UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE, 2019

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

Autor (a):

Torres Uceda Diana Lucia

Asesor (a):

Dr. Córdova Chirinos José William

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios, por darme la capacidad y sabiduría para realizar este informe de investigación.

A mi madre Uceda Zapata Josefa Yovanni por brindarme su apoyo incondicional en todo momento, por su amor y cariño; sus valores y por la motivación constante que me brindan lo cual me ha permitido ser una persona de bien.

A mi abuelita Zapata Vilcherrez Rosa y a mi tia Lloclla Zapata Melva, por apoyarme siempre con sus consejos y confianza que me otorgan en el día a día, por la motivación que me brinda para lograr ser un gran profesional.

Al docente Córdova Chirinos José William, por estar siempre inculcándonos el bien, con sus consejos y paciencia que nos dedica a cada uno de nosotros.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la sabiduría y Fortaleza de seguir preparándome profesionalmente.

A mi prima Flores Lloclla Fatima, por apoyarme siempre en cada etapa de mi vida, con sus consejos y confianza.

Este trabajo realizado es el resultado de mi esfuerzo, mi más sincero agradecimiento a nuestro docente, quien con su ayuda desinteresada me brindó información relevante acerca del tema a tratar en este proyecto, la cual lo he podido concluir satisfactoriamente.

También a los colaboradores de la Gerencia Regional de Educacion Lambayeque, sin su ayuda no hubiese desarrollado este trabajo de la mejor manera, es asi como se llegó a concluir mi informe de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación, 2019. La formulación del problema se presentó mediante la siguiente interrogante: ¿Cuál es el Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.2019? La metodología que se realizó es de tipo descriptiva y con diseño no experimental. Según la investigación, se aplicó un cuestionario de 10 preguntas con la variable (Desempeño laboral). La población estuvo compuesta por 82 colaboradores, la misma que se tomó como muestra, por ser finita. Asi mismo para procesar los datos se utilizó el programa SPSS 25, lo cual permitira obtener resultados confiables. Se llegó a la siguiente conclusión que la Gerencia Regional de Educación necesita implementar estrategias para poder alcanzar un nivel desempeño laboral bueno en los colaboradores, permitiendo asi desarrollar sus habilidades, capacidades y entrenamiento dentro del área de trabajo, logrando una mejor productividad y el cumpliento de los objetivos.

Palabras claves: Desempeño laboral.

ABSTRACT

This research work aims to determine the level of Job Performance in the collaborators of the Regional Management of Education, 2019. The formulation of the problem was presented by the following question: What is the Level of Work Performance of workers of the Lambayeque Regional Education Management.2019?. The methodology that was carried out is descriptive and with a non-experimental design. According to the research, a 10-question questionnaire was applied with the variable (Work Performance). The population was composed of 82 collaborators, the same one that was taken as a sample, because it was finite. The SPSS 25 program was used to process the data, which will allow reliable results to be obtained. The following conclusion was reached that the Regional Education Management needs to implement strategies in order to achieve a good level of job performance in employees, thus allowing them to develop their skills, skills and training within the achieving better productivity and meeting the objectives.

Keywords: Job performance.

Indice

DEDICATORIA……..ii
AGRADECIMIENTO……...…….....iii

RESUMEN iv
ABSTRACT.....v
I. INTRODUCCION 9
1.1 Realidad Problematica.....10
1.2 Trabajos Previos…….....…….....13

1.3 Teorias relacionadas al tema……18

1.3.1 Desempeño laboral 18
1.3.2 Dimensiones del desempeño laboral……19
1.3.3 Características del desempeño laboral 20
1.3.4 Importancia del desempeño laboral……..20
1.4 Formulación del problema……...21
1.5 Justificación e importancia del estudio……22
1.6 Objetivos……..23
II. MATERIAL Y MÉTODOS……..24
2.1 Tipo de estudio 25
2.2 Diseño de Investigación 25
2.3 Población Y Muestra 25
2.4 Variables 26
2.5 Operalización de las variables 27
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 29
2.5 Procedimientos de análisis de datos…….……..29

2.8 Principios éticos básicos……31

2.9 Criterios de rigor Cientifico……...…….31
III. RESULTADOS……...…33
3.1. Tablas y Figuras……..……..…33

IV. DISCUSIÓN……..52
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES…….…….…55
Referencias bibliográficas……58
ANEXOS……...……...61

Índice de tablas

Tabla 1: Población de los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque……...26
Tabla 2: Operalización de la variable Desempeño Laboral……....27
Tabla 3: Estadística de fiabilidad……30
Tabla 4: Caracteristicas eticas del criterio……..……...….31
Tabla 5: Criterios de rigor……..31
Tabla 6: Género de los encuestados de la Gerencia Regional de Educacion…….…..34
Tabla 7: Edad de los encuestados de la Gerencia Regional de Educación ..... ……35
Tabla 8: La Gerencia Regional de Educacion le brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades 36
Tabla 9: Si se logra un mejor desempeño por parte de los colaboradores permita aumentar la eficiencia de la Gerencia Regional de Educación 37
Tabla 10: Usted como colaborador se siente satisfecho con la labor que desempeña. 38
Tabla 11: La remuneración que reciben los colaboradores es justa y equitativa 39
Tabla 12: A través del desempeño laboral se logre los objetivos plasmados dentro de la organización……40
Tabla 13: La Gerencia Regional de Educación esta logrando sus objetivos…….41
Tabla 14: Cuándo le designan algún trabajo lo acepta sin poner excusas ..... ….42
Tabla 15: El esfuerzo adicional que realiza es considerado por la organización.....43
Tabla 16: la Gerencia Regional de Lambayeque está logrando su misión 44
Tabla 17: se deberia implementar estrategias que ayuden a lograr un mayor desempeño laboral.....45
Tabla 18: Es importante el trabajo en equipo para el logro de los objetivos…….....46
Tabla 19: El trabajo en equipo ayuda a mejorar las relaciones interpersonales……..……...47
Tabla 20: Usted propone cambios y alternativas frente algún problema……..……48
Tabla 21: En la Gerencia Regional se fomenta la partipacion para la toma de decisiones……....49
Tabla 22: Existe una buena comunicación dentro de la Gerencia Regional de Educación.....50
Tabla 23: Una buena comunicación genera un mejor realacion con sus compañeros de trabajo……..51

Índice de figuras

Figura 1: Género de los encuestados de la Gerencia Regional de Educacion 34
Figura 2: Edad de los encuestados de la Gerencia Regional de Educación…….35
Figura 3: La Gerencia Regional de Educacion le brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades 36
Figura 4: Si se logra un mejor desempeño por parte de los colaboradores permita aumentar la eficiencia de la Gerencia Regional de Educación 37
Figura 5: Usted como colaborador se siente satisfecho con la labor que desempeña..... 38
figura 6: La remuneración que reciben los colaboradores es justa y equitativa 39
Figura 7: A través del desempeño laboral se logre los objetivos plasmados dentro de la organización. 40
Figura 8: la Gerencia Regional de Educación esta logrando sus objetivos. 41
Figura 9: Cuándo le designan algún trabajo lo acepta sin poner excusas..... 42
Figura 10: El esfuerzo adicional que realiza es considerado por la organización. 43
Figura 11: la Gerencia Regional de Lambayeque está logrando su misión..... 44
Figura 12: se deberia implementar estrategias que ayuden a lograr un mayor desempeño laboral 45
Figura 13: Es importante el trabajo en equipo para el logro de los objetivos……..... 46
Figura 14: El trabajo en equipo ayuda a mejorar las relaciones interpersonales……..……47
Figura 15: Usted propone cambios y alternativas frente algún problema……..…48
Figura 16: En la Gerencia Regional se fomenta la partipacion para la toma de decisiones…….....49
Figura 17: Existe una buena comunicación dentro de la Gerencia Regional de Educación.....50
Figura 18: Una buena comunicación genera un mejor realacion con sus compañeros de trabajo……...51

I. INTRODUCCION

Hoy en día podemos ver que las organizaciones están optando por implementar estrategias que ayuden a mejorar ciertos inconvenientes que dificultan el desarrollo de las actividades. Por esta razón es que se debe evaluar cada cierto tiempo la manera como se están desempeñando los colaboradores, es así como se lograra dar solución a todos los problemas que no permiten lograr los objetivos de la organización.

Es así como el trabajo de investigación tiene como finalidad mostrar la importancia del desempeño de los trabajadores, porque esto ayudara a mejorar los problemas y a lograr que el recurso humano tenga un mayor compromiso y promueva la formación de nuevos líderes. Por ello, es importante conocer el nivel del compromiso de los colaboradores si se busca lograr el éxito en la organización en general. De esta manera el colaborador desarrollara sus actividades de manera eficiente, siendo participe en la toma de decisiones y generándose un buen clima laboral.

La investigación se encuentra constituida por cinco capítulos:

El primer capítulo contiene la situación problemática, en esta se describe el problema existente en los contextos. También encontramos los trabajos previos, la base teórica relacionada a la variable (Desempeño Laboral), la formulación del problema, la justificación e importancia de la investigación; así también la hipotesis y los objetivos.

En el Segundo capitulo se encuentra el material y método, la cual está constituida por el tipo y diseño de la investigación, la población, muestra, la variable de operacionalización, técnicas e instrumentos que se utilizó; el procedimiento de análisis de datos; así también los aspectos éticos y criterios de rigor científico.

El tercer capítulo son los resultados, la cual son obtenidos de aplicación de la encuesta, para luego hacer el análisis respectivo a través de las tablas y gráfico.

En el cuarto capítulo se realizó la discusión de resultados y se hizo una propuesta de mejora, con el objetivo de solucionar la problemática que existe en la Gerencia regional de Educación Lambayeque.

El cuarto capítulo se constituido por las conclusiones.

Al final tenemos las referencias y anexos de las evidencias que se obtuvieron del desarrollo de la investigación.

1.1 Realidad problemática

1.1.1. Contexto Internacional

Actualmente podemos ver que el mercado es muy competitivo y las empresas luchan por mejorar día a día aquellas debilidades que presentan, con la finalidad de sobrevivir en el tiempo. Es así, como en la actualidad se está dando interés al recurso humano, ya que como bien sabemos los trabajadores son la pieza fundamental de la organización, por lo tanto, merecen ser tratados como se debe. Para que puedan desempeñarse de la mejor manera es necesario que se genere un buen clima, en el que ellos puedan desarrollar sus actividades eficientemente.

Ayala & Cardona (2016) manifiesta que en la empresa Nutresa de Colombia sus colaboradores muestran un desempeño laboral mínimo, ya que existe algunos aspectos que influyen en el ambiente laboral, donde se incluye los roles, las relaciones interpersonales, entre otros, la cual van a repercutiendo en las emociones del contexto laboral. Es así como estos se han convertido en eventos detonantes de la emoción, lo cual ha conllevado a tener efectos negativos sobre el desempeño laboral. Por esta razón es que las organizaciones están adaptando ciertas técnicas o estrategias que permitan mejorar aquellas deficiencias y se logré un mejor desempeño en los trabajadores.

Milkovich & Boudrem (2017) manifiesta que en el mundo, las empresas intentan incrementar su nivel de desempeño laboral a través de diferentes estrategias, pero no todas han logrado cumplir con las expectativas, como es el caso de la empresa Google que se encuentra ubicada en Estados unidos; esta presenta problemas en cuanto a la calificación en los empleados, el cierre de proyectos por arte de magia que afectan directamente al desempeño del trabajador y su posterior despido; es así como se implementó oficinas bien decoradas, en los cuales se impulsa el entretenimiento y la creatividad, un casino con comida gratis, la posibilidad de ocupar 20% del horario laboral en lo que deseas y capacitaciones en manejo de habilidades blandas. Asimismo, Facebook y Netflix ofrecen la oportunidad de desarrollarse como también vacaciones sin límites, respectivamente. Dichas empresas entendieron que el desempeño laboral de los buenos empleados es 3 veces mayor que el de los empleados con bajo desempeño. Obteniéndose como resultados una mejora en la percepción de los clientes acerca de la empresa y menor dependencia de la imagen de la marca.

Chiang, Méndez & Sánchez (2017) indica que mediante un estudio que se realizó en la empresa Agrosuper en chile, se logró observar que sus colaboradores no se desempeñan de

manera eficiente, debido a que no existe un buen ambiente laboral, la falta de trabajo en equipo, falta de comunicación, además sienten que los directivos no les brindan ningún tipo de motivación, entre otras cosas. Es así como se debería tener en cuenta el uso de herramientas o técnicas que permita a la empresa elevar su desempeño, orientándose siempre en el logro de sus objetivos.

1.1.2 Contexto Nacional

Ureña (2016) manifiesta que mediante un estudio que se realizó a las empresas nacionales, se pudo detectar que presentaban deficiencias en el rendimiento de sus trabajadores; una de ellas fue un contacto center ubicado en la capital de Lima, en esta se pudo observar un bajo nivel de desempeño por parte de sus colaboradores, ya que no desarrollan sus actividades de manera eficiente, porque consideran que no existe un buen clima organizacional, sienten que su trabajo no es tomado en cuenta y la remuneración que reciben no es justa y equitativa. Por esta razón es que se tuvo que adaptar como estrategia el coaching, ya que es un método que busca en una empresa el liderazgo, con dirección hacia el éxito. Este es aplicado con el único fin de convertir aquellas debilidades en fortalezas. La herramienta del coaching ayudaría a que los procesos que se realicen en el área sean más eficientes, logrando que la empresa cumpla todos sus objetivos.

Mendoza (2016) manifiesta en el diario Gestión que las empresas de hoy están teniendo la necesidad de contratar un especialista para la aplicación de ciertas estrategias y que se mejore el desempeño de sus colaboradores de las distintas áreas que la conforman, generalmente estas son personas externas. Lo primero que se hace es evaluar la manera como se están desempeñando los trabajadores, para poder detectar la causa del problema; es decir para poder diagnosticar que tipo de estrategia se debe implementar para lograr un mayor rendimiento y también la satisfacción del colaborador. Como bien sabemos nuestro país está ubicado en el tercer lugar de América latina, con respecto a que se genera una mayor rotación en las empresas, teniendo un promedio de 18%. Por ello, lo que se buscando es las técnicas o herramientas que permitan aumentar el nivel de desempeño en las organizaciones.

Rivera (2018) indica que, si bien las empresas trasnacionales que invierten en Perú tienen otra filosofía de trabajo, es decir cuentan con programas de manejo de clima organizacional, para lograr mejorar los problemas que se presentan. Constantemente están en busca de certificaciones de calidad, muy al contrario de las empresas peruanas, que su mayor preocupación es no infringir la ley laboral, y no le ponen mayor atención al desempeño de sus

trabajadores, es ahí donde se ocasiona la baja productividad de las empresas, y la fuga de talento, ya que los trabajadores de alto nivel buscan empresas que les brinden seguridad y estabilidad laboral, pero también que siempre estén a la vanguardia.

1.1.3 Contexto Local

En la actualidad, las organizaciones consideran que su Recurso Humano es el elemento esencial; por lo tanto, deben ser partícipes en la toma de decisiones, porque son los que desarrollan el trabajo y logran objetivos. Pero aun surgen algunos problemas, la cual no permiten que desarrollen sus actividades de manera eficiente. Si el líder no logra guiarlas de la mejor manera o no tienen la motivación necesaria, su trabajo no cumplirá las expectativas tanto personales como laborales. Cabe recordar la frase que indica lo siguiente: Las personas hacen lo que Usted espera que hagan, lo cual quiere decir que, si uno no espera nada de ellos, es evidente que los colaboradores no harán nada. Muchas veces se ha encontrado a directivos que se quejan amargamente de su personal, pero aun así no hacen nada por ellos.

En toda organización es importante que dentro de su plan de trabajo se encuentren establecidas aquellas estrategias que permitirán o ayudaran al trabajador a desempeñarse y desarrollar sus labores de manera eficiente. Es así, como la Gerencia Regional de Educación Lambayeque es la encargada de la buena marcha pedagógica y administrativa correspondiente a la Educación. Además, diseña estrategias para asegurar el aprendizaje de los alumnos, logrando desarrollar de esta manera una gestión administrativa más eficiente. Se podría decir que es un sistema que forma personas capaces de alcanzar su realización ética, intelectual, afectiva, artística y espiritual, para su desempeño en la vida.

Se ha podido observar que, en la Gerencia Regional de Educación, existe ciertos inconvenientes como: Trabajo en equipo, Falta de motivación, de compromiso, cooperación y sobre todo la deficiente comunicación que existen entre algunas áreas, lo cual no permite que los trabajadores cumplan de manera eficiente sus actividades encomendadas. Esto se debe a que quizás no tienen la suficiente confianza de sus jefes de área y por vergüenza no suelen preguntar y aclarar sus dudas de algunos procesos que se realizan.

Por esta razón se requiere hacer uso de ciertas herramientas o técnicas que ayuden a mejorar el desarrollo de las actividades, brindando de esta manera un buen servicio a los usuarios.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1. A Nivel internacional

Monroy (2015) en su investigación titulada "Coaching y Desempeño Laboral en las empresas farmacéuticas de Guatemala", cuyo objetivo fue determinar la relación que existe de coaching en el desempeño laboral de los médicos de Quetzaltenango; para ello se trabajó con una muestra de 40 colaboradores y seis supervisores de empresas farmacéuticas que corresponden al 100% de la población; de 21 a 65 años; La hipótesis que se planteó fue: si existe relación significativa entre las variables de coaching y desempeño laboral. Para obtener los datos se aplicó una encuesta a los visitadores médicos de las organizaciones farmacéuticas en Quetzaltenango. El resultado que se obtuvo fue: se obtuvo que el 75% manifiesta que si existe una relación directa entre la herramienta de coaching y el desempeño mínimo. Como conclusión se obtuvo que la aplicación de Coaching resulta positiva con relación al desempeño laboral de los colaboradores, permite incrementar las ventas, la cartera de clientes y las visitas que se realizan. Además, ayuda a lograr las metas de la organización, hace que los colaboradores se sientan comprometidos y sean más productivos en su ambiente laboral.

Cuello (2016) indica que se investigó "Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) – México". El objetivo fue Identificar aquellos factores que influyen en el rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes; la población estuvo conformada por 20 trabajadores, la misma que fue tomada como muestra; la hipó tesis alterna que se pretendió probar fue: El bajo rendimiento de los asesores de American Call Center (ACC), está determinada por la necesidad de reforzar temas de capacitación de manera oportuna y frecuente. Para obtener los datos se tuvo que aplicar un Cuestionario sobre Satisfacción Laboral, (20/23) y una entrevista semiestructurada. Se llegó a obtener la siguiente conclusión: que las escenarios externos son muy satisfactorios para los asesores, logrando que se genere un ambiente efectivo y armónico para la satisfacción, comodidad de quienes conforman el grupo Inbound Pymes, la cual tuvo como satisfacción de 0.95. La hipó tesis si coincide con la afirmación que hicieron los investigadores la cual tiene un valor científico.

Palomino & Peña (2017) en su investigación titulada "El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora VENEPLAST LTDA – Colombia", cuyo objetivo fue diagnosticar cuál es la relación que existe

entre estas dos variables. el tipo de investigación utilizado fue el descriptivo y correlacional, mientras que el diseño fue el no experimental. Asimismo, la población estuvo constituida 97 trabajadores de la empresa donde la muestra fue de 49, la cual se les aplicó la encuesta mediante un cuestionario de preguntas bien determinadas. Teniendo como resultados que los colaboradores sienten que son motivados, pero el punto débil es en la toma de decisiones, pues se trabaja de manera individual. La instigación concluyó que el desempeño de los colaboradores fue bueno, obteniéndose los mayores puntajes en aptitudes y las habilidades, sin embargo, no poseen conocimiento sobre alguna evaluación de su desempeño.

Castellón (2017) en su investigación titulada "Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Nicaragua", el objetivo fue analizar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y docentes. 2017. El diseño de la investigación fue no experimental basado en un enfoque cuantitativo. Buscando contrarrestar la hipótesis de que, el clima organizacional influye de manera positiva en el desempeño laboral de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. Para recolectar los datos se utilizó el método empírico como es el cuestionario, aplicándose a una muestra de 9 trabajadores que tienen cargos gerenciales. Teniendo como resultados que la productividad es relativamente media, pues el 76% de los trabajadores es productivo. Concluyendo que la toma de decisiones se da de manera personal, lo que hace que el desempeño laboral sea bajo, pues estos no funcionan como un equipo, por ello se especifica que se carece de un plan de capacitación.

1.2.2. A Nivel Nacional

Correa & Torres (2016) en su tesis titulada "Coaching organizacional para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de desarrollo económico de la Municipalidad de Bambamarca. 2016". Tuvo como objetivo determinar si con la aplicación del coaching organizacional se contribuye a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de desarrollo económico de la Municipalidad Provincial de Bambamarca, 2016. El diseño fue cuasi experimental de tipo descriptiva y explicativa. Para contrarrestar la hipó tesis de que la aplicación del coaching organizacional si contribuye a mejorar el desempeño laboral, se tuvo que aplicar como método estadístico la prueba t- student a las encuestas realizadas a una población y muestra de 100 colaboradores. Teniendo como resultados que, el 55% de los trabajadores indica que, si se aplica el coaching organizacional, se mejora la productividad de

la Concluyéndose que el coaching después de haberse aplicado 10 sesiones mejoró el desempeño en un 58%.

Esta tesis resulta importante debido a que se propone un plan de coaching organizacional, en el cual se establecen los objetivos, metas, presupuesto y sesiones a realizar. Asimismo, se recomienda realizar planes de mejora continua que favorezcan la implementación del coaching organizacional en aras de una mejora. En cuanto al plan de coaching organizacional se realiza una conceptualización, asimismo se establecen sus etapas de aplicación del coaching, el cual es una evaluación completa del desempeño, sea bueno o malo.

Beraun (2017) en su tesis titulada "Coaching y el Desempeño Laboral en Acompañantes Pedagógicos de la UGEL 01 – Lima", cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el Coaching y el Desempeño Laboral en Acompañantes Pedagógicos de la UGEL 01. El tipo de investigación fue aplicada, correlacional y descriptiva, tuvo como diseño no experimental transversal, para contrarrestar la hipótesis de que si existe una relación entre el Coaching y el Desempeño laboral en Acompañantes Pedagógicos de la UGEL 01. Se aplico un método estadístico descriptivo e inferencial de un cuestionario a una población y muestra de 65 acompañantes pedagógicos de la UGEL 01. Teniendo como resultados que, la relación entre el desempeño y el coaching es elevado. Concluyéndose que existe un programa de coaching en la institución, la cual ayudado a mejorar el desempeño.

La presente investigación resulta importante puesto que se evidencia la relación positiva entre el coaching organizacional y desempeño laboral, sirviendo de aporte a la base teórica puesto que describe teorías del coaching que permiten mejorar el desenvolvimiento del personal, asimismo las estrategias que permiten lograr los objetivos propuestos de la empresa. Las bases del coaching organizacional se fundamentan en las dimensiones de la conciencia, responsabilidad personal y potencial; además que, al orientarlo a la conciencia y responsabilidad, se obtiene a corto plazo un mejor desempeño de la tarea y al largo plazo, se eleva el rendimiento académico y la calidad de vida laboral.

Moreno & Ramírez (2016) en su investigación titulada "Propuesta de coaching empresarial para el desempeño laboral de los supervisores de la empresa Grupo Zeus Service S.A.C. – Trujillo", cuyo objetivo fue proponer un plan de coaching empresarial para el desempeño laboral de los supervisores de la empresa Grupo Zeus Service S.A.C. ubicado en la ciudad de Trujillo. El diseño de la investigación fue no experimental con un tipo de investigación descriptivo- propositivo. La hipótesis que se propuso es un plan de coaching empresarial para el desempeño laboral de los supervisores de la empresa Grupo Zeus Service

S.A.C. Se aplico un método descriptivo, para la recolección de datos se aplicaron encuestas y entrevistas a los supervisores de la empresa Grupo Zeus Service S.A.C. Teniendo como resultado que, para los trabajadores es importante desenvolverse en un ambiente laboral optimo, de manera que con ello puedan lograr una alta productividad. Concluyéndose que, para elevar el desempeño laboral, se tiene que desarrollar un plan de coaching empresarial.

Esta investigación resulta importante puesto que se evidencian aspectos centrales que permiten una mejora en todo tipo de habilidades del personal, lográndose un buen nivel de desempeño laboral. De la misma manera, sirve de base teórica y de discusión de las teorías del coaching y desempeño laboral, puesto que se centra en otorgar un ambiente laboral óptimo, es ahí que cada uno de los colaboradores se siente comprometido permitiendo mejorar el desarrollo y liderazgo participativo en la empresa, siendo esto propiciado por un plan de coaching empresarial en el que se formulan estrategias para un mejor desempeño.

Larico (2015), en su tesis que investigó afirma "factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de Juliaca. 2015". Cuyo objetivo fue determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los colaboradores del municipio de Juliaca. Tuvo como población 631 trabajadores de la municipalidad, la cual se obtuvo una muestra de 182 trabajadores. La hipó tesis alterna que pretendió probar fue: si, existe una influencia relevante en los factores motivacionales del bajo desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad. Para la recolección de datos se aplicó cuestionario sobre desempeño laboral. Es así como se obtuvo la siguiente conclusión, la cual se comprobó una vinculación significativa entre los factores motivadores y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de San Ramón, Juliaca. Según los resultados obtenidos se encontró relación significativa entre los incentivos que se les otorga a los colaboradores para lograr un mejor desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad de Juliaca.

1.2.3. A Nivel Local

Moisés & Díaz (2015) en su tesis titulada "Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del banco de crédito del Perú - Chiclayo, 2015". Tuvo como objetivo medir el síndrome de burnout en los trabajadores del banco de crédito del Perú. Cada uno de ellos cuenta con un título profesional, la cual ha permitido tener un contacto directo con los clientes y también les ha generado una carga laboral significativa. Se hizo con la finalidad de saber si existe un nivel significativo en sus tres dimensiones del síndrome de burnout y el desempeño en los trabajadores de la entidad bancaria.

Se tuvo como población a 113 trabajadores del Banco de Crédito – Chiclayo, la cual no se tomó en cuenta a toda la población, solo se encuestará a los profesionales para no tener margen de error en los resultados; la cual la muestra fue de 37 trabajadores. En conclusión, se pudo observar que el síndrome de Burnout tiene una relevante influencia en la dimensión agotamiento emocional teniendo como resultado un 67.6%, concordando con la investigación del autor Ávila, Hernández & Montiel, (2010.

Aguilar y Marlo (2016) en su investigación titulada "Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional Lambayeque, 2016. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el coaching y desempeño de tareas de los colaboradores del área finanzas y administración de la aseguradora la Positiva vida en el distrito de Los Olivos – Perú, 2016. La investigación estuvo basada en un diseño transversal no experimental, tipo descriptivo propositiva y aplicada. La hipótesis fue: que el plan de capacitación ayuda a mejorar el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital Regional de Lambayeque. El método aplicado fue descriptivo, la población total estuvo constituida por 946, para la relación de los datos se aplicó una encuesta a una muestra de 141 colaboradores del hospital de una colaboradora. gráficos y tablas. Se obtuvo como resultado que el sesenta por ciento de los colaboradores manifiestan que no han realizado capacitaciones en la entidad, también se hizo una evaluación antes de que los colaboradores ingresen a trata bajar. Se llegó a la conclusión que los colaboradores no conocen un plan de capacitación, lo cual ha conllevado a que se genere un nivel de rendimiento bajo y no cumplían con sus responsabilidades. Es así como su implementación del plan traería una mejora en el desempeño laboral.

La presente investigación resulta importante debido a que se plantean estrategias de capacitación que fomentan el desempeño laboral, asimismo se evidencian teorías del desempeño laboral que sirven de aporte teórico. Además, que se realiza un diagnóstico del desempeño laboral en la organización, de tal manera que se propuso alternativas de solución para mejorar dicha situación. De la misma manera, esta investigación centró sus bases en el plan capacitación, para mejorar las capacidades de sus empleados, pues son el pilar de la organización.

Fernández (2018) en su tesis titulada, "Relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral del hospital Naylamp– Chiclayo". cuyo objetivo fue diagnosticar la relación que existe entre la cultura organizacional y desempeño laboral en el área de cirugía del hospital Naylamp - Chiclayo; La población y muestra estuvo constituida por 70 personas. Con la

hipótesis alterna que pretende probar que entre la cultura organizacional y el desempeño laboral sí existe relación significativa. Para la recolección de datos se tuvo que aplicar un cuestionario en escala de Likert de cultura organizacional y desempeño laboral. Los resultados fueron que entre las variables de desempeño laboral y cultura organizacional si existe una relación significativa. La hipótesis alterna si coincide con la afirmación que hicieron los investigadores, por ello el estudio tiene valor científico. Se llegó a la conclusión que las variables si influyen en el área de cirugía del hospital Naylamp, ya que el 80 % está de acuerdo, el 20 % está en desacuerdo y con referencia al desempeño laboral se observa que el 96 % está de acuerdo existe el trabajo en equipo y el 4% está en desacuerdo con lo manifestado.

Hidrugo, J. (2016), en su tesis de investigación *"Rendimiento y su relación con el desempeño laboral del área administrativa de la Clínica San Juan de Dios de Pimentel*". El estudio de la investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el rendimiento y desempeño laboral del talento humano del área de administración de la Clínica San Juan de Dios. Por ello se trabajó con una muestra de 10 trabajadores, ya que fue una población finita. La hipótesis alterna que pretendió probar fue que entre el rendimiento y el desempeño laboral si existe relación significativa en el área. Para la recolección de datos se aplicó cuestionarios, guía de observación y entrevistas. El resultado de la investigación fue que el rendimiento si influye en el desempeño laboral del talento humano, lo cual se afirma la hipótesis que hicieron los investigadores y ha generado un valor científico. Se llegó a obtener la siguiente conclusión que el trabajo en equipo y el compromiso son los factores que afectan el desempeño laboral del talento humano del área administrativa de la clínica San Juan de Dios.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Desempeño laboral

Robbins, Stephen & Coulter (2013) manifiesta que el desempeño laboral es la forma correcta de llevar de manera eficaz las funciones, dar lo mejor y principalmente satisfaciendo al cliente, ya que este es el objetivo principal de toda organización. El desempeño laboral no es novedad en toda organización, ya que los colaboradores se han relacionado con su trabajo y con el lugar donde desempeñan sus labores, asimismo logrando que el desempeño laboral es una herramienta de autoayuda para ver el desempeño que tiene el colaborador con la organización.

Chiavenato (2007) Afirma que el desempeño laboral es una etapa donde se puede evaluar el rendimiento que demuestra un colaborador al momento que efectúa sus labores o

funciones diarias. Permite evaluar las deficiencias o los cuellos de botella que restringen el logro de los objetivos laborales, responsabilidades y actividades cotidianas.

Gómez (1999) manifiesta que el desempeño laboral es el grado de compromiso de un trabajador con la entidad en la que se encuentra, este se observa cuando se desarrolla alguna actividad dentro de una organización, además se dice que es el conjunto o grupo de habilidades que sean favorables o desfavorables que percibe un colaborador en su labor y lo pueda reflejar en su labor que desempeña.

1.3.2. Dimensiones del desempeño laboral

Chiavenato (2009) manifiesta en su libro de comportamiento Organizacional que el Desempeño laboral se basa en cuatro dimensiones las cuales son:

1.3.2.1 Productividad laboral:

Es aquel indicador que mide el nivel de producción que un colaborador en un periodo determinado.

Indicadores:

Eficacia: Es el grado en cual se cumplen los objetivos buscando aprovechar los recursos de la mejor manera.

Eficiencia: Es aquella que permite lograr los objetivos, pero en menor tiempo y utilizando el mínimo de recursos.

Satisfacción Laboral: Es un conjunto de actitudes que posee una persona al realizar una actividad o tarea presentada. Un trabajador satisfecho tiene mejores actitudes en desempeñarse en el puesto laboral donde se encuentra, por otro lado, un colaborador insatisfecho muestra actos de negatividad. (Robbins, 1998)

1.3.2.2 Orientación de resultados

La orientación de los resultados hace conocimiento a que los trabajadores de la organización tengan un mayor enfoque de los objetivos que se quieren lograr, para pasar a ver la importancia de las funciones que tiene cada colaborador, para lograr las metas planteadas.

Indicadores:

Contribución a los objetivos: Se define como el grado de compromiso de un trabajador con la organización en la que labora, siendo esto clave para incrementar la productividad, logrando mejorar la competitividad que el mercado exige. (Dueñas, 2015)

Cooperación: Es el trabajo en común que tiene un determinado grupo de individuos, en la cual no se trata de competir, sino que suma fuerzas al objetivo que se quiere lograr. (Chiavenato, 2000***)***

Implicación con la Misión: Es el nivel en la que se involucran los colaboradores en el desarrollo de la misión, para esto es de mucha importancia que los trabajadores tengan conocimiento de la filosofía de la empresa y de los valores por los cuales se define (Chiavenato, 2000)

1.3.2.3 Relaciones interpersonales

Son todas las maneras en que las personas se involucran con los demás, creando lazos de amistad, respetando siempre el estilo de vida, religión, cultura, costumbres, etnias, etc., del mismo modo considerando al ser humano como un ser social.

Indicadores:

Trabajo en Equipo: Es aquel conjunto de procesos, estrategias y metodologías que un grupo de personas utilizan para llegar a lograr los objetivos o metas propuestos (Rivas, 2010)

Resolución de Conflictos: Son relacionados al ser humano, en muchas oportunidades difíciles de esquivar. El área de RR. HH; es la única responsable de tratar de evitar conflictos internos para luego pasar a resolverla. Sin embargo, para resolver un conflicto laboral es necesario conocer las causas que origino el conflicto, esto puede involucrar a personas, grupos o a la organización. (Chiavenato, 2009).

Comunicación afectiva: Es el proceso de dar y recibir mensajes con el fin de llegar a un acuerdo o lograr un objetivo, asimismo es la trasmisión de información que ayudan a solucionar un conflicto dentro de una organización. (Chiavenato, 2009).

1.3.3. Características del desempeño laboral

Flores (2008), manifiesta que el desempeño está relacionado con las capacidades, conocimientos, destrezas y habilidades, la cual se espera que una persona brinde y demuestre las habilidades que lleva o posee.

Adaptación: se conoce a la manera de adecuarse o adaptarse en distintos entornos con diferentes remuneraciones.

- Comunicación: se refiere a la capacidad que tienen todas las personas al expresar sus ideas en forma eficaz, ya sea esto individualmente o en grupo.
- Iniciativa: Es la cualidad o intención que posee un individuo de invertir activamente los conocimientos, para asimismo poder lograr las metas y objetivos esperados.
- Conocimientos: Se entiende como el conjunto de información o hechos adquiridos a través de la experiencia; es decir el nivel logrado de habilidades, destrezas, conocimientos prácticos y profesionales que tiene relación con el trabajo.
- Desarrollo de virtudes o talentos: Capacidad de desempeñar las competencias, habilidades y destrezas de los integrantes de los grupos o equipos, planificando las tareas de desarrollo efectivas, relacionando los cargos actuales y futuros.
- Planificación: Es la capacidad de realizar, gestionar, ejecutar y evaluar el trabajo dejando mismo y del demás par pasar a analizar las tareas asignadas.
- Responsabilidad: Es la aptitud de poder realizar las responsabilidades, tareas, deberes y obligaciones asignados de acuerdo al tiempo y metas plasmados.
- Confiabilidad y discreción: Es la capacidad de ser sincero y realista.
- Cumplimiento de normas: Es la manera de verificar la conducta para lograr alcanzar los objetivos de la empresa.

1.3.4 Importancia del desempeño laboral

Para García (2006) la importancia de diagnosticar el desempeño laboral empieza en la buena administración que pueda tener la organización , entonces si conocemos el rendimiento del personal, evaluando y analizando lo importante que es eficiencia y eficacia en la labor de los colaboradores para asimismo lograr los objetivos, pasando que la alta dirección podrá tomar las mejores decisiones para la organización, siendo que todo esfuerzo lleva al logro de la misión y visión propuesta, pero si vemos que no se logra lo que queremos, tenemos la obligación de ejecutar acciones de mejorar para la organización.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque?2019?

1.5 Justificación e importancia del estudio

Ñaupas (2014) manifiesta que justificar significa fundamentar y explicar las razones por la cual se realiza la investigación. Estas razones se pueden agrupar en teóricas, metodológicas, sociales y práctica. (p. 164)

El trabajo de investigación se realizó con el fin de poder determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.

Una vez que se determine la situación actual de la organización se establecerán estrategias para que sus colaboradores se sientan más comprometidos y que la labor que realicen no la vean como una carga más sino como algo que les guste hacer. De esta manera se conseguirá crear un mejor clima laboral y lograr el éxito.

1.5.1. Aporte teórico

La investigación se lleva a cabo con el propósito de utilizar la aplicación de la teoría, descritas por diferentes autores reconocidos, que han servido para ampliar mis conocimientos acerca de la variable desempeño laboral, la cual está basada en lo que sustenta Chiavenato (2000) manifiesta que el desempeño son los comportamientos o acciones que demuestran los colaboradores, la cual es importante para lograr los objetivos de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.

1.5.2. Aporte metodológico

Para el cumplimiento de los objetivos de la investigación fue necesario utilizar técnicas de recolección de datos. Se aplicó la encuesta como instrumento, ya que es una herramienta fundamental que se encarga de obtener datos congruentes, basado en un conjunto de objetivos y compuesto en este caso por 18 preguntas, proporcionados para una población de 82 colaboradores que integran la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, de las cuales será el total de la muestra y será estudiada mediante métodos cuantitativos.

1.5.3. Aporte social

El presente estudio tiene como resultado favorable porque se obtuvo información que permitió identificar cuáles eran las necesidades de los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque y así poder aportar con posibles recomendaciones; por otro lado, la

presente investigación puede servir de referencia para otras investigaciones que busquen mejorar el desempeño laboral en las organizaciones.

1.5.4 Aporte Práctico

El presente estudio de investigación tiene la finalidad de utilizar antecedentes que proporcionen conocimientos prácticos y ayuden a resolver el problema presentado en la Gerencia Regional de Educación, también servir de referencia para posibles investigaciones.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar el nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, 2019

1.6.2 Objetivos Específicos

a) Medir el nivel de productividad en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación

b) Medir el nivel de orientación de resultados en el desempeño laboral de la Gerencia Regional de Educación.

c) Medir el nivel de las relaciones interpersonales que existen en la Gerencia Regional de Educación

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Tipo y Diseño de investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

Descriptiva

Ñaupas, Mejía & Villagómez (2013) manifiesta que la investigación de tipo descriptiva es aquella que se encarga de recopilar información o datos sobre los aspectos, características, dimensiones y propiedades de las personas.

La presente investigación será de tipo descriptiva porque se recopilará datos para describir los diferentes escenarios que se presentan en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque con el fin de conocer las necesidades de los trabajadores.

Enfoque Cuantitativo

Según la Universidad de Alcalá (2018) indica que la investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes. Esta implica el uso de herramientas estadísticas, informáticas y matemáticas para obtener resultados confiables, trata de cuantificar el problema mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor.

La presente investigación es de enfoque cuantitativa porque la variable de estudio será medida numéricamente mediante una serie de preguntas bien estructuradas para la comprensión de las mismas, la cual nos permitirá obtener resultados confiables. De esta manera ayudara a recolectar la información para luego ser procesados, analizados y sacar conclusiones.

2.2 Diseño de Investigación

No experimental

Kerlinger & Lee (2002) afirma que una investigación no experimental se encarga de la búsqueda sistemática y empírica en donde el investigador no posee control directo de las variables independientes, debido a que son inherentes o no manipulables.

Considero que sigue un tipo de estudio descriptiva no experimental, ya que se describe el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación. Así también, las dimensiones que se tomaran en cuenta para el estudio.

El diseño de investigación no experimental tiene la siguiente estructura:

$$M \_\_\_\_\_ O_1$$

Donde:

M = Muestra de estudio (Colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque)

O1 = observación de la variable de estudio: desempeño laboral

2.3 Población Y Muestra

2.3.1 Población

Velís (2011) manifiesta que "Se llama población o universo a cualquier conjunto de elementos que tienen las mismas características de los que se desea obtener información, pero no necesariamente está formada por personas" (p. 6).

La población de la investigación pertenece a la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, la cual está conformada por 82 colaboradores que laboran en dicha entidad, la misma que será tomada como muestra.

Tabla 1:

Población de los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque

Áreas de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque.	Total, de colaboradores
Gerencia regional – GRED	4
Nombrados	25
Designados	11
Destacados	12
Contraloría	2
MINEDU	1
Contrato por funcionamiento	5
Contrato administrativo de servicios CAS	22
Total	**82**

Fuente: Elaboración propia.

2.4 Variable y Operacionalización

2.4.1 Variable: Desempeño Laboral

Chiavenato (2000) afirma que "desempeño laboral es el comportamiento de cada persona en busca de objetivos fijados, esto constituye a una estrategia individual para logro de los objetivos propuestos. La cantidad de cada esfuerzo que se aplique a una tarea depende cada colaborador"

Tabla 2: *Operalización de la variable Desempeño Laboral*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Desempeño Laboral	Productividad Laboral	Eficacia	¿Considera usted que la Gerencia Regional de Educación le brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades?	Encuesta
		Eficiencia	¿Cree usted que si se logra un mejor desempeño por parte de los colaboradores permita aumentar la eficiencia de la Gerencia Regional de Educación?	
		Satisfacción Laboral	¿Usted como colaborador se siente satisfecho con la labor que desempeña? ¿Cree usted que la remuneración que reciben los colaboradores es justa y equitativa?	
	Orientación de resultados	Contribución a los Objetivos	¿Considera usted que a través del desempeño laboral se logre los objetivos plasmados dentro de la organización? ¿Cree usted que la Gerencia Regional de Educación esta logrando sus objetivos? ¿Cuándo le designan algún trabajo lo acepta sin poner excusas?	
		Cooperación	¿Considera que el esfuerzo adicional que realiza es considerado por la organización?	
		Implicación con la misión	¿Cree usted que la Gerencia Regional de Lambayeque está logrando su misión? ¿Considera usted que se deberia implementar estrategias que ayuden a lograr un mayor desempeño laboral?	

Relaciones Interpersonales	Trabajo en equipo	¿Cree usted que es importante el trabajo en equipo para el logro de los objetivos?
		¿Considera usted que el trabajo en equipo ayuda a mejorar las relaciones interpersonales?
	Resolución de conflictos	¿Usted propone cambios y alternativas frente algún problema?
		¿Cree usted que en la Gerencia Regional se fomenta la participacion para la toma de decisiones?
	Comunicación afectiva	¿Considera usted que existe una buena comunicación dentro de la Gerencia Regional de Educación?
		¿cree usted que una buena comunicación genera una mejor relación con sus compañeros de trabajo?

Fuente: Elaboración propia

2.6 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la recolección de datos se utilizó la siguiente técnica e instrumento:

2.6.1 Técnica

Hernández, Baptista, & Fernández (2014) consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009).

Encuesta:

Malhotra (2006) determina que las encuestas son aquellas entrevistas que se da con una cierta cantidad de individuos y que utiliza una serie de preguntas como instrumento para adquirir los datos requerido. De acuerdo al autor, la encuesta radica en un cuestionario ordenado que se les otorga a las personas a encuestar con la finalidad de obtener los resultados.

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta la cual sirvió para recoger los datos necesarios.

2.6.2 Instrumento

Cuestionario:

Hernández, Fernandez y Batista (2014) "indica que el cuestionario es una masa de interrogantes relacionada a un tema o problemática específica, con elfin de obtener información" (p,217).

En la presente investigación se utilizó como instrumento un cuestionario dirigido a los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación, con preguntas debidamente formuladas que fueron extraídas de la Operacionalización de las variables.

Es una medición ordinal y en la investigación utilizaremos la escala de acuerdo a sus cinco niveles de respuesta, la cual son las siguientes:

1 (Total Desacuerdo)

2 (En Desacuerdo)

3 (Indeciso)

4 (De Acuerdo)

5 (Total Acuerdo)

2.6.3 Validez y Confiabilidad

Se manejó el Alfa de Cronbach para determinar la validez y confiabilidad de dicho instrumento y el cual se ejecutó mediante el programa SPSS versión 25.

Mg. Mirko Merino Núñez

Est. Rodas Cobos José

Mg. Urbina Cárdenas Max

Mg. Castañeda Gonzales Jaime

Confiabilidad

Para que el instrumento sea más confiable, se utilizó el alfa de Cronbach, la cual se aplicó a los 82 trabajadores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque. Los resultados de la encuesta fueron procesadas en el programa IBM SPSS 25, ya que esta herramienta fue diseñada con fines de estudio estadístico, después de haber sido ingresados al sistema fueron tabulados a través de gráficos de barras para un mejor análisis de resultados.

2.7 Procedimientos de análisis de datos

Para el presente informe los datos fueron procesados y analizados estadísticamente, utilizando el software estadístico SPSS versión 25, el cual determinara la confiabilidad y la validación de la encuesta a través de los cuatro expertos que validaron la encuesta, esta estuvo conformada por 18 preguntas que fueron aplicadas a los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación.

Tabla 3:

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,823	18

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°3, podemos observar que el nivel de fiabilidad es de 0.826 demostrando que el instrumento si es fiable.

2.8 Principios éticos básicos

Noreña, Alcarez, Guillermo y Rebolledo (2012) indica que hay un conjunto de criterios éticos que son de gran importancia para la investigación, las cuales son las siguientes:

Tabla 4

Caracteristicas eticas del criterio

CRITERIOS	CARACTERISTICAS ETICAS DEL CRITERIO
Confidencialidad	Esta característica está relacionada con el cuidado y protección de la identidad de los individuos que aportan para el estudio.
Consentimiento informado	Está relacionado en que los individuos interrogados están de acuerdo con brindar la información que se le solicita y por lo tanto son conscientes con lo que manifiestan.
Observación participante	Está relacionado con los que llevan a cabo la investigación, es decir tienen que ser prudentes al momento de recoger los datos teniendo presente la ética, para los efectos y consecuencias del estudio.

Fuente: Noreña, Alcaraz, Guillermo y Rebolledo (2012)

2.9 Criterios de rigor Científico

Los criterios que se tuvieron en cuenta para la investigación son sustentados por Noreña, Alcatraz, Rojas, & Rebolledo (2012), la cual son los siguientes:

Tabla 5:

Criterios de rigor

CRITERIOS	CARACTERISTICAS DEL CRITERIO	PROCEDIMIENTOS
Credibilidad mediante el valor	Efectos de las variables estudiadas y observadas	Al momento de la recolección de datos los participantes reconocen como verdadero.

de la verdad y autenticidad		Se observó las variables en su propio contexto. La discusión se hizo a través del proceso de triangulación.
Transferibilidad y aplicabilidad.	Resultados para la generación del bienestar empresarial a través de transferibilidad.	La representación del contexto y de los colaboradores se llevó acabo de forma detallada. Para la recolección de los resultados se estipuló a través del muestreo teórico, ya que se analizaron de manera contigua los datos proporcionados. Para la obtención de datos se dio mediante el acopio de pesquisa importante a través del cuestionario, documentación e información.
Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	El sistema triangular de la investigación consta en la información, estudiosos y la literatura que dio lugar a la seguridad de la noticia de la cuestión. Siendo el cuestionario una fuente primaria ha permitido la recolección de datos y a su vez dicho cuestionario ha sido debidamente validado por expertos lo cual da un soporte de confiabilidad e importancia a dicho estudio.
Neutralidad y conformidad	Los resultados del estudio tienen veracidad en la descripción.	Dichos resultados serán contrastados con las teorías relacionadas al tema. Los descubrimientos del estudio fueron comparados con los estudios de los estudios tanto internacional, nacional como local; para así determinar las semejanzas entre las variables en estudio durante los 5 años.
Relevancia	Permitió el logro de los objetivos establecidos, consiguiendo una mejor investigación de las variables.	Se tiene que lograr la comprensión de las variables en estudio. Respecto a los estudios conseguidos obtuvieron concordancia con la justificación de la investigación.

Fuente: Noreña, Alcaraz, Guillermo y Rebolledo (2012)

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Tabla 6:

Sexo de los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	30	37%
Masculino	52	63 %
Total	**82**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

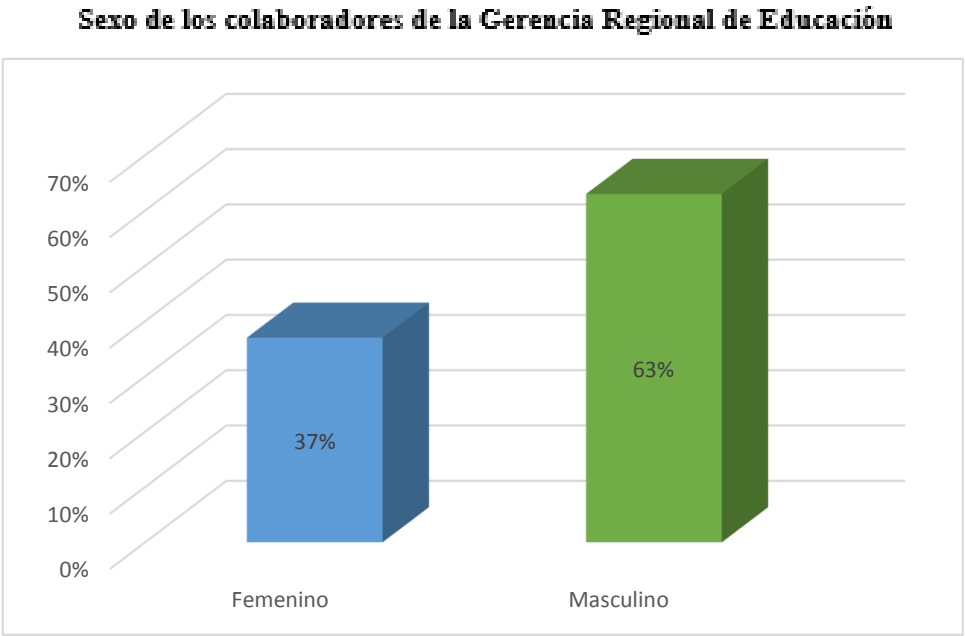

Figura N° 1: De acuerdo a los datos obtenidos se observa que el 63% de colaboradores es de genero masculino, mientras que el 37% es femenino.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7:

Edad de los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
23-30	1	1%
31-35	19	23%
36-40	25	30%
41-45	18	22%
46-55	19	23%
Total	**82**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

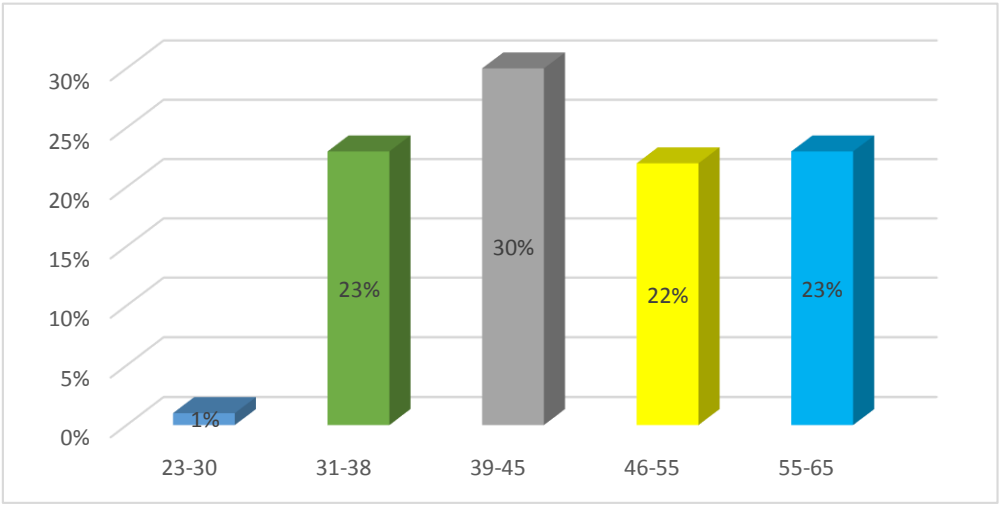

Figura N° 2: De acuerdo a los datos obtenidos podemos observar que el 30% de los que laboran en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque se encuentran entre los 39 a 45 años de edad, el 23% tiene entre 55 a 65 años, el otro 22% tiene entre 46 a 55 años.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8:

Considera usted que la Gerencia Regional de Educación le brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	14	17%
Desacuerdo	31	38%
De acuerdo	37	45%
Total	82	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

La Gerencia Regional de Educacion le brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades

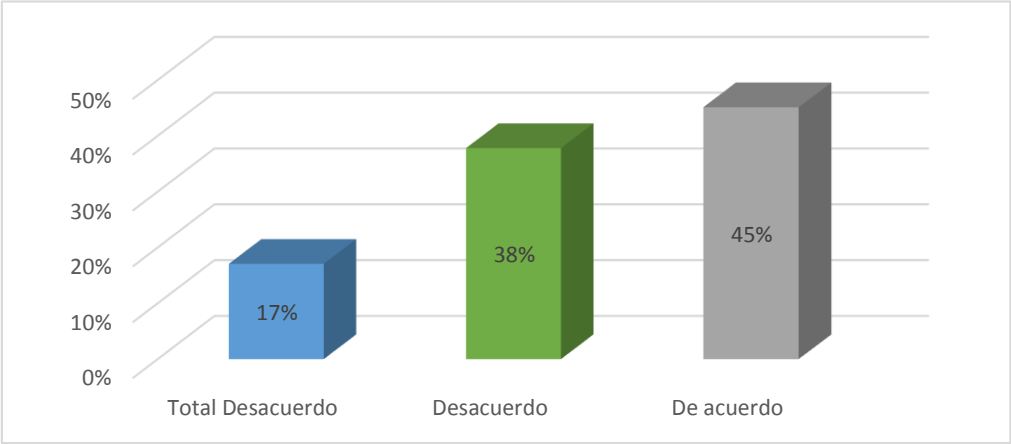

Figura N° 3: Se puede observar en la siguiente figura que el 45% de los colaboradores encuestados considera que estan de acuerdo en que la Gerencia Regional de Educacion si les brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades diarias, el 38% manifiesta que no cuentan con los suficientes materiales o equipo para continuar con los distinto procesos que se realizan, 17% lo considera en total desacuerdo, porque en el área que se encuentran no existe las suficientes herramientas para el desarrollo de las actividades y no se sienten comodos laborando.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9:

Cree usted que si se logra un mejor desempeño por parte de los colaboradores ayude a aumentar la eficiencia de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	45	62 %
Total Acuerdo	27	38 %
Total	**82**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Si se logra un mejor desempeño por parte de los colaboradores ayude aumentar la eficiencia de la Gerencia Regional de Educación

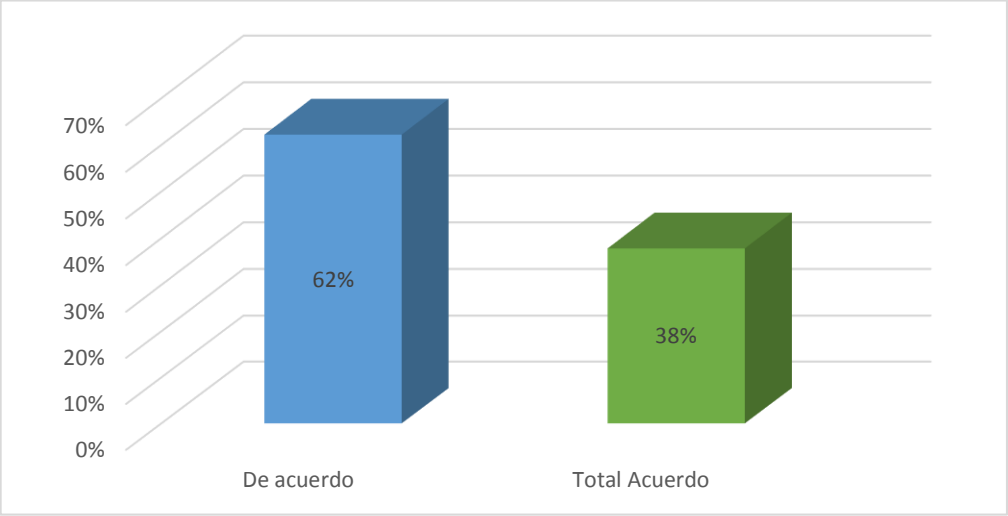

Figura N° 4: En la siguiente figura se observa que el 62% de los colaboradores encuestados se encuentra de acuerdo que si se logra un mejor desempeño, esto permitirá aumentar la eficiencia en la Gerencia Regional de Educación y el otro 38% lo considera en total acuerdo en que se debería lograr un mejor desempeño si se busca aumentar la eficiencia. Esto hará que los colaboradores desarrollen bien sus actividades.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10:

Usted como colaborador se siente satisfecho con la labor que desempeña

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	8	10%
Desacuerdo	56	68%
De acuerdo	18	22%
Total	**82**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Se siente satisfecho con la labor que desempeña

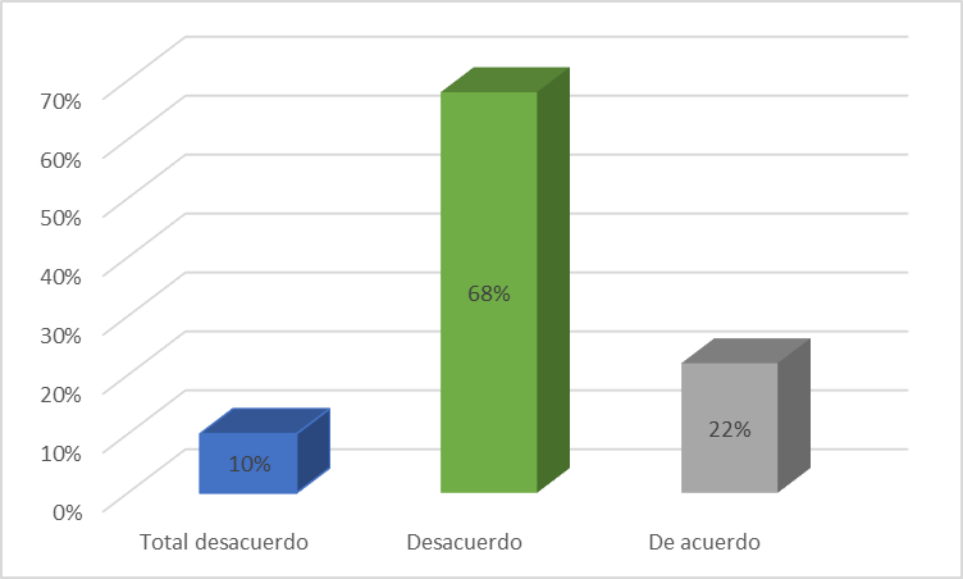

Figura Nº 5: De acuerdo a los datos obtenidos que puede observar que el 68% de los colaboradores encuestados manifiestan que están en desacuerdo, ya que no sé qué se sienten satisfechos con la labor que desempeñan, mientras que el 22% lo considera en esta de acuerdo y el otro 10% se encuentran en Total desacuerdo, porque no se encuentran satisfechos con la labor desempeñada. Esto hace que presenten ciertos inconvenientes que dificultan el desarrollo de sus actividades.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11:

Cree usted que la remuneración que recibe es justa y equitativa

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	17	21%
Desacuerdo	43	52%
Indeciso	14	17%
De acuerdo	8	10%
Total	**82**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

La remuneración que recibe es justa y equitativa

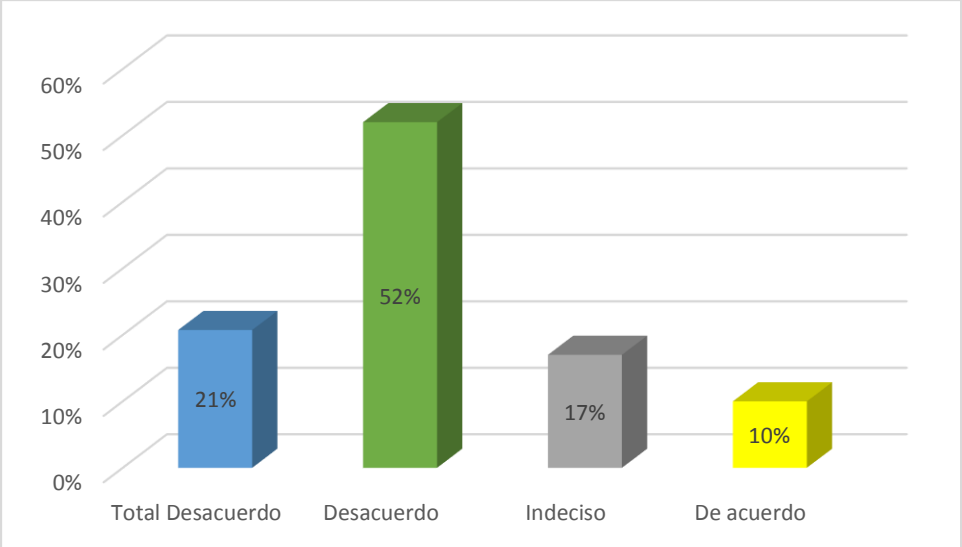

Figura N° 6: En la siguiente figura se puede observar que el 52% de los colaboradores encuestados se encuentran en desacuerdo con la remuneración que reciben, ya que no la consideran justa y equitativa, porque indican que la organización no toma muy en cuenta el esfuerzo adicional que realizan, el 21% también manifestó en total desacuerdo y solo un 10% esta de acuerdo con la remuneración recibida.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12:

Considera usted que a través del desempeño laboral se logre los objetivos plasmados dentro de la organización

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	44	54 %
Total Acuerdo	38	46 %
Total	**82**	**100 %**

Fuente: Elaboración Propia

A través del desempeño laboral se logra los objetivos plasmados dentro de la organización:

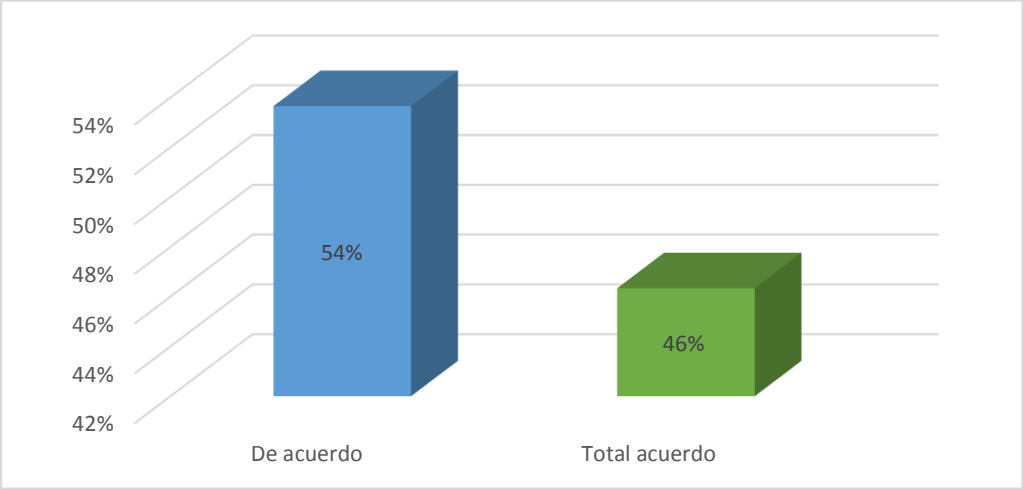

Figura N° 7: Se observa en la siguiente figura que el 54% de los colaboradores encuestados consideran que un mejor desempeño laboral ayudará a lograr los objetivos plasmados dentro de la organización, ya que como bien se sabe un colaborador comprometido podrá desarrollar sus actividades de manera eficiente, mientras que el otro 46% indica en total acuerdo porque a través del desempeño se permitirá lograr tanto los objetivos personales como también los de la organización.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13:

Cree usted que la Gerencia Regional de Educación está logrando sus objetivos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	11	13 %
Desacuerdo	44	54 %
De acuerdo	27	33 %
Total	**82**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

La Gerencia Regional de Educación esta logrando sus objetivos

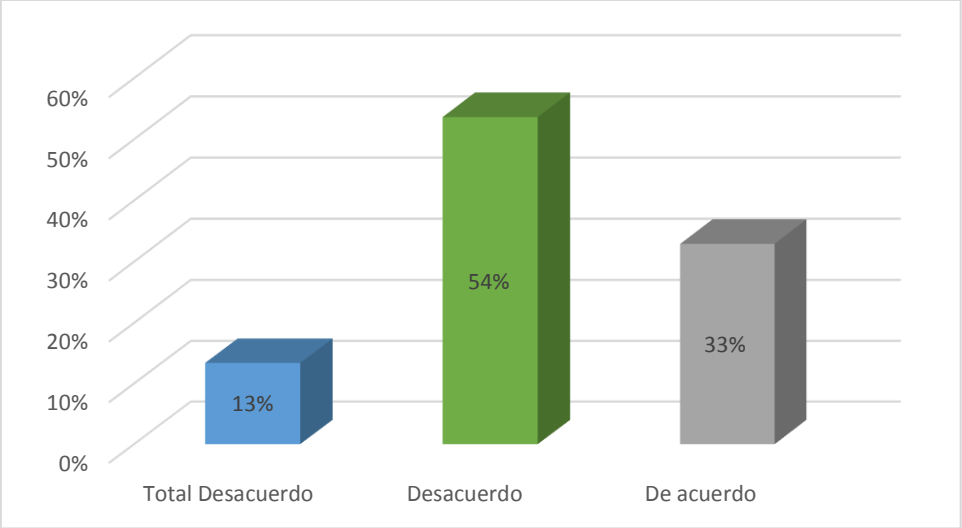

Figura N.º 8: De acuerdo a los datos obtenidos se puede observar que el 54% considera que se encuentra en desacuerdo en que la Gerencia Regional de Educación está logrando sus objetivos, por que aun presenta ciertas dificultades, lo cual no han permitido aun lograr lo que se ha propuesto, el 33% indica que está de acuerdo con lo manifestado porque a pesar de los problemas presentados se ha logrado cumplir con algunas cosas y el 13% indica en total desacuerdo con lo manifestado.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14:

Cuándo le designan algún trabajo lo acepta sin poner excusas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	7	9 %
De acuerdo	48	59 %
Total Acuerdo	27	32 %
Total	**82**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Cuándo le designan algún trabajo lo acepta sin poner excusas

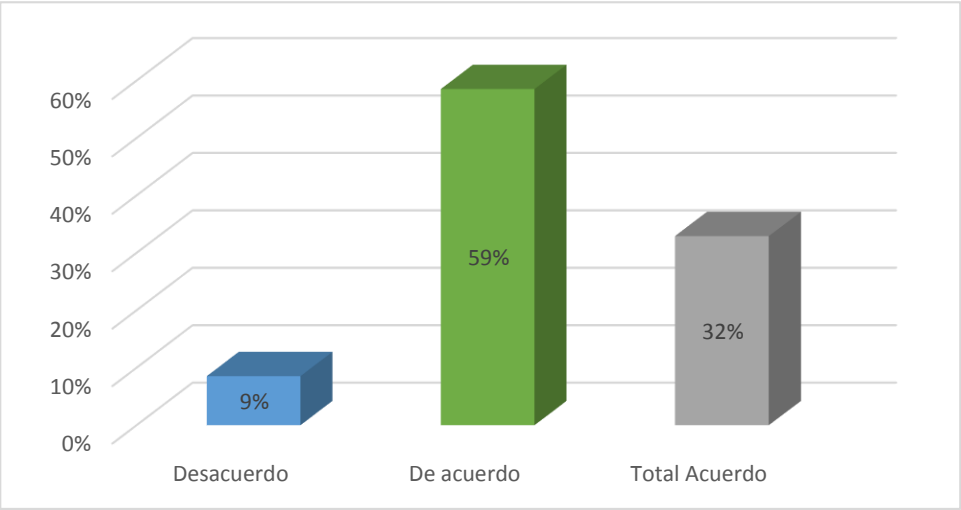

Figura N° 9: De acuerdo a los datos obtenidos de puede observar que un 59% de los colaboradores encuestados indican que se encuentran de acuerdo en que si realiza un esfuerzo adicional al de su jornada establecida para cumplir con su labor que le asigna, el 32% considera en total acuerdo con lo manifestado porque es lo que mayormente hacer cuando sus jefes de área le asignan algún trabajo adicional y un 9% considera en desacuerdo, ya que prefieren dejar las actividades para continuarlas al día siguiente.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15:

Considera usted que el esfuerzo adicional que realiza es considerado por la organización

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	13	16 %
Desacuerdo	58	71 %
De acuerdo	11	13 %
Total	**82**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

El esfuerzo adicional que realiza es considerado por la organización

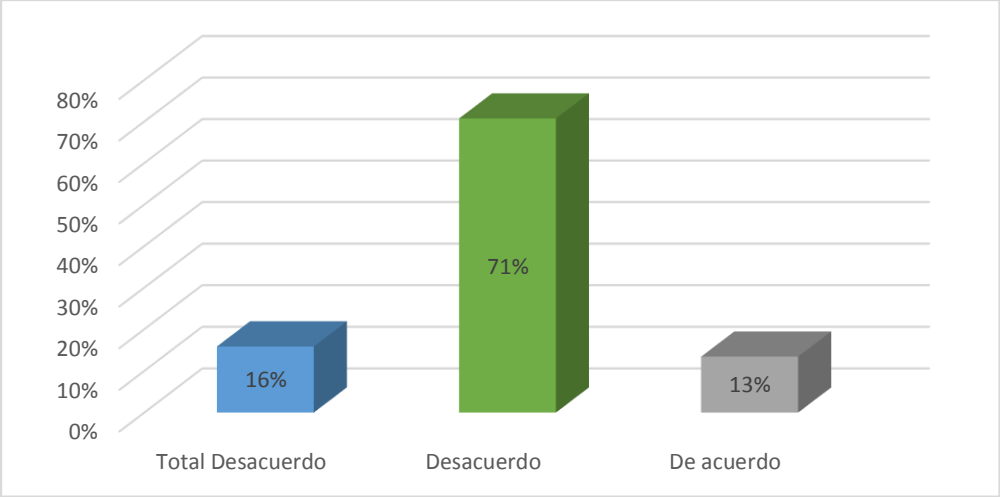

Figura N° 10: Se observa que el 71% de los colaboradores encuestados indican en desacuerdo en que el esfuerzo adicional que relizan es considerado por la organización, ya que no se ve reflejado en la remuneración que reciben ni en cualquier tipo de incentivo, 16% considera en total desacuerdo con lo manifestado y solo un 13% se encuentra de acuerdo en que el esfuerzo adicional que realizan es considerado.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16:

Cree usted que la Gerencia Regional de Educación esta logrando su misión

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	11	13 %
Desacuerdo	44	54 %
De acuerdo	27	33 %
Total	**82**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

La Gerencia Regional de Educación esta logrando su misión

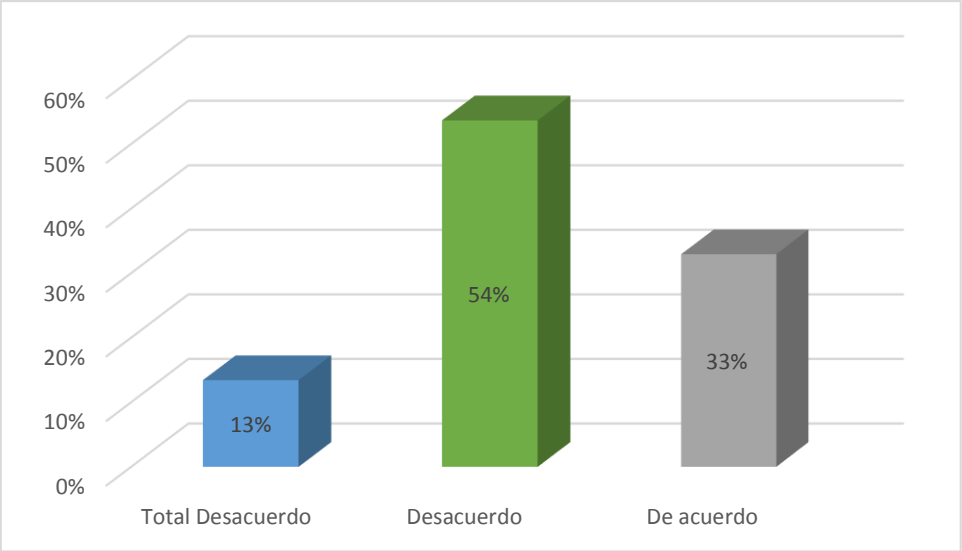

Figura Nº 11: De acuerdo a los datos obtenidos se puede observar que el 54% considera que se encuentra en desacuerdo en que la Gerencia Regional de Educacion está cumpliendo su misión, por que aun presenta ciertas dificultades, lo cual no han permitido aun lograr lo que se ha propuesto, el 33% indica que está de acuerdo con lo manifestado porque a pesar de los problemas presentados se ha logrado cumplir con algunas cosas y el 13% indica en total desacuerdo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17:

Considera usted que se deberia implementar estrategias que ayuden a lograr un mayor desempeño laboral

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	33	40 %
Total Acuerdo	49	60 %
Total	**82**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Se deberia implementar estrategias que ayuden a lograr un mayor compromiso organizacional

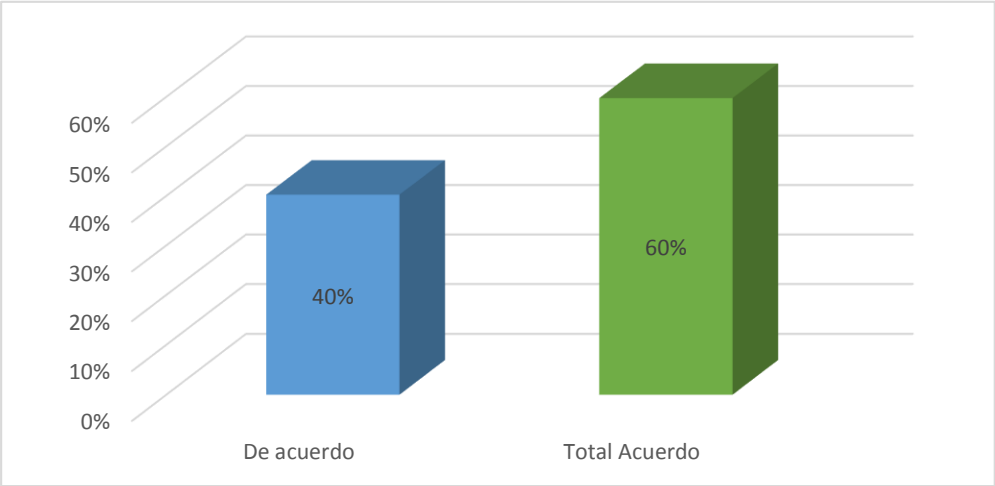

Figura Nº 12: Se observa que el 60% de los colaboradores se encuentra en total acuerdo en que se deberia implementar estrategias que ayuden a lograr un mejor desempeño laboral, ya que esto permitiría poder lograr los objetivos propuestos por la organización y además contaría con colaboradores eficientes que no solo cumplan con su labor sino también que les guste lo que hacen, ya que como bien sabemos un colaborador comprometido se sentirá motivado y dará siempre su 100%, el otro 40 % indica que también está de acuerdo con lo manifestado.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18:

Cree usted que es importante el trabajo en equipo para el logro de los Gerencia Regional de Educación

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	16	20 %
Desacuerdo	45	55 %
De acuerdo	21	26 %
Total	**82**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Es importante el trabajo en equipo para el logro de los Gerencia Regional de Educación

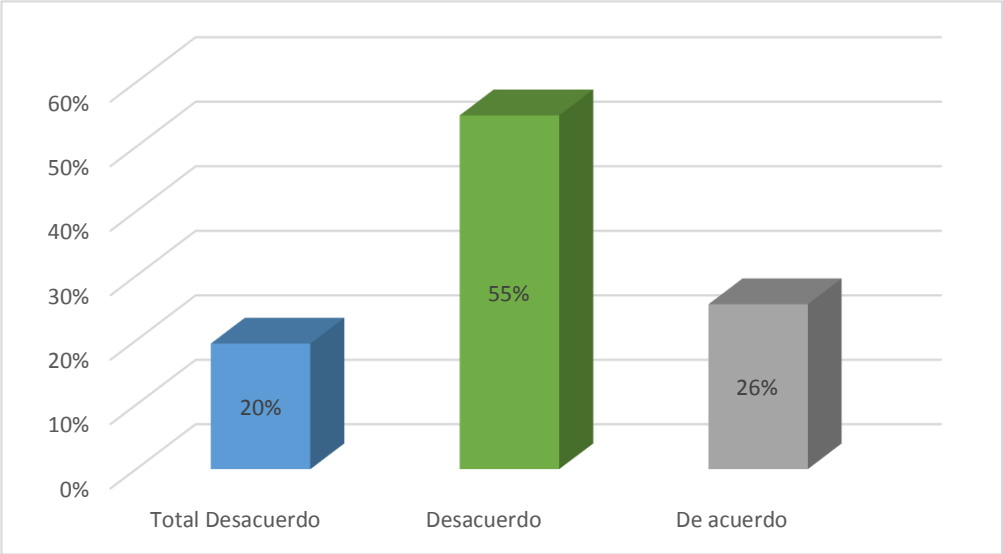

Figura Nº 13: De acuerdo a los datos obtenidos se puede observar que el 55% de los colaboradores encuestados consideran en desacuerdo que existe el trabajo en equipo en la Gerencia Regional de Educación, ya que cuando se quiere realizar alguna actividad no todos son participes y cada uno labora por su lado sin tener en cuenta el objetivo en común de la organización, solo el 26% de los colaboradores considera que si existe el trabajo en equipo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19:

Considera usted que el trabajo en equipo ayuda a mejorar las relaciones interpersonales

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	45	62 %
Total Acuerdo	27	38 %
Total	**82**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

El trabajo en equipo ayuda a mejorar las relaciones interpersonales

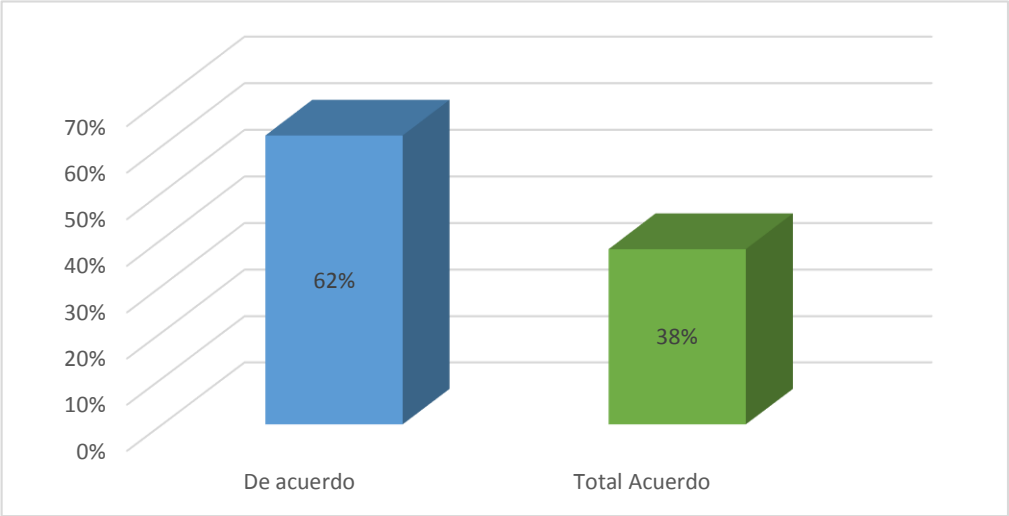

Figura Nº 14: En la siguiente figura se observa que el 62% de los colaboradores encuestados se encuentra de acuerdo en que a través de la cooperación por parte de los colaboradores se permitira aumentar la eficiencia en la Gerencia Regional de Educación y el otro 38% lo considera en total acuerdo que a través de la cooperación se podrá lograr una mayor eficiencia.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20:

Usted propone cambios y alternativas frente algún problema

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	58	71 %
Total Acuerdo	24	29 %
Total	**82**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Usted propone cambios y alternativas frente algún problema

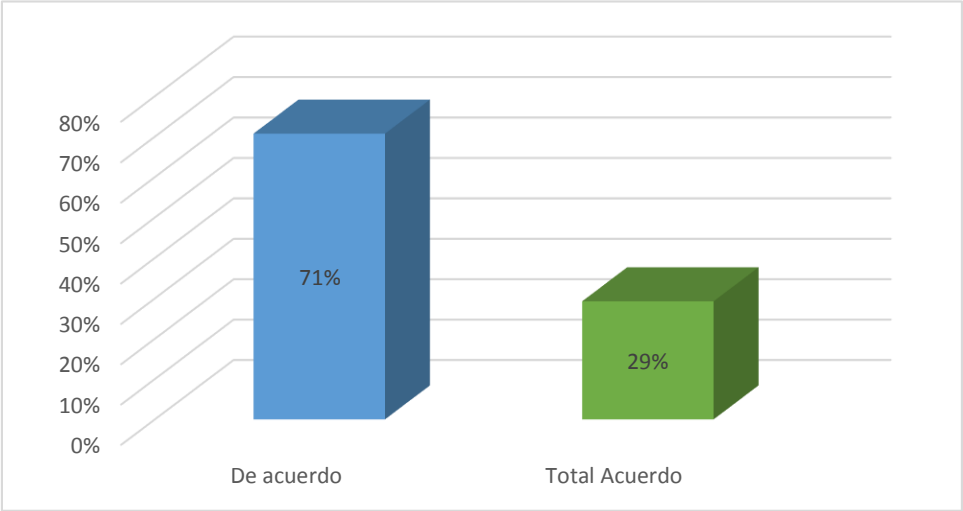

Figura Nº 15: Se observa en la siguiente figura que el 71% de los colaboradores encuestados manifiestan que están de acuerdo en que si proponen alternativas para resolver los problemas que se presentan dentro de su área para poder continuar con sus actividades diarias y el otro 29% se encuentra en total acuerdo con lo manifestado.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21:

Cree usted que en la Gerencia Regional se fomenta la participacion para la toma de decisiones

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	13	16 %
Desacuerdo	58	71 %
De acuerdo	11	13 %
Total	**82**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

La Gerencia Regional se fomenta la partipacion para la toma de decisiones

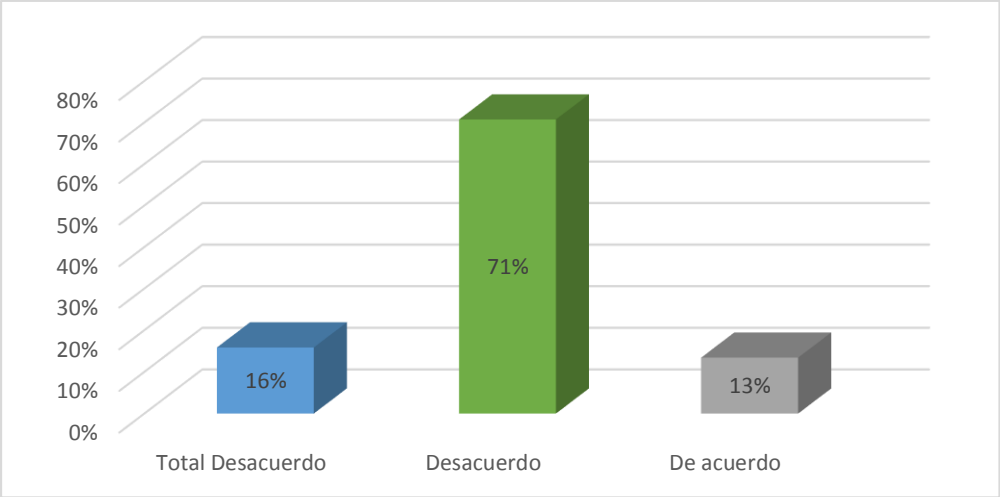

Figura Nº 16: Se observa que el 71% de los colaboradores encuestados indican en desacuerdo en que la Gerencia Regional se fomenta la participación para la toma de decisiones, 16% considera en total desacuerdo con lo manifestado y solo un 13% se encuentra de acuerdo en que la Gerencia Regional de Educación si fomenta la participación en la toma de decisión.

Fuente: Elaboración propias

Tabla 22:

Considera usted que existe una buena comunicación dentro de la Gerencia Regional de Educación

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	14	17%
Desacuerdo	31	38%
De acuerdo	37	45%
Total	82	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Existe una buena comunicación dentro de la Gerencia Regional de Educación

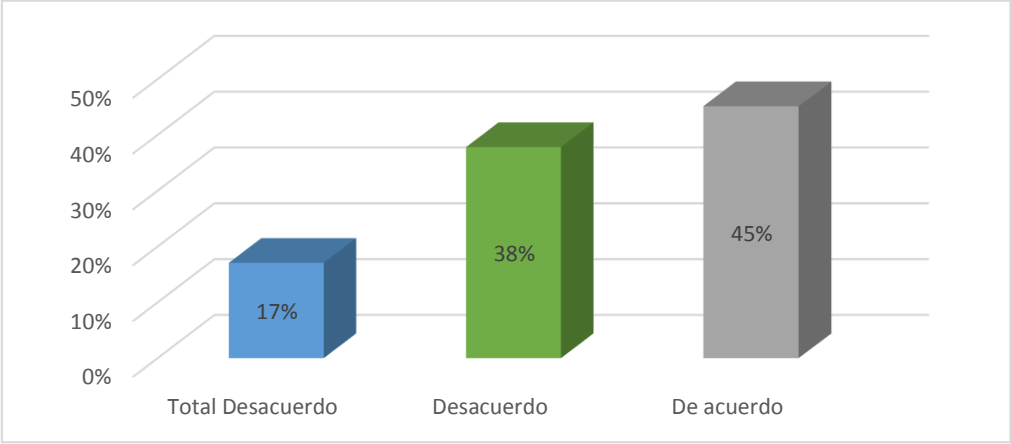

Figura Nº 17: Se puede observar en la siguiente figura que el 45% de los colaboradores encuestados considera que esta de acuerdo en que existe una buena comunicación dentro de la Gerencia Regional de Educación, el 38% manifiesta en desacuerdo, ya que en esta entidad existe una deficiente comunicación y el otro 17% considera en total desacuerdo con lo manifestado.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23:

Cree usted que una buena comunicación genera un mejor relación con sus compañeros de trabajo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	72	88%
Total Acuerdo	10	12%
Total	82	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Una buena comunicación genera una mejor realacion con sus compañeros de trabajo

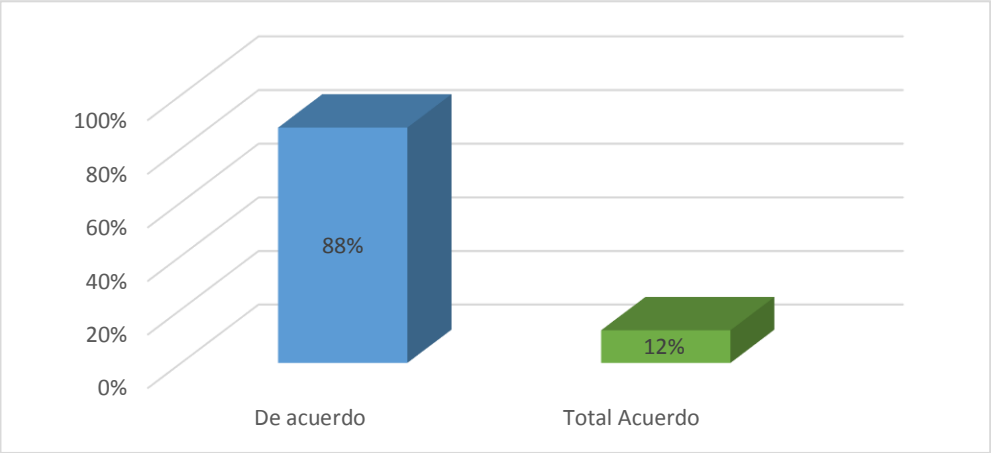

Figura Nº 18: Se observa que el 72% de los colaboradores encuestados considera que está de acuerdo que una buena comunicación genera una mejor relación con los compañeros de trabajo, mientras que un 12% considera en total acuerdo que para tener una mejor relación con los compañeros se deberia generar una buena comunicación.

Fuente: Elaboración propia

IV. DISCUSIÓN

4.2 Discusión de resultados

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo Determinar el nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, 2019

En el presente trabajo de investigación, en lo relacionado a la dimensión productividad laboral con su indicador eficiencia, se observa que el 62% de los colaboradores encuestados se encuentra de acuerdo que si se logra un mejor desempeño por parte de los colaboradores esto permitirá aumentar la eficiencia en la Gerencia Regional de Educación y el otro 38% lo considera en total acuerdo en que se debería lograr una eficiencia si se busca aumentar la eficiencia, lo cual permitirá que los colaboradores desarrollen bien actividades.

En la dimensión de orientación de resultados, con su indicador contribución a los objetivos, se observa que el 54% de los colaboradores encuestados considera que un mejor desempeño laboral ayudará a lograr los objetivos plasmados dentro de la organización, ya que como bien se sabe un colaborador comprometido podrá desarrollar sus actividades de manera eficiente, el 46% indica en total acuerdo porque a través del desempeño se permitirá lograr tanto los objetivos personales como también los de la organización.

Respecto al siguiente indicador implicación con la misión, el 60% de los colaboradores se encuentra en total acuerdo en que se deberia implementar estrategias que ayuden a lograr un mejor desempeño laboral, ya que esto permitiría poder lograr los objetivos propuestos por la organización y además contaría con colaboradores eficientes que no solo cumplan con su labor sino también que les guste lo que hacen, ya que como bien sabemos un colaborador comprometido se sentirá motivado y dará siempre su 100%, el otro 40 % indica que también está de acuerdo con lo manifestado.

En la dimensión relaciones interpersonales, con su indicador trabajo en equipo el 62% de los colaboradores encuestados se encuentra de acuerdo en que a través de la cooperación por parte de los colaboradores se permitirá aumentar la eficiencia en la Gerencia Regional de Educación y el otro 38% lo considera en total acuerdo que a través

de la cooperación se podrá lograr una mayor eficiencia. Respecto al siguiente indicador resolución de conflictos, se observa el 71% de los colaboradores encuestados manifiestan que están de acuerdo en que si proponen alternativas para resolver los problemas que se presentan dentro de su área para poder continuar con sus actividades diarias y el otro 29% se encuentra en total acuerdo con lo manifestado.

En su indicador de Comunicación afectiva, se observa el 45% de los colaboradores encuestados considera que está de acuerdo en que existe una buena comunicación dentro de la Gerencia Regional de Educación, el 38% manifiesta en desacuerdo, ya que en esta entidad existe una deficiente comunicación y el otro 17% considera en total desacuerdo con lo manifestado.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Se ha podido determinar el nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, obteniendo como resultado que el 78% de los colaboradores encuestados manifiestan que están en desacuerdo con lo manifestado, ya que no sé qué se sienten satisfechos con la labor que desempeñan, esto hace que presenten ciertos inconvenientes que dificultan el desarrollo de sus actividades y solo el 22% considera que esta de acuerdo con su función encomendada.

Por otro lado, en la dimensión Productividad Laboral se obtuvo como resultado que del 100% de los colaboradores encuestados, el 62% se encuentra de acuerdo en que si se logra un mejor desempeño, esto permitirá aumentar la eficiencia en la Gerencia Regional de Educación y el otro 38% lo considera en total acuerdo en que se debería lograr un mejor desempeño si se busca aumentar la eficiencia. Esto hará que los colaboradores desarrollen bien sus actividades.

En la dimensión orientación de resultados se obtuvo como resultado que el 54% de los colaboradores encuestados consideran que un mejor desempeño laboral ayudará a lograr los objetivos plasmados dentro de la organización, ya que como bien se sabe un colaborador comprometido podrá desarrollar sus actividades de manera eficiente, mientras que el otro 46% indica en total acuerdo porque a través del desempeño se permitirá lograr tanto los objetivos personales como también los de la organización.

En la dimensión de relaciones Interpersonales se obtuvo como resultado que el 45% de los colaboradores encuestados considera que está de acuerdo en que existe una buena comunicación dentro de la Gerencia Regional de Educación y el 55% manifiesta que esta en desacuerdo con lo manifestado, porque considera que aun sigue existiendo una deficiente comunicación entre las diferentes áreas de la entidad, lo cual dificultad en el desarrollo o proceso de sus actividades.

5.2 Recomendaciones

Se le recomienda al jefe de Coordinación de Personal de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque que implemente estrategias de engagement ya que permitirá el compromiso de todos, el cual generará muchos beneficios para la entidad demostrando que, si existe calidad de servicio en las entidades públicas, porque mantiene a sus colaboradores comprometidos con su trabajo.

Con respecto a la dimensión de productividad laboral, se recomienda aplicar algún tipo de motivación, aunque en una entidad pública es complicado dar incentivos, se podría utilizar diversas técnicas como los reconocimientos por su trabajo realizado. Esto resaltaría la importancia de su labor en la empresa, especificando su función de manera correcta, brindándoles horarios flexibles; por otro lado, es importante que debido a que es una entidad pública existen diversos cambios, es importante las capacitaciones continuas que permitan conocer las actualizaciones de sistemas, leyes, reglamentos y lo importante que son cumplirlos de manera eficiente.

En la dimensión orientación de resultados, se recomienda aplicar capacitaciones y brindar todos los recursos necesarios para que los colaboradores desempeñen bien su trabajo de manera que cumplan con todo lo encomendado de manera correcta, con entusiasmo y energía, de lo contrario existirán problemas, ocasionando retrasos y molestias por parte de los colaboradores al no poder cumplir con su trabajo.

Finalmente, en la dimensión relaciones Interpersonales es importante mantener un buen ambiente laboral adecuado, como también actividades que permitan interactuar, relajarse y pasar un buen momento, con el objetivo de fomentar una comunicación afectiva, generando de esta manera el trabajo en equipo y logrando que los colaboradores se sientan felices al realizar su trabajo.

Referencias

Barrón, M. (2011). El Programa De Capacitación Empresarial Se Relaciona Con el Desempeño Laboral Caso: Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación. Revista de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas de UNMSM (Vol. 14, Nº 28). Lima. Recuperado de:http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8824/7660

Bécart, A.(2015). impacto del desempeño en el desarrollo de competencias para la vida. universidad pablo de olavide de sevilla. (para optar el titulo de doctorado).recuperado de:https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/2353/becart-anne-tesis15.pdf?sequence=1&isallowed=y

Chero, l y Díaz, M.(2015). El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del banco de crédito del perú, sucursal balta - chiclayo, 2014. universidad católica santo toribio de mogrovejo. recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/168/1/tl_cheroenriquezluis_diazbecerramarco.pdf

Chiavenato, I. (2002, p. 236). Gestión del Talento Humano: El nuevo papel de los Recursos Humanos en las Organizaciones. Bogotá. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Escobedo, M. (2013).La Inteligencia Emocional de los Trabajadores de la Empresa transporte Juvier S.A.C. Y desempeño Laboral. Biblioteca Digital UNT. Trujillo. Recuperado de:http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/316/escobedo_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

GODOY, Y. (2012). La Cultura Organizacional y desempeño laboral De Los Servidores Administrativos de La universidad Nacional San Luis Gonzaga. (Tesis de maestría). Recuperado de:http://es.scribd.com/doc/168618518/Tesis-Para-

Optar-El-Grado-de-Magister-en Educacion-Yrma-Godoy-Pereyra-29-10-2012#scribd

Hernández R.(2010).Metodología de la Investigación. 5ª edición. Hill, México. Editorial Mc Graw.

Higuita, J. (2011). Cultura organizacional: ¿cómo alinearla con la estrategia?

Idrogo, M.(2015). Factores asociados al estrés laboral en docentes de educacion basica en una institucion educativa nacional de chiclayo, 2015. universidad juan mejía baca. recuperado de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/umb/60/1/tesis%20davila%20sobrino%20_%20diaz%20valladolid.pdf

Loaiza, A.(2016). Modelo de coaching gerencial para la empresa inversiones inaqua, c.a. municipio Guaicaipuro- miranda, año 2015. universidad nueva esparta. Recuperado de.http://miunespace.une.edu.ve/jspui/bitstream/123456789/2770/1/tg5494.pdf.

López, E. y Sagastegui G.(2015). "Implementación de un plan de coaching para disminuir la rotacion laboral de los colaboradores de la empresa constructora lcm ingenieros s.a.c. en la ciudad de lima – año 2015". universidad privada antenor orrego. recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1453/1/lopez_erika_implementacion_plan_colaboradores.pdf

Luisamary, J.(2014). Estrategias gerenciales apoyadas en el proceso coaching para generar un mejor desempeño laboral en la empresa lamisur c.a. universida josé Antonio Páez. Recuperado de:https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/teg-johana-ospino.pdf

Mendez, G. (2014). Plan estratégico de motivación para mejorar el desempeño laboral en la gerencia de operaciones, departamento de registro y servicios del satch-chiclayo (octubre 2013 – mayo. universidad césar vallejos. recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/ucv/85/1/mendez_eg.pdf

Mongollon, LL. y Sanchez, C.(2015). "El coaching como herramienta para mejorar el desempeño laboral de las pymes del sector comercio del distrito de tarapoto

– 2014”. universidad nacional de san martín. recuperado de:http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/644/1/carmen%20fabiola%20mogoll%c3%b3n%20llontop_%2cmarleny%20s%c3%a1nchez%20aguilar.pdf

Monrroy, A.(2015). Estudio realizado con supervisores y visitadores médicos de las empresas farmacéuticas de la ciudad de quetzaltenango. universidad rafael landívar. recuperado de: http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/monrroy-alvaro.pdf

Recuperado de: http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/cultura-organizacional-como-alinearla-con-la-estrategia/

Villegas, J.(2015). “influencia del coaching en la gestión de talento humano en la cooperativa de ahorro y credito fianza y garantias ltda. miraflores 2015”. universidad césar vallejo. recuperado de : http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/ucv/149/1/villegas_vj.pdf

ANEXOS

CUESTIONARIO

OBJETIVO: El presente instrumento tiene como finalidad Determinar el nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educacion Lambayeque, 2019

INSTRUCCIONES: Señale con una X, en aquella opción que exprese su conformidad, percepción, sentir o actuar en cada una de las afirmaciones siguientes:

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Puntuaciones de escala Likert				
Total Desacuerdo	**Desacuerdo**	**Indeciso**	**De Acuerdo**	**Total Acuerdo**
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	TD	D	I	A	TA
1	¿Considera usted que la Gerencia Regional de Educacion le brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades?					
2	¿Cree usted que si se logra un mejor desempeño por parte de los colaboradores permita aumentar la eficiencia de la Gerencia Regional de Educación?					
3	¿Usted como colaborador se siente satisfecho con la labor que desempeña?					
4	¿ Cree usted que la remuneración que reciben los colaboradores es justa y equitativa?					
5	¿Considera usted que a través del desempeño laboral se logre los objetivos plasmados dentro de la organización?					

6	¿ Cree usted que la Gerencia Regional de Educación esta logrando sus objetivos?					
7	¿Cuándo le designan algún trabajo lo acepta sin poner excusas?					
8	¿Considera que el esfuerzo adicional que realiza es considerado por la organización?					
9	¿Cree usted que la Gerencia Regional de Lambayeque está logrando su misión?					
10	¿Considera usted que se deberia implementar estrategias que ayuden a lograr un mayor desempeño laboral?					
11	¿Cree usted que es importante el trabajo en equipo para el logro de los objetivos?					
12	¿Considera usted que el trabajo en equipo ayuda a mejorar las relaciones interpersonales?					
13	¿Usted propone cambios y alternativas frente algún problema?					
14	¿Cree usted que en la Gerencia Regional se fomenta la partipacion para la toma de decisiones?					
15	¿Considera usted que existe una buena comunicación dentro de la Gerencia Regional de Educación?					
16	¿cree usted que una buena comunicación genera un mejor realacion con sus compañeros de trabajo?					

Gracias por su tiempo

VALIDACIÓN DE ENCUESTA

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		DR. MAX F. URBINA CARDENAS
	PROFESIÓN	LIC. ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	FINANZAS
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	21 AÑOS
	CARGO	JEFE. UNIDAD. INV. FACEM

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE, 2019	
DATOS DE LOS TESISTAS	
NOMBRES	TORRES UEDA DIANA LUCIA
ESPECIALIDAD	Escuela académico profesional de administración
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL** Determinar el nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, 2019
	ESPECIFICOS ➢ Medir el nivel de productividad en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación ➢ Medir el nivel de orientación de resultados en la Gerencia Regional de Educación. ➢ Medir el nivel de las relaciones interpersonales que existen en la Gerencia Regional de Educación
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 26 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

1. ¿Considera usted que la Gerencia Regional de Educación le brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
2. ¿Cree usted que si se logra un mejor desempeño por parte de los colaboradores permita aumentar la eficiencia de la Gerencia Regional de Educación?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
3. ¿Usted como colaborador se siente satisfecho con la labor que desempeña?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
4. ¿Cree usted que la remuneración que reciben los colaboradores es justa y equitativa?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
5. ¿Considera usted que a través del desempeño laboral se logra los objetivos plasmados dentro de la organización?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
6. ¿Cree usted que la Gerencia Regional de Educación está logrando sus objetivos?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
7. ¿Cuando le designan algún trabajo lo acepta sin poner excusas?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:

8. ¿Considera que el esfuerzo adicional que realiza es considerado por la organización?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
9. ¿Cree usted que la Gerencia Regional de Lambayeque está logrando su misión?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
10. Considera usted que se debería implementar estrategias que ayuden a lograr un mayor desempeño laboral?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
11. ¿Cree usted que es importante el trabajo en equipo para el logro de los objetivos?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
12. ¿Considera usted que el trabajo en equipo ayuda a mejorar las relaciones interpersonales?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
13. ¿Usted propone cambios y alternativas frente algún problema?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
14. ¿Cree usted que en la Gerencia Regional se fomenta la participación para la toma de decisiones?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
15. ¿Considera usted que existe una buena comunicación dentro de la Gerencia Regional de Educación?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
16. ¿cree usted que una buena comunicación genera una mejor relación con sus compañeros de trabajo?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:

1. PROMEDIO OBTENIDO:	16 N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	No hay observaciones
3. OBSERVACIONES	

JUEZ – EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Rodas Cabos Jorge
PROFESIÓN	Estadístico
ESPECIALIDAD	Analisis de datos
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	3 años
CARGO	DTC

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE, 2019	
DATOS DE LOS TESISTAS	
NOMBRES	TORRES UEDA DIANA LUCIA
ESPECIALIDAD	Escuela académico profesional de administración
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL** Determinar el nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, 2019
	ESPECIFICOS ➢ Medir el nivel de productividad en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación ➢ Medir el nivel de orientación de resultados en la Gerencia Regional de Educación. ➢ Medir el nivel de las relaciones interpersonales que existen en la Gerencia Regional de Educación
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 28 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

8. ¿Considera que el esfuerzo adicional que realiza es considerado por la organización?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
9. ¿Cree usted que la Gerencia Regional de Lambayeque está logrando su misión?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
10. Considera usted que se debería implementar estrategias que ayuden a lograr un mayor desempeño laboral?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
11. ¿Cree usted que es importante el trabajo en equipo para el logro de los objetivos?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
12. ¿Considera usted que el trabajo en equipo ayuda a mejorar las relaciones interpersonales?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
13. ¿Usted propone cambios y alternativas frente algún problema?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
14. ¿Cree usted que en la Gerencia Regional se fomenta la participación para la toma de decisiones?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
15. ¿Considera usted que existe una buena comunicación dentro de la Gerencia Regional de Educación?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
16. ¿cree usted que una buena comunicación genera una mejor relación con sus compañeros de trabajo?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 19 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

I

72944017

JUEZ – EXPERTO

CARTA DE SOLICITUD PARA DESARROLLAR LA TESIS EN LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Ciudad Universitaria, Noviembre 2019.

Lc:
PAVEL PADILLA MERA
Administrador
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
Presente.

***Asunto**: Solicito permiso y apoyo para trabajo de investigación.*

De mi especial consideración:

*Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales - de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente autorice el ingreso de nuestra alumna **DIANA LUCIA TORRES UCEDA,** con DNI 77142659, quien cursa el X ciclo de la carrera, para que realice su trabajo de investigación en su área Administrativa, en horarios coordinados con su despacho.*

Por lo que pido a usted. brinde las facilidades del caso a fin que nuestra alumna no tenga inconvenientes y pueda ejecutar su trabajo.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Dra. Janet Isabel Cubas Carranza
Directora (e) de EP de Administración
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

CARTA DE ACEPTACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

Firmado digitalmente por PADILLA MERA Pavel RR 16706363 hora
Unidad: OFICINA DE ADMINISTRACIÓN
Cargo: JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN - GRED
Fecha y hora de proceso: 12/09/2019 - 17:18:24

Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad Chiclayo, 15 de Noviembre 2019

OFICIO N°000400-2019-GR.LAMB.GRED-OFAD [3333367-1]

DRA. CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO

DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES- UNIVERDAD SEÑOR DE SIPÁN KM.5 – CARRETERA A PIMENTEL

ASUNTO: ACEPTACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

REFERENCIA: CARTA DE ACEPTACIÓN 2019 CON REGISTRO [3333367-0]

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo, en atención al documento de la referencia, aceptar a la alumna **DIANA LUCIA TORRESUCEDA** de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Señor de Sipán, para el desarrollo de su trabajo de investigación en nuestra institución.

Sin otro particular me suscribo de usted, no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente;

Firmado digitalmente

PAVEL PADILLA MERA

JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN – GRED

Fecha y hora de proceso: 15/11/2019 – 15:20:10

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastados a través de la siguiente dirección web. https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/

MATRIZ DE CONSISTENCIA

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cuál es el Nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque.2019?	**Objetivo General** Determinar el nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educacion Lambayeque, 2019 **Objetivos Específicos** a) Medir el nivel de productividad en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación. b) Medir el nivel de orientación de resultados en la Gerencia Regional de Educación. c) Medir el nivel de las relaciones interpersonales que existen en la Gerencia Regional de Educacion	**Desempeño Laboral**	Productividad Laboraal	Eficacia Eficiencia Satisfacción Laboral
			Orientación de resultados	Contribución a los Objetivos Cooperación Implicación con la misión
			Relaciones interersonales	Trabajo en equipo Resolución de conflictos Comunicación afectiva

Fuente: Elaboración Propia

DECLARACIÓN JURADA

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

DECLARACION JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor [X] Autores [ ]

Torres Uceda Diana Lucia

Apellidos y nombres

77142659	2151818287	Presencial
DNI N°	Codigo N°	Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación [X]

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado
   NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE, 2019

   La misma que presento para optar el grado de:

   Bachiller en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.

3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.

4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

   Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

FORMATO T1- CI- USS

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 06 de Diciembre del 2019

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:
Torres Uceda Diana Lucia con DNI: 77142659, en mi calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE, 2019. Presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Bachiller en Administración de la Facultad d Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración Profesional de Administración, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Torres Uceda Diana Lucia	77142659	

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACION

Yo, **JOSÉ WILLIAM CÓRDOVA CHIRINOS**, Docente de la Escuela de Administración y revisor del Informe de investigación aprobado mediante Resolución N° **EN TRAMITE** – FACEM – USS- 2019, presentado por la estudiante TORRES UCEDA DIANA LUCIA, autor (a) del Trabajo de Investigación denominado: **NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE, 2019**, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa TURNITIN.

Por lo que concluyo que la investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución de Directorio N° **221 -2019/PD** – USS, que aprueba las políticas para evitar plagio en la USS.

Chiclayo, 10 de Diciembre del 2019

Dr. José William Córdova Chirinos
DNI N° 09582232

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	13%	0%	23%
ÍNDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	11%
2	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Unive	1%
8	creativecommons.org	

	Fuente de Internet	1 %
9	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
10	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
11	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
12	Submitted to Universidad Católica de Santa Maria Trabajo del estudiante	<1 %
13	www.aeci.es Fuente de Internet	<1 %
14	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
17	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Internacional de la	<1 %

	Rioja Trabajo del estudiante	
19	studylib.es Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
21	repositorio.ufsm.br Fuente de Internet	<1 %
22	www.oalib.com Fuente de Internet	<1 %
23	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Leeds Metropolitan University Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
26	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
27	www.udlap.mx Fuente de Internet	<1 %
28	philpapers.org Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Atlantic International University Trabajo del estudiante	<1 %

30	macareo.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
31	www.probidad.org Fuente de Internet	<1%
32	Submitted to Universidad Marcelino Champagnat Trabajo del estudiante	<1%
33	Submitted to Universidad Catolica Sedes Sapientiae Trabajo del estudiante	<1%

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	Apagado
Excluir bibliografía	Apagado		

FOTOS

Colaborador del área de Coordinacion de Personal

Asistente del área de coordinación de Personal

Asistente del área de Programa Devida

Secretaria del área Gerencia

Colaborador del área Almacen

Colaborador del área educación Inicial