



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO INSTITUTOS
SUPERIORES DE EDUCACIÓN PRIVADA: CASO ISEP
CLAM, DISTRITO DE AYACUCHO, 2020**

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

AUTORA

VENTURA LOAYZA, SEYLA MILAGROS

ORCID: 0000-0003-2993-2488

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

AYACUCHO – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Ventura Loayza, Seyla Milagros

ORCID: 0000-0003-2993-2488

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

ASESOR

Centurión Medina Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

León Vigo Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Patiño Niño Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

León Vigo Maritza
Presidente

Patiño Niño Víctor Helio
Miembro

Limo Vásquez Miguel Ángel
Miembro

Centurión Medina Reinerio Zacarías
Asesor

DEDICATORIA

Dedico este proyecto principalmente a nuestro gran señor divino, que hace posible que podamos alcanzar nuestras metas y objetivos. También a mi familia, que son el pilar fundamental de mi existencia.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por las enseñanzas brindadas durante mis años de educación universitaria y que hoy en día me permiten ser una profesional. Así como también a cada uno de mis docentes que con esfuerzo y esmero guiaron mis pasos dentro de la universidad.

Al Instituto Superior de Educación Privada Clam, por darme la confianza y brindarme los alcances necesarios para la realización de la presente tesis.

Debo agradecer de manera especial y sincera al Mgtr. Quispe Medina, Wilber por haberme guiado en la elaboración de este trabajo de investigación, bajo su dirección, su confianza, su capacidad y apoyo invaluable, por guiar mis ideas, no solamente en el desarrollo de este proyecto, sino también en mi formación como investigadora.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Identificar las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020. La metodología utilizada fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 22 trabajadores del instituto ISEP Clam, por lo que se aplicó un cuestionario estructurado en base a 12 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: El 70% de los colaboradores realiza sus actividades con eficiencia y eficacia, el 41% destaca sus habilidades profesionales en su área de trabajo y el 64% realizan sus funciones basándose en sus competencias profesionales. Concluyendo que la mayoría de los trabajadores de la Institución ISEP Clam demostraron un alto desempeño laboral, debido a que realizan con efectividad sus labores y utilizan sus competencias profesionales para obtener un alto rendimiento en la empresa a excepción de sus habilidades, dimensión que resultó bajo en los trabajadores.

Palabras clave: Competencias, Desempeño, efectividad, habilidades.

ABSTRACT

The present investigation its general objective was to: Identify the characteristics of job performance in micro and small companies in the category of private education institutes: ISEP Clam case, Ayacucho district, 2020. The methodology used was applied with a quantitative approach, descriptive level and non-experimental cross-sectional design. The population and sample consisted of 22 workers from the ISEP Clam institute, for which a structured questionnaire based on 12 questions was applied, obtaining the following results: 70% of the collaborators carry out their activities efficiently and effectively, 41% highlights their professional skills in their area of work and 64% perform their duties based on their professional skills. Concluding that most of the workers of the ISEP Clam Institution demonstrated high job performance because they effectively perform their work and use their professional skills to obtain high performance in the company except for their skills, a dimension that was low in the workers.

Keywords: Competences, Performance, effectiveness, skills.

CONTENIDO

TÍTULO	i
EQUIPO DE TRABAJO	i
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR EQUIPO DE TRABAJO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO	vii
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS	¡Error! Marcador no definido.
I. INTRODUCCIÓN	10
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	14
III. HIPÓTESIS	29
IV. METODOLOGÍA	30
4.1. Diseño de la investigación	30
4.2. Población y muestra	31
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	32
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	33
4.5. Plan de análisis	33
4.6. Matriz de consistencia.....	35
4.7. Principios éticos.....	36
V. RESULTADOS	38
5.1 Resultados	388
5.2 Análisis de resultados.....	43
VI. CONCLUSIONES.....	611
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.....	69

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1. <i>Características en las micro y pequeñas empresas del rubro Institutos Superiores de Educación Privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020..</i>	398
Tabla 2. <i>Efectividad en las micro y pequeñas empresas del rubro Institutos Superiores de Educación Privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020</i>	42
Tabla 3. <i>Características de las competencias profesionales en las micro y pequeñas empresas del rubro Institutos Superiores de Educación Privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020</i>	40
Tabla 4. <i>Características de las habilidades interpersonales en las micro y pequeñas empresas del rubro Institutos Superiores de Educación Privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020</i>	41
Tabla 5: <i>Propuesta de Mejora del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020</i>	42

FIGURAS

Figura 1: <i>Edades de los trabajadores de ISEP Clam</i>	85
Figura 2: <i>Género de los trabajadores de ISEP Clam</i>	85
Figura 3: <i>Sus compañeros de trabajo, logran resolver las tareas que se les asigna adecuadamente</i>	86
Figura 4: <i>Sus colegas, se esfuerzan por cumplir las metas que la organización les plantea</i>	86
Figura 5: <i>Sus compañeros de trabajo, usan de manera óptima los recursos que la empresa les proporciona</i>	87
Figura 6: <i>Sus colegas, siempre buscan la manera de hacer más con los recursos con los que disponen</i>	87
Figura 7: <i>Consideras que la formación académica de tus compañeros de trabajo, cubre con lo que se requiere en la organización</i>	88
Figura 8: <i>Sus colegas de trabajo, son capaces de manejar la tecnología adecuadamente en pro de realizar sus actividades laborales cotidianas</i>	88
Figura 9: <i>Sus compañeros de trabajo, son capaces de analizar datos cuando una tarea así lo requiere</i>	89
Figura 10: <i>Cree que sus compañeros son buenos para resolver problemas relacionados con sus actividades laborales</i>	89
Figura 11: <i>Sus compañeros de trabajo, son respetuosos</i>	90
Figura 12: <i>Sus compañeros de trabajo, son tolerantes</i>	90
Figura 13: <i>Sus compañeros de trabajo no tienen miedo de expresar sus ideas</i>	91
Figura 14: <i>Sus compañeros de labores, resuelven conflictos interpersonales adecuadamente</i>	91

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las MYPE, según los datos del Consejo Internacional para la pequeña empresa, representan más del 90% del total de empresas que generan entre el 60% y el 70% del empleo y son responsables del 50% del Producto Interior Bruto (PIB) a nivel mundial. Según la ONU, “Las posibilidades que generan economía o de otros tipos, pueden ser la respuesta a las necesidades sociales de muchas personas y servir de base para la inclusión”. A pesar de su aportación al desarrollo mundial, las micro y pequeñas empresas tienen que hacer frente a muchas dificultades en su funcionamiento diario y crecimiento. (ONU, 2020)

Una de esas dificultades es el bajo desempeño laboral que existe en las empresas hoy en día, debido a que no cuentan con líderes en Recursos Humanos, ni priorizan el reclutamiento de personal con buen desempeño laboral, que va constituir un elemento de motivación y desarrollo de habilidades y destrezas. En México según el diario Economía hoy, mx. (2019) afirman que “se requiere aumentar el logro educativo y reducir la informalidad en el empleo, en aras de aumentar la productividad y mejorar el desempeño en el mercado laboral, asimismo, se requiere incrementar el logro educativo y reducir la informalidad del empleo”.

En el Perú, las MYPE desempeñan un papel central en el desarrollo de la economía nacional; sin embargo, la empresa solo invierte el 30% en capacitaciones para sus trabajadores. El desempeño laboral en nuestro país viene siendo afectado por el estrés que sufren los trabajadores, por diversos problemas familiares que tienen en casa, y por la incapacidad que tienen los jefes de delegar funciones, asimismo, por la falta de identidad con la institución que representan, y se frustran

muchos proyectos importantes por la incapacidad de trabajar en equipo (El Peruano, 2020).

Las MYPE en la región de Ayacucho, se pudo observar que los colaboradores, no son motivados por sus capacidades, habilidades y destrezas, que puedan demostrar. Es decir que aún no cuentan con un área de Recursos Humanos que les ayuden a tener un mejor desempeño en área laboral. No habiéndose modernizado de acuerdo a un mundo globalizado, donde hay que estar a la vanguardia de la tecnología y de las nuevas estrategias que se utilizan en la actualidad. Que pueda reclutar personal idóneo de acuerdo a sus capacidades, y al perfil que exige cada puesto de trabajo, debiendo tener especializaciones, asimismo, el personal elegido debe contar con habilidades y destrezas. (Curi, 2019)

El desempeño laboral es una de las variables más importantes de una empresa ya que afecta directamente a la rentabilidad de la misma. En nuestro país, como lo menciona Perañanda (2020) todavía existen fuertes falencias en los niveles de desempeño se refiere, este problema se presenta principalmente en las micro y pequeñas empresas, que es donde no se puede controlar y medir con eficiencia la productividad de los empleados.

En el instituto ISEP Clam, se pudo evidencia que los colaboradores trabajan de forma mecanizada durante años, y se imponen en un trabajo direccional, esto quiere decir, que las cosas se realiza tal como indica sus superiores o administrados del instituto, que son personal de confianza del gerente, causando serios problemas, porque como no se capacitan desconocen por ejemplo sobre temas como capacitaciones, talleres etc., haciendo caso omiso a la misma; por ello nació la inquietud de investigar acerca del desempeño laboral, por lo que se planteó el

siguiente enunciado: ¿Cuáles son las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Institutos Superiores de Educación Privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020?; tuvo como objetivo general: Identificar las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Institutos Superiores de Educación Privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020. Y se plantearon los siguientes objetivos específicos: Identificar la efectividad en las micro y pequeñas empresas del rubro Institutos Superiores de Educación Privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020; conocer las características de las competencias profesionales en las micro y pequeñas empresas del rubro Institutos Superiores de Educación Privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020; conocer las características de las habilidades interpersonales en las micro y pequeñas empresas del rubro Institutos Superiores de Educación Privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020 y elaborar un plan de mejora del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Institutos Superiores de Educación Privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020.

La presente investigación tiene justificación académica en función a lo establecido por el art. 64 del Reglamento de Investigación versión 014 de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, la cual señala la obtención del grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas, de igual forma se justifica teóricamente porque se recopila información basado en autores de la variable desempeño laboral, además sirve como fuente para futuras investigaciones de la misma variable. Como justificación social se da porque se beneficiará al Instituto Superior de Educación Privada ISEP Clam y a todos los institutos de este rubro, ya

que se recopilará información relacionada con el desempeño laboral en este sector, de tal manera de que estas empresas puedan mejorar sus procesos y estrategias relacionadas con este tema. Y por último tiene justificación metodológica ya que esta cuenta con métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron en la investigación que demuestra confiabilidad y a su vez la validez de las variables.

La metodología que se empleó fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y el diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 22 trabajadores de la empresa ISEP Clam. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado en base a 12 preguntas con la escala valorativa tipo “Likert”. Obteniendo los siguientes resultados: El 70% de los colaboradores realiza sus actividades con eficiencia y eficacia, el 41% destaca sus habilidades profesionales en su área de trabajo y el 64% realizan sus funciones basándose en sus competencias profesionales. Concluyendo que la mayoría de los trabajadores de la Institución ISEP Clam demostraron un alto desempeño laboral debido a que realizan con efectividad sus labores y utilizan sus competencias profesionales para obtener un alto rendimiento en la empresa a excepción de sus habilidades, dimensión que resultó bajo en los trabajadores.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

1.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Alava & Gómez (2016), en su investigación *Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014*, tuvo como principal objetivo: Analizar la influencia de la administración de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal. La metodología fue descriptiva, la muestra fue de 140 personas, utilizando un cuestionario. Como resultado se obtiene “que un gran porcentaje de encuestados está inconforme con los procesos de selección del personal, capacitación y compensaciones; La investigación llegó a la conclusión que se cumplió a cabalidad, en efecto, las teorías con respecto a la administración del recurso humano o manejo de personal, demuestran que éstas provienen de una época muy antigua y esto influye en el desempeño laboral”.

Zans (2017), en su investigación *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa*, tuvo como objetivo principal: Analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. La metodología fue cuantitativa, diseño no experimental, como población a 34 personas y la muestra 25, aplicando una entrevista con 30 preguntas. Los resultados obtenidos indican que “el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en

mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo, que favorece a un buen desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes”. La investigación llegó a la conclusión de que los trabajadores docentes y administrativos de la facultad consideran que el mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar.

Meza (2018), en su investigación *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas*, su principal objetivo de esta investigación fue: la identificación del nivel en el que están ubicados el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, México. La metodología fue de tipo descriptiva, se utilizó un diseño correlacional, se aplicó a una población de 135 trabajadores, empleando un cuestionario. Como resultado se encontró que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($r = .569$, $p = .000$), lo que permite inferir que, cuanto mejor sea el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, los empleados tendrán un mejor desempeño laboral. Otro resultado importante fue que el estatus laboral influye en la percepción del clima organizacional. Obteniendo las siguientes conclusiones “existe relación entre las dos variables, esto quiere decir que si se tiene un buen clima organizacional también se tendrá un buen desempeño laboral por parte de los trabajadores de la Universidad Linda Vista, por lo que demostraron unos resultados favorables con relación al clima organizacional, debido a que los trabajadores de la universidad tuvieron una percepción positiva del clima de organizacional en su lugar de trabajo”.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Apaza (2018) en su investigación *Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas – Cusco, 2018*, realizada en Lima, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue determinar los niveles de desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas – Cusco, 2018. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño transversal. El resultado muestra los niveles de desempeño laboral, de los 84 encuestados, la mayoría presentan un nivel regular de desempeño laboral que corresponde al 48,8% de los trabajadores, seguido del 46,4% que presentan un nivel bueno y sólo el 4,8% presentan un nivel deficiente de desempeño laboral. La investigación llegó a la conclusión de que de los 84 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas, el 48,8% presenta un nivel regular de desempeño laboral. Esto quiere decir que, el comportamiento del trabajador, frente a sus obligaciones y deberes laborales para lograr los objetivos dentro de la municipalidad es Regular.

Fuentes (2018) en su investigación *Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Empresa New Deal, Miraflores 2018*, realizada en Lima, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue describir la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa New Deal Miraflores 2018. La metodología fue de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, y correlacional con corte transversal. Los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los empleados de la empresa New Deal sobre la gestión del talento humano. Solo 8% (4) manifiestan que el sistema de gestión del talento humano usado en la empresa siempre se aplica, mientras que 34% (17) y 32%

(16) de los encuestados consideran que este se aplica casi nunca o nunca de manera respectiva. La investigación llegó a la conclusión de que se logró contrastar e identificar que la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa New Deal, Miraflores, 2018 se relacionan de manera positiva. Por lo que, cuando hay una mejor gestión del talento humano en la empresa se mejora el desempeño laboral de los empleados de la empresa.

Tapia (2017) en su investigación *Desempeño laboral de los trabajadores del área de conversiones en la empresa GM Conversiones S.A del distrito de lima, año 2015*, realizada en Lima, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue determinar las características del desempeño laboral de los trabajadores en el área de conversión de la empresa GM Conversiones S.A del Distrito de Lima 2015. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, transversal. Como resultados podemos decir que el desempeño laboral en la empresa en un 80 % es excelente y 20% bueno. Estos resultados nos revelan que la empresa no presenta dificultades que puedan poner en riesgo el desempeño de los trabajadores, ya que se muestra que las dimensiones mencionadas representan una fortaleza, pero a la vez se observa que existe leves tendencias negativas, La investigación llegó a la conclusión de que el desempeño laboral en la empresa en un 80 % excelente y 20% bueno, según la percepción de los trabajadores del área de conversiones de la empresa GM Conversiones.

2.1.3 Antecedentes locales

Pilar (2018) en su investigación *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018*, su principal objetivo de esta investigación fue: Determinar la gestión del talento

humano y su relación con el desempeño laboral en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018. La metodología fue de tipo descriptiva que se utilizó un diseño correlacional, utilizando el cuestionario y una población de 42 colaboradores. Como resultado se obtuvo que el 18% de los trabajadores y funcionarios encuestados, consideran “Excelente” el desempeño laboral, el 29% lo considera como “Bueno”. En tanto que, el 23% de los encuestados lo consideran como “Regular”. Por consiguiente, el 18% de los encuestados lo consideran como “Deficiente”. Finalmente, el 12% de los trabajadores y funcionarios encuestados consideran como “Muy deficiente” el desempeño laboral en el Gobierno Regional de Ayacucho. La investigación llegó a la conclusión de que “existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores y funcionarios del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018; con un nivel de correlación positiva de 0,934. Por lo tanto, tomando en consideración el coeficiente de variabilidad ($r^2 = 0,872$)”.

Caulla (2018) en su investigación *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho, 2018*, realizada en Ayacucho, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue determinar la relación de la Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho, 2018. La metodología fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo correlacional. Como resultado se obtuvo que el Coeficiente de Correlación es 0.905, por lo que existe una relación fuerte directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral, con el valor p (nivel de significancia) es 0.000 valor

que es menor a 0.05. por lo tanto: se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis de Investigación (H_a), con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%. La investigación llegó a la conclusión de que la inteligencia emocional se relaciona significativamente en el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano e buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018. Con el coeficiente de correlación es 0.905, por lo que existe una relación fuerte directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

Cabrera (2018) en su investigación *Características del compromiso y el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018*, realizada en Ayacucho, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue describir las características del compromiso y desempeño laboral de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito Ayacucho, 2018. La metodología fue de tipo aplicada cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental transversal. Los resultados mostraron, respecto al compromiso afectivo, que el 55% de los trabajadores no se encuentran satisfechos con la comunicación que se práctica en la empresa, mientras que el 45% manifestó lo contrario. Respecto al compromiso continuo, el 50% de los trabajadores, se sienten satisfechos con sus actividades; mientras que el 50% no. Respecto al compromiso normativo, el 56.7% de los trabajadores manifestaron que las empresas no establecen mecanismos de motivación, mientras que el 43.3% manifiestan lo contrario. Respecto a la eficiencia el 43.3% de los trabajadores consideraron que no cuenta con habilidades para las actividades que realizan, mientras que el 56.7% consideró lo contrario. Respecto a la eficacia, el 55% de los trabajadores manifestó no ser solidario con sus compañeros, mientras que el 45%. La

investigación llegó a la conclusión de que el compromiso laboral en las empresas del rubro venta de celulares viene afectando el desempeño laboral de dichos trabajadores lo cual viene limitando el cumplimiento de objetivos y metas de dichas empresas en la ciudad de Ayacucho.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Variable - Desempeño laboral

El desempeño laboral está presente en la evaluación de todas las empresas y se utiliza para fomentar un ambiente laboral óptimo para que los trabajadores puedan demostrar sus capacidades y habilidades. Existen muchos programas de evaluación de desempeño que utilizan las empresas como herramienta e identificar el mérito respectivo. Así lo mencionan los siguientes autores:

Acosta (2018), nos menciona que el desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo con eficiencia, eficacia, efectividad, competencias profesionales, habilidades interpersonales, motivación, valores éticos y que según los expertos está directamente relacionadas con las exigencias técnicas, productivas y los resultados que la empresa espera de él o de ellos. El desempeño laboral es la manera que los trabajadores realizan sus actividades, donde el colaborador manifiesta que las competencias laborales integra un sistema de conocimientos, habilidades, y valores que ayudan a alcanzar los resultados que se esperan. (Robbins y Coutler, citados en Tapia, 2017).

El desempeño laboral es “el rendimiento laboral de los trabajadores, en función de sus habilidades técnicas, donde se muestran la motivación por

parte de los trabajadores en sus horarios de trabajo, además de tener una comunicación, que va a permitir tener una buena y asertiva relación con los compañeros de trabajo y los jefes” (Caulla, 2018).

Según los autores, una organización exige al trabajador descubrir e implementar nuevas técnicas para alcanzar resultados. En algunas ocasiones los errores permiten poder alcanzar el éxito, es por ello que implementar los objetivos por parte de las organizaciones y evaluar periódicamente el comportamiento de los colaboradores permite alcanzar los resultados esperados.

Dimensiones del desempeño laboral

Para ofrecer una mejor atención a los clientes se debe considerar los siguientes factores que se encuentran correlacionados e influyen de manera directa en el desempeño laboral de los colaboradores.

Dimensión 1 - Efectividad

Hoy en día las organizaciones muestran más interés en la evaluación de la efectividad del desempeño, específicamente porque esta muestra grandes beneficios y aspectos para la misma en diferentes puntos de vista. El autor Salcedo y Quijano expresan que:

La efectividad es el equilibrio entre eficiencia y eficacia, es decir; que llevar a cabo un correcto ejercicio de la administración, consiste en asegurar que ambas se den de la mejor manera, para que de esta manera se pueda lograr la efectividad organizacional” (Salcedo et al., 2019).

Quijano, citado en Rojas et al., (2018) manifiesta que la efectividad es el resultado de la eficacia y la eficiencia, definiendo la eficacia como la relación

entre las salidas obtenidas y las salidas esperadas (SO/SE); y la eficiencia como la relación de salidas obtenidos entre los insumos utilizados (SO/IU). Covey citado en Villasmil Molero et al., (2018) manifiesta que la efectividad es el equilibrio entre dos variables, “la capacidad para obtener resultados extraordinarios en el día de mañana, cuando se generan hechos que producen satisfacción en el logro de metas o de objetivos, o al cubrir necesidades esenciales de vida como salud, vivienda, educación entre otros”.

Indicadores de efectividad

Eficacia: “Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno” (Fernández y Sánchez, citados en Rojas et al., 2018).

Eficiencia: “Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” (Fernández y Sánchez, citados en Rojas et al., 2018)

Dimensión 2 - Competencias profesionales

Se puede definir que una competencia es el conjunto de habilidades y conocimientos que permiten un mejor desempeño del trabajador según las exigencias y objetivos de la empresa. Los autores afirman que:

Las competencias profesionales son resultado de un proceso de formación académica que se sustenta en el perfil de una persona y que se ve desarrollada en su quehacer profesional, esto incluye la resolución de problemas complejos, uso de las nuevas tecnologías, y el análisis de datos. (Nuñez et al., 2018)

Una competencia es un conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas relativas a la profesión, que se deben reunir para satisfacer los requerimientos de la sociedad, además las competencias son capacidades que el individuo desarrolla poco a poco en el transcurso del proceso educativo y son evaluadas en diversas etapas (Vigo Vargas, citado en Chávez et al., 2019)

Indicadores de competencias profesionales

Formación académica

Sánchez (2018) menciona que la formación académica es un conjunto de conocimientos adquiridos, los cuales son una herramienta que ayudan a consolidar las competencias que uno posee.

Tecnología

La tecnología es una herramienta para hacer más eficientes los procesos de producción por tanto, el uso y su aplicación de estas tecnologías deben resultar en soluciones a las distintas amenazas que puedan afectar a las diversas tareas y acciones de una empresa (Badii et al., 2017).

Análisis de datos

El análisis de datos es fundamental en los procesos rendimiento, seguimiento, uso de tecnologías, entre otros; al no utilizar las técnicas más adecuadas se obtiene obstrucción, receso, estancamiento y lentitud (Naranjo et al., 2018).

Resolución de problemas

Es una estrategia de intervención encaminada a ayudar al sujeto a hacer disponibles una variedad de alternativas de respuesta para enfrentar- se a una situación problemática (Hernández et al., 2018).

Dimensión 3 - Habilidades interpersonales

La evaluación del desempeño se debe de relacionar como un elemento factible para recursos humanos porque toda organización busca la obtención del talento humano para obtener mejores resultados finales en las unidades del negocio. Además, la misma se debe de realizar con procesos que sean simples y no estructurados, esto para que las dos partes obtengan o intercambien ideas e información para más precisa, según los autores:

las habilidades interpersonales son las que favorecen nuestras relaciones sociales con las personas de nuestro entorno, entre las más importantes podemos mencionar al respeto, la asertividad, la resolución de conflictos, tolerancia, compañerismo, cooperación, etc. (Gonzaga, 2017).

Las habilidades interpersonales “son actitudes y hábitos necesarios para tener la apropiada interacción con los demás, ya sea en el ámbito laboral o educativo”, también establecen la interacción mutua entre dos o más sujetos y en muchas oportunidades el ambiente laboral es el medio principal para observar las relaciones sociales de los sujetos de manera favorable (Braithwaite & Shrodt, citados en Mariño, 2019)

Indicadores de habilidades interpersonales

Respeto

Es un valor que permite al ser humano reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos (Donohue, 2018).

Tolerancia

Es el respeto y la aceptación que se tiene hacia opiniones, creencias, sentimientos o ideas de otros, incluso cuando difieren o son antagónicas a las propias (Salinas & Torres, 2020).

Asertividad

Kelly citada en Romero & Castillo (2019) sostiene que la asertividad es la capacidad que tiene un individuo de transmitir otros sus opiniones, creencias o sentimientos.

Resolución de conflictos

La resolución de conflictos es un proceso continuo; una vez que se resuelve un conflicto surgirá casi siempre otro, ya que los sistemas de interacción no están aislados (Pérez, 2017).

2.3. Marco conceptual

Gestión de calidad

La gestión de la calidad se encarga de la búsqueda de cualquier proceso que conlleva al éxito en la prestación de un servicio o la venta de un producto.

Pérez y Gardey, citados en Rosales (2017) manifiestan que “Gestión de Calidad es el mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos, el objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera que los clientes estén conformes con los productos y servicios”.

Por lo tanto, permita que estos procedimientos se realicen en función de calidad y permita que los productos y servicios que reciban los clientes estén bajo el poder de la calidad de esa manera se sientan satisfechos y se produzca fidelidad y sobre todo generen más venta y ganancias para la empresa.

La gestión de calidad “como el conjunto de actividades de la función general en la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades que se implantan por medios tales como la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad, todos ellos forman parte de la gestión de calidad y deben ser puestos en juego para conseguir los resultados necesarios y esperados en la empresa”. (Cortés Sánchez, 2017)

González (2016) las Normas ISO 9001 2015 (Organización internacional de estandarización), Son normas que establecen los requisitos y los elementos mínimos que comprenden los sistemas de calidad, sin embargo, no pretende uniformizar o estandarizar dichos sistemas, su función principal es buscar la estandarización de normas y productos y seguridad para las empresas u organismos públicas y privadas a nivel mundial. El comité 176 es quien realiza el tema de la ISO 9000, integrada por más de 156 países interesados.

Micro y pequeña empresa

Las MYPES son formas específicas de organización económica en actividades industriales y de servicios que combinan capital, trabajo y medios productivos para obtener un bien o servicio que se destina a satisfacer diversas necesidades para un sector y un mercado determinado.

Según el Art. 2 de la Ley 28015, la Micro y Pequeña Empresa es “la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción,

transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (SUNAT, 2019).

Características de las micro, pequeñas y medianas empresas

Para Torres (2021), Modificado en el (Artículo 5) mediante ley 30056. Según Ley 30056 las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales: Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. Dicha ley también indica que el incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

Importancia

Torres (2021) afirma que las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas, la importancia de las

MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a: Proporcionan abundantes puestos de trabajo, reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso, incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población, son la principal fuente de desarrollo del sector privado, mejoran la distribución del ingreso, contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Ventajas y desventajas de ser persona natural

Torres (2021) señala las ventajas y desventajas de las micro y pequeñas empresas.

Ventajas: Torres (2021) menciona que su creación y su liquidación son sencillas, el control y administración del negocio dependen única y exclusivamente de la persona natural, las normas regulatorias a las que se encuentra sometida son mínimas.

Desventajas: Torres (2021) menciona que la responsabilidad es ilimitada, lo que quiere decir que, si existen obligaciones pendientes, responde la persona natural con todo su patrimonio, el capital de la empresa se encuentra limitado a las disponibilidades de la persona natural. Consecuentemente, el crecimiento y las posibilidades de obtener créditos resultan restringidos, cualquier impedimento de la persona.

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación no se formuló hipótesis general ni específicas debido a que es una investigación de tipo descriptiva.

Hernández & Mendoza (2018), expresan que “no siempre debemos establecer hipótesis. Formulamos o no hipótesis dependiendo del alcance inicial del estudio, el cual, a su vez, depende del planteamiento del problema”. “Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son solamente aquellas que tienen un alcance correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra, un dato o un hecho”.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada debido a que la se basa en una necesidad social práctica por resolver.

Soto (2018), expresa que las investigaciones aplicadas “se centra en resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo cultural y científico”.

Nivel de investigación

La investigación realizada fue de nivel descriptivo ya que pretende dar a conocer aspectos de la variable que conciernen a sus características propias en el objeto de estudio, en este caso la cooperativa en cuestión.

Hernández & Mendoza (2018), mencionan que las investigaciones de nivel descriptivo “tiene como objetivo indagar una o más variables en una población, para el caso en estudio se describe en la situación que se encuentra la empresa u objeto de estudio”.

Diseño de la investigación

El estudio fue de diseño no experimental debido a que múltiples autores e investigadores señalan que el diseño experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes.

Hernández & Mendoza (2018), el diseño no experimental “se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”.

4.2. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por los 22 trabajadores de la Institución Superior de Educación Privada: Caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020.

Según Tomayo (2017), “la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (P.114).

Muestra

Ya que la muestra es pequeña se utilizó toda la población constituida por los 22 trabajadores de la Institución Superior de Educación Privada: Caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020.

Según Tomayo (2017), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”.

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desempeño Laboral	Acosta (2018), nos menciona que el desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo con eficiencia, eficacia, efectividad, competencias profesionales, habilidades interpersonales, motivación, valores éticos y que según los expertos está directamente relacionadas con las exigencias técnicas, productivas y los resultados que la empresa espera de él o de ellos.	La variable “Desempeño laboral” se medirá utilizando la técnica de la encuesta y se utilizará para ello un cuestionario de 12 preguntas.	Efectividad	Eficacia Eficiencia	¿Sus compañeros de trabajo, logran resolver las tareas que se les asigna adecuadamente? ¿Sus colegas, se esfuerzan por cumplir las metas que la organización les plantea? ¿Sus compañeros de trabajo, usan de manera óptima los recursos que la empresa les proporciona? ¿Sus colegas, siempre buscan la manera de hacer más con los recursos con los que disponen?	Nominal
			Competencias profesionales	Formación académica Tecnología Análisis de datos Resolución de problemas	¿Consideras que la formación académica de tus compañeros de trabajo, cubre con lo que se requiere en la organización? ¿Sus colegas de trabajo, son capaces de manejar la tecnología adecuadamente en pro de realizar sus actividades laborales cotidianas? ¿Sus compañeros de trabajo, son capaces de analizar datos cuando una tarea así lo requiere? ¿Cree que sus compañeros son buenos para resolver problemas relacionados con sus actividades laborales?	
			Habilidades interpersonales	Respeto Tolerancia Asertividad Resolución de conflictos	¿Sus compañeros de trabajo, son respetuosos? ¿Sus compañeros de trabajo, son tolerantes? ¿Sus compañeros de trabajo no tienen miedo de expresar sus ideas? ¿Sus compañeros de labores, resuelven conflictos interpersonales adecuadamente?	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Como técnica de recolección de datos se optó por la encuesta y como instrumentos un cuestionario estructurado en base a 12 preguntas con respuestas de escala Likert, dirigido a los 42 trabajadores de la organización para medir lo concerniente a las dimensiones e indicadores de la variable de estudio.

Zapata (2017), describe que la “Encuesta puede definirse como un conjunto de técnicas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupo de individuos que integran la población estudiada”.

Hernández & Mendoza (2018), define el “instrumento del cuestionario como un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis”.

Zapata (2017) menciona que “se utilizó como medida valorativa la escala de tipo likert debido a que se trata de factores que perceptibles por parte de los trabajadores con respecto a una variable cualitativa”.

4.5. Plan de análisis

Para la elaboración del plan de análisis se procedió a llenar los datos en una hoja de cálculo del programa de Microsoft Excel, procesando los resultados en tablas de distribución de frecuencia absoluta y relativa porcentuales de la variable desempeño laboral, junto con sus respectivas figuras y estadísticas, por último, se realizó la discusión sobre los resultados, por variables y dimensiones. Se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los objetivos. Para la transcripción del informe de tesis se utilizó el programa de Microsoft Word, de la misma manera, se

empleó el programa Power Point para la sustentación y presentación del informe final y la evaluación del jurado el PDF, que a su vez fue verificado por el programa Anti plagio Turnitin para indicar el índice de similitud que tiene la presente investigación.

Westreicher (2020), considera que “el análisis de datos es el estudio exhaustivo de un conjunto de información cuyo objetivo es obtener conclusiones que permitan a una empresa o entidad tomar una decisión. Es decir, nos referimos a la examinación e interpretación de una base de datos. Esto, con el fin de llegar a la resolución de un problema o cuestionamiento”.

4.6 Matriz de consistencia

Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020.

Enunciados del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variable	Metodología	Plan de análisis
<p>Problema general ¿Cuáles son las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la efectividad en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020? 2. ¿Cuáles son las características de las competencias profesionales en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020? 3. ¿Cuáles son las características de las habilidades interpersonales en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020? 4. ¿Cómo implementar la mejora del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020? 	<p>Objetivo general Identificar las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la efectividad en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020. 2. Conocer las características de las competencias profesionales en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020. 3. Conocer las características de las habilidades interpersonales en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020. 4. Elaborar un plan de mejora del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020 	<p>En la presente investigación no se formuló hipótesis general ni específicas debido a que es una investigación de tipo descriptiva.</p> <p>Hernández & Mendoza (2018), expresan que “no siempre debemos establecer hipótesis. Formulamos o no hipótesis dependiendo del alcance inicial del estudio, el cual, a su vez, depende del planteamiento del problema”</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>Tipo: Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p> <p>Población y muestra: 22 trabajadores de la empresa ISEP Clam</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Para la elaboración del plan de análisis se procedió a llenar los resultados en una hoja de cálculo del programa de Microsoft Excel, mediante tablas de distribución con sus respectivas figuras y estadísticas. Para la transcripción del informe de tesis se utilizó el programa de Microsoft Word, de la misma manera, se empleó el programa Power Point para la sustentación y presentación del informe final y la evaluación del jurado el PDF, que a su vez fue verificado por el programa Anti plagio Turnitin para indicar el índice de similitud.</p>

4.7. Principios éticos

El código de ética para la investigación versión 003 son ideales que permiten parametrar una determinada actividad, ULADECH (2020) menciona que toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios:

Protección a las personas

Se protegió la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad, de las personas involucradas en el estudio.

Libre participación y derecho a estar informado

Se les informó sobre los propósitos y finalidades de la investigación; así mismo contar con la libre participación a través de un documento para su aprobación y firma de la persona en estudio y por voluntad propia.

Seguidamente de resolver las dudas de los dueños y las micro y pequeñas empresas.

Beneficencia no maleficencia

Se aseguró el bienestar de las personas que participaron en la investigación. En ese sentido, se les mencionó a los microempresarios que toda información otorgada por parte de ellos no causaría ningún daño a la organización ni afectaría en las funciones que se realizaron, además fueron anónimas las respuestas del cuestionario.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

Para dar un aporte al medio ambiente y conservación de la naturaleza, se aplicó el cuestionario en papeles reciclados, teniendo en cuenta el estado

actual del medio ambiente. De la misma forma no se utilizó los medios electrónicos para ahorrar energía.

Justicia

Se realizó la encuesta con un trato amable de parte del investigador detallándoles el motivo e importancia de la encuesta y su participación, también se entregó un modelo de consentimiento informado para cada uno de ellos. Y por último se les comunicó que, si están interesados en saber los resultados de la investigación, se les haría llegar el correo electrónico del encargado del estudio.

Integridad científica

Se informó que los datos personales de cada participante en la investigación solo se emplearían en el consentimiento informado. Además de que las respuestas solo serían utilizadas en la realización de la tabulación del estudio. Así mismo se les informó que los resultados obtenidos no serán manipulados ni alterados a conveniencia.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1.

Características en las micro y pequeñas empresas del rubro Institutos Superiores de Educación Privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020

Características en las micro y pequeñas empresas	N	%
Edad del trabajador (a) de la empresa		
De 18 a 28 años	4	14.00
De 29 a 49 años	11	53.00
De 50 a más años	7	33.00
Total	22	100.00
Genero de encuestado		
Masculino	12	55.00
Femenino	10	45.00
Total	22	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del instituto ISEP Clam , distrito de Ayacucho, 2020

Tabla 2.

Efectividad en las micro y pequeñas empresas del rubro Institutos Superiores de Educación Privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020

Efectividad	N	%
Los compañeros de trabajo logran resolver las tareas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	5.00
A veces	5	23.00
Casi siempre	6	27.00
Siempre	10	45.00
Total	22	100.00
Los compañeros se esfuerzan por cumplir las metas que la organización		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	14.00
A veces	7	32.00
Casi siempre	10	45.00
Siempre	2	9.00
Total	22	100.00
Los compañeros usan de manera óptima los recursos que la empresa les proporciona		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	14.00
A veces	4	18.00
Casi siempre	8	36.00
Siempre	7	32.00
Total	22	100.00
Los compañeros buscan la manera de hacer más con los recursos que disponen		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	9.00
A veces	2	9.00
Casi siempre	9	41.00
Siempre	9	41.00
Total	22	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del instituto ISEP Clam , distrito de Ayacucho, 2020

Tabla 3.

Características de las competencias profesionales en las micro y pequeñas empresas del rubro Institutos Superiores de Educación Privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020

Competencia profesionales	N	%
La formación académica de tus compañeros cubre con lo que se requiere en la organización		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	5.00
A veces	5	23.00
Casi siempre	7	32.00
Siempre	9	41.00
Total	22	100.00
Los compañeros son capaces de manejar la tecnología adecuadamente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	7	32.00
Casi siempre	7	32.00
Siempre	8	36.00
Total	22	100.00
Los compañeros son capaces de analizar datos cuando una tarea así lo requiere		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	14.00
A veces	7	32.00
Casi siempre	6	27.00
Siempre	6	27.00
Total	22	100.00
Los compañeros son buenos para resolver problemas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	14.00
A veces	6	27.00
Casi siempre	6	27.00
Siempre	7	32.00
Total	22	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del instituto ISEP Clam , distrito de Ayacucho, 2020

Tabla 4.

Características de las habilidades interpersonales en las micro y pequeñas empresas del rubro Institutos Superiores de Educación Privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020

Habilidades interpersonales	N	%
Los compañeros de trabajo son respetuosos		
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	9	41.00%
A veces	10	45.00%
Casi siempre	2	9.00%
Siempre	1	5.00%
Total	22	100.00%
Los compañeros de trabajo son tolerantes		
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	2	9.00%
A veces	13	59.00%
Casi siempre	2	9.00%
Siempre	5	23.00%
Total	22	100.00%
Los compañeros de trabajo no tienen miedo de expresar sus ideas		
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	3	14.00%
A veces	12	54.00%
Casi siempre	4	18.00%
Siempre	3	14.00%
Total	22	100.00%
Los compañeros de labores resuelven conflictos interpersonales adecuadamente		
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	3	9.00%
A veces	11	50.00%
Casi siempre	6	27.00%
Siempre	3	14.00%
Total	22	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del instituto ISEP Clam , distrito de Ayacucho, 2020

Tabla 5:

**Plan de mejora del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada:
caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020**

PROBLEMAS ENCONTRADOS	CAUSAS	APLICACIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
El 41% de los trabajadores consideran que sus compañeros de trabajo, son irrespetuosos.	El administrador no establece normas de convivencia en el área laboral	Implementar Comités de Convivencia Laboral y realizar un Manual de Convivencia y/o Reglamentos de trabajo, teniendo como objetivo la prevención y solución de las situaciones causadas por conductas de acoso laboral.	Administrador
El 59% de los trabajadores consideran que sus compañeros de trabajo, son en ocasiones intolerantes.	Asumen demasiada carga y presión laboral en las actividades de los trabajadores	La técnica del zig-zag nos puede ayudar a mejorar la paciencia y a aprender a ser constantes. Los trabajadores intolerantes a la frustración presentan pensamientos dicotómicos (todo o nada, bien o mal blanco o negro, perfecto o inútil). Esta técnica pretende que la persona entienda que hay altibajos y matices en todas las situaciones.	Responsable de área
El 54% de los trabajadores consideran que tienen miedo de expresar sus ideas.	Falta de confianza y compañerismo entre los integrantes de la empresa.	Realizar sesiones de brainstorming o lluvia de ideas, esta técnica ayuda a buscar una solución a un problema y también a generar aún más ideas. Por eso, es importante que no se juzguen las ideas de los demás, solo de esta forma, las personas se sentirán libres de expresar lo que piensan.	Responsable de área
El 50% de los trabajadores consideran que sus compañeros no resuelven conflictos interpersonales adecuadamente	Falta de una comunicación asertiva entre los trabajadores de la empresa.	La comunicación de tipo asertivo es la forma más adecuada para dirigirnos entre los trabajadores, ya que es la mejor manera de expresar lo que queremos decir sin que el otro interlocutor se sienta agredido. Además, comunicar de forma asertiva nos ayuda a potenciar que el mensaje sea asumido con más facilidad y de forma más clara.	Encargado de recursos humanos

5.2 Análisis de resultados

En cuanto al objetivo general: Identificar las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020.

Según los resultados de la investigación, existe un alto desempeño laboral en el Instituto ISEP Clam, gracias a una adecuada efectividad en los trabajadores y competencias profesionales, a excepción de las habilidades interpersonales, dimensión que resultó regular en los trabajadores. Estos factores incentivan a realizar con eficiencia sus actividades en la empresa.

Resultados se comparan con el estudio de Tapia (2017) en su investigación denominada “Desempeño laboral de los trabajadores del área de conversiones en la empresa GM Conversiones S.A del distrito de lima, año 2015.”, la investigación llegó a la conclusión de que el desempeño laboral en la empresa en un 80 % excelente y 20% bueno, según la percepción de los trabajadores del área de conversiones de la empresa GM Conversiones.

Como se puede observar en ambas investigaciones existe similitud en sus resultados, demostrando que el desempeño laboral es un valor importante que se espera obtener en la empresa a través de diferentes factores en un periodo de tiempo; es decir que, sí se toma en cuenta el aporte de Acosta (2018), nos menciona que el desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo con eficiencia, eficacia, efectividad, competencias profesionales, habilidades interpersonales, motivación, valores éticos y que según los expertos está directamente relacionadas con las exigencias técnicas, productivas y los resultados que la empresa espera de él o de ellos.

Características en las micro y pequeñas empresas del rubro Institutos Superiores de Educación Privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020

Edad: De 22 trabajadores de la empresa ISEP Clam que representan al 100% de los encuestados, el 14% (4 encuestados) tiene entre 18 y 28; mientras que el 53% (11 encuestados) tienen entre 29 y 49 años; por otra parte, el 33% (7 encuestados) tienen de 50 años a más. Por lo que la mayoría de los encuestados (53.00%) tienen entre 29 y 49 años.

Género: De 22 trabajadores de la empresa ISEP Clam que representan al 100% de los encuestados, el 55% (12 encuestados) son de género masculino; por otra parte, el 45% (10 encuestados) son de género femenino.

Ccaracterísticas de la efectividad en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020.

Sobre si sus compañeros de trabajo, logran resolver las tareas que se les asigna adecuadamente, 45% (10 encuestados) respondieron “Siempre”, según la tabla 4, sobre si sus colegas, se esfuerzan por cumplir las metas que la organización les plantea, el 45% (10 encuestados) respondieron “Casi siempre”, según la tabla 5, sobre si sus compañeros de trabajo, usan de manera óptima los recursos que la empresa les proporciona, el 36% (8 encuestados) respondieron “Casi siempre”, según la tabla 6, sobre si sus colegas, siempre buscan la manera de hacer más con los recursos con los que disponen, 41% (9 encuestados) respondieron “Siempre”. Estos resultados se comparan con lo obtenido por Cabrera (2018) quien encontró en su tesis Características del compromiso y el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018, que la efectividad

de los trabajadores dentro de la empresa mencionada es inadecuada ya que el 55% de los trabajadores no son solidarios con los compañeros de trabajo durante sus actividades y solo el 45% de los trabajadores sí son solidarios con los compañeros en las empresas de rubro de venta de celulares. Por lo que los resultados de ambas investigaciones discrepan.

El resultado de la investigación nos indica que los trabajadores demuestran una alta efectividad en la empresa, para obtener resultados extraordinarios en el día a día, aun cuando se producen satisfacción en el logro de metas o de objetivos, o al cubrir necesidades esenciales de vida como salud, vivienda, educación entre otros. Los datos de la investigación resultan muy semejantes al aporte de Salcedo (2019), quien define la efectividad como el equilibrio entre eficiencia y eficacia, es decir; que llevar a cabo un correcto ejercicio de la administración, consiste en asegurar que ambas se den de la mejor manera, para que de esta manera se pueda lograr la efectividad organizacional.

Características de las competencias profesionales en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020.

Sobre si considera que la formación académica de sus compañeros de trabajo, cubre con lo que se requiere en la organización, el 41% (9 encuestados) respondieron “Siempre”. Según la tabla 8, sobre si sus colegas de trabajo, son capaces de manejar la tecnología adecuadamente en pro de realizar sus actividades laborales cotidianas, 36% (8 encuestados) respondieron “Siempre”. Según la tabla 9, sobre si sus compañeros de trabajo, son capaces de analizar datos cuando una tarea así lo requiere, el 32% (7 encuestados) respondieron “A veces”. Según la tabla 10, sobre si

crea que sus compañeros son buenos para resolver problemas relacionados con sus actividades laborales, 32% (7 encuestados) respondieron “Siempre”.

Estos resultados se comparan con lo obtenido en Fuentes (2018) quien encontró en su tesis Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Empresa New Deal, Miraflores 2018 que los trabajadores de la empresa New Deal, con respecto si las competencias profesionales dentro de la organización mencionada son óptimas; Solo 8% manifiestan que siempre, el 0% casi siempre, el 20% a veces, el 28% casi nunca y el 44% nunca. Por lo que, los resultados de ambas investigaciones discrepan.

Estos resultados nos demuestran que los trabajadores del Instituto Clam si cumplen con las competencias profesionales en su área de trabajo, teniendo un conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas relativas a la profesión, en este caso, es contundente la cercanía al pensamiento de Nuñez (2018), quien considera que las competencias profesionales son resultado de un proceso de formación académica que se sustenta en el perfil de una persona y que se ve desarrollada en su quehacer profesional, esto incluye la resolución de problemas complejos, uso de las nuevas tecnologías, y el análisis de datos.

Ccaracterísticas de las habilidades interpersonales en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020.

Sobre si sus compañeros de trabajo, son respetuosos, el 45% (10 encuestados) respondieron “A veces”. Según la tabla 12, sobre si sus compañeros de trabajo, son tolerantes, el 59% (13 encuestados) respondieron “A veces”. Según la tabla 13, sobre si sus compañeros de trabajo no tienen miedo de expresar sus ideas, el 54% (12

encuestados) respondieron “A veces”. Según la tabla 14, sobre si sus compañeros de labores, resuelven conflictos interpersonales adecuadamente, el 50% (11 encuestados) respondieron “A veces”.

Estos resultados se comparan con lo obtenido por Cabrera (2018) quien encontró en su tesis Características del compromiso y el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018 que las habilidades de los trabajadores dentro de la empresa mencionada son adecuadas ya que el 56.7% de los trabajadores sí cuentan con habilidades necesarias para cumplir de manera exitosa. Por lo que los resultados de ambas investigaciones discrepan.

Estos resultados nos demuestran que no se valora lo suficiente las habilidades interpersonales de los trabajadores, siendo un factor vital e importante en el ambiente de trabajo de la empresa y el compañerismo mutuo entre los integrantes de la misma, de acuerdo a los datos mencionado, no está presente en el aporte de Gonzaga (2017), donde afirma que las habilidades interpersonales son las que favorecen nuestras relaciones sociales con las personas de nuestro entorno, entre las más importantes podemos mencionar al respeto, la asertividad, la resolución de conflictos, tolerancia, compañerismo, cooperación, etc.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales.

INVERSIONES EDUCATIVAS CUNA DE LA LIBERTAD AMERICANA E.I.R.L

Dirección: J.R GARCILAZO DE LA VEGA NRO 257 AYACUCHO –
HUAMANGA - AYACUCHO

2. Misión

Somos el Instituto que forma maestros integrales (competitivos, éticos, investigadores, críticos y creativos), con docentes altamente capacitados y comprometidos con la formación del docente, en un ambiente académico acogedor con infraestructura y equipos tecnológicos modernos.

3. Visión:

Somos la Escuela de Educación Superior referente del país que forma maestros integrales (competitivos, éticos, investigadores, críticos y creativos), produce y difunde conocimientos pedagógicos, es líder en la promoción y práctica de la interculturalidad crítica y promueve el desarrollo sostenible.

4. Objetivos empresariales:

- Desarrollar una gestión institucional centrada en la mejora de la formación docente.
- Mejorar el nivel de aprendizaje, la práctica preprofesional y la investigación en los estudiantes.
- Fortalecer la orientación, tutoría y acompañamiento a estudiantes.
- Reforzar el desempeño, investigación e innovación de los docentes formadores.

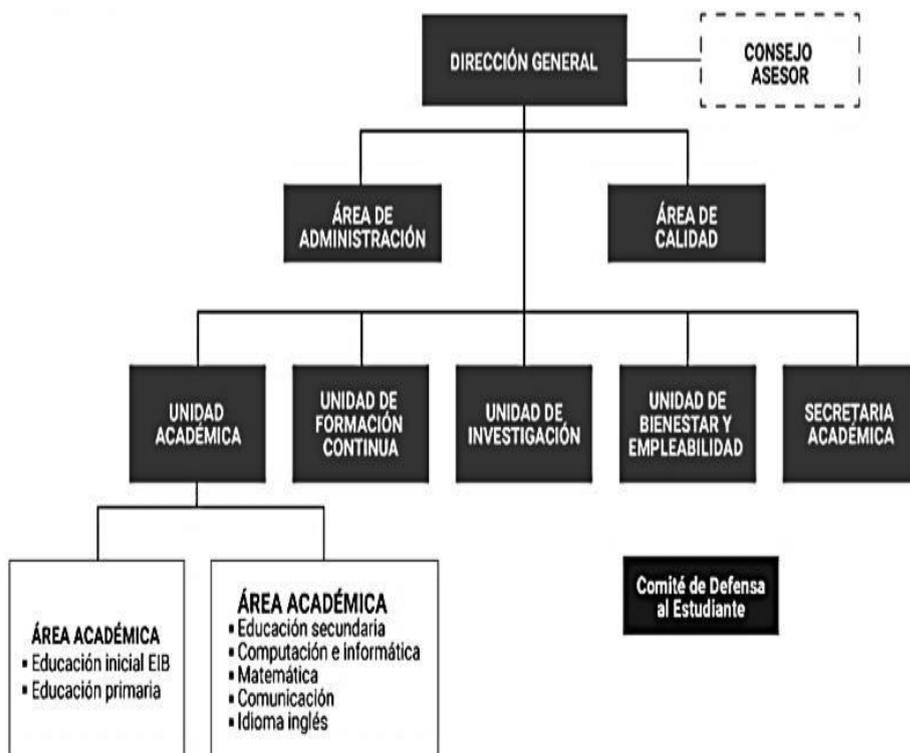
- Potenciar el seguimiento a egresados y la empleabilidad.
- Mejorar la infraestructura y equipamiento tecnológico.

5. Servicios:

El instituto CLAM ofrece los siguientes programas de estudios.

- Contabilidad
- Marketing
- Administración de Negocios Bancarios y Financieros
- Carreras Pedagógicas

6. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de funciones

Dirección General	Dueño de la empresa encargado de orientar y supervisar la aplicación de las políticas y normativas educativas, implementando procesos de mejora continua para el adecuado funcionamiento de la empresa.
Área de Administración	Se encarga de gestionar presupuestos financieros, contables, logísticos y programas educativos.
Área de Calidad	Se encarga de hacer cumplir los procedimientos del sistema de calidad, garantizando que se cumplan los estándares de calidad.
Unidad Académica	Se encarga de coordinar, programar, ejecutar, supervisar y evaluar las acciones pedagógicas.
Unidad de Formación continua	Se encarga de brindar talleres de capacitación, especializaciones, diplomados y educación a distancia de sus programas de estudio.
Unidad de Investigación	Se encarga de coordinar y gestionar las actividades de investigación del instituto.

Unidad de Bienestar y Empleabilidad	Se encarga de promover y ejecutar actividades que beneficien el desarrollo de los estudiantes. Apoyo frente a conflictos que puedan Promover y ejecutar actividades que beneficien el desarrollo de los estudiantes en el aspecto académico. Apoyo a estudiantes ante conflictos que puedan obstruir en su buen desempeño académico.
Secretaria Académica	Se encarga de organizar, monitorear y supervisar la gestión documental y archivo del instituto. Implementando acciones de control interno que permita fortalecer la gestión académica.

6.2. Diagnostico Empresarial

	FORTALEZA	DEBILIDADES
	<p>Contar con docentes calificados con experiencia técnica y capacitados en la programación de sílabos</p> <p>Instalaciones adecuadas que brindan un ambiente óptimo para recibir clases en aula.</p> <p>Ofrece distintos recursos Pedagógicos para aumentar el rendimiento académico del estudiante</p>	<p>Cuenta con poco espacio en la infraestructura para desarrollar completamente sus actividades</p> <p>Falta de un adecuado sistema de gestión del componente humano.</p> <p>Falta de una comunicación asertiva entre los trabajadores de la empresa.</p> <p>Asumen demasiada carga y presión laboral en las actividades de los trabajadores</p>
OPORTUNIDADES	FO	DO

<p>Experiencia en el mercado local</p> <p>Apertura de nuevas carreras con mayor demanda</p> <p>Profesionales con experiencia en gestión educativa</p> <p>Convenios con empresas para realizar prácticas preprofesionales</p> <p>Se encuentra ubicado en un lugar estratégico de fácil acceso para el personal y los estudiantes.</p>	<p>Capacitación para el manejo adecuado de nuevas tecnologías en el instituto</p> <p>Taller de entrenamiento por habilidades interpersonales en temas de tolerancia hacia los demás, comunicación asertiva horizontal.</p> <p>Mantener el liderazgo en la institución</p>	<p>Implementar y establecer Comités de Convivencia Laboral</p> <p>Desarrollar nuevas tecnologías y realizar supervisiones en el comportamiento de la institución</p> <p>Mantener los equipos e instalaciones adecuados acorde a la convivencia de los estudiantes.</p>
AMENAZAS	FA	DA
<p>Cambio de administración de acuerdo a la situación política del país</p> <p>La burocracia en los trámites ante los entes públicos</p> <p>Competitividad con otros institutos</p> <p>El desfase de los equipos como consecuencia de los avances tecnológicos</p>	<p>Dar mayor enfoque a los recursos pedagógicos, para aumentar el rendimiento académico de los estudiantes</p> <p>Establecer los cambios de política de adquisición de equipos que afectan a los estudiantes en el desarrollo profesional</p>	<p>Realizar una investigación para medir el grado de comportamiento y exigencias de los estudiantes</p> <p>Implementar estrategias dirigidas al desarrollo y crecimiento de nuevos equipos que mejoren las instalaciones del instituto</p> <p>Mejoramiento en el desempeño de empleados a través de capacitaciones</p>

7. Indicadores de Gestión

TALLER DE ENTRENAMIENTO POR HABILIDADES INTERPERSONALES.

Las habilidades interpersonales constituyen la colaboración y el establecimiento de vínculos entre los trabajadores, esto les ayuda a elevar su nivel de desempeño laboral, permitiéndoles impulsar su rendimiento. En el Instituto Superior De Educación Privada Clam, pueden surgir muchas discrepancias y roces, por lo tanto, mantener las relaciones sanas y una comunicación fluida entre compañeros es vital para el funcionamiento del equipo. El respeto, la tolerancia, la confianza y la

honestidad son pieza clave para forjar y mantener relaciones interpersonales, dentro y fuera del trabajo y, cuando se dan sus efectos positivos repercuten en el ambiente y la moral de los trabajadores.

La importancia de realizar un taller de entrenamiento por habilidades interpersonales, no solo radica en la productividad de la empresa, sino también, en el aumento del rendimiento individual y profesional de cada uno de los trabajadores, ya que al implementar esta estrategia ayudaría a alcanzar los objetivos trazados al inicio, y la única manera de lograrlo es a través del administrador y gerente, siempre y cuando el liderazgo coincida con la cultura y valores de la empresa y así lo demuestre al desplegar sus facultades de interacción y habilidades interpersonales, es por ello que debe ser considerada como prioridad para la empresa.

7.1. Justificación:

Considerando los resultados obtenidos se propone mejorar la dimensión de las habilidades interpersonales realizando un Taller de entrenamiento por habilidades interpersonales. Este será un entrenamiento orientado a construir relaciones duraderas y de mayor calidad en un ambiente de trabajo positivo que preserve la moral del grupo, aumentando el desempeño y felicidad de los trabajadores, ya que en este caso se busca mejorar de manera conveniente el respeto, la tolerancia, la confianza y la honestidad.

8. Principales causas del problema:

El administrador no establece normas de convivencia en el área laboral, asumen demasiada carga y presión laboral en las actividades de los trabajadores, poca confianza y compañerismo entre los integrantes de la empresa y falta de una comunicación asertiva entre los trabajadores de la empresa.

9. Objetivos

Objetivo general:

Desarrollar talleres de entrenamiento por habilidades interpersonales dirigida al administrador y colaboradores del Instituto Superior De Educación Privada Clam.

Objetivos Específicos:

- Realizar un taller de entrenamiento en temas de respeto entre los integrantes de la empresa.
- Realizar un taller de entrenamiento en temas de tolerancia hacia los demás.
- Desarrollar un taller de entrenamiento en temas de confianza guiado a los gerentes.
- Desarrollar un taller de entrenamiento en temas de comunicación asertiva horizontal.

10. Recursos Humanos

Participan todos los colaboradores y encargados de área incluyendo al administrador del Instituto Superior De Educación Privada Clam.

11. Meta

Capacitar 4 veces a los colaboradores, encargados de área y administrador en temas programados de acuerdo a los objetivos y cronograma establecido.

12. Actividades para el plan de mejora

12.1. Taller de entrenamiento (Manual de cultura y convivencia organizacional)

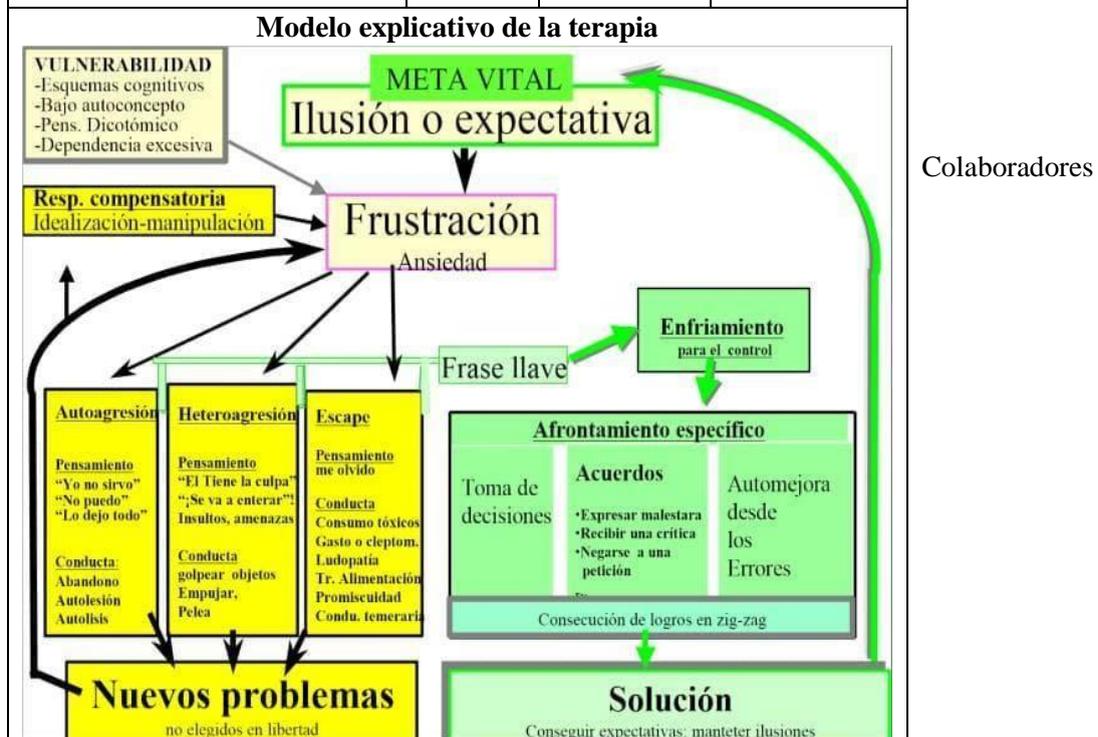
1º semana.

Actividad	Tiempo	Evaluación	Competencia	Responsable
<p>Capacitación de Comités de Convivencia Laboral: Implementar Comités de Convivencia Laboral para recibir, analizar y dar causa a los reclamos mostrados en diferentes situaciones de convivencia. Al momento de escuchar una queja se debe actuar de forma imparcial y objetiva frente las partes involucradas, brindando espacios de dialogo que generen compromisos entre ambas partes para lograr una solución a las problemáticas.</p> <p>Manual de Convivencia y/o Reglamentos de Trabajo: Es fundamental en el Instituto Superior De Educación Privada Clam, cuente con re inducciones periódicas que entreguen información sobre las políticas y normas en la empresa.</p>	1 hora	Establecer normas de convivencia organizacional en la empresa	Respeto	1 especialista en el tema
				Área
				Administrador

12.2 Taller de entrenamiento (La técnica del zig-zag modelo de Karen Horney)

2º semana.

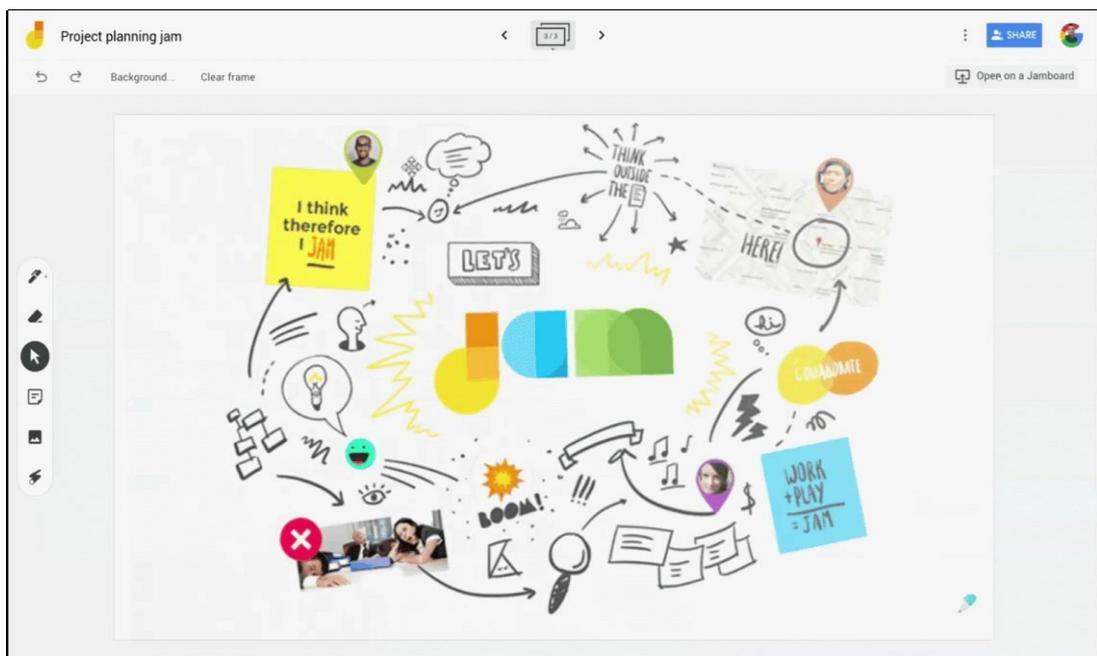
Actividad	Tiempo	Evaluación	Competencia	Responsable
Modelo explicativo para la terapia del (zig-zag), modelo de Karen Horney: Este modelo, propone de forma ordenada, los pasos que el trabajador debe dar para mejorar su tolerancia a la frustración, afrontar situaciones y evitar la utilización de respuestas impulsivas. Como puede apreciarse en el cuadro 1, las respuestas pueden ir dirigidas contra sí mismo, contra otros, o contra la situación. En el modelo aquí propuesto, se presenta una hipótesis funcional a partir de la cual se explica la causa de la conducta problema y el orden en que deben ser aplicadas cada una de las técnicas para resolver y afrontar dicho problema.	45 minutos	Mejorar la tolerancia entre compañeros de trabajo.	Tolerancia	1 especialista en el tema
				Área
				Colaboradores



12.3. Taller de entrenamiento (Sesiones de Brainstorming), modelo de Alex

Osborne 3º semana.

Actividad	Tiempo	Evaluación	Competencia	Responsable
<p>Sesiones de Brainstorming, modelo de Alex Osborne: El Brainstorming o lluvia de ideas, es la actividad que reúne a todos los trabajadores para generar nuevas ideas en torno a un tema de interés. Esto motiva a los miembros del equipo a pensar con mayor libertad y explorar nuevos conceptos poniendo a prueba su creatividad. Los participantes se incentivan entre sí al mencionar sus ideas, ya que mejoran su pensamiento crítico. El brainstorming anima a los colaboradores a generar ideas, que, en otra situación, no se les hubiera ocurrido. Estas ideas ayudan a buscar una solución a un problema y también a generar aún más ideas. Por eso, es importante que no se juzguen las ideas de los demás, solo de esta forma, las personas se sentirán libres de expresar lo que piensan.</p>	1 hora y 30 minutos	Aumentar la confianza entre los integrantes de la empresa.	Confianza	1 especialista en el tema
				Área
				Colaboradores
<p>Aplicaciones para hacer Brainstorming Herramientas efectivas para trabajar el Brainstorming.</p> <p>Jamboard: Jamboard es la pizarra digital de G Suite que ofrece una experiencia de colaboración para equipos. Puedes crear un Jam, editarlo desde tu dispositivo y compartirlo con otros. Todos pueden colaborar en el Jam en cualquier momento y en cualquier lugar. Se pueden agregar notas adhesivas para intercambiar ideas, colocar fotos, importar archivos, resaltar objetos, entre otras funciones.</p>				



12.4. Taller de entrenamiento (Desarrollo de habilidades de comunicación asertiva) 4º semana.

Actividad	Tiempo	Evaluación	Competencia	Responsable
<p>Desarrollo de habilidades de comunicación asertiva: El capacitador explica mediante ejemplos y casos de comparación la importancia y definición de asertividad. Esto con el fin de identificar los patrones de comportamiento asertivo y no asertivo de cada uno. Luego identifican sus miedos ante algunas figuras que les representa autoridad, además, deben comentar situaciones en las que si reafirmaron sus derechos asertivos y la satisfacción que sintieron después de haberlo hecho, con el fin de trabajar en su autoconfianza para reafirmar sus derechos en la mayor cantidad de situaciones.</p>	1 hora	Lograr una comunicación asertiva	Comunicación	1 especialista en el tema
				Área
				Colaboradores

Técnica para el cambio

Con esta técnica se intenta dar una visión global de la discusión relativizándola para reducir el nivel de agresividad y/o frustración.

Ejemplo:

- No te has enterado de lo que te acabo de decir.
- No le he escuchado con claridad porque estaba comprobando la información que me ha dado.
- ¡Cómo puedes decir eso! Además tengo prisa
- Mire, con tranquilidad podremos solucionar esto, no obstante, sabe que esto requiere de un tiempo para poder hacerlo por lo que podemos valorar si le merece la pena continuar ahora o en otro momento. ¿Le parece bien?

Las 7c's de la Comunicación Asertiva



1. Estrategias para lograr los resultados

- Generar convenios de cooperación con la Cámara de Comercio Ayacucho: CCA.
- Evaluación periódica y seguimiento mensual al administrador y trabajadores del Instituto Superior De Educación Privada Clam.
- Otorgar certificados a los trabajadores en cada taller realizado por la empresa.
- Utilizar herramientas tecnológicas que ayuden a interactuar con facilidad la comunicación entre los especialistas y los integrantes de la empresa.

2. Presupuesto

N°	Descripción	UM	Cantidad	Cantid ad x 4 días	Costo unitario	Costo total
01	Especialista	1 hora	1	4	S/. 100.00	S/. 400.00
02	Materiales de las actividades	varios	22	67	S/. 10.00	S/. 670.00
05	Alquiler de un proyector	1 hora	1 proyector	4	S/. 50.00	S/. 200.00
06	Alquiler de laptops	1 hora	22	67	S/. 20.00	S/.1,340.00
05	Refrigerios	1 hamburguesa y 1 bebida	22	67	S/. 5.00	S/. 335.00
TOTAL						S/. 2,945.00

11. Cronogramas de actividades

N°	Actividades	Año 2021																			
		Semana 1					Semana 2					Semana 3					Semana 4				
Días		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
01	Taller de entrenamiento (Manual de cultura y convivencia organizacional)	X																			
02	Taller de entrenamiento (Técnica del zig-zag modelo de Karen Horney)						X														
03	Taller de entrenamiento (Sesiones de Brainstorming modelo de Alex Osborne)												X								
04	Taller de entrenamiento (Desarrollo de habilidades de comunicación asertiva)																	X			

VI. CONCLUSIONES

Se identificó las características del desempeño de los trabajadores del Instituto Superior de Educación Privada ISEP CLAM, concluyendo que los trabajadores demuestran un alto desempeño laboral en el Instituto, debido a que realizan con efectividad sus labores y utilizan sus competencias profesionales para obtener un alto rendimiento en la empresa a excepción de sus habilidades, dimensión que resultó bajo en los trabajadores.

Se identificó las características de la efectividad de los trabajadores del Instituto Superior del Educación Privada ISEP CLAM, concluyendo que la mayoría de los trabajadores demuestran una alta efectividad, debido a que el instituto presenta la asignación correcta de las tareas, metas y recursos de la empresa.

Se identificó las características de las competencias profesionales de los trabajadores del Instituto Superior De Educación Privada ISEP CLAM, concluyendo que la mayoría de los trabajadores demuestran altas competencias profesionales, debido a que el instituto presenta muy buena formación académica, uso correcto de la tecnología y estrategias de solución en los problemas de la empresa.

Se identificó las características de las habilidades interpersonales de los trabajadores del Instituto Superior De Educación Privada ISEP CLAM, concluyendo que la mayoría presenta una leve disminución en sus habilidades interpersonales, debido a que sus compañeros no muestran tolerancia, tienen miedo de expresar sus ideas y no resuelven sus conflictos adecuadamente.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Se recomienda realizar capacitaciones periódicas en coordinación con el gerente general y administradores para motivar a los trabajadores y realicen sus funciones con más entusiasmo, estas estrategias son factores motivacionales extrínsecas, como estímulos o incentivos que bien conjugaría con la motivación intrínseca para generar sentimientos de interés y el resultado reflejaría siempre auto motivación, mejor rendimiento laboral y finalmente el beneficiado sería la organización empresarial.

Se recomienda fortalecer a cada uno de los colaboradores, la práctica constante del compromiso, dinamismo, la proactividad, sobre todo la responsabilidad que son cualidades personales muy importantes que favorecería al desempeño laboral, incremento del rendimiento laboral y contribuiría en el desarrollo del Instituto Superior De Educación Privada Clam. Estas actividades de reforzamiento deben ser permanentes, fomentados como programas de capacitación y retroalimentación en cada proceso, si el caso lo requiere.

Se recomienda implementar e implantar todo un sistema de gestión de talento humano para optimizar y desarrollar su potencial humano, debido a la influencia de la gestión de talento humano en el desempeño laboral, de manera que Clam se adecúe cada vez a las exigencias del público usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, N. (29 de diciembre de 2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?*
<https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Alava Loor, M. Á., & Gómez Valverde, K. A. (2016). *Influencia de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el período 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de capacitación y selección*. [Trabajos de Grado - Maestría en Administración de Empresas, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/5123>
- Apaza, F. (2018). *Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas – Cusco, 2018* [tesis de grado, Universidad Peruviana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1792/Florentina_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Badii, M., Guillen, & Abreu, J. L. (2017). *Tecnología y el capital social en relación a sustentabilidad*.
- Cabrera, Y. (2018). *Características del compromiso y el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018* [tesis para optar título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote]. <https://doi.org/1>
- Caulla, N. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho, 2018* [tesis para optar título profesional de licenciado en

administración, Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote].

<https://doi.org/1>

Castro Rosales, I. (16 de diciembre de 2020). *Ejemplos de resolución de conflictos*.

<https://blog.lemontech.com/ejemplos-resolucion-de-conflictos/>

Cortés Sánchez, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad*. España: Printed in Spain.

<https://books.google.com.pe/books?id=RhkWdWAAQBAJ&printsec=frontcover>

[&dq=gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjwyt-](https://books.google.com.pe/books?id=RhkWdWAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjwyt-)

[d0ZfwAhUcr5UCHSQhDtYQ6AEwA3oECAYQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=RhkWdWAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjwyt-d0ZfwAhUcr5UCHSQhDtYQ6AEwA3oECAYQAg#v=onepage&q&f=false)

Chávez, P., Galaena, E., & Valenzo, M. (2019). *Gestión de las TICs en el Contexto de las Ciencias Administrativas y la Competitividad en las Organizaciones en México*.

Curi, L. (21 de diciembre de 2019). *Gestión Contable de Mypes en Ayacucho*.

[https://es.scribd.com/document/106174847/Gestion-Contable-de-Mypes-en-](https://es.scribd.com/document/106174847/Gestion-Contable-de-Mypes-en-Ayacuco#)

[Ayacucho#](https://es.scribd.com/document/106174847/Gestion-Contable-de-Mypes-en-Ayacuco#)

El Peruano. (28 de abril de 2020). *Apuntalando a las*

MYPES. <https://elperuano.pe/noticia-lineas-credito-para-mypes-hasta-s-4000->

[millones-](https://elperuano.pe/noticia-lineas-credito-para-mypes-hasta-s-4000-)

[95068.aspx?fbclid=IwAR3lrN6c6izSjS6txh44q4HCdOPcaKaSjSadJutXXIAS_](https://elperuano.pe/noticia-lineas-credito-para-mypes-hasta-s-4000-)

[KWEAw8RU727ZPI](https://elperuano.pe/noticia-lineas-credito-para-mypes-hasta-s-4000-)

Economiahoy.mx. (19 de junio de 2019). *Desempeño laboral*. Obtenido de

<https://www.economiahoy.mx/nacional-eAm-mx/noticias/6462314/02/15/Para->

[mejorar-desempeno-laboral-Mexico-debe-aumentar-logro-educativo-](https://www.economiahoy.mx/nacional-eAm-mx/noticias/6462314/02/15/Para-)

[OCDE.html](https://www.economiahoy.mx/nacional-eAm-mx/noticias/6462314/02/15/Para-)

- Fuentes, L. (2018). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa new deal, miraflores 2018* [tesis para obtener el título profesional de: licenciada en administración, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas_Ochochoque_Joel_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzaga, R. (2017). *Estrategias socializadoras para mejorar las habilidades interpersonales en estudiantes del iv ciclo de educación primaria de la i.e. 16135 – Tambillo – Pomahuaca, 2017. ¿Es posible que la propuesta del SAT en el Gobierno Local Provincial de Cutervo, contribuya a mejorar los niveles de captación de Impuesto Predial?, 128.*
- González Ortiz, Ó. C. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Colombia: Ecoe Ediciones Ltda. <https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjwyt-d0ZfwAhUcr5UCHSQhDtYQ6AEwAXoECAQQA#v=onepage&q&f=false>
- González Ortiz, Ó. C. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Colombia: Ecoe Ediciones Ltda. <https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjwyt-d0ZfwAhUcr5UCHSQhDtYQ6AEwAXoECAQQA#v=onepage&q&f=false>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1 edición ed.). México: Mc Graw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

- Hernández, O., Espada, J., & Guillén, A. (2018). *Relación entre conducta prosocial, resolución de problemas y consumo de drogas en adolescentes.*
- Mariño, Y. (2019). *Habilidades interpersonales en estudiantes con alto consumo de tecnología digital en Instituciones Educativas de Lima, 2019* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Naranjo, M., Maji, R., Conde, & Peñalvo, F. (2018). *Métodos de agrupamiento LA & SIA: Comparación computacional.*
- Núñez, L., Rojas, B., Manuel, L., Carbajal, C., Teresa, C., Alberto, L., Lira, N., Manuel, L., & Rojas, B. (2018). *Competencias gerenciales y competencias profesionales en la gestión presupuestaria.* 23. <https://doi.org/10.31876/revista.v23i83.24501>
- Meza Cruz, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas.* [Tesis de maestría, Universidad de Morelos]. <https://1library.co/document/z31p24my-clima-organizacional-y-desempeno-laboral.html>
- ONU. (01 de junio de 2020). *La ONU considera que las MYPE son la espina dorsal de la economía y las mayores empleadoras del mundo.* <https://www.20minutos.es/noticia/3382959/0/pymes-microempresas-onu-economia-empleo/?autoref=true>
- Perañanda, C. (2020). *Perú lideró crecimiento de productividad laboral en la región.* 6–8. Perú
- Pérez, A. (2017). *Mindfulness e inteligencia emocional, una nueva perspectiva en la resolución de conflictos.*
- Prado Chavez, P. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño*

- laboral en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018.* [Tesis Para optar al Grado Académico de Maestro en Administración con mención en Gestión Pública, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4612>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6).
- Romero, L., & Castillo, B. (2019). *Comunicación para la motivación. Claves de la asertividad y del trabajo en equipo en las organizaciones.*
- Rosales, Y. (2017). *Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro ventas de motos lineales de la ciudad de Huarmey, año 2016.* 152. <https://doi.org/1>
- Salcedo, A., Castro, E., Ruiz, M., & Salgado, R. (2019). *Administración efectiva como contribución al logro de la competitividad organizacional.* 9, 246–252.
- Salinas, M., & Torres, C. (2020). *La tolerancia en el destino turístico, un factor de competitividad en el desarrollo del Turismo.*
- Sánchez Chávez, A. (2018). La formación académica y la satisfacción de los egresados en el programa de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Chota”–Chota, 2016-2017. *Universidad César Vallejo*, 2016–2017.
- Soto, L. (05 de febrero de 2018). *Investigación pura y aplicada.* <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>
- SUNAT. (19 de febrero de 2019). *sunat.gob.pe.¿Qué es una Mype?:* <https://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Tapia, Y. (2017). *Desempeño laboral de los trabajadores del área de conversiones en la empresa GM Conversiones S.A del distrito de lima, año 2015.* [tesis para

obtener el título profesional de: Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo].

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas_Ochochoque_Joel_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, M. (12 de febrero de 2021). *¿Qué son las MYPES? [MYPE – MIPYME]*.

<https://www.noticierocontable.com/que-son-las-mypes/>

Tomayo, M. (08 de setiembre de 2017). *Población y Muestra*.

[http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-](http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-El%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf)

[El%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf](http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-El%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf)

ULADECH. (2020). *Código de ética para la investigación*.

Villasmil Molero, M., Romero, F. J., Chivetta, L. E., & Palacios, A. (2018).

Efectividad de las contribuciones parafiscales como estrategia de inversión en la seguridad social. *Espacios*, 38(43).

Westreicher, G. (14 de agosto de 2020). *Análisis de datos*.

<https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-datos.html>

Zans Castellón, A. J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño*

laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional

Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Maestría

thesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicar. [Tesis maestría en Gerencia

Empresarial, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].

<http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/4744>

Zapata, A. (14 de enero de 2017). *Estadísticas de Zapata*.

<https://peru.as.com/resultados/ficha/deportista/zapata/17423/seleccion/estadisti>

ANEXOS

ANEXO 1: Cuadro de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	ACTIVIDADES	AÑO 2020								AÑO 2021						
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II		
		Mes				Mes				Mes				Mes		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	X														
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X	X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				X											
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X											
5	Mejora del marco teórico					X										
6	Redacción de la revisión de la literatura.					X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						X									
8	Ejecución de la metodología						X									
9	Resultados de la investigación							X								
10	Conclusiones y recomendaciones								X							
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X	X	X	X			
12	Reacción del informe final													X		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X
15	Redacción de artículo científico															X

ANEXO 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.1	15	1.50
• Fotocopias			
• Empastado	0.1	30	3.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros	1	2	2
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	1	50.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar	1	10	10
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			66.50
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	0.00	0	0.00
• Búsqueda de información en base de datos	00.00	0	00.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	00.00	0	00.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	00.00	0	00.00
Sub total			00.00
Recurso humano			
• Pasajes para recolectar información y coordinación del proyecto	0.00	0	0.00
Sub total			0.00
presupuesto no desembolsable			0.00
Total (S/.)			66.50

Financiamiento:

La investigación fue financiada por medios propios.

ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

**DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
RUBRO INSTITUTOS SUPERIORES DE EDUCACIÓN PRIVADA: CASO
ISEP CLAM, DISTRITO DE AYACUCHO, 2020**

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

Agradezco su tiempo y su colaboración.

DATOS GENERALES: SEXO: MASCULINO () FEMENINO ()

ESCALA VALORATIVA:

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

Nº	ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
Efectividad (Eficacia, Eficiencia)						
1	¿Sus compañeros de trabajo, logran resolver las tareas que se les asigna adecuadamente?					
2	¿Sus colegas, se esfuerzan por cumplir las metas que la organización les plantea?					
3	¿Sus compañeros de trabajo, usan de manera óptima los recursos que la empresa les proporciona?					
4	¿Sus colegas, siempre buscan la manera de hacer más con los recursos con los que disponen?					
Competencias profesionales (Formación académica, Tecnología, Análisis de datos, Resolución de problemas)						
5	¿Consideras que la formación académica de tus compañeros de trabajo, cubre con lo que se requiere en la organización?					
6	¿Sus colegas de trabajo, son capaces de manejar la tecnología adecuadamente en pro de realizar sus actividades laborales cotidianas?					
7	¿Sus compañeros de trabajo, son capaces de analizar datos cuando una tarea así lo requiere?					
8	¿Cree que sus compañeros son buenos para resolver problemas relacionados con sus actividades laborales?					
Habilidades interpersonales (Respeto, Tolerancia, Asertividad, Resolución de conflictos)						
9	¿Sus compañeros de trabajo, son respetuosos?					
10	¿Sus compañeros de trabajo, son tolerantes?					
11	¿Sus compañeros de trabajo no tienen miedo de expresar sus ideas?					
12	¿Sus compañeros de labores, resuelven conflictos interpersonales adecuadamente?					

ANEXO 4: Solicitud del instituto superior de educación privado "CLAM"

PERU Ministerio de Educación Dirección Regional de Educación Ayacucho

INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN PRIVADO "CUNA DE LA LIBERTAD AMERICANA" CLAM D.S. Nº 01-05-ED

FORMATO ÚNICO DE TRAMITE Nº 008840

SOLICITA: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

SEÑOR DIRECTOR DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN PRIVADO "Cuna de la Libertad Americana"

APELLIDOS Y NOMBRES : VENTURA LOAYZA SEYLA MOLAGROS

CARRERA PROFESIONAL : _____ CICLOS: _____ TURNO: _____

46663095 N° D.N.I. ASOCIACIÓN SEÑOR HUERTO F-5 DOMICILIO 966015131 TELÉFONO

FUNDAMENTO DEL PEDIDO: QUE SIENDO ESTUDIANTE DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA ROS ANGELES DE CHIMBOTE, SOLICITO A UO. PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN SU INSTITUTO SOBRE "DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO INSTITUTOS SUPERIORES DE EDUCACIÓN PRIVADA: CASO ISEP CLAM, DISTRITO DE AYACUCHO, 2020", INVESTIGACIÓN QUE ES NECESARIO PARA OBTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ANEXOS:

1.- _____ 5.- _____
2.- _____ 6.- _____
3.- _____ 7.- _____
4.- _____ 8.- _____

Ayacucho, 27 de octubre del 2020

[Firma]
FIRMA

ANEXO 5: Validación del instrumento primer experto

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nestor Choquellahua Palomino, identificado con DNI N° 28297819, carnet de colegiatura N° 20248. Con el Grado de: Licenciado en Administración de empresas.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por Ventura Loayza, Seyla Milagros; a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso Isep Clam, distrito de Ayacucho, 2020”, que se encuentra realizando.

Luego de la revisión correspondiente se le recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas a instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Ayacucho, 12 de Octubre del 2020.



SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE HUAMANGA
SAT
DE AYACUCHO
Lic. Adm. NESTOR CHOQUELLAHUA PALOMINO
GERENTE DE ADMINISTRACION

Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Nestor Choquellahua

Palomino

1.2. Grado Académico: Licenciado

1.3. Profesión: Administrador

1.4. Institución donde labora: Servicio de Administración Tributaria de

Huamanga

1.5. Cargo que desempeña: Gerente de Administración

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Ventura Loayza, Seyla Milagros

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

VARIABLE: Desempeño laboral

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Efectividad (Eficacia, Eficiencia)							
¿Sus compañeros de trabajo, logran resolver las tareas que se les asigna adecuadamente?	X		X		X		
¿Sus colegas, se esfuerzan por cumplir las metas que la organización les plantea?	X		X		X		
¿Sus compañeros de trabajo, usan de manera óptima los recursos que la empresa les proporciona?	X		X		X		
¿Sus colegas, siempre buscan la manera de hacer	X		X		X		

más con los recursos con los que disponen?							
Competencias profesionales (Formación académica, Tecnología, Análisis de datos, Resolución de problemas)							
¿Consideras que la formación académica de tus compañeros de trabajo, cubre con lo que se requiere en la organización?	X		X		X		
¿Sus colegas de trabajo, son capaces de manejar la tecnología adecuadamente en pro de realizar sus actividades laborales cotidianas?	X		X		X		
¿Sus compañeros de trabajo, son capaces de analizar datos cuando una tarea así lo requiere?	X		X		X		
¿Cree que sus compañeros son buenos para resolver problemas relacionados con sus actividades laborales?	X		X		X		
Habilidades interpersonales (Respeto, Tolerancia, Asertividad, Resolución de conflictos)							
¿Sus compañeros de trabajo, son respetuosos?	X		X		X		
¿Sus compañeros de trabajo, son tolerantes?	X		X		X		
¿Sus compañeros de trabajo no tienen miedo de expresar sus ideas?	X		X		X		
¿Sus compañeros de labores, resuelven conflictos interpersonales adecuadamente?	X		X		X		


 SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
 TRIBUTARIA DE HUAMANGA

 Lic. Adm. NESTOR CHOQUELLAHUA PALOMINO
 GERENTE DE ADMINISTRACIÓN

Firma

Nestor Choquellahua Palomino

DNI N° 28297819

SEGUNDO EXPERTO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nelsa Mauri Alpacca, identificada con DNI N° 46971320, carnet de colegiatura N° 25728. Con el Grado de: Licenciado en Administración.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por Ventura Loayza, Seyla Milagros; a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso Isep Clam, distrito de Ayacucho, 2020”, que se encuentra realizando.

Luego de la revisión correspondiente se le recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas a instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Ayacucho, 12 de Octubre del 2020.

 
.....
Lic. Adm. Nelsa Mauri Alpacca
CLAD N° 25728

Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Nelsa Mauri Alpacca

1.2. Grado Académico: Licenciada

1.3. Profesión: Administradora

1.4. Institución donde labora: Municipalidad de Vinchos

1.5. Cargo que desempeña: Asistente Administrativo

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Ventura Loayza, Seyla Milagros

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

VARIABLE: Desempeño laboral

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Efectividad (Eficacia, Eficiencia)							
¿Sus compañeros de trabajo, logran resolver las tareas que se les asigna adecuadamente?	X		X		X		
¿Sus colegas, se esfuerzan por cumplir las metas que la organización les plantea?	X		X		X		
¿Sus compañeros de trabajo, usan de manera óptima los recursos que la empresa les proporciona?	X		X		X		
¿Sus colegas, siempre buscan la manera de hacer más con los recursos con los que disponen?	X		X		X		
Competencias profesionales (Formación académica, Tecnología, Análisis de datos, Resolución de problemas)							

¿Consideras que la formación académica de tus compañeros de trabajo, cubre con lo que se requiere en la organización?	X		X		X		
¿Sus colegas de trabajo, son capaces de manejar la tecnología adecuadamente en pro de realizar sus actividades laborales cotidianas?	X		X		X		
¿Sus compañeros de trabajo, son capaces de analizar datos cuando una tarea así lo requiere?	X		X		X		
¿Cree que sus compañeros son buenos para resolver problemas relacionados con sus actividades laborales?	X		X		X		
Habilidades interpersonales (Respeto, Tolerancia, Asertividad, Resolución de conflictos)							
¿Sus compañeros de trabajo, son respetuosos?	X		X		X		
¿Sus compañeros de trabajo, son tolerantes?	X		X		X		
¿Sus compañeros de trabajo no tienen miedo de expresar sus ideas?	X		X		X		
¿Sus compañeros de labores, resuelven conflictos interpersonales adecuadamente?	X		X		X		



.....
Lic. Adm. Nelsa Mauri Alpacca
CLAD N° 25728

Firma

Nelsa Mauri Alpacca

DNI N° 46971320

TERCER EXPERTO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Yoel H. Huancahuari Muñoz, identificado con DNI N° 42409283, carnet de colegiatura N° 14916. Con el Grado de: Licenciado en Administración de empresas.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por Ventura Loayza, Seyla Milagros; a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos superiores de educación privada: caso Isep Clam, distrito de Ayacucho, 2020”, que se encuentra realizando.

Luego de la revisión correspondiente se le recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas a instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Ayacucho, 12 de Octubre del 2020.



COLEGIO DE LICENCIADOS EN
ADMINISTRACIÓN
LIC. ADM. JOEL H. HUANCAHUARI MUÑOZ
RUC: 01401-14916

Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Yoel H. Huancahuari Muñoz

1.2. Grado Académico: Licenciado

1.3. Profesión: Administrador

1.4. Institución donde labora: Banco de Crédito del Perú

1.5. Cargo que desempeña: Analista de créditos

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Ventura Loayza, Seyla Milagros

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

VARIABLE: Desempeño laboral

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Efectividad (Eficacia, Eficiencia)							
¿Sus compañeros de trabajo, logran resolver las tareas que se les asigna adecuadamente?	X		X		X		
¿Sus colegas, se esfuerzan por cumplir las metas que la organización les plantea?	X		X		X		
¿Sus compañeros de trabajo, usan de manera óptima los recursos que la empresa les proporciona?	X		X		X		
¿Sus colegas, siempre buscan la manera de hacer más con los recursos con los que disponen?	X		X		X		
Competencias profesionales (Formación académica, Tecnología, Análisis de datos, Resolución de problemas)							

¿Consideras que la formación académica de tus compañeros de trabajo, cubre con lo que se requiere en la organización?	X		X		X		
¿Sus colegas de trabajo, son capaces de manejar la tecnología adecuadamente en pro de realizar sus actividades laborales cotidianas?	X		X		X		
¿Sus compañeros de trabajo, son capaces de analizar datos cuando una tarea así lo requiere?	X		X		X		
¿Cree que sus compañeros son buenos para resolver problemas relacionados con sus actividades laborales?	X		X		X		
Habilidades interpersonales (Respeto, Tolerancia, Asertividad, Resolución de conflictos)							
¿Sus compañeros de trabajo, son respetuosos?	X		X		X		
¿Sus compañeros de trabajo, son tolerantes?	X		X		X		
¿Sus compañeros de trabajo no tienen miedo de expresar sus ideas?	X		X		X		
¿Sus compañeros de labores, resuelven conflictos interpersonales adecuadamente?	X		X		X		

Firma

Yoel H. Huanchuari Muñoz

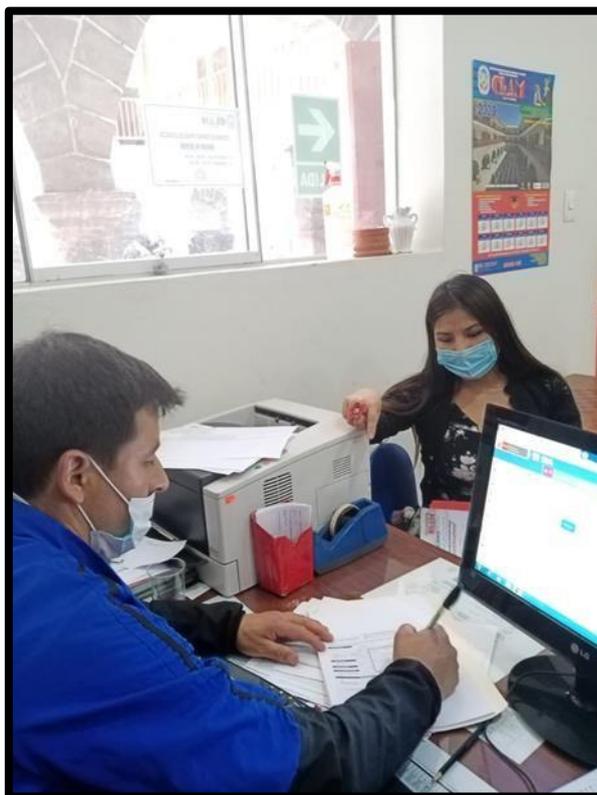
DNI N° 42409283

ANEXO 6: RUC de la empresa

Resultado de la Búsqueda	
RUC:	20287132663 - INVERSIONES EDUCATIVAS CUNA DE LA LIBERTAD AMERICANA E.I.R.L.
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Nombre Comercial:	INVERS. EDUCAT. CLAM E.I.R.L
Fecha de Inscripción:	27/06/1995
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	JR. GARCILAZO DE LA VEGA NRO. 257 AYACUCHO - HUAMANGA - AYACUCHO
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIIU 80309 - ENSEÑANZA SUPERIOR
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA
Sistema de Emisión Electrónica:	BOLETA PORTAL DESDE 02/03/2019 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 09/04/2019
Afiliado al PLE desde:	01/01/2015
Padrones:	NINGUNO

Fecha consulta: 27/06/2019 13:36

ANEXO 7: Evidencias fotográficas de la encuesta realizada a la empresa



Descripción: Aplicación del cuestionario en la empresa Cuna de la libertad Americana.

ANEXO 6: Figuras

Características en las micro y pequeñas empresas del rubro Institutos Superiores de Educación Privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020

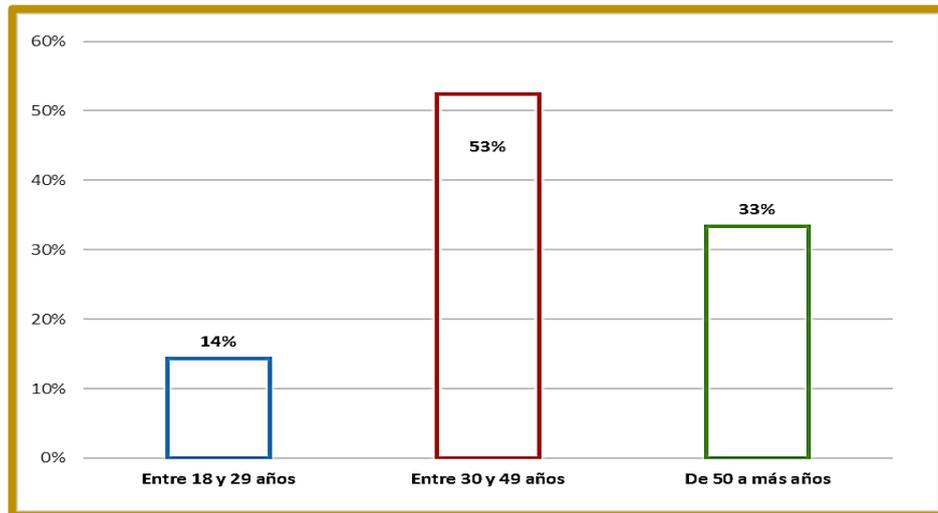


Figura 1: Edad

Fuente: Tabla 1

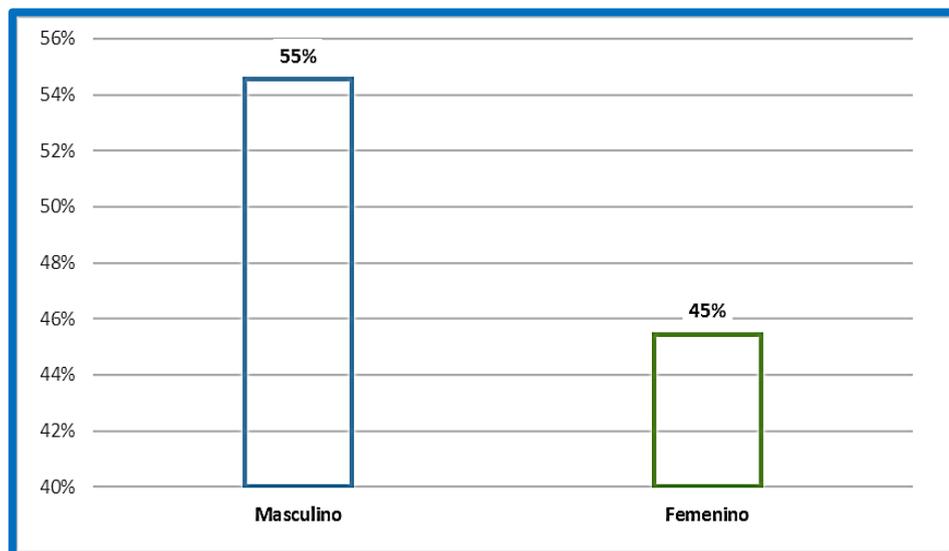


Figura 2: Genero fuente

Fuente: Tabla 1

Efectividad en las micro y pequeñas empresas del rubro Institutos Superiores de Educación Privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020

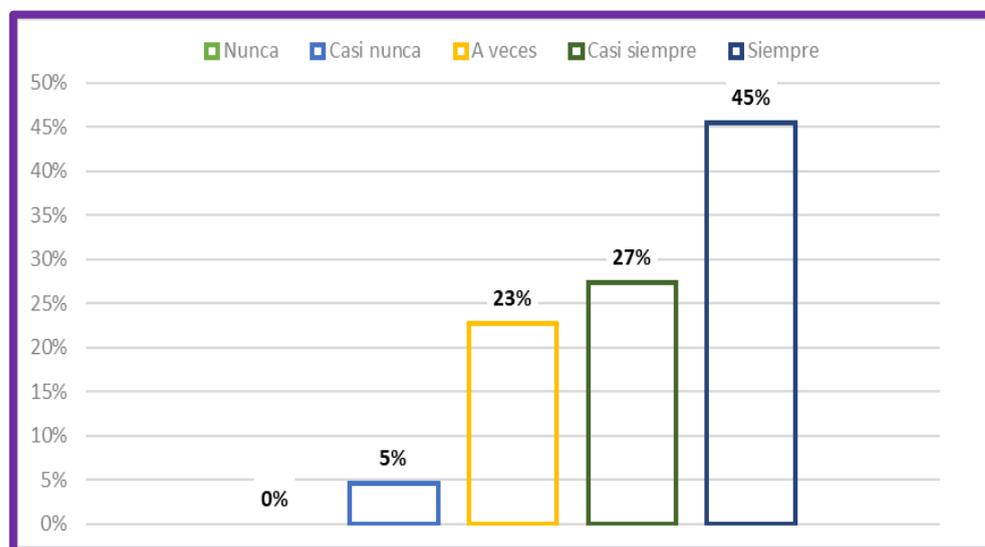


Figura 3: Sus compañeros de trabajo, logran resolver las tareas que se les asigna adecuadamente

Fuente: Tabla 2

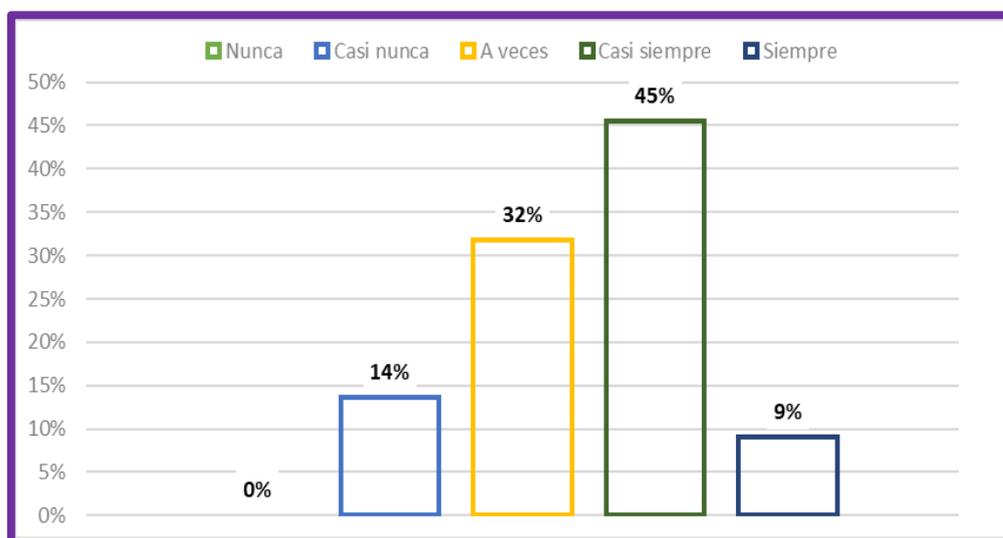


Figura 4: Sus colegas, se esfuerzan por cumplir las metas que la organización les plantea

Fuente: Tabla 2

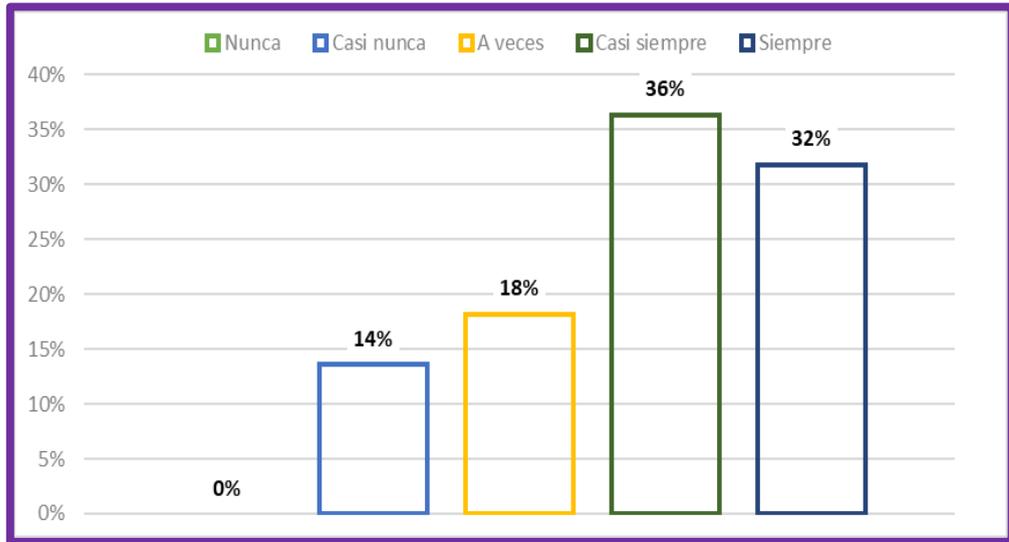


Figura 5: Sus compañeros de trabajo, usan de manera óptima los recursos que la empresa les proporciona

Fuente: Tabla 2

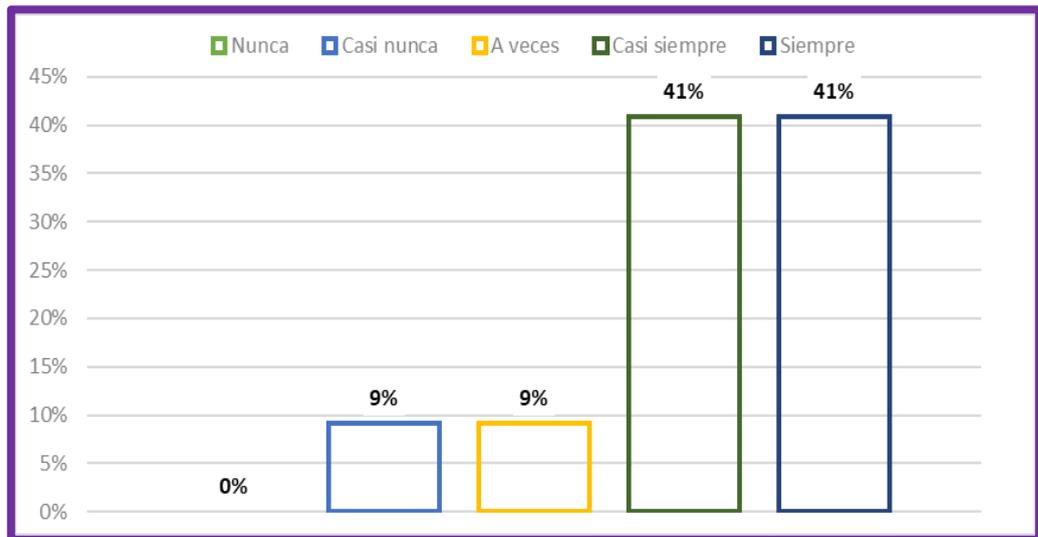


Figura 6: Sus colegas, siempre buscan la manera de hacer más con los recursos con los que disponen

Fuente: Tabla 2

Características de las competencias profesionales en las micro y pequeñas empresas del rubro Institutos Superiores de Educación Privada: caso ISEP Clam, distrito de Ayacucho, 2020

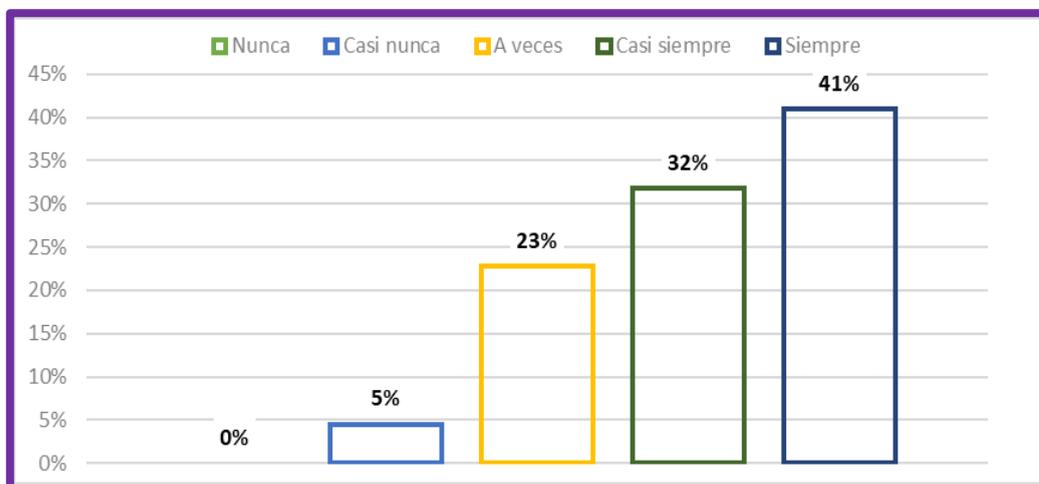


Figura 7: Consideras que la formación académica de tus compañeros de trabajo, cubre con lo que se requiere en la organización

Fuente: Tabla 3

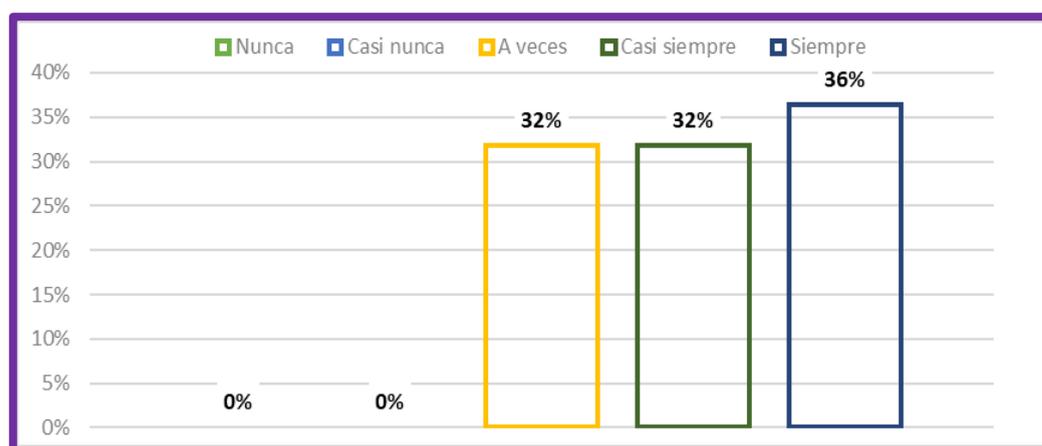


Figura 8: Sus colegas de trabajo, son capaces de manejar la tecnología adecuadamente en pro de realizar sus actividades laborales cotidianas

Fuente: Tabla 3

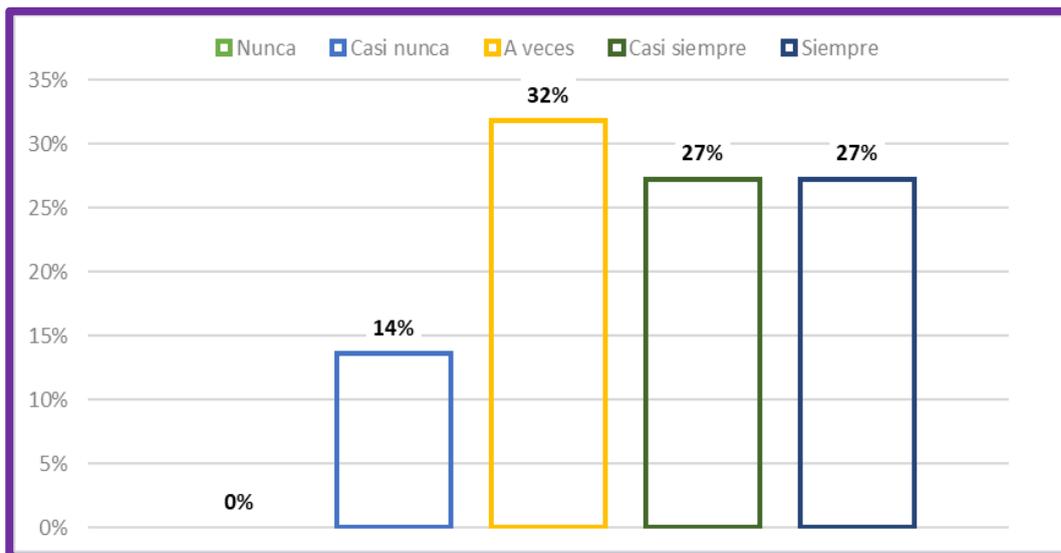


Figura 9: Sus compañeros de trabajo, son capaces de analizar datos cuando una tarea así lo requiere

Fuente: Tabla 3

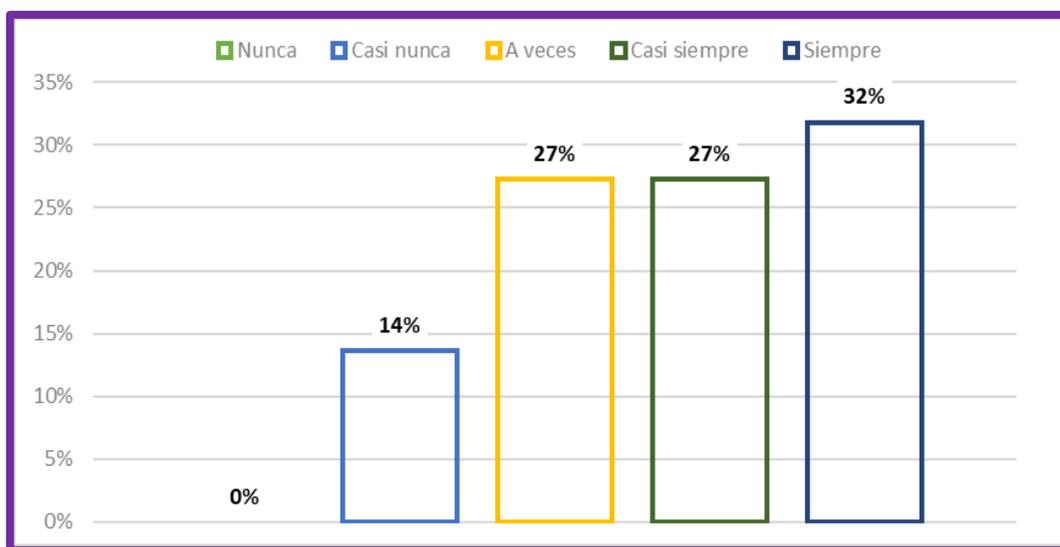


Figura 10: Cree que sus compañeros son buenos para resolver problemas relacionados con sus actividades laborales

Fuente: Tabla 3

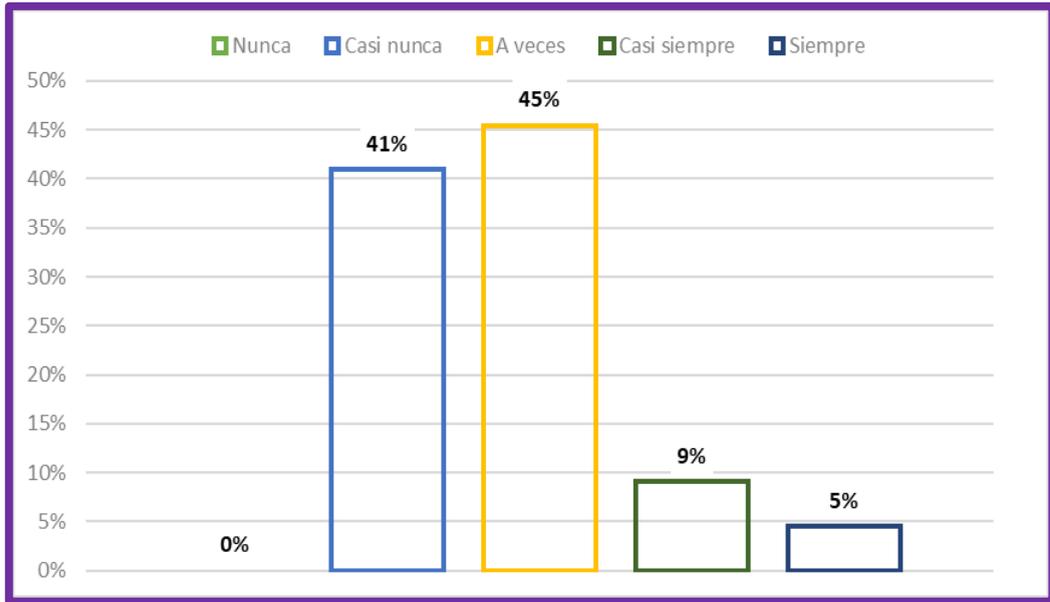


Figura 11: Sus compañeros de trabajo, son respetuosos

Fuente: Tabla 4

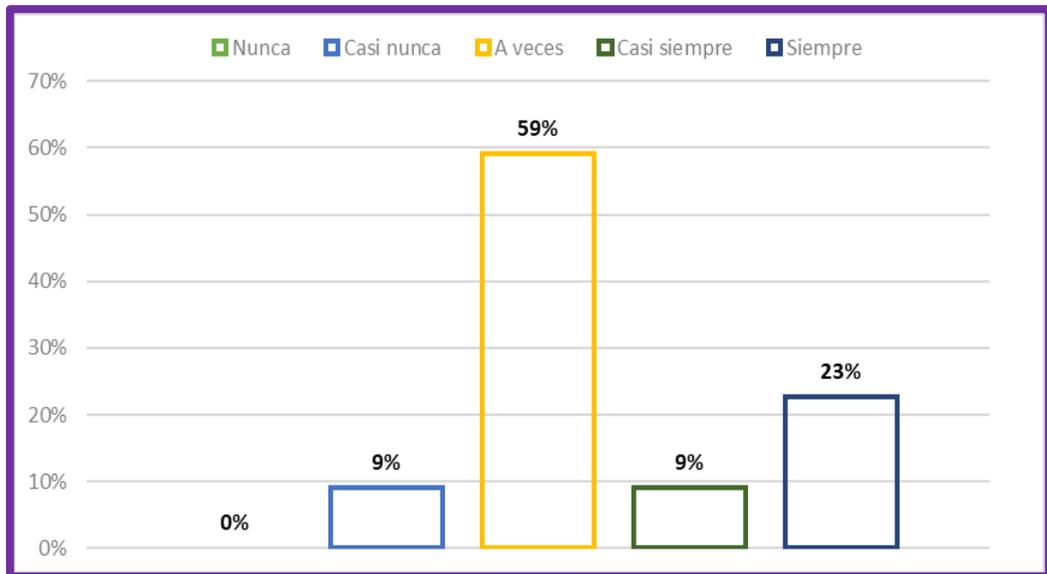


Figura 12: Sus compañeros de trabajo, son tolerantes

Fuente: Tabla 4

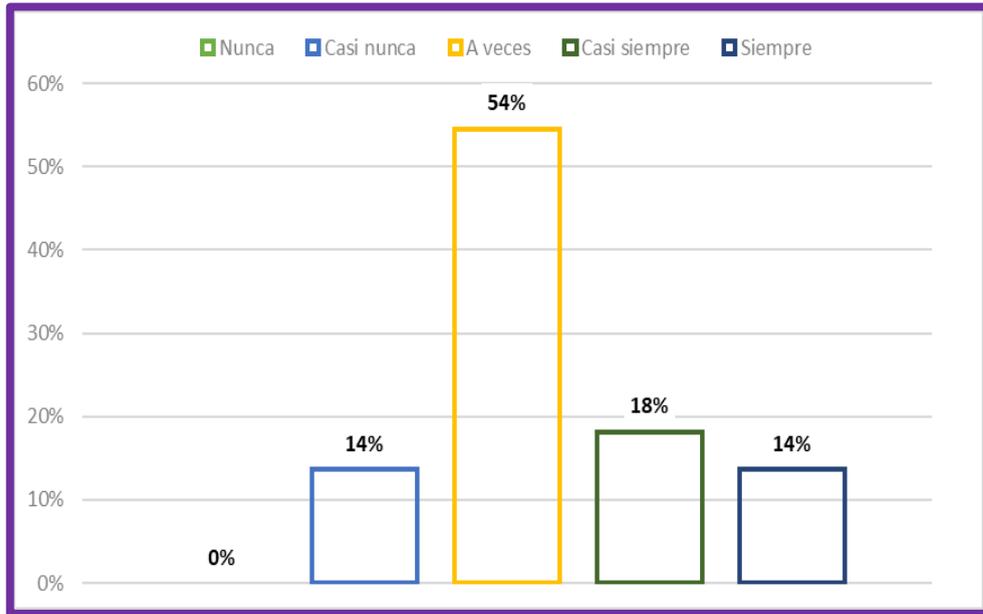


Figura 13: *Sus compañeros de trabajo no tienen miedo de expresar sus ideas*

Fuente: Encuesta realizada a ISEP Clam

Fuente: Tabla 4

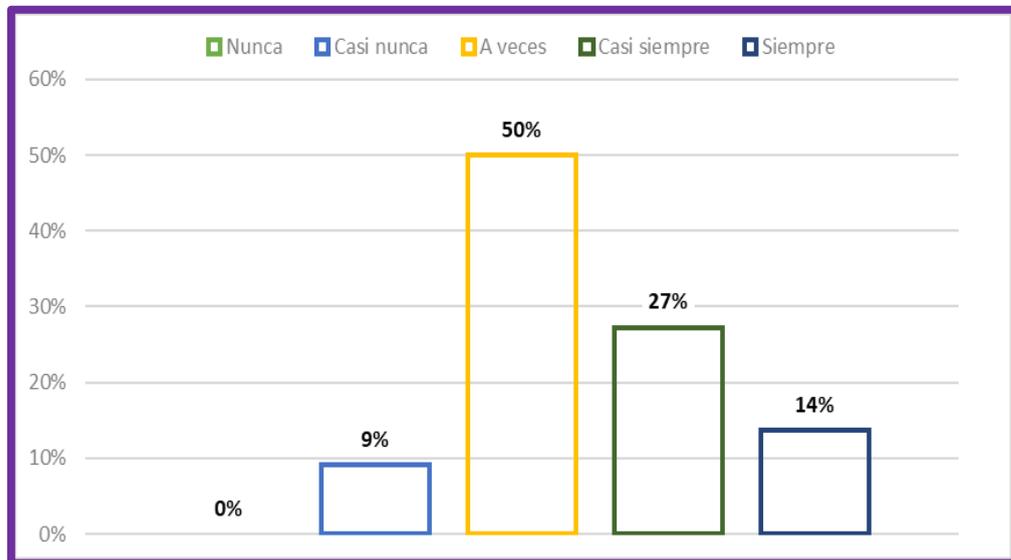


Figura 14: *Sus compañeros de labores, resuelven conflictos interpersonales adecuadamente*

Fuente: Tabla 4

ANEXO 8: Evidencias porcentaje del turnitin



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: SEYLA MILAGROS VENTURA LOAYZA
Título del ejercicio: Informe final de tesis - Revisión Turnitin Sección 1 (...
Título de la entrega: TALCOCUR-764-SVENTURAL-EMPASTADO - 2022-02 TURNITIN
Nombre del archivo: 167362_SEYLA_MILAGROS_VENTURA_LOAYZA_TALCOCUR-764...
Tamaño del archivo: 1.54M
Total páginas: 41
Total de palabras: 8,009
Total de caracteres: 44,410
Fecha de entrega: 12-ago.-2022 01:36p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1881840034

TALCOCUR-764-SVENTURAL-EMPASTADO - 2022-02 TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%	0%	0%	0%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 4%
Excluir bibliografía	Activo		