tu organización?					
9	¿Con qué frecuencia usted está laborando adecuadamente para desarrollarte profesionalmente?					
10	¿Con qué frecuencia siente usted si las remuneraciones que otorga la empresa son adecuadas?					
11	¿¿Con qué frecuencia la empresa reconoce tus esfuerzos?					
<b>Productividad (Eficiencia, Eficacia)</b>						
12	¿Con qué frecuencia usas de manera óptima los recursos de la empresa?					
13	¿Con qué frecuencia usted busca hacer más recursos con los que dispones?					
14	¿Con qué frecuencia resuelves tus tareas adecuadamente?					
15	¿Con qué frecuencia cumple usted con las metas de la empresa?					

#### Anexo 4: Constancia de Validación

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Doris Angélica de la Cruz Quispe, identificada con DNI N° 28225071, carnet de colegiatura N° 009828. Con el Grado de: Licenciada en Administración, he revisado el proyecto de tesis denominado **“DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO MOVIL CLASS S.R.L. DEL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2020”** que desarrolla el alumno DE LA CRUZ BAUTISTA, YODIL, para optar por el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas.

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

Ayacucho, 32 de Setiembre del 2020



.....  
DNI°: 28225071

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACION									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION									
TITULO: DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO MOVIL CLASS S.R.L. DEL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2020									
AUTOR: DE LA CRUZ BAUTISTA, YODIL									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACION							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>IOE</b>	<b>Desempeño laboral (Habilidades, motivación, productividad)</b>								
1	¿Con qué frecuencia usted siente que sus habilidades son adecuadas para realiza en Móvil Class S.R.L?	X			X	X			X
2	¿Con qué frecuencia usted se siente motivado(a) en su trabajo?	X			X	X			X
3	¿Con qué frecuencia usted siente que es productivo(a) en su trabajo?	X			X	X			X
<b>IOE</b>	<b>Habilidades (Habilidades cognitivas, Habilidades sociales)</b>								
4	¿Con qué frecuencia usted resuelve adecuadamente los problemas de su trabajo?	X			X	X			X
5	¿Con qué frecuencia usted aprende nuevas cosas en su trabajo?	X			X	X			X
6	¿Con qué frecuencia usted se siente cómodo trabajando en equipo?	X			X	X			X
7	¿Con qué frecuencia usted toma en consideración recomendaciones de sus compañeros?	X			X	X			X
<b>IOE</b>	<b>Motivación (Intrínseca, extrínseca)</b>								
8	¿Con qué frecuencia te sientes orgulloso de si mismo por laborar en la organización?	X			X	X			X
9	¿Con qué frecuencia usted está laborando adecuadamente para desarrollarte profesionalmente?	X			X	X			X
10	¿Con qué frecuencia siente usted si las remuneraciones que otorga la empresa son adecuadas?	X			X	X			X
11	¿Con qué frecuencia la empresa reconoce tus esfuerzos?	X			X	X			X
<b>IOE</b>	<b>Productividad (Eficiencia, Eficacia)</b>								
12	¿Con qué frecuencia usas de manera óptima los recursos que la empresa?	X			X	X			X
13	¿Con qué frecuencia usted busca hacer más recursos con los que dispones?	X			X	X			X
14	¿Con qué frecuencia resuelves tus tareas adecuadamente?	X			X	X			X
15	¿Con qué frecuencia cumple usted con las metas de la empresa?	X			X	X			X



GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO  
SUBGRATIAE UGEL HUAMANGA  
Lic. Doris A. De La Cruz Quipe  
ANALISTA DE CREDITOS

## Anexo 5: Consentimiento Informado

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula  
.....  
..... y es dirigido por  
....., investigador de la Universidad Católica  
Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:.....

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 03 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

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

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

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información):  
  
\_\_\_\_\_.

## Anexo 6: Ficha RUC

CONSULTA RUC: 20601865875 - EMPRESA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL MOVIL CLASS.S.R.L.			
Número de RUC:	20601865875 - EMPRESA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL MOVIL CLASS.S.R.L.		
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	08/02/2017	Fecha Inicio de Actividades:	08/02/2017
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	MZA. H LOTE. 12 ASC. SECTOR PUBLICO (COST. MERCDO. NERY GARCIA) AYACUCHO - HUAMANGA - AYACUCHO		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4922 - OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE Secundaria 1 - 9609 - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES N.C.P.		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA BOLETO DE VIAJE-TRANSPORTE INTERPROVINCIAL		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO		

Imprimir

## Anexo 7: Documento de Autorización

SOLICITO: "Autorización para realizar encuesta."

**SR. QUICAÑO QUISPE RICHARD ORLANDO**

**GERENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL MOVIL CLASS.S.R.L. – HUAMANGA - AYACUCHO**

Yo, **YODIL DE LA CRUZ BAUTISTA**, identificado con DNI N° **47230725**, con domicilio en Av. Los estudiantes S/N Pampa Cangallo distrito Los Morochucos provincia Cangallo, Estudiante de la escuela profesional de administración, con código 3111161104. Universidad Uladech católica filial Ayacucho, ante Ud. me presento y expongo:

Que, siendo estudiante de la Universidad Católica los ángeles de Chimbote de la escuela de administración. Solicito autorización para realizar encuesta a sus trabajadores, en vista que mi persona está realizando el curso de taller de investigación en su empresa el tema de: **DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO MOVIL CLASS S.R.L DEL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2020.** Seguro de contar con su apoyo.

**POR LO EXPUESTO:**

Solicito a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud

Huamanga, 03 de julio del 2020

  
-----  
Yodil De La Cruz Bautista  
DNI: 47230725

*Recibido*  
*7-03-07-2020*  
*[Handwritten signature]*

## Anexo 8: Porcentaje del turniting

# INFORME FINAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

por YODIL DE LA CRUZ BAUTISTA

---

Fecha de entrega: 15-may-2021 02:23p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1586764963

Nombre del archivo:

207421\_YODIL\_DE\_LA\_CRUZ\_BAUTISTA\_INFORME\_FINAL\_DE\_TRABAJO\_DE\_INVESTIGACION\_PARA\_OPTAR\_EL\_GRADO\_ACADEMICO\_DE\_BACHILL\_1179405803.docx (1.01M)

Total de palabras: 11551

Total de caracteres: 64086

---

## INFORME FINAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

---

### INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

### FUENTES PRIMARIAS

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo