



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 BOTICAS: CASO SUPERFARMA,
DISTRITO DE AYACUCHO, 2019**

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

AUTOR

AVENDAÑO ORELLANA, ERICKSON RICKY

ORCID: 0000-0002-9332-4535

ASESOR

MGTR. CHUCHON HUAMANI, ARTURO

ORCID: 0000-0002-3426-6742

AYACUCHO - PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

AVENDAÑO ORELLANA, ERICKSON RICKY

ORCID: 0000-0002-9332-4535

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

ASESOR

MGTR. CHUCHON HUAMANI, ARTURO

ORCID: 0000-0002-3426-6742

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

JURADO

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MGTR. JÁUREGUI PRADO, ALCIDES

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO

ORCID: 0000-0003-4439-1448

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH

PRESIDENTA

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MGTR. JÁUREGUI PRADO, ALCIDES

MIEMBRO

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO

MIEMBRO

ORCID: 0000-0003-4439-1448

MGTR. CHUCHON HUAMANI, ARTURO

ASESOR

ORCID: 0000-0002-3426-6742

AGRADECIMIENTO

A la botica Superfarma por haberme brindado su apoyo y otorgado la información necesaria en mi trabajo investigación.

A mi asesor por la enseñanza que me brindo para poder realizar el trabajo de investigación.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se la dedico a mis padres por brindarme su apoyo y cariño incondicional.

RESUMEN

En la presente trabajo de investigación se tuvo como enunciado de problema ¿Cómo es el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019?; y como objetivo general: Describir el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019; aplicando una metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental con una población de 5 colaboradores y se tomó como muestra a la empresa Botica Superfarma; utilizando el cuestionario como instrumento de recolección de datos; obteniendo los siguientes resultados: el 60% indicaron que casi siempre se consideran trabajadores de eficaz; el 60% indicaron que a veces se sienten satisfechos de trabajar en la empresa; el 100% indicaron que siempre el conocimiento es prioridad en el desempeño laboral que efectúan. Finalmente se llega a la conclusión de que gran porcentaje de los trabajadores es eficaz, sin embargo, no se ve una buena satisfacción laboral por la falta de reconocimientos, así mismo se pudo notar que el conocimiento es fundamental

PALABRAS CLAVES: Desempeño Laboral, Eficacia, Satisfacción, Conocimiento.

ABSTRACT

In this research work, the problem statement was: How is job performance in micro and small companies, drugstore category: Superfarma case, Ayacucho district, 2019 ?; and as a general objective: Describe work performance in micro and small companies, pharmacy category: superfarma case, Ayacucho district, 2019; applying a methodology of quantitative type, descriptive level and non-experimental design with a population of 5 collaborators and the company Botica Superfarma was taken as a sample; using the questionnaire as a data collection instrument; obtaining the following results: 60% indicated that they almost always consider themselves efficient workers; 60% indicated that they sometimes feel satisfied with working in the company; 100% indicated that knowledge is always a priority in their job performance. Finally, it is concluded that a large percentage of workers is effective, however, good job satisfaction is not seen due to the lack of recognition, likewise it could be noted that knowledge is essential to be able to work.

KEY WORDS: Job Performance, Efficiency, Satisfaction, Knowledge.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
INDICE DE TABLA.....	ix
INDICE DE FIGURA.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. REVISION LITERARIA.....	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.2. Bases teóricas.....	21
2.2.1 Desempeño laboral.....	21
2.2.2. Eficacia del personal.....	24
2.2.3. Satisfacción laboral.....	25
2.2.4. Conocimiento del personal.....	26
III. HIPOTESIS.....	30
IV. METODOLOGÍA.....	30
4.1. Diseño de investigación.....	30
4.2. Población y Muestra.....	32
4.3. Definición y Operacionalización de las Variables.....	33
4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	34
4.5. Plan de Análisis.....	34
4.6. Matriz de Consistencia.....	35
4.7. Principios Éticos.....	36
V. RESULTADOS.....	37
5.1. Resultados.....	37
5.2. Análisis de resultados.....	50
VI. CONCLUSION.....	55
Aspectos Complementarios.....	57
Referencias Bibliográficas.....	58
ANEXOS.....	62

INDICE DE TABLA

Tabla 1: Genero de los trabajadores de la empresa.....	37
Tabla 2: Edad de los trabajadores de la empresa	38
Tabla 3: Usted se considera un trabajador eficaz	39
Tabla 4: Usted considera que contribuye al logro de objetivos de la empresa.....	40
Tabla 5: Usted considera que la empresa brinda servicios de calidad al cliente	41
Tabla 6: Usted considera que cumple con las tareas encomendadas de la mejor manera	42
Tabla 7: Usted se siente satisfecho de trabajar en la empresa	43
Tabla 8: Usted considera que el ambiente de trabajo de la empresa es satisfactorio .	44
Tabla 9: Alguna vez la empresa lo ha premiado con un beneficio económico por su buen desempeño.....	45
Tabla 10: Usted ha recibido algún reconocimiento de la empresa por las labores que realiza.....	46
Tabla 11: Usted considera que el conocimiento es prioridad en el desempeño laboral que efectúa	47
Tabla 12: Usted considera que la experiencia es importante a la hora de desarrollar su trabajo	48
Tabla 13: Usted tiene conocimiento de las funciones inherentes de su área de trabajo	49

INDICE DE FIGURA

Figura 1: Genero de los trabajadores de la empresa.....	37
Figura 2: Edad de los trabajadores de la empresa	38
Figura 3: Usted se considera un trabajador eficaz.....	39
Figura 4: Usted considera que contribuye al logro de objetivos de la empresa	40
Figura 5: Usted considera que la empresa brinda servicios de calidad al cliente.....	41
Figura 6: Usted considera que cumple con las tareas encomendadas de la mejor manera.....	42
Figura 7: Usted se siente satisfecho de trabajar en la empresa.....	43
Figura 8: Usted considera que el ambiente de trabajo de la empresa es satisfactorio	44
Figura 9: Alguna vez la empresa lo ha premiado con un beneficio económico por su buen desempeño.....	45
Figura 10: Usted ha recibido algún reconocimiento de la empresa por las labores que realiza.....	46
Figura 11: Usted considera que el conocimiento es prioridad en el desempeño laboral que efectúa	47
Figura 12: Usted considera que la experiencia es importante a la hora de desarrollar su trabajo.....	48
Figura 13: Usted tiene conocimiento de las funciones inherentes de su área de trabajo	49

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación hace énfasis al Desempeño laboral como uno de los factores importantes para el éxito de la empresa, donde en algunas boticas el desempeño laboral no es de gran impacto por que no se llegan a cumplir los objetivos, por ese motivo se decidió realizar una investigación sobre el desempeño laboral, sobre su importancia y ver como se administra el desempeño laboral en los colaboradores. Ya que el desempeño laboral es una pieza fundamental para todas las empresas, y de tal forma es de utilidad para hacer trabajos en menos tiempo, poco esfuerzo y con una gran calidad, lo cual nos lleva al cumplimiento de los objetivos de manera exitosa.

En Caracas – Venezuela se realizó una investigación respecto Desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el hospital, donde el desempeño laboral no se da manera efectiva, ya que pocas veces se aplica el reconocimiento y beneficios por el cumplimiento de su responsabilidad. (Dubraska Machillanda, 2015).

En Arequipa – Perú se realizó una investigación respecto al Desempeño laboral y liderazgo gerencial en el personal administrativo de la Ugel Sur, los trabajadores tienen un buen desempeño laboral por que tienen una buena motivación y llegan cumplir sus metas de manera eficaz y eficiente. Donde además se observa que existe una buena correlación entre el desempeño laboral y el liderazgo gerencial. (Inca & Arambide, 2018).

En Ayacucho – Perú se realizó una investigación respecto al Desempeño laboral y la satisfacción de usuarios que acuden al gobierno regional, donde los usuarios indican que el desempeño laboral no llega a ser satisfactorio, lo cual indica que el desempeño laboral es regular. (Delgado Huaman, 2016).

El problema de investigación es; ¿Cómo es el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso Superfarma, distrito de Ayacucho, 2019?; Así mismo se tuvo el objetivo general, Describir el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso Superfarma, distrito de Ayacucho, 2019. Y los objetivos específicos fueron: Identificar la eficacia del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso Superfarma, distrito de Ayacucho, 2019. Conocer la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso Superfarma, distrito de Ayacucho, 2019. Analizar la importancia del conocimiento en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso Superfarma, distrito de Ayacucho, 2019.

El presente trabajo se justifica de manera teórica ya que se puede ampliar más la investigación y proporcionar así todo el conocimiento que se obtuvo, así mismo le permite a la botica “Superfarma” conocer su situación actual y de esa manera tomar decisiones a futuro para su mejora. Además, esta investigación será de gran utilidad para los investigadores. El trabajo no cuenta con hipótesis por ser descriptivo.

El trabajo tiene como metodología el tipo cuantitativa, debido a que se realizó una encuesta para conseguir las informaciones para los objetivos, nivel descriptivo por qué se hace un detalle de la variable y diseño no experimental, donde se trabaja sobre la realidad de los hechos fundamentales de la investigación.

En este trabajo se adquirió los siguientes resultados: el 60% manifiestan que casi siempre se consideran trabajadores de eficaz; también el 60% manifiestan que a veces se sienten satisfechos de trabajar en la empresa; asimismo el 100% manifiestan que siempre el conocimiento es de gran prioridad en el desempeño laboral que desarrollan.

Se llega a la conclusión, de que los trabajadores de la botica “Superfarma” la gran mayoría tiene un buen desempeño laboral, donde se identificó que los trabajadores son eficaces por que cumplen con los objetivos planeados ofreciendo servicios de calidad; por otra parte, en cuanto a la satisfacción laboral se conoció que el ambiente de trabajo es favorable, por lo que se les otorga beneficios económicos y mas no se les hace un reconocimiento a los trabajadores por el cumplimiento de sus labores; por último se analizó que el conocimiento ya que es de gran importancia por que abarca un sinnfín de experiencias vividas en cada uno de las personas lo cual hace que sea más fácil realizar las actividades en un área de trabajo.

II. REVISION LITERARIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacional

Según el autor Enriquez (2014). La presente tesis tiene como título “*Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*”. El objetivo es: “Adaptar un instrumento de evaluación del desempeño laboral y motivación para empleados del instituto de la visión de México”. La metodología que se utilizo fue cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal. En la cual la población estaba compuesta por 164 empleados, para lo cual se utilizó dos instrumentos el primero para el desempeño que tiene 48 ítems y confiabilidad de .939, y la motivación en segundo que tiene 19 ítems y confiabilidad de .909 donde se obtuvo como resultado que la motivación influye en el nivel del desempeño laboral en los empleados. Se llega a la conclusión de que con las preguntas que se aplicó en la investigación se buscó comprender el nivel de la motivación y el desempeño en los empleados del instituto de la visión en México. Por medio de la aplicación de los

instrumentos se observó que los empleados tienen una apreciación de la motivación y el desempeño laboral muy buena que va hasta a un excelente.

Según el autor Rodríguez, Jiménez, & Meza (2012). La investigación titulada *“Desempeño laboral de los enfermeros egresados de la Universidad Francisco de Paula de México”* tuvo como objetivo: “Determinar el desempeño profesional de los egresados del programa de enfermería que laboran en instituciones hospitalarias”. La metodología que se utilizó fue cuantitativa, descriptiva de corte transversal. Donde la muestra fue de 120 profesionales de la carrera de enfermería que fueron de cuatro instituciones hospitalarias de la municipalidad de Cúcuta, donde el resultado fue que el 85% de egresados fueron de una manera satisfactoria que ejecutan acciones administrativas, gerenciales y de cuidado, donde el 50% desarrollan actividades de investigación y educación. En conclusión, los egresados de la carrera de enfermería de la Universidad Francisco de Paula de México tienen en cuenta que lo aprendido de su carrera son buenos y excelentes ya que les dio acceso en la práctica de su carrera profesional ejercer acciones y cargos diversos.

Según el autor Dubraska, M. (2015). Se titula *“Desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el hospital Vargas de Caracas, Venezuela 2015”*. Con el objetivo de: “Determinar el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el hospital Vargas de Caracas, Venezuela 2015”. Tuvo como metodología el estudio descriptivo-transversal diseño no experimental. La muestra y población se conformó de 34 profesionales de la carrera de enfermería con horarios diferentes de trabajo a los cuales se les dio una encuesta que tuvo 38 preguntas cerradas, donde había 5 alternativas en escala de Likert de solución. Se concluyó que los profesionales en un 64.7% utilizan la capacidad cognitiva con un 47.1% demuestran la capacidad afectiva en la interacción con los pacientes, con un alto nivel 91.2% de responsabilidad, en la

capacidad psicomotora se determinó con un 55.9% que tienen aptitudes excelentes para desempeñar los cuidados de enfermería. En la motivación intrínseca un 38.2% se sienten altamente motivados por los logros y reconocimientos y la motivación extrínseca un 41.2% afirman sentirse nada motivados por el salario recibido en relación a las funciones que realizan.

2.1.2. Nacional

Según el autor Inca & Arambide (2018). El trabajo de investigación titulada, *“Desempeño laboral y liderazgo gerencial en el personal administrativo en la UGEL SUR, Arequipa 2018”*. Tuvo como objetivo: “Determinar la relación entre el desempeño laboral y el liderazgo gerencial del personal administrativo en la UGEL SUR, Arequipa 2018”, se desarrolló en la Unidad de Gestión Educativa Local, institución en la cual se ha podido apreciar ciertas deficiencias relacionadas al citado tema como son la eficacia, eficiencia, las relaciones interpersonales, motivación laboral y la falta de toma de decisiones. El tipo de investigación es aplicada no experimental y correlacional, la población y muestra está constituida por el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local siendo 72. La técnica utilizada para desempeño laboral es la ficha de observación y para el liderazgo gerencial es la encuesta, la escala utilizada es la de Likert para determinar los resultados de la investigación. Finalmente se concluyó que existe correlación muy buena significativa entre desempeño laboral y liderazgo gerencial en el personal administrativo en la UGEL SUR, Arequipa 2018. Obteniendo un coeficiente de correlación un $r = ,944$, por lo que la correlación es positiva.

Según el autor Culqui, E. (2018). La investigación tiene como título: *“Clima laboral y Desempeño laboral en el Área de Ventas de la Empresa Ripley S.A, Chimbote*

2018”. Tuvo como objetivo: “Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en el área de ventas en la Empresa Ripley S.A, Chimbote 2018”. Se utilizó la metodología que es descriptiva con una técnica de chi-cuadra. En donde se aplicó una encuesta a los 51 empleados para obtener la información en la empresa Ripley tanto de mujeres y varones, que realizan su trabajo en la empresa en el periodo del 2018. En donde se aplicó cuestionarios para cada uno de los variables. El cuestionario de clima laboral y desempeño laboral estuvo compuesto por 40 ítems con una amplitud de escala de Likert la cual estuvo totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó la prueba de Chi-cuadrado, en el que se observa que existe una significación de $0.00 < 0.05$, en donde se ve la existencia de relación significativa entre las variables, por ende, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre las variables clima laboral y desempeño laboral en la empresa Ripley SAC. Se llegó a la conclusión de que los empleados de la empresa Ripley pocas veces ejecutan un desempeño regular, y según el objetivo se evidencia que hay una relación entre el desempeño laboral y el clima laboral.

Según el autor Mamani (2019). El presente trabajo de investigación titulada “*El desempeño laboral del capital humano e incidencia en la gestión económica de las universidades públicas de la región puno, periodos 2016 – 2017*”, tuvo como finalidad realizar un diagnóstico de las debilidades y deficiencias del capital humano con bajo nivel de cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad universitaria pública de nuestra región. Hay que destacar que el capital humano en la nueva economía es el motor del desarrollo organizacional, constituyendo la principal ventaja de las compañías para desenvolverse en sus entornos. El proceso de investigación partió del

siguiente objetivo general: “Determinar la incidencia del desempeño laboral del Capital humano en la gestión económica de las Universidades Públicas de la Región Puno, periodos 2016 y 2017”; por consiguiente, para el desarrollo de la investigación se hizo uso de los métodos científicos, tales como el descriptivo, analítico y deductivo; así mismo, se aplicó técnicas e instrumentos de recolección de datos tales como la encuesta y el cuestionario, aplicado a los funcionarios públicos de las oficinas administrativas de Contabilidad, Planificación y Presupuesto de las Universidades Públicas de la Región Puno. Los resultados se resumen en lo siguiente: Falta de presupuesto para las capacitaciones del personal; baja interacción en trabajos en equipo por parte del personal; bajo nivel de reconocimiento y estímulos al personal; reducción de otros ingresos de la entidad, incremento del gasto de personal e incumplimiento de metas presupuestarias de gastos.

Según el autor Leyva & Sancha (2018). Este trabajo de investigación tiene como título *“Habilidades Directas y el Desempeño Laboral de la zona centro, CMAC – Huancayo S.A 2017”*. Que tiene como objetivo: “Determinar la relación que existe entre las Habilidades Directas y el Desempeño Laboral de la zona centro, CMAC – Huancayo S.A 2017”. La metodología que se utilizó fue de una investigación cuantitativo y diseño descriptivo correlacional de corte transversal no experimental, donde se tuvo como instrumento el cuestionario que tuvo la validación necesaria de las opiniones de los expertos en donde así se demostró mediante la estadística a través de Cronbach y Alfa el 0.886 garantiza una excelente fiabilidad en la aplicación. En donde la encuesta tuvo 31 ítems, teniendo en cuenta variables de las Habilidades Directas que tenía 16 ítems y así mismo el desempeño laboral tenía 15 ítems, que se aplicó en totalidad a la población que tenía 28 directivos de las agencias. Y todos los datos que se obtuvieron tratados de forma estadística, así mismo se utilizó el coeficiente

Spearman, que dio a conocer un grado de relación de 0.544 que indica que hay una correlación directa, positiva media, que significa un grado de 0,01 y es menor a 0,05. Se da la conclusión afirmando que, si hay una relación significativa y directa que tienen las Habilidades Directas y el Desempeño Laboral en la zona centro, CMAC – Huancayo S.A.

Según el autor Carrera (2019). En su tesis titulado *“El Coaching y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la tienda Interbank 766, Sullana-2015”*. El objetivo de esta investigación es: “Analizar y determinar cómo influye el Coaching, en el desempeño laboral de los colaboradores de tienda Interbank 766, Sullana-2015”. Se usó la metodología no experimental, cualitativo, transversal correlacional, que es descriptivo ya que para la medición de variables se dio en un instante dado. En donde se tuvo como instrumentó para la recolección de datos un cuestionario y una encuesta como técnica los cuales se aplicaron a cinco colaboradores como muestra y población los cuales se procesaron y analizaron en un software SPSS para ver los resultados que sirven para ver el vínculo de las variables. Se concluye que en la investigación se pudo comprobar y conocer el nivel de influencia del coaching en la creación de habilidades para las ventas, la comunicación, trabajo en equipo, así mismo habilidades para dar determinación de problemas de los empleados de la tienda Interbank 766.

2.1.3. Local

Según el autor Atme & Cardenas (2017). El título de esta tesis es *“Estrés y su relación con el Desempeño Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el hospital regional de Ayacucho y el hospital de EsSalud 2017”*. El objetivo es: “Determinar la relación entre Estrés y el Desempeño laboral de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena” y Hospital de ESSALUD “Carlos Tupppia García Godos” 2017”. En la investigación se

utilizó la metodología cuantitativa, tipo aplicada descriptivo correlacional y de un corte transversal. En donde la población estaba conformada por los profesionales de la carrera de enfermería de los dos hospitales, que tiene una labor en el servicio de hospitalización que tiene 124 licenciadas que se dio a conocer por una muestra censal, en donde la técnica fue un cuestionario autoinformado para la recolección de datos. De esa manera se obtuvo un resultado de que el 29% manifiesta un nivel de estrés laboral severo, 45.2% presenta estrés moderado; no existiendo diferencias porcentuales conforme la condición laboral. El 79% de los profesionales de enfermería, muestran un desempeño regular, 11.3% muestran un desempeño deficiente y el 09.7% muestra un buen desempeño. Las dimensiones con mejor desempeño, corresponde a la capacidad cognitiva y de cumplimiento y responsabilidad. Las dimensiones con menor porcentaje de desempeño pertenecen a la capacidad afectiva, y procedimental. Se llegó a la conclusión de que se demuestra un nivel de relación de manera moderada negativa, entre el estrés laboral y el desempeño laboral, tal como se corrobora con los resultados de la prueba no paramétrica Tau_b de Kendall, que arroja un valor de -0,543 y Rho de Spearman de -0,572, y un nivel de significancia menor a 0.01.

Según el autor Torres (2018). La presente investigación es sobre "*Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el centro de salud Licenciados, Ayacucho 2018*". El objetivo es: "Determinar la relación del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018". El método de esta investigación fue cuantitativo, en forma aplicativo y diseño no experimental, correlacional de corte transversal, en donde la población estaba compuesta por un total de 50 trabajadores asistenciales en el Centro de Salud Licenciados Ayacucho, se utilizaron las técnicas que ya estaban empleadas como la encuesta y la observación, y como instrumentó se utilizó el cuestionario auto

informando y ficha de cotejo. Se tuvo como resultado que del “100% del personal de salud a) el 22% (11) percibe un clima organizacional favorable y el 78% (39), un clima poco favorable b) el 88% (44) presenta un desempeño laboral aprobado y el 12% (6), un desempeño laboral desaprobado c) De los 50 trabajadores asistenciales, el 88% (44) presenta un desempeño laboral aprobado, de ellos el 70% (35) percibe un clima laboral poco favorable y el 18% (9), un clima favorable; asimismo el 12% (6) presenta un desempeño laboral desaprobado, de ellos el 8% (4) percibe un clima organizacional poco favorable y el 4% (2), un clima favorable”. En Conclusión, el grado de relación que hay entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral es débil, así el conocimiento del Clima Organizacional no tiene un vínculo con el Desempeño Laboral.

Según el autor Delgado (2016). Realizo una investigación que tiene como título “*Desempeño Laboral y satisfacción de usuarios que acuden al Gobierno Regional de Ayacucho, 2016*”. Tiene como objetivo: “Determinar la relación del desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios que acuden a la Gerencia Regional de la Infraestructura del Gobierno Regional de Ayacucho, 2016”. El método que se utilizó para la investigación fue de tipo aplicada, no experimental, diseño de tipo transaccional, correlacional, en la población se tomó en cuenta a los representantes de los Gobiernos Locales que van a la sede del Gobierno Regional de Ayacucho, donde la muestra se conformó por los 50 representantes cual se obtuvo por una muestra probabilístico. Se utilizó la técnica del cuestionario autoinformando, para la valoración se utilizó la escala de Likert. Así mismo se utilizó como instrumento el SERVQUAL que esta modificado para calcular la satisfacción del servicio y el desempeño laboral. El resultado que se obtuvo fue de que el 80,0%(40) de los usuarios muestra una percepción indiferente respecto a la calidad de atención que brinda la Gerencia Regional de Infraestructura; asimismo, el 84% expresa una posición neutra o indiferente frente al desempeño del

personal. El menor porcentaje de usuarios está satisfecho con la atención que recibe así con el desempeño del personal, que alcanza el 02%; mientras el 18% está insatisfecho con la atención que recibe. El índice de calidad de satisfacción, alcanza un valor promedio de 3,2, lo que significa que la percepción de la satisfacción del usuario está por debajo de las expectativas, por lo tanto, los usuarios obtienen menos de lo que esperan del servicio. En la conclusión se afirma que existe una relación entre la satisfacción del servicio y el desempeño del personal donde se aceptó la hipótesis nula y la hipótesis de investigación, que se muestra con el rango ordenado de Kendall el 95% que está en un grado de confianza, obteniendo así un valor de significancia de 0,02.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Desempeño laboral

Robbins & Timothy (2013). Dan a conocer que el desempeño laboral es un proceso eficaz de cada personal que está en desarrollo de las actividades dentro de la empresa, dado así que es de utilidad para la empresa en el cumplimiento de sus objetivos, produciendo en el personal un funcionamiento que le da satisfacción laboral y motivación. Así mismo se define que el desempeño proporciona el rendimiento laboral como, las habilidades, conocimientos y las capacidades para producir.

Zans (2017). Menciona que el desempeño laboral es el comportamiento de cada colaborador, el cual ayuda a cumplir las metas y así poder lograr el propósito de la organización, en el cual el colaborador es el pilar fundamental para la organización ya que desarrollan sus actividades de manera eficiente.

“El desempeño laboral es un proceso que sirve para determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus actividades teniendo en cuenta los objetivos laborales y el cumplimiento de las metas” (Stephen, 2013).

Chiavenato (2011). Menciona que el desempeño laboral es la eficacia del personal que está dentro de la organización, la cual es importante para la organización, poniendo al individuo a un gran labor y satisfacción laboral. Donde el desempeño de cada persona es la mezcla de comportamientos con los resultados. Donde en cada organización el desempeño laboral pone en definición la producción laboral, hacer trabajos en menos tiempo, poco esfuerzo y con una gran calidad, que procederá a la evaluación y dará como respuesta su desenvolvimiento.

“Menciona definitivos directos del desempeño laboral que son los conocimientos, las destrezas o las habilidades y la motivación” (Nathalie, 2015)

Bernales (2012). Define que el desempeño laboral es el desenvolvimiento de cada persona en el puesto de trabajo que ocupa dentro de la organización donde comprende también la jerarquización de puesto de trabajo en donde no todos los colaboradores tienen esa misma responsabilidad dentro de la empresa por lo cual se necesita un sistema de reestructuración que permitirá la eficacia de la empresa y la garantía de la eficiencia.

Reynaga (2015). Define que: “El desempeño laboral es el rendimiento y el actuar que expresa el personal que labora al verificar la función y la tarea principal que demanda su cargo en el contexto laboral de actuación, así contribuye a la demostración de la idoneidad.”

Palmar, Valero y Jhoan (2014). El desempeño laboral tiene como definición el desenvolvimiento de cada persona que tiene o cumple un trabajo dentro de la organización, donde está ajustado los requerimientos y exigencias de la organización, en donde debe estar de una manera eficaz, eficiente y efectivo, en la finalización de lo

que se le asigne como función para lograr los objetivos propuestos, para el éxito de la empresa.

“El desempeño laboral es un proceso que determina el éxito de una empresa o un individuo en el desarrollo de las actividades y objetivos laborales. En las organizaciones se realizan evaluaciones acerca del cumplimiento de las metas a nivel individual” (Robbins & Judge, 2012).

Mundy (2010). Define que el desempeño laboral tiene un conjunto de medidas que van enfocadas al ejecutar objetivos, que ya han sido proyectados en periodos ya establecidos usando los recursos y de esa manera se obtiene la maximización de los trabajadores en la producción. Donde cada desempeño debe ser ejecutada de manera organizada, ya que depende de ello que la empresa sea competitiva en el desarrollo de las actividades, es decir que las actividades deben ser realizadas en el lugar de trabajo. Donde el personal debe tener una lista de aspectos que dan a conocer su desempeño laboral.

Quispe (2015). Define que: “El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral; donde se encuentran: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo.”

Hernandez, C. y Atencio (2011). Definen que el desempeño laboral tiene como instrumento competitivo la calidad de servicio que debe ejercer una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio.

Mazariegos (2015). Menciona que el desempeño laboral es expresado en los trabajos que los personales desarrollan en su puesto de trabajo que se les ha designado, donde el desarrollo de la actividad depende de la manera o la forma en el que los personales estén motivados dentro de una empresa. Y gracias a la motivación se puede detallar el comportamiento del individuo dentro de su área de trabajo, donde una buena motivación de parte de la empresa puede generar un buen rendimiento y el éxito en cuanto al cumplimiento de las metas y objetivos.

Ross (2013). Define que en la administración el desempeño laboral es fundamental para la formación de equipos que lleguen a ser exitosos y que generen resultados positivos para la organización. En donde si no se genera un desempeño de manera excelente, los individuos tendrán conductas negativas en su labor y puedan tener malos resultado.

Rodríguez J. (2011). Menciona que el desempeño posee una mayor redundancia en el tratamiento de la información que despliega el trabajador en el ambiente de la organización donde se visualiza el carácter del trabajador de un modo consecutivo. Es por ello que las organizaciones realizan la evaluación del desempeño laboral lo cual indicada o dará referencias del rendimiento que tiene el trabajador en cuanto al cumplimiento de sus actividades, donde la evaluación puede otorgar un resultado positivo o negativo según lo requerido por la organización y si el resultado es negativo la organización ve la manera de poder corregir el resultado que se obtuvo.

2.3. Dimensiones

2.3.1. Eficacia del personal

Chiavenato (2015). Menciona: “La eficacia es una medida de la obtención de resultados en función a los objetivos conseguidos. Donde se relata la capacidad y gran

calidad de una empresa, satisfacer una necesidad social mediante el abastecimiento de los servicios y bienes”.

Chavarría (2015). Nos menciona que “La eficacia es el cumplimiento de objetivos, sin importar el costo o el uso de recursos. Una iniciativa es eficaz cuando se cumplen sus objetivos, teniendo en cuenta la calidad y la oportunidad, y sin tener en cuenta los costos”.

Simon (2011). Menciona que “La eficacia es la actuación que será para lograr los objetivos ya previstos. En donde es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo tanto, también es conocido como la eficiencia directa”.

En tal sentido la eficacia se trata de poder realizar las cosas muy bien con el cual se va poder conseguir resultados positivos para el beneficio de la organización y así también poder llegar al objetivo propuesto por la empresa en un periodo determinado.

2.3.2. Satisfacción laboral

Castellano (2012). Define a la satisfacción laboral como el resultado de diferentes actitudes de un personal en su puesto de trabajo, como algunos componentes concretos como los ascensos, condiciones de trabajo, la compañía, salarios, compañeros de trabajo, supervisor, etc. Donde la satisfacción laboral está ligada con las diferentes actitudes del personal en su labor. Esto quiere decir que si un trabajador está satisfecho con su área de trabajo muestra actitudes de manera positiva y quien no lo está da a conocer actitudes de manera negativa.

Chiang, Martín & Núñez (2010). Define a la satisfacción laboral como actividades por donde las personas tienen una gran oportunidad de expresar todas sus habilidades y generarse desafíos, de tal modo tener mayor interés en obtener resultados positivos

por sí mismo, así mismo también es necesario que el personal se sienta bien por lo cual la empresa debe valorar el esfuerzo con reconocimientos, satisfaga sus necesidades básicas y beneficios.

“La satisfacción es la actitud del resultado de las acciones que realiza la organización para mantenerlo contento, además para demostrarle lo importante y valiosos que es para la empresa” (Sanchez, 2011).

En tal sentido la satisfacción laboral nos da a conocer la actitud de las personas frente a su trabajo. En donde quien está satisfecho muestra actitudes positivas para el cumplimiento de sus actividades designadas, así mismo la empresa puede proporcionar beneficios, accensos entre otros.

2.3.3. Conocimiento del personal

Camarena (2013). Menciona que “Es un grado logrado de conocimientos en su área de labor específica como también en diferentes áreas similares que tengan conectividad con su puesto, la capacidad de mantenerse actualizado de todo los avances y nuevas tendencias en su área de experiencia”.

Fresno (2018). Menciona que el conocimiento es el resultado mental del procesamiento que un subordinado realiza sobre una información, que se basan en sus conocimientos previos, datos, informaciones y experiencias logradas en proyectos determinados.

Alavi & Leidner (2010). Nos menciona que “El conocimiento es toda aquella información que el individuo posee en su mente, personalizada y subjetiva, relacionada con hechos, experiencias, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas y

observaciones, que pueden ser útiles en cualquier actividad que se pueda realizar, precisos o estructurables”.

“Un buen conocimiento de labores en los puestos le da acceso al trabajador a realizar con mayor facilidad las actividades y mejor, donde el empleado además podrá conocer los alcances operativos que tiene dentro de la empresa” (Talero, 2013).

El conocimiento en el sector laboral es muy importante ya que gracias a ello un trabajador puede adaptarse fácilmente en el área de trabajo designado con las experiencias pasadas en las diferentes organizaciones que trabajo.

2.4. Definición de indicadores

2.4.1. Alcanzar objetivos.

Raffino (2020). Menciona que: “ Los objetivos son situaciones que una empresa procura alcanzar en las distintas áreas y que concretan el deseo contenido en su misión y visión a través de objetivos alcanzables. Una vez alcanzadas los objetivos, se elegirán otras y así sucesivamente”.

2.4.2. Calidad.

Maldonado (2018). Menciona que la calidad es la responsabilidad de todos los colaboradores y en específico de la gerencia. si una organización quiere realmente alcanzar la calidad, es de suma importancia y necesario que la organización escuche al cliente en cuanto a las sugerencias, quejas, devoluciones, reclamos, etc. Del algún producto o servicio está refiriéndose a su calidad. Así como menciona la siguiente frase “el cliente siempre tiene la razón”.

2.4.3. Hacer las cosas correctas.

Diaz (2015). Menciona que: “Hacer las cosas correctas es hacer todo lo posible para que se logren a cumplir los objetivos. El cual implica direccionar los esfuerzos hacia metas que tengan sentido y que ayuden a la supervivencia y crecimiento de la empresa”.

2.4.4. Ambiente de trabajo.

Kluwer (2019). Menciona que: El ambiente de trabajo dentro de la organización, está ligado con unos factores que tienen influencia en el bienestar mental y físico de los colaboradores de una organización. De la misma manera menciona que es la suma de los factores tanto sociales y técnicos las cuales tienen una participación dentro del proceso del trabajo y tienen una influencia en el bienestar laboral de los colaboradores.

2.4.5. Beneficio económico.

Ega (2019). Define que “El beneficio económico son las ganancias que se obtienen al momento de realizar un proceso o actividad económica. Incluye todos los resultados positivos, tanto los materiales como los monetarios. Es básicamente un indicador de la generación de riquezas”.

2.4.6. Reconocimiento.

Echeverria, R (2021). Define que el reconocimiento es un medio, el cual no se debe disminuir y de buena forma se debe saber administrar ya que es un recurso muy importante que puede ayudar a promover un desempeño muy alto. Donde el reconociendo casi no genera gastos para la organización y de tal forma promueve la elaboración de un liderazgo bueno así mismo hace que se pueda incrementar la productividad, retención del talento y el compromiso.

2.4.7. Experiencia del colaborador.

Alvarez (2019). Menciona que la experiencia del colaborador es la interacción que tiene el colaborador con la organización. A sí mismo la experiencia que tiene el colaborador se construye de los momentos vividos a lo largo de su vida. Donde la experiencia del colaborador mayormente se encamina a la inspiración, empoderamiento, compromiso y la capacidad de trabajar en una organización.

2.4.8. Conocimiento del puesto de trabajo.

Ruiz (2016). Menciona lo siguiente: “El conocimiento del puesto de trabajo es donde el trabajador sabe exactamente lo que realizar y en qué medida es valioso su trabajo y conoce a la empresa en todo su conjunto. Es consciente de su puesto en la empresa”.

2.5. MYPES

2.5.1. Definición

Aspilcueta, R. (2012). Menciona que “Una MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o servicios”.

2.5.2.1. Características

- Microempresa. – está conformada por 1 a 10 colaboradores y tienen ventas en un periodo anual hasta 150 unidades máximo, impositivas tributarias.
- Pequeñas empresas. – está conformada de 1 a 100 colaboradores y tienen ventas en un periodo anual hasta 1700 unidades máximas, impositivas tributarias.

2.6. Gestión de calidad

2.6.1. Definición

Según el autor Raffino (2020). “La gestión de calidad son procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir las expectativas de los clientes.”

III. HIPOTESIS

Para el trabajo de investigación no se formuló una hipótesis general e hipótesis específico tal como lo menciona el autor:

“Es necesario aclarar que no todas las investigaciones formulan hipótesis. Esto depende del enfoque de estudio y de su alcance. Así como del diseño de investigación que se esté planteando” (Dominguez, 2015).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

4.1.1. El tipo de investigación

El presente trabajo de investigación fue de tipo cuantitativa

Ñaupas et al. (2018). Menciona que el método cuantitativo se concentra en las causas o hechos de un fenómeno general. Donde en esta metodología se usa el cuestionario, inventario y el análisis donde se originan los números las cuales serán probados en una manera estadística para poder negar o aceptar la relación de las variables. Y así mismo se podrán ver los resultados en la tabla y grafico estadístico.

“La investigación cuantitativa se desarrolla con la finalidad de probar la teoría al describir variables, examinar relaciones entre las variables. Donde se determina interacciones causa-efecto entre las variables” (Lopez, 2013).

4.1.2. Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación fue de nivel descriptiva

Bernal (2015). En la investigación descriptiva se muestran, identifican, narran, situaciones, o se diseñan productos, tipos de un centro de estudio, modelo de prototipos, guías, etc. En este tipo de investigación se guían por las preguntas formuladas en la investigación que serán creadas por el pensador o investigador y se llevan en las técnicas de la entrevista, observación, encuesta, revisión documental.

Hernández, R. et al. (2014). Menciona que “La investigación descriptiva es donde únicamente se pretende medir o recaudar información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, su objetivo no es indicar como se relacionan estas”.

4.1.3. Diseño de la investigación

En el trabajo de investigación se utilizó el diseño de tipo descriptivo- no experimental

Sampieri (2016). Menciona que "La investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad”.

Cascant, M. & Hueso, A. (2012). Menciona que “La investigación descriptiva se basa en los métodos de visualización, descripción, organización y el resumen de los datos originados a partir de la recolección de información”.

4.2. Población y Muestra

Población:

En el presente trabajo de investigación la población estuvo conformada por los 5 colaboradores de la micro empresa “Superfarma” del distrito de Ayacucho.

4.3. Definición y Operacionalización de las Variables

Variable	Definición	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
DESEMPEÑO LABORAL	Robbins, S. P & Timothy, A. (2013). Dan a conocer que el desempeño laboral es un proceso eficaz de cada personal que está en desarrollo de las actividades dentro de la empresa, dado así que es de utilidad para la empresa en el cumplimiento de sus objetivos, produciendo en el personal un funcionamiento que le da satisfacción laboral y motivación. Así mismo se define que el desempeño proporciona el rendimiento laboral como, las habilidades, conocimientos y las capacidades para producir.	El desempeño laboral es el comportamiento del colaborador que contribuye para alcanzar los objetivos de la organización. En donde el instrumento que se utilizo fue la encuesta que tuvo como finalidad recolectar información.	Eficacia del personal	-Alcanzar objetivos -Calidad -Hacer las cosas correctas	- ¿Usted se considera un trabajador eficaz? - ¿Usted considera que contribuye al logro de objetivos de la empresa? - ¿Usted considera que la empresa brinda servicios de calidad al cliente? - ¿Usted considera que cumple con las tareas encomendadas de la mejor manera?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Satisfacción Laboral	-Ambiente de trabajo -Beneficio económico -Reconocimientos	- ¿Usted se siente satisfecho de trabajar en la empresa? - ¿Usted considera que el ambiente de trabajo en la empresa es satisfactorio? - ¿Alguna vez la empresa lo ha premiado con un beneficio económico por su buen desempeño? - ¿Usted ha recibido algún reconocimiento de la empresa por las labores que realiza?	
			Conocimiento del personal	-Experiencia del colaborador - Conocimiento del puesto de trabajo	- ¿Usted considera que el conocimiento es prioridad en el desempeño laboral que efectúa? - ¿Usted considera que la experiencia es importante a la hora de desarrollar su trabajo? - ¿Usted tiene conocimiento de las funciones inherentes de su área de trabajo?	

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizó fue la encuesta el cual fue aplicado en la microempresa “Superfarma” que tuvo como finalidad recolectar información, que fue para poder obtener resultados confiables de la empresa y así poder desarrollar el estudio de la investigación.

Se tomó la encuesta como un instrumento que contiene 11 preguntas cerradas en la escala de Likert.

A causa de la pandemia del covid-19 la encuesta fue realizada en la botica “Superfarma” de manera presencial con los cuidados y las medidas de protección adecuadas.

4.5. Plan de Análisis

Las informaciones que se recolectaron en el presente trabajo de investigación se analizó haciendo el uso de la estadística descriptiva ya que analiza y representa los datos mediante gráficos, tablas.

4.6. Matriz de Consistencia

Titulo	Enunciado del problema	Objetivo de la investigación	Hipótesis	Variable	Metodología
Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro boticas: caso Superfarma, distrito de Ayacucho, 2019	<p>Problema general: ¿Cómo es el Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Boticas: Caso Superfarma, Distrito de Ayacucho, 2019?</p> <p>Problemas específicos: -¿De qué manera se da la eficacia en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019? - ¿Cómo es la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019? -¿Por qué es importante el conocimiento del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019?</p>	<p>Objetivo general: Describir el Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Boticas: Caso Superfarma, Distrito de Ayacucho, 2019</p> <p>Objetivos Específicos -Identificar la eficacia del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019. -Conocer la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro botica: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019 -Analizar la importancia del conocimiento del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019</p>	<p>El presente trabajo de investigación no tiene hipótesis. “Es necesario aclarar que no todas las investigaciones formulan hipótesis. Esto depende del enfoque de estudio y de su alcance. Así como del diseño de investigación que se esté planteando” (Domínguez, 2015).</p>	<p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia del personal • Satisfacción laboral • Conocimiento del personal <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> -Alcanzar objetivos -Calidad -Hacer las cosas correctas -Ambiente de trabajo -Beneficio económico -Reconocimientos -Experiencia del colaborador - Conocimiento del puesto de trabajo 	<p>Tipo de investigación Cuantitativa</p> <p>Nivel de investigación Descriptiva</p> <p>Diseño de la investigación No experimental</p> <p>Población: La población que se tomó en esta investigación está conformada por 5 colaboradores de la Micro Empresa, Rubro Boticas: Superfarma del distrito de Ayacucho.</p>

4.7. Principios Éticos.

Consejo Universitario con Resolución N°0916-2020-CU-ULADECH (2020).

Menciona que “Los principios éticos se diseñaron para orientar y garantizar el bienestar de los participantes en la investigación”

- **Protección de la persona.** – En este principio se protege la identidad, dignidad, confidencialidad, diversidad social cultural, privacidad, confidencialidad, religión y creencia de los participantes.
- **Libre participación y derecho a estar informado.** – Los participantes de una actividad de investigación tienen derecho a estar informado sobre el propósito y el fin que tiene la investigación a desarrollar en el cual el participante tiene la libertad de elegir si participar en la investigación.
- **Beneficencia y no maleficencia.** - En este principio se debe contar con un balance de riesgo-beneficio positivo y justificación. Para así poder asegurar el bienestar de la persona y el cuidado de la vida de los participantes en la investigación. Donde la conducta del investigador no debe causar daño y debe maximizar los beneficios.
- **Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad.** – En todas las investigaciones se deben cuidar el medio ambiente y los animales. En donde se deben realizar medidas evitar el daño.
- **Justicia.** - Se da la razón en que la justicia y la equidad autorizan a todos los participantes de la investigación tengan el derecho a conocer sus resultados.
- **Integridad científica.** – En este principio se debe evitar el engaño en la investigación. A sí mismo el investigador asegura la validez de los datos, fuentes y métodos; también se debe asegurar la veracidad de toda la investigación.

V. RESULTADOS

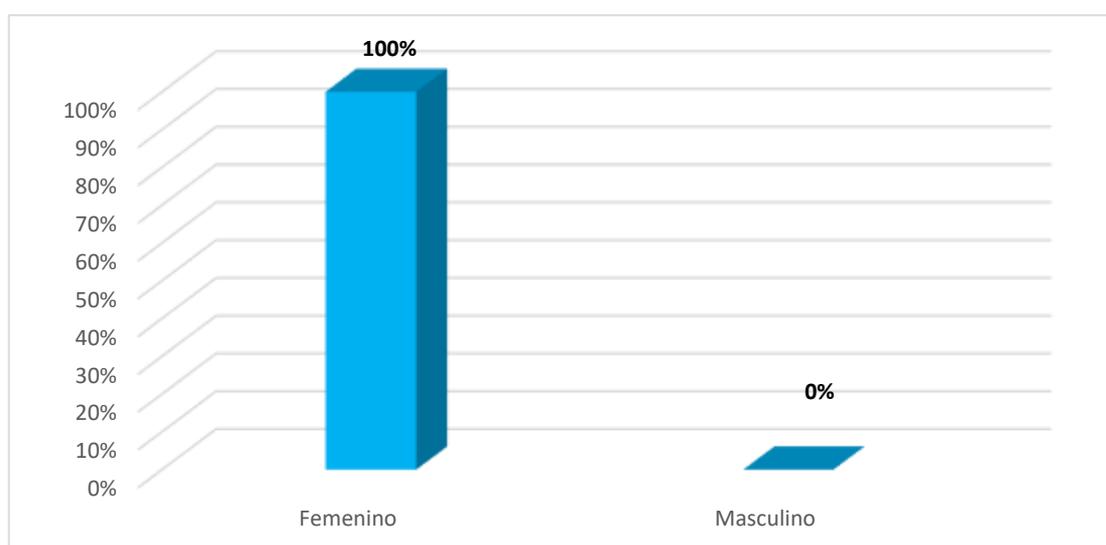
5.1. Resultados

Tabla 1: Genero de los trabajadores de la empresa

Genero	Frecuencia Absoluta Número de trabajadores	Frecuencia Relativa Porcentaje de trabajadores
Femenino	5	100%
Masculino	0	0%
TOTAL	5	100%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Figura 1: Genero de los trabajadores de la empresa

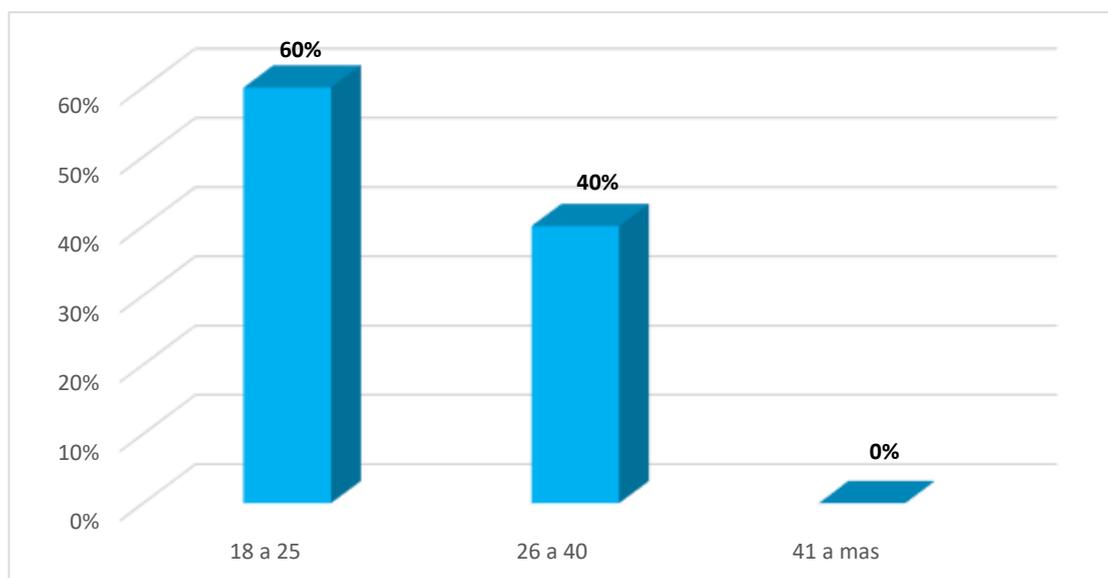
Interpretación: De acuerdo a la figura 1, del total de encuestados que son 5 trabajadores que representan el 100% de la micro y pequeña empresa rubro boticas, el 100% (5 trabajadores) indicaron que son de género femenino; con estos datos podemos concluir que el total de trabajadores de la empresa son de género femenino.

Tabla 2: Edad de los trabajadores de la empresa

Edad	Frecuencia Absoluta Número de trabajadores	Frecuencia Relativa Porcentaje de trabajadores
18 a 25	3	60%
26 a 40	2	40%
41 a mas	0	0%
TOTAL	5	100%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Figura 2: Edad de los trabajadores de la empresa

Interpretación: De acuerdo a la figura 2, del total de encuestados que son 5 trabajadores que representan el 100% de la micro y pequeña empresa rubro boticas, el 60% (3 trabajadores) indicaron que tienen la edad de 18 a 25 años, mientras que el 40% (2 trabajadores) indicaron que tienen la edad de 26 a 40 años; con estos datos podemos concluir que la mayoría de los trabajadores tienen la edad de 18 a 40 años en la empresa.

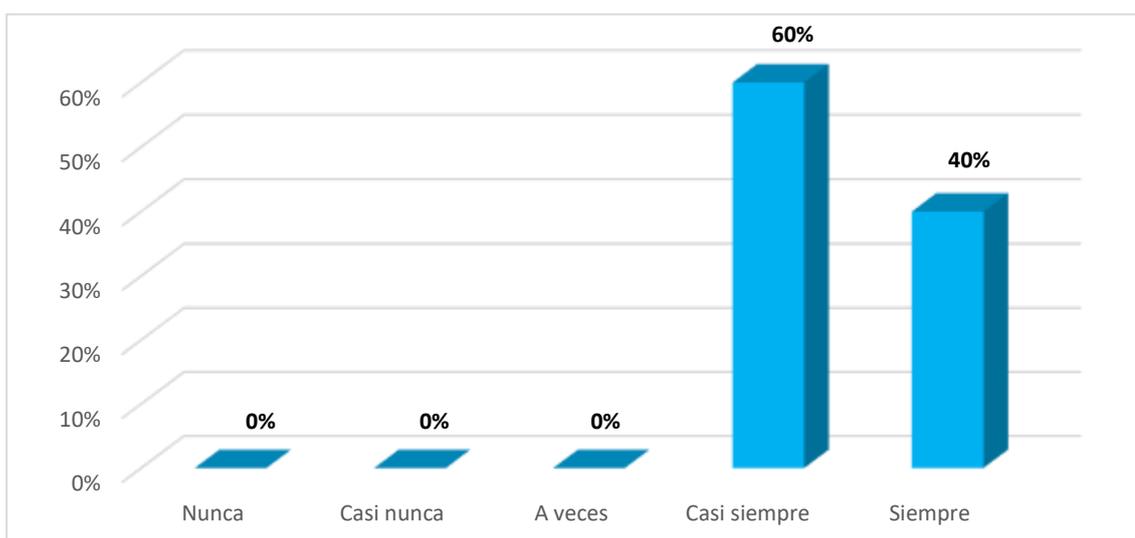
5.1.1 Dimensión: Eficacia del personal

Tabla 3: *Usted se considera un trabajador eficaz*

Valoración	Frecuencia Absoluta Número de trabajadores	Frecuencia Relativa Porcentaje de trabajadores
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	60%
Siempre	2	40%
TOTAL	5	100%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Figura 3: *Usted se considera un trabajador eficaz*

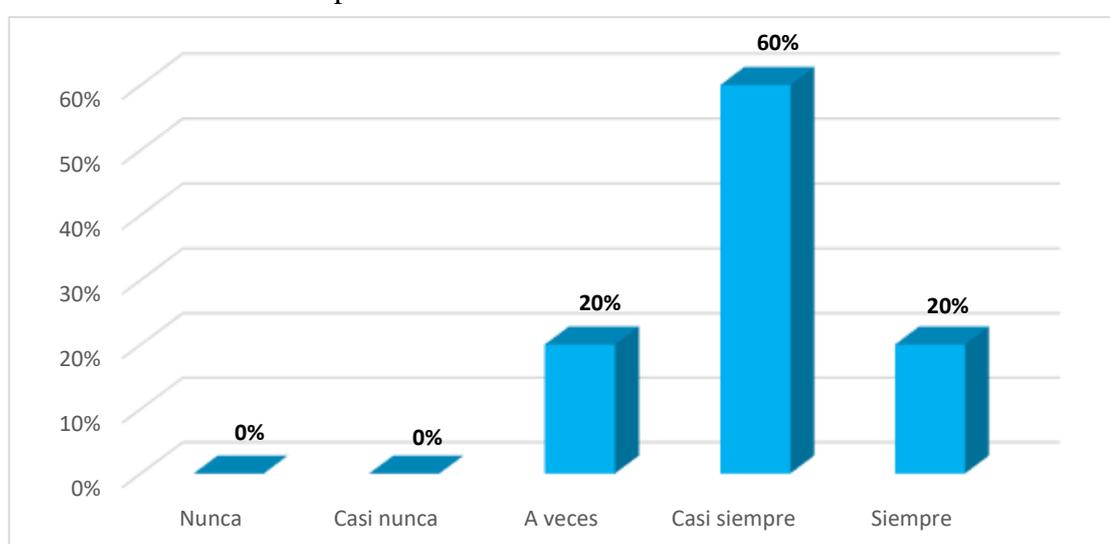
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 5 trabajadores que representan el 100% de la micro empresa botica “Superfarma”, de acuerdo a la pregunta: ¿Usted se considera un trabajador eficaz?, el 60% (3 trabajadores) indicaron que casi siempre se consideran trabajadores de eficaz, mientras que el 40% (2 trabajadores) indicaron que siempre se consideran trabajadores de eficaz. Se llega a la conclusión de que el personal de la Botica “Superfarma” casi siempre y siempre son trabajadores de eficaz.

Tabla 4: Usted considera que contribuye al logro de objetivos de la empresa

Valoración	Frecuencia Absoluta Número de trabajadores	Frecuencia Relativa Porcentaje de trabajadores
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	20%
Casi siempre	3	60%
Siempre	1	20%
TOTAL	5	100%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: elaboración propia

Figura 4: Usted considera que contribuye al logro de objetivos de la empresa

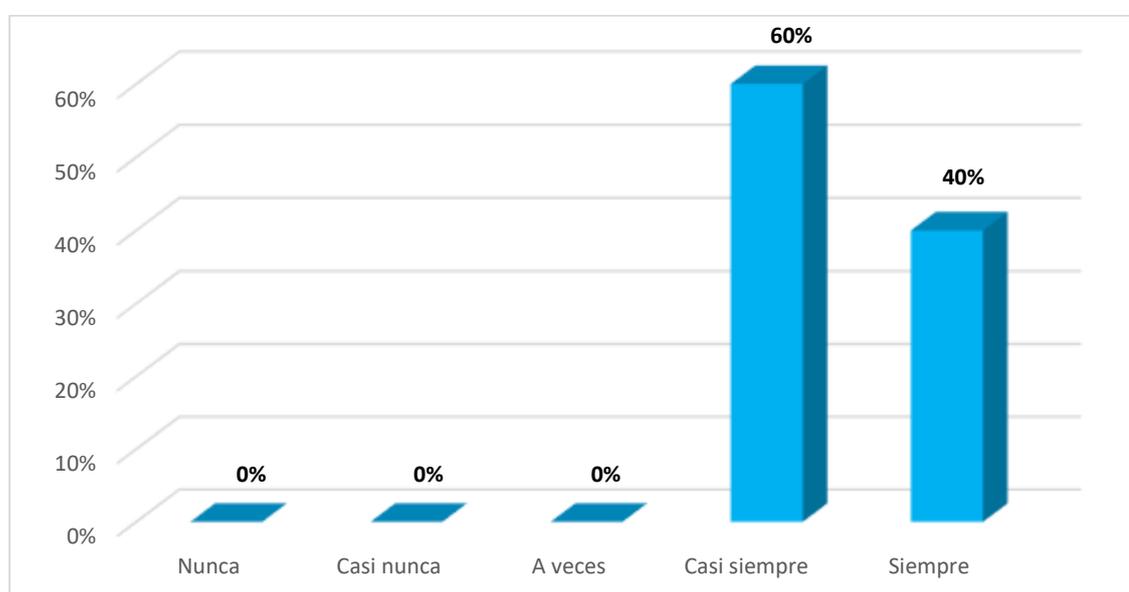
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 5 trabajadores que representan el 100% de la micro empresa botica “Superfarma”, de acuerdo a la pregunta: ¿Usted considera que contribuye al logro de objetivos de la empresa?, el 60% (3 trabajadores) indicaron que casi siempre contribuyen al logro de objetivos de la empresa, mientras que el 20% (1 trabajador) indico que siempre contribuye al logro de objetivos de la empresa y por último el 20% (1 trabajador) indica que a veces contribuye al logro de objetivos de la empresa. Se llega a concluir que en la micro empresa Botica “Superfarma”, casi siempre y siempre los trabajadores contribuyen al logro de objetivos de la empresa.

Tabla 5: Usted considera que la empresa brinda servicios de calidad al cliente

Valoración	Frecuencia Absoluta Número de trabajadores	Frecuencia Relativa Porcentaje de trabajadores
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	60%
Siempre	2	40%
TOTAL	5	100%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Figura 5: Usted considera que la empresa brinda servicios de calidad al cliente

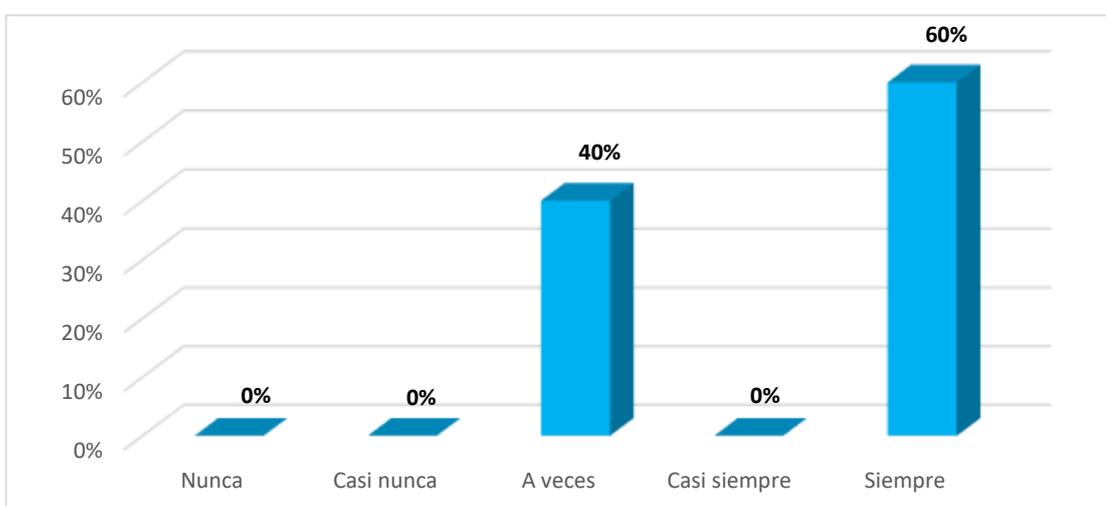
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 5 trabajadores que representan el 100% de la micro empresa botica “Superfarma”, de acuerdo a la pregunta: ¿Usted considera que la empresa brinda servicios de calidad al cliente?, el 60% (3 trabajadores) indicaron que casi siempre la empresa brinda servicios de calidad, mientras que el 40% (2 trabajadores) indicaron que la empresa siempre brinda servicios de calidad. Con estos datos podemos concluir que la micro empresa Botica “Superfarma”, casi siempre y siempre brinda servicios de calidad al cliente.

Tabla 6: Usted considera que cumple con las tareas encomendadas de la mejor manera

Valoracion	Frecuencia Absoluta Número de trabajadores	Frecuencia Relativa Porcentaje de trabajadores
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	40%
Casi siempre	0	0%
Siempre	3	60%
TOTAL	5	100%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Figura 6: Usted considera que cumple con las tareas encomendadas de la mejor manera

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 5 trabajadores que representan el 100% de la micro empresa botica “Superfarma”, de acuerdo a la pregunta: ¿Usted considera que cumple con las tareas encomendadas de la mejor manera?, el 60% (3 trabajadores) indicaron que siempre cumplen con las tareas encomendadas de la mejor manera, mientras que el 40% (2 trabajadores) indicaron que a veces cumplen con las tareas encomendadas de la mejor manera. Con estos datos podemos concluir que en la Botica “Superfarma” los trabajadores si llegan a cumplir con las tareas encomendadas por la empresa.

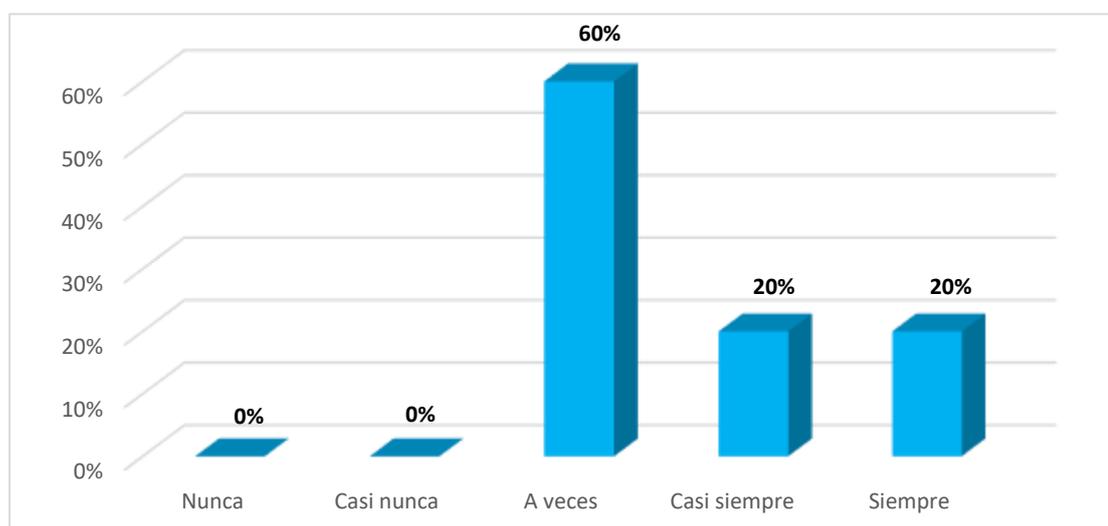
5.1.2 Dimensión: Satisfacción laboral

Tabla 7: *Usted se siente satisfecho de trabajar en la empresa*

Valoración	Frecuencia Absoluta Número de trabajadores	Frecuencia Relativa Porcentaje de trabajadores
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	3	60%
Casi siempre	1	20%
Siempre	1	20%
TOTAL	5	100%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Figura 7: *Usted se siente satisfecho de trabajar en la empresa*

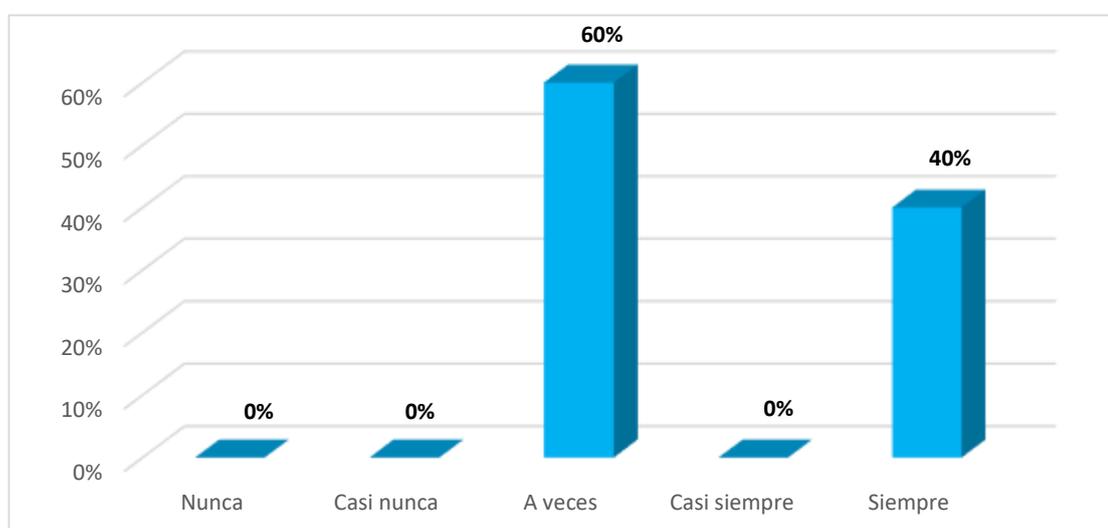
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 5 trabajadores que representan el 100% de la micro empresa botica “Superfarma”, de acuerdo a la pregunta: ¿ Usted se siente satisfecho de trabajar en la empresa?, el 60% (3 trabajadores) indicaron que a veces se sienten satisfechos de trabajar en la empresa, mientras que el 20% (1 trabajador) indica que casi siempre se siente satisfecho de trabajar en la empresa y por último el 20% (1 trabajador) indica que siempre se siente satisfecho de trabajar en la empresa. Con estos resultados podemos concluir que en la Botica “Superfarma” los trabajadores si se sientes satisfechos de trabajar en la empresa.

Tabla 8: Usted considera que el ambiente de trabajo de la empresa es satisfactorio

Valoración	Frecuencia Absoluta Numero de trabajadores	Frecuencia Relativa Porcentaje de trabajadores
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	3	60%
Casi siempre	0	0%
Siempre	2	40%
TOTAL	5	100%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019

fuelle: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Figura 8: Usted considera que el ambiente de trabajo de la empresa es satisfactorio

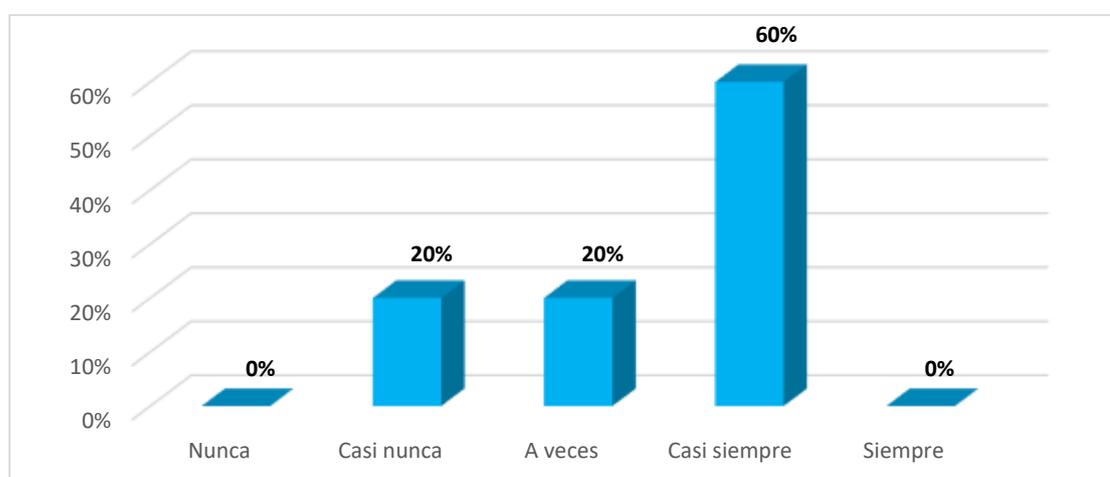
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 5 trabajadores que representan el 100% de la micro empresa botica “Superfarma”, de acuerdo a la pregunta: ¿Usted considera que el ambiente de trabajo de la empresa es satisfactorio?, el 60% (3 trabajadores) indicaron que a veces el ambiente de trabajo de la empresa es satisfactorio, mientras que el 40% (2 trabajadores) indicaron que siempre el ambiente de trabajo de la empresa es satisfactorio. Con estos datos podemos concluir que el ambiente de trabajo de la Botica “Superfarma” si llega a ser satisfactorio.

Tabla 9: *Alguna vez la empresa lo ha premiado con un beneficio económico por su buen desempeño*

Valoracion	Frecuencia Absoluta Número de trabajadores	Frecuencia Relativa Porcentaje de trabajadores
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	20%
A veces	1	20%
Casi siempre	3	60%
Siempre	0	0%
TOTAL	5	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019*

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Figura 9: *Alguna vez la empresa lo ha premiado con un beneficio económico por su buen desempeño*

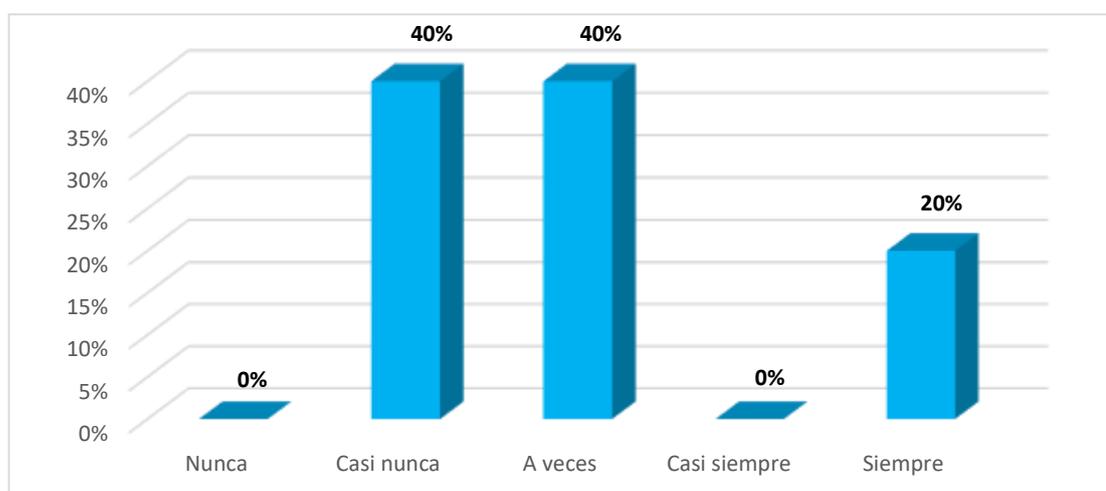
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 5 trabajadores que representan el 100% de la micro empresa botica “Superfarma”, de acuerdo a la pregunta: ¿Alguna vez la empresa lo ha premiado con un beneficio económico por su buen desempeño?, el 60% (3 trabajadores) indicaron que casi siempre la empresa los ha premiado con un beneficio económico, mientras que el 20% (1 trabajador) indico que a veces la empresa lo ha premiado con un beneficio económico y por último el 20% (1 trabajador) indica que casi nunca la empresa lo ha premiado con un beneficio económico. Con estos datos se llega a la conclusión de que la Botica “Superfarma” si llega a otorga beneficios económicos a sus trabajadores por su buen desempeño.

Tabla 10: Usted ha recibido algún reconocimiento de la empresa por las labores que realiza

Valoración	Frecuencia Absoluta Número de trabajadores	Frecuencia Relativa Porcentaje de trabajadores
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	40%
A veces	2	40%
Casi siempre	0	0%
Siempre	1	20%
TOTAL	5	100%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Figura 10: Usted ha recibido algún reconocimiento de la empresa por las labores que realiza

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 5 trabajadores que representan el 100% de la micro empresa botica “Superfarma”, de acuerdo a la pregunta: ¿Alguna vez la empresa lo ha premiado con un beneficio económico por su buen desempeño?, el 40% (2 trabajadores) indicaron que a veces han recibido reconocimientos de la empresa, mientras que el 40% (2 trabajadores) indicaron que casi nunca reciben reconocimientos de la empresa y por último el 20% (1 trabajador) indica que siempre ha recibido reconocimientos de la empresa. Con esto podemos concluir que la Botica “Superfarma” casi nunca otorga reconocimientos a los trabajadores por las labores que realiza.

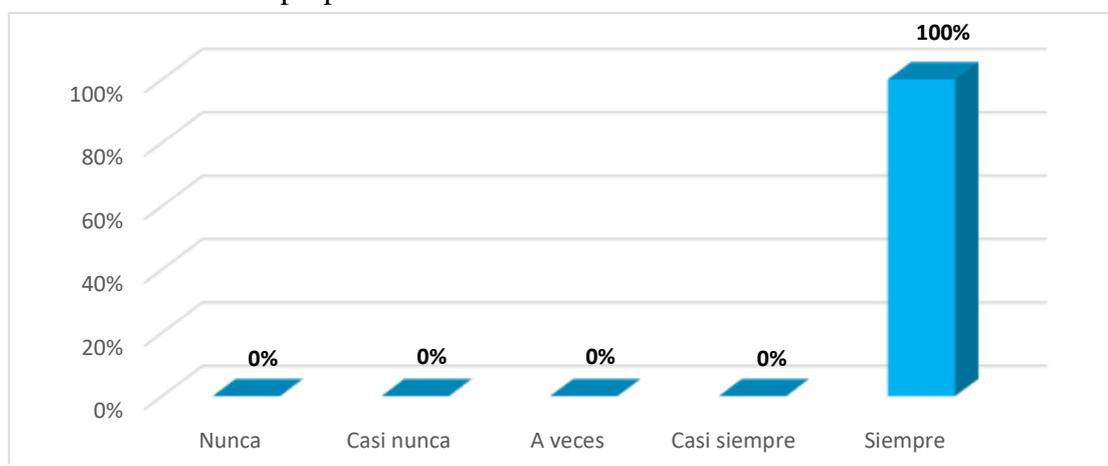
5.1.3 Dimensión: Conocimiento del personal

Tabla 11: Usted considera que el conocimiento es prioridad en el desempeño laboral que efectúa

Valoración	Frecuencia Absoluta Número de trabajadores	Frecuencia Relativa Porcentaje de trabajadores
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	5	100%
TOTAL	5	100%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Figura 11: Usted considera que el conocimiento es prioridad en el desempeño laboral que efectúa

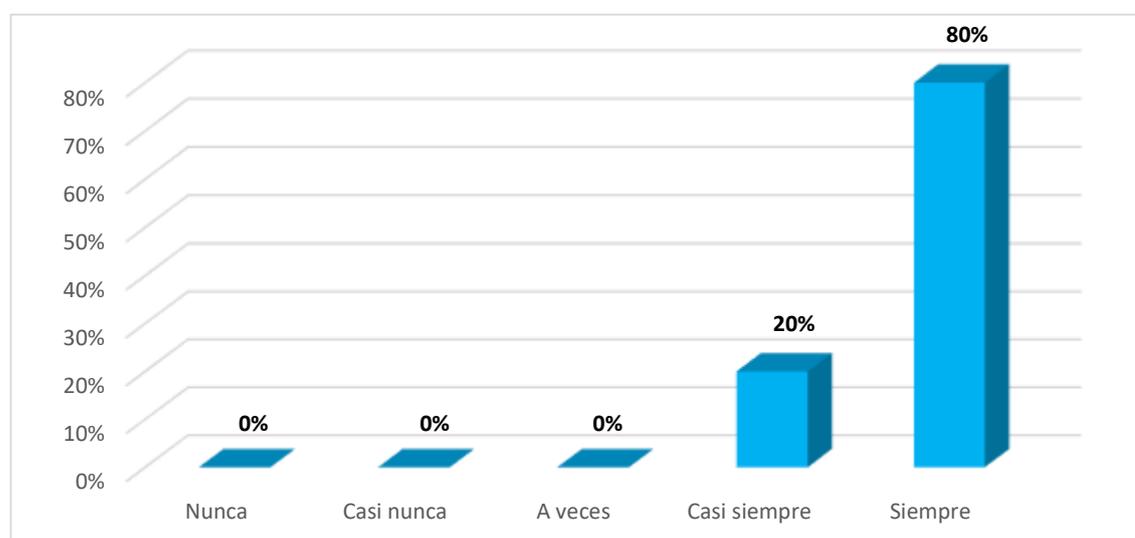
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 5 trabajadores que representan el 100% de la micro empresa botica “Superfarma”, de acuerdo a la pregunta: ¿Usted considera que el conocimiento es prioridad en el desempeño laboral que efectúa?, el 100% (5 trabajadores) indicaron que siempre el conocimiento es prioridad en el desempeño laboral que efectúan. Con este resultado se concluye que el trabajador de la Botica “Superfarma”, siempre considera que el conocimiento es prioridad en el desempeño laboral.

Tabla 12: Usted considera que la experiencia es importante a la hora de desarrollar su trabajo

Valoracion	Frecuencia Absoluta Número de trabajadores	Frecuencia Relativa Porcentaje de trabajadores
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	1	20%
Siempre	4	80%
TOTAL	5	100%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Figura 12: Usted considera que la experiencia es importante a la hora de desarrollar su trabajo

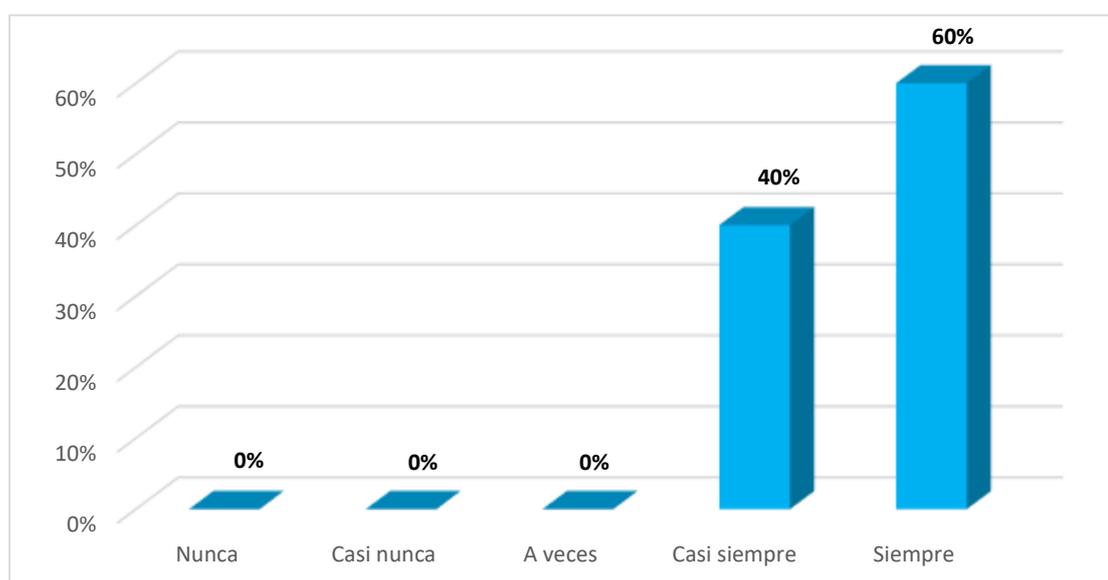
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 5 trabajadores que representan el 100% de la micro empresa botica “Superfarma”, de acuerdo a la pregunta: ¿Usted considera que la experiencia es importante a la hora de desarrollar su trabajo?, el 80% (4 trabajadores) indicaron que siempre la experiencia es importante a la hora de desarrollar su trabajo, mientras que el 20% (1 trabajador) indica que casi siempre la experiencia es importante a la hora de desarrollar su trabajo. Se llega a la conclusión de que los trabadores de la Botica “Superfarma”, siempre y casi siempre consideran que la experiencia es importante para realizar una actividad laboral.

Tabla 13: Usted tiene conocimiento de las funciones inherentes de su área de trabajo

Valoración	Frecuencia Absoluta Número de trabajadores	Frecuencia Relativa Porcentaje de trabajadores
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	40%
Siempre	3	60%
Total	5	100%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso superfarma, distrito de Ayacucho, 2019

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Figura 13: Usted tiene conocimiento de las funciones inherentes de su área de trabajo

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 5 trabajadores que representan el 100% de la micro empresa botica “Superfarma”, de acuerdo a la pregunta: ¿Usted tiene conocimiento de las funciones inherentes de su área de trabajo?, el 60% (3 trabajadores) indicaron que siempre tienen conocimiento de las funciones inherentes de su área de trabajo, mientras que el 40% (2 trabajadores) indicaron que casi siempre tienen conocimiento de las funciones inherentes de su área de trabajo. Con estos resultados podemos concluir que los trabajadores de la Botica “Superfarma”, siempre y casi siempre tienen conocimiento de sus funciones esenciales en su área de trabajo.

5.2. Análisis de resultados

Objetivo general:

Describir el Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Boticas:
Caso Superfarma, Distrito de Ayacucho, 2019

Respecto al objetivo específico N° 1

De acuerdo a la tabla N° 3, denominada ¿Usted se considera un trabajador eficaz?, se obtuvo que el 60% (3 trabajadores) indicaron que casi siempre se consideran trabajadores de eficaz, mientras que el 40% (2 trabajadores) indicaron que siempre se consideran trabajadores de eficaz. Se llega a la conclusión de que el personal de la Botica “Superfarma” casi siempre y siempre son trabajadores de eficaz.

De acuerdo a la tabla N° 4, denominada ¿Usted considera que contribuye al logro de objetivos de la empresa?, se obtuvo que el 60% (3 trabajadores) indicaron que casi siempre contribuyen al logro de objetivos de la empresa, mientras que el 20% (1 trabajador) indico que siempre contribuye al logro de objetivos de la empresa y por último el 20% (1 trabajador) indica que a veces contribuye al logro de objetivos de la empresa. Se llega a concluir que en la micro empresa Botica “Superfarma”, casi siempre y siempre los trabajadores contribuyen al logro de objetivos de la empresa.

De acuerdo a la tabla N° 5, denominada ¿Usted considera que la empresa brinda servicios de calidad al cliente?, se obtuvo que el 60% (3 trabajadores) indicaron que casi siempre la empresa brinda servicios de calidad, mientras que el 40% (2 trabajadores) indicaron que la empresa siempre brinda servicios de calidad. Con

estos datos podemos concluir que la micro empresa Botica “Superfarma”, casi siempre y siempre brinda servicios de calidad al cliente

De acuerdo a la tabla N° 6, ¿Usted se considera que cumple con las tareas encomendadas de la mejor manera?, se obtuvo que el 60% (3 trabajadores) indicaron que siempre cumplen con las tareas encomendadas de la mejor manera, mientras que el 40% (2 trabajadores) indicaron que a veces cumplen con las tareas encomendadas de la mejor manera. Con estos datos podemos concluir que en la Botica “Superfarma” los trabajadores si llegan a cumplir con las tareas encomendadas por la empresa.

El resultado que se obtuvo se comparó con el resultado de Inca & Arambide (2018) en su tesis titulada “Desempeño laboral y liderazgo gerencial en el personal administrativo en la UGEL SUR, Arequipa”, donde en la eficacia en cuanto al cumplimiento de los objetivos se observó que el 56.9% de los trabajadores muestran un nivel regular, el 33.3% un nivel eficiente y un 9.7% deficiente. Con estos datos se llega a la conclusión de que ambos resultados tienen una similitud, ya que si se llegan a cumplir los objetivos dentro de la empresa.

Respecto al objetivo específico N° 2

De acuerdo a la tabla N° 7, denominada ¿Usted se siente satisfecho de trabajar en la empresa?, se obtuvo que el 60% (3 trabajadores) indicaron que a veces se sienten satisfechos de trabajar en la empresa, mientras que el 20% (1 trabajador) indica que casi siempre se siente satisfecho de trabajar en la empresa y por último el 20% (1 trabajador) indica que siempre se siente satisfecho de trabajar en la empresa. Con estos resultados podemos concluir que en la Botica “Superfarma” los trabajadores si se sientes satisfechos de trabajar en la empresa.

De acuerdo a la tabla N° 8, denominada ¿Usted considera que el ambiente de trabajo de la empresa es satisfactorio?, el 60% (3 trabajadores) indicaron que a veces el ambiente de trabajo de la empresa es satisfactorio, mientras que el 40% (2 trabajadores) indicaron que siempre el ambiente de trabajo de la empresa es satisfactorio. Con estos datos podemos concluir que el ambiente de trabajo de la Botica “Superfarma” si llega a ser satisfactorio.

De acuerdo a la tabla 9, denominada ¿Alguna vez la empresa lo ha premiado con un beneficio económico por su buen desempeño?, se obtuvo que el 60% (3 trabajadores) indicaron que casi siempre la empresa los ha premiado con un beneficio económico, mientras que el 20% (1 trabajador) indico que a veces la empresa lo ha premiado con un beneficio económico y por último el 20% (1 trabajador) indica que casi nunca la empresa lo ha premiado con un beneficio económico. Con estos datos se llega a la conclusión de que la Botica “Superfarma” si llega a otorga beneficios económicos a sus trabajadores por su buen desempeño.

De acuerdo a la tabla N° 10, denominada ¿Usted ha recibido algún reconocimiento de la empresa por las labores que realiza?, se obtuvo que el 40% (2 trabajadores) indicaron que a veces han recibido reconocimientos de la empresa, mientras que el 40% (2 trabajadores) indicaron que casi nunca reciben reconocimientos de la empresa y por último el 20% (1 trabajador) indica que siempre ha recibido reconocimientos de la empresa. Con esto podemos concluir que la Botica “Superfarma” casi nunca otorga reconocimientos a los trabajadores por las labores que realiza.

El resultado que se obtuvo se comparó con el resultado de Mamani (2019) en su tesis titulada “El desempeño laboral del capital humano e incidencia en la gestión

económica de las universidades públicas de la región puno, periodos 2016 – 2017”, con respecto a la dimensión de satisfacción laboral teniendo en cuenta el indicador de reconocimiento se observó, que el 34.33% indicaron que nunca recibieron ningún reconocimiento; Sin embargo, el 61.19% de los encuestados indicaron que algunas veces recibieron reconocimiento por sus labores realizadas en la entidad. Con estos resultados podemos indicar que ambos resultados coinciden, ya que en ambas empresas no realizan reconocimientos a los trabajadores por las labores que realizan.

Respecto al objetivo específico N° 3

De acuerdo a la tabla N° 11, denominada ¿Usted considera que el conocimiento es prioridad en el desempeño laboral que efectúa?, se obtuvo que el 100% (5 trabajadores) indicaron que siempre el conocimiento es prioridad en el desempeño laboral que efectúan. Con este resultado se concluye que el trabajador de la Botica “Superfarma”, siempre considera que el conocimiento es prioridad en el desempeño laboral.

De acuerdo a la tabla N° 12, denominada ¿Usted considera que la experiencia es importante a la hora de desarrollar su trabajo?, se obtuvo que el 80% (4 trabajadores) indicaron que siempre la experiencia es importante a la hora de desarrollar su trabajo, mientras que el 20% (1 trabajador) indica que casi siempre la experiencia es importante a la hora de desarrollar su trabajo. Se llega a la conclusión de que los trabajadores de la Botica “Superfarma”, siempre y casi siempre consideran que la experiencia es importante para realizar una actividad laboral.

De acuerdo a la tabla N° 13, denominada ¿Usted tiene conocimiento de las funciones inherentes de su área de trabajo?, se obtuvo que el 60% (3 trabajadores)

indicaron que siempre tienen conocimiento de las funciones inherentes de su área de trabajo, mientras que el 40% (2 trabajadores) indicaron que casi siempre tienen conocimiento de las funciones inherentes de su área de trabajo. Con estos resultados podemos concluir que los trabajadores de la Botica “Superfarma”, siempre y casi siempre tienen conocimiento de sus funciones esenciales en su área de trabajo.

El resultado que se obtuvo coincide con la definición de Fresno (2018), en su libro de ¿Que es la gestión de conocimiento? hace mención de que el conocimiento es toda aquella información que una persona posee en su mente, como la experiencia que es muy útil para las actividades que se puedan ejecutar en un área laboral, así mismo menciona que conocer el puesto de trabajo hace que los colaboradores puedan realizar las actividades con mayor facilidad. Con estos datos podemos concluir que la teoría coincide con el resultado obtenido donde la experiencia de una persona es fundamental a la hora de ejercer un trabajo para que así pueda realizarlo de la mejor manera sin tener complicaciones y de la misma manera tener conocimiento del puesto de trabajo ayuda al colaborador a tener mayor confianza a la hora de realizar las actividades asignadas.

VI. CONCLUSION

- En el presente trabajo de investigación se describió el Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Boticas: Caso Superfarma, Distrito de Ayacucho, 2019.
- Se concluye de manera general que gran porcentaje de trabajadores de la botica “Superfarma” fueron encuestados, con ello se describe que el personal es eficaz debido a que ellos cumplen con los objetivos, brindan servicios de calidad en su trabajo y realizan actividades de manera correcta; así mismo la satisfacción laboral hacia los trabajadores es regular, donde el ambiente de trabajo es satisfactorio para la mayoría de trabajadores, como también los trabajadores perciben pocas veces beneficios económicos por parte de la empresa, así mismo la empresa no otorga o realiza reconocimientos tales como las gracias, felicitaciones; y por último, el conocimiento que tiene el personal es fundamental para realizar las diferentes actividades en el trabajo.
- Se identificó que la botica “superfarma” cuenta con un personal eficaz lo cual indica que la mayoría de trabajadores llegan a alcanzar los objetivos planteados, de la misma manera los trabajadores indicaron que la empresa brinda servicios de calidad y como ultimo los trabajadores expresan que siempre cumplen con sus labores de manera correcta.
- Se conoció que la satisfacción laboral dentro de la botica “superfarma” es regular, de tal manera los trabajadores indicaron que el ambiente laboral es satisfactorio, así mismo los trabajadores indicaron que la empresa en algunas oportunidades llega a otorgar beneficios económicos por el buen desempeño que tienen los trabajadores y para finalizar la empresa no realiza

reconocimientos a sus trabajadores como darles las gracias, felicitarlos por las labores que cumplen.

- Se analizó que el conocimiento que tiene el personal es importante en el desempeño laboral, donde los trabajadores mencionaron que la experiencia que tiene un colaborador es fundamental en el mundo laboral y finalmente los trabajadores indicaron que tener conocimiento del área de trabajo es una gran ventaja para desarrollar las actividades.

Aspectos Complementarios

6.1 Recomendaciones

- Se le recomienda a la Micro y pequeñas Empresas Boticas “Superfarma” del Distrito de Ayacucho, 2019, que siga manteniendo el buen Desempeño Laboral que tienen sus trabajadores que es favorable para el crecimiento de su negocio, así mismo hacerle sentir al trabajador que es importante dentro de la empresa.
- Al identificar que existen empleados que son eficaces en su área de trabajo se le sugiere al dueño que se le brinde una capacitación a los empleados para que sigan mejorando y manteniendo un trabajo eficaz cumpliendo los objetivos que tiene la micro empresa.
- Al conocer que la satisfacción laboral es regular en la Botica “Superfarma”, se le recomienda al empresario que otorgue nuevas responsabilidades y retos para que no se desvanezca el desempeño laboral que tienen los trabajadores de tal forma seguir otorgando los beneficios económicos ya que motiva al trabajador a seguir cumpliendo bien sus actividades, mantener un ambiente de trabajo favorable y por ultimo realizar el reconocimiento al colaborador por la buena actividad o cumplimiento de objetivo que tuvo.
- Al analizar que el conocimiento del personal es fundamental en un área de trabajo se le recomienda al empresario que le brinde la facilidad a sus trabajadores para que sigan desarrollando y actualizándose de las nuevas informaciones o métodos de tal forma de que se ponga en práctica en el negocio.

Referencias Bibliográficas

- Alavi, M., & Leidner, D. (2010). *Sistemas de gestión del conocimiento: cuestiones, retos y beneficios, en Sistemas de gestión del conocimiento*. (C. N. Stuart Barnes, Ed.) España.
- Alvarez, D. (27 de mayo de 2019). *La experiencia del colaborador*. Obtenido de everis Latam: <https://everislatam.medium.com/la-experiencia-del-colaborador-178c0cf97b1e>
- Aspilcueta Rivera, J. (2012). *Las Mypes en el Peru*.
- Atme Carmona, P., & Cardenas Conga, L. (2017). *Estres y su relacion con el Desempeño Laboral de los profesionales de enfermeria que laboran en el hospital regional de Ayacucho y el hospital de EsSalud 2017*. Obtenido de <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/2303>
- Bernal, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. México, D.F., Pearson educación. (cuarta edicion ed.).
- Bernales, V. (2012). *Perspectivas del desempeño laboral. Reglamentación*. Lima: Horizonte.
- Camarena, M. (2013). *Liderazgo del profesional de enfermeria y su influencia en el desempeño laboral en los servicios de emergencia de hospitales publicos*. Lima. Obtenido de https://www.academia.edu/7326192/UNIVERSIDAD_PERUANA_CAYETA_NO_HEREDIA?auto=download
- Carrera Jimenes, K. L. (2019). *El coaching y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la tienda de Interbank 766*. Sullana- 2015.
- Cascant, M. y Hueso, A. . (2012). *Metdologia y Tecnicas de tecnicas cuantitativas de investigacion* . Universidad Politecnica de Vlencia.
- Castellano, J. (2012). *Diagnóstico Del Clima Organizacional: Estudio De Caso: Facultad De Ciencias Agrarias De La Universidad De Pamplona*. (1° ed.). España: Popular: Academia Española.
- Chavarría, M. Á. (2015). *La Eficacia de la Creatividad: Creactivate*. Madrid: ESIC Editorial.
- Chiang, M., Martín, M. & Núñez, A. (2010). *Relacion entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral*. Mexico: Comillas.
- Chiavenato. (2015). *comportamiento organizacional la dinamica del exito en las organizaciones* (5° ed.). Mexico. D.F: Mxgraw-Hill/Interamericana Editores S.A. De C.V.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (3° ed.). Mexico, Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S.A: McGraw-hill/interamericana editores, S.A. de C.V.
- Consejo Universitario con Resolución N°0916-2020-CU-ULADECH. (2020). *Código de ética para la investigación*.
- Culqui Estela, L. A. (2018). *Clima Laboral y Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la Empresa Ripley S.A*. Chimbote 2018.
- Delgado Huaman, A. (2016). *Desempeño laboral y Satisfacción de usuarios que acuden al Gobierno Regional*. Ayacucho, 2016.
- Díaz, I. (22 de mayo de 2015). *Impulsoregio*. Obtenido de <https://impulsoregio.wordpress.com/2015/05/22/eficacia-o-eficiencia-esa-es-la-cuestion/>
- Dominguez, J. (2015). *Metodología de investigación* (tercera ed.). Chimbote, Peru.
- Dubraska Machillanda, T. (2015). *Desempeño Laboral De Los Profesionales De Enfermería En El Hospital "Vargas De Caracas" Durante El Segundo Trimestre Del 2005, Tesis Para Optar Al Título De Licenciado En Enfermería*. Caracas, Venezuela.
- Echeverría Ramírez, M. (06 de Abril de 2021). *Reconocimiento laboral: conoce su importancia*. Obtenido de Impulsadores estratégicos organizacionales: <https://p3impulsores.com/engagement/reconocimiento-laboral-conoce-su-importancia/>
- Ega, F. (14 de octubre de 2019). *Beneficio económico*. Obtenido de EGA Futura: <https://www.egafutura.com/glosario/beneficio-economico>
- Enriquez, P. (2014). *MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO DE LA VISION EN MEXICO*. MEXICO. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/381/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fresno, C. (2018). *¿Que es la gestión de conocimiento?* (E. Cid, Ed.) Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/36741?page=47>
- Hernandez, Chumaceiro & Atencio. (2011). Calidad de servicio y Recurso humano: caso estudio tienda por departamento. *Venezola de Gerencia*, 147, 458,472. Obtenido de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315
- Hernández. R, Fernández. C y Baptista. L. (2014). *Metodología de investigación* (5° ed.). Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

- Inca, J., & Arambide, P. (2018). *Desempeño laboral y liderazgo gerencial en el personal administrativo en la UGEL SUR, Arequipa.*
- Kluwer, W. (22 de Febrero de 2019). *Ambiente de trabajo.* Obtenido de Wolters Kluwer:
https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNDsyNjtbLUouLM_DxbIwMDS0MDIw uQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAEgslqTUAAAA=WKE
- Leyva Galvan, K. L., & Sancha Perez, R. (2018). *Habilidades Directas y Desempeño Laboral de la zona, CMAC - Huancayo S.A.*
- Lopez, I. L. (2013). *republica bolivariaa de Venezuela. Ministerio del poder popular para la educacion.* Obtenido de Aguana, Kelly C.I. 18.229.525.Campos Vilma C.I. 8.479.335 Malaver, Marglis C.I. 16078224.Martínez, Haiza C.I. 7.947.004Sequea Angélica C.I. 19.629.923:
<http://enfocuecuanitativopositivismo.blogspot.pe/2013/05/enfoque-cuantitativo-de-la-investigacion.htm>
- Maldonado, J. (2018). *Fundamentos de calidad total.* Obtenido de https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/fundamentos_de_calidad_total
- Mamani, Y. (2019). *EL DESEMPEÑO LABORAL DEL CAPITAL HUMANO E INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ECONÓMICA DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA REGIÓN PUNO, PERIODOS 2016 - 2017 .*
- Mazariegos, M. I. (MARZO de 2015). *"MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona Ide Quetzaltenango"*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt>:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Mondy, W. (2010). *Administracion de recursos humanos* (11° ed.). Mexico: Pearson Educacion.
- Nathalie, H. C. (2015). *Universidad Academica de Humanismo Cristiano.* Obtenido de Gestion del Desempeño por Competencias:
<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/3288/TADPU%20220.pdf?sequence=1>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodologia de la investigacion: Cuantitativa, Cualitativa y Redaccion de Tesis* (5° ed.). Bogota, Colombia: ediciones de la U.
- Palmar R., Valero U., & Jhoan M. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes.*
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. (Tesis de grado) Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - Perú.*

- Raffino, M. (27 de octubre de 2020). *Gestion de calidad*.
- Raffino, M. E. (2020). *Objetivos Organizacionales*. Argentina.
- Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas; Andahuaylas*.
- Robbins, S. P y Timothy. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (decimoquinta ed.). Mexico: Pearson Educacion.
- Robbins, S. P, & Judge, T. A. (2012). *Comportamiento organizacional* (decimotercera ed.). Mexico: Pearson.
- Rodriguez, J. (2011). *El modelo de la gestion de recursos humanos*. Barcelona, España: UOC.
- Rodriguez, L., Jimenez, J., & Meza, L. (2012). DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ENFERMEROS EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD DE FRANCISCO SANTANDER. *CIENCIA Y CUIDADO*.
- Ross, D. (2013). *Adminitracion de personal y del desempeño* (1° ed.). Mexico: Trillas, S.A de C.v.
- Ruiz, J. (07 de febrero de 2016). *el conocimiento del puesto*. Obtenido de club empresarial: <https://www.xing.com/communities/posts/el-conocimiento-del-puesto-1003364680>
- Sampieri. (2016). *Diseño no expèrimetal* . Mc Graw Hill.
- Sanchez, S. (2011). *Satisfaccion laboral: causas, consecuencias y medicion* (1° ed.). (J. L. F, Trad.) España, Harvard Business: EAE.
- Simon, A. (2011). *diccionario de economia* (3° ed.). Andrade.
- Stephen, R. P. (2013). *ADMINISTRACION*. Mexico: Pearson Educacion.
- Talero, M. (2013). *¿Para que sirve la descripcion de puestos de trabajo?* España: GBS Recursos Humanos . Obtenido de <http://www.gbsrecursoshumanos.com/blog/para-que-sirve-ladescripcion-de-puestos-de-trabajo/>
- Torres Flores, D. L. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño laboral en el centro de salud Licenciados*. Ayacucho 2018.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Matagalpa: Tesis de Maestría. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

ANEXOS

ANEXO N° 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
	ACTIVIDADES	Año 2019-II				Año 2020-I				Año 2020-II				Año 2021-I			
		Semestre I				Semestre II				Semestre III				Semestre IV			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto.																
2	Revisión del proyecto.																
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación.																
4	Exposición del proyecto por el jurado de investigación o docente tutor.																
5	Mejora del marco teórico.																
6	Redacción de revisión de la literatura.																
7	Elaboración de revisión de la literatura.																
8	Elaboración del consentimiento informado.																
9	Ejecución de la metodología.																
10	Resultados de la investigación.																
11	Conclusión y recomendaciones.																
12	Redacción del informe de Investigación.																
13	Redacción del informal final.																
14	Aprobación del informe final por el jurado de investigación.																
15	Presentación de ponencia en eventos científicos.																
16	Redacción del artículo científico.																

ANEXO N° 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	5.00	2	10.00
• Fotocopias	5.00	1	5.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros	1.00	1	1.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	1	50.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	0.50	6	3.00
Total de presupuesto desembolsable			69.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	49.00	4	194.00
• Búsqueda de información en base de datos	30.00	2	60.00
Sub total			254.00
Total de presupuesto no desembolsable			254.00

ANEXO N° 3: Solicitud

**SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR
LA ENCUESTA**

**SEÑORA: MARITZA DE LA CRUZ CARDENAS
ENCARGADA DE LA BOTICA "SUPERFARMA"**

Yo, AVENDAÑO ORELLANA, ERICKSON,
identificado con DNI N° 72415822, con
domiciliado en el Distrito de Quinua. Ante
usted con el debido respeto me presento para
manifestarle lo siguiente:

Que siendo estudiante de la carrera
profesional de Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote,
solicito a Ud., permiso para poder realizar la encuesta sobre "Desempeño Laboral" para
poder culminar mi trabajo de investigación.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Ayacucho, 9 de julio del 2020

AVENDAÑO ORELLANA, ERICKSON
RICKY
DNI:72415822

44113860

ANEXO N° 4: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Señor(a) trabajador

La presente encuesta es anónima y forma parte de un trabajo de investigación titulada “Desempeño Laboral En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Rubro Boticas: Caso Superfarma, Distrito De Ayacucho, 2019”, que tiene como finalidad recolectar información, se le ruega responder con total sinceridad.

I. DATOS GENERALES.

Edad

18 a 25 () 26 a 40 () 41 a mas()

Sexo

Femenino () Masculino ()

ESCALA VALORATIVA				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ITEMS	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Eficacia Del Personal (Alcanzar objetivo, Calidad, Hacer las cosas correctas)					
1.	¿Usted considera que contribuye al logro de objetivos de la empresa?					
2.	¿Usted considera que la empresa brinda servicios de calidad al cliente?					
3.	¿Usted considera que cumple con las tareas encomendadas de la mejor manera?					
4.	¿Usted se considera un trabajador eficaz?					
	Dimensión 2: Satisfacción Laboral (Ambiente de trabajo, Beneficio económico Reconocimientos)					

5.	¿Usted considera que el ambiente de trabajo de la empresa es satisfactorio?					
6.	¿Alguna vez la empresa lo ha premiado con un beneficio económico por su buen desempeño?					
7.	¿Usted ha recibido algún reconocimiento de la empresa por las labores que realiza?					
8.	¿Usted se siente satisfecho de trabajar en la empresa?					
	Dimensiones 3: Conocimiento del personal (Experiencia del colaborador, Conocimiento del puesto de trabajo)					
9.	¿Usted considera que la experiencia es importante a la hora de desarrollar su trabajo?					
10.	¿Usted tiene conocimiento de las funciones inherentes de su área de trabajo?					
11.	¿Usted considera que el conocimiento es prioridad en el desempeño laboral que efectúa?					

ANEXO N° 5: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

La presente investigación se titula: Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso Superfarma, distrito de Ayacucho, 2019 y es dirigido por el estudiante AVENDAÑO ORELLANA, Erickson Ricky investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 05 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

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

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

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

ANEXO N° 6: Validación de instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO BOTICAS: CASO SUPERFARMA, DISTRITO DE AYACUCHO, 2019									
AUTOR: AVENDAÑO ORELLANA ERICKSON RICKY									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
N°	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿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
Dimensión 1: Eficacia Del Personal (Alcanzar objetivo, Calidad, Hacer las cosas correctas)									
1	¿Usted considera que contribuye al logro de objetivos de la empresa?	X			X		X		X
2	¿Usted considera que la empresa brinda servicios de calidad al cliente?	X			X		X		X
3	¿Usted considera que cumple con las tareas encomendadas de la mejor manera?	X			X		X		X
4	¿Usted se considera un trabajador eficaz?	X			X		X		X
Dimensión 2: Satisfacción Laboral (Ambiente de trabajo, Beneficio económico Reconocimientos)									
5	¿Usted considera que el ambiente de trabajo de la empresa es satisfactorio?	X			X		X		X
6	¿Alguna vez la empresa lo ha premiado con un beneficio económico por su buen desempeño?	X			X		X		X
7	¿Usted ha recibido algún reconocimiento de la empresa por las labores que realiza?	X			X		X		X
8	¿Usted se siente satisfecho de trabajar en la empresa?	X			X		X		X
Dimensiones 3: Conocimiento del personal (Experiencia del colaborador, Conocimiento del puesto de trabajo)									
9	¿Usted considera que la experiencia es importante a la hora de desarrollar su trabajo?	X			X		X		X
10	¿Usted tiene conocimiento de las funciones inherentes de su área de trabajo?	X			X		X	X	
11	¿Usted considera que el conocimiento es prioridad en el desempeño laboral que efectúa?	X			X		X		X


Lic. Adm. Hiral Grayán Díaz Martínez
CLAD - 26512

FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Hieral Brayan Díaz Martínez

identificado con DNI N° 70037552..... Licenciado en Administración, con

Carnet de Colegio CLAD N° 26512..... Por medio de la presente, hago constar que

he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos para la

encuesta, elaborado por el estudiante AVENDAÑO ORELLANA, ERICKSON RICKY,

con DNI N° 72415822, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra

seleccionada para el trabajo de investigación titulado: "DESEMPEÑO LABORAL EN

LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO BOTICAS: CASO

SUPERFARMA, DISTRITO DE AYACUCHO, 2019"

Tras evaluar el instrumento de recolección de datos (encuesta), con la finalidad de

optimizar los resultados, valido el instrumento presentado por el tesista puesto que reúne

las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.


.....
Lic. Adm. Hieral Brayan Díaz Martínez
CLAD - 26512
.....

Firma del experto

Ayacucho, 28 de junio del 2020

ANEXO N° 7: Fotos



ANEXO N° 8:

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	10435452197 - PORTILLO QUISPE JAVIER		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL SIN NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 43545219 - PORTILLO QUISPE, JAVIER		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	24/09/2010	Fecha de Inicio de Actividades:	24/09/2010
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	-		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 9009 - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES N.C.P.		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	NINGUNO		
Sistema de Emisión Electrónica:	RECIBOS POR HONORARIOS AFILIADO DESDE 01/08/2011		
Emisor electrónico desde:	01/08/2011		
Comprobantes Electrónicos:	RECIBO POR HONORARIO (desde 01/08/2011)		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones:	NINGUNO		
Fecha consulta: 11/05/2021 18:02			