



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES EN EL AREA DE SEGURIDAD  
CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
CHICLAYO, 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN  
ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Pérez Bravo Christian Jonathan**

**ID ORCID:0000-0002-4520-626X**

**Asesor:**

**Mg. Garcia Yovera Abraham Jose**

**ID ORCID: 0000-0002-5851-1239**

**Línea De Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2021**

**Aprobación de jurado**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL  
AREA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020**

Asesor (a): Mg. Garcia Yovera Abraham Jose  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Valera Aredo Julio César  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra  
Nombre Completo Firma

## Resumen

El presente estudio tuvo como finalidad determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Para lograr dicho propósito se desarrolló una investigación de tipo descriptivo no experimental, así mismo, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, el mismo que se aplicó a una muestra de 152 trabajadores. Los principales resultados evidenciaron que el desempeño laboral se sitúa en un nivel bajo con un porcentaje del 45%, además, la dimensión conocimiento del trabajo se sitúa en un nivel bajo con un porcentaje del 52%, las habilidades personales también se sitúan en un nivel bajo con un porcentaje del 45%, de la misma manera la dimensión trabajo en equipo alcanzó un nivel bajo representada estadísticamente con el 45% y la iniciativa se sitúa en un nivel medio con un valor estadístico del 57%.

Palabras clave: Desempeño laboral, iniciativa, trabajo en equipo.

## **Abstrac**

The purpose of this study was to determine the level of work performance of the collaborators of the public safety area of the Provincial Municipality of Chiclayo. To achieve this purpose, a non-experimental descriptive research was developed, and the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, which was applied to a sample of 152 workers. The main results showed that the work performance is at a low level with a percentage of 45%, in addition, the work knowledge dimension is at a low level with a percentage of 52%, the personal skills are also at a low level with a percentage of 45%, in the same way the teamwork dimension reached a low level represented statistically with 45% and the initiative is at a medium level with a statistical value of 57%.

Keywords: Work performance, initiative, teamwork.

## Índice

|  |     |
|--|-----|
| Aprobación del jurado .....  | iii |
| Resumen .....  | iii |
| Abstrac.....   | iv  |
| Índice .....   | v   |
| Índice de tablas .....   | vi  |
| índice de figuras.....   | vii |
| I. INTRODUCCION .....  | 8   |
| 1.1. El problema de investigación. ....                            | 8   |
| 1.2. Antecedentes. ....  | 11  |
| 1.3. Formulación del Problema. ....                                | 16  |
| 1.4. Aspectos teóricos.....  | 16  |
| 1.5. Objetivos.....  | 19  |
| 1.5.1. Objetivo general .....                                      | 19  |
| 1.5.2. Objetivos específicos.....                                  | 19  |
| 1.6. Hipótesis. ....   | 20  |
| 1.7. Justificación. ....   | 20  |
| II. MATERIAL Y MÉTODOS.....  | 21  |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación. ....                          | 21  |
| 2.2. Población y muestra.....                                      | 21  |
| 2.3. Variables.....  | 22  |
| 2.4. Operacionalización de variables.....                          | 23  |
| 2.5. Técnicas e instrumentos de la recolección de información..... | 24  |
| III. RESULTADOS.....   | 26  |
| 3.1. Tablas y gráficos.....  | 26  |
| IV. DISCUSIÓN .....  | 32  |
| V. CONCLUSIONES .....  | 34  |
| REFERENCIAS .....  | 35  |
| ANEXOS.....  | 37  |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1</b> Operacionalización de variable .....   | 23 |
| <b>Tabla 2</b> Validez según juicio de expertos .....   | 25 |
| <b>Tabla 3</b> Alfa de Cronbach .....   | 25 |
| <b>Tabla 4</b> Distribución según género .....  | 26 |
| <b>Tabla 5</b> Nivel general de desempeño laboral (agrupada) .....                            | 27 |
| <b>Tabla 6</b> Desempeño laboral - Dimensión: Conocimiento del trabajo (agrupada) ..          | 28 |
| <b>Tabla 7</b> Desempeño laboral - Dimensión: Habilidades interpersonales (agrupada)<br>..... | 29 |
| <b>Tabla 8</b> Desempeño laboral - Dimensión: Trabajo en equipo (agrupada) .....              | 30 |
| <b>Tabla 9</b> Desempeño laboral - Dimensión: Iniciativa (agrupada) .....                     | 31 |

## índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1</b> Distribución según género .....  | 26 |
| <b>Figura 2</b> Nivel general de desempeño laboral (agrupada) .....                            | 27 |
| <b>Figura 3</b> Desempeño laboral - Dimensión: Conocimiento del trabajo (agrupada)             | 28 |
| <b>Figura 4</b> Desempeño laboral - Dimensión: Habilidades interpersonales (agrupada)<br>..... | 29 |
| <b>Figura 5</b> Desempeño laboral - Dimensión: Trabajo en equipo (agrupada) .....              | 30 |
| <b>Figura 6</b> Desempeño laboral - Dimensión: Iniciativa (agrupada) .....                     | 31 |

## I. INTRODUCCION

### 1.1. El problema de investigación.

En la situación actual, muchas compañías no tienen éxito porque no están prestando atención a las estrategias de mejora que reducen su ventaja competitiva. Por lo tanto, deben construir nuevos cambios en la gestión empresarial y dar a sus socios o trabajadores un mayor valor, convirtiéndolos en la clave del desarrollo organizacional y de esta manera lograr ser más competitivas en el mercado empresarial.

#### **A nivel internacional**

En Colombia, las PYME no son conscientes de esta situación problemática. Según López (2017), señala que la organización Bavaria SA fue una de las principales empresas que mucho tiempo fue conocida por la excelencia de sus productos y la atención personalizada que ofrecía a público general, sin embargo, el descuido del recurso humano, lo ha llevado a perder esa caracterización y sobre todo que su nivel de ventas redujeron en un 8%, situación preocupante que lo ha llevado a realizar un estudio para determinar el nivel de desempeño laboral de su personal interno, logrando evidenciar un nivel bajo de 55%, así mismo su principal factor que afecta esta situación fue la falta de motivación y también las escasas capacitaciones.

De manera similar, Nieto (2017) testifica que en España las empresas pequeñas, no estuvieron ajenas a esta realidad que se ve en diferentes partes del mundo. En este caso, el autor refiere a la empresa PRIMAFRIO quien ha sido una organización muy posicionada y sobre todo reconocida en el mercado de su rubro, sin embargo, el problema del deficiente desempeño laboral, lo ha llevado a perder credibilidad, así como también su nivel de ventas redujeron en un 10%; esta situación lo ha llevado al gerente de dicha organización a tomar cartas en el asunto, con el fin de fortalecer las habilidades, conocimientos y destrezas de su personal. El autor, como solución a su problemática opto por desarrollar programas de capacitación y de motivación y a ello agrego estrategias de incentivos para

mantener a su personal comprometido con sus actividades a desarrollar y sobre todo con los objetivos de la organización.

Por otro lado, Ecuador, es un país donde se ve que muchas organizaciones tienen éxito en sus actividades que desarrollan, sin embargo, también existen algunas empresas afectadas por el poco desempeño laboral de su personal, en esta oportunidad los autores Calderón y Mora (2018) hicieron referencia a la empresa FLETIMPEX Ecuador, una organización que hasta el año 2017 se mantuvo con una reputación muy positiva por su público objetivo, sin embargo, la mala atención por parte de su cliente interno, lo ha llevado no solamente a generar una reputación negativa, sino también a reducir su nivel de ventas en un 5%, estos resultados fueron preocupantes para los propietarios de la compañía, y también fue la razón por la cual tomaron acciones para solucionar dicha problemática, según el estudio de la empresa, el resultado del desempeño de su personal fue deficiente con un 68% y las principales estrategias que utilizaron para solucionar dicho problema fue la motivación, las capacitaciones, la comunicación interna, los incentivos y las reuniones quincenales para mantener informado y actualizado al personal y así recuperar la reputación que mucho tiempo les ha respaldado en sus actividades ofrecidas.

### **A nivel nacional**

En el contexto nacional, Poquioma (2017) señala que la empresa TYMSAC fue sometida a un estudio para determinar cuáles son los factores que no le permiten tener una cuota de mercado alta, el estudio nace, porque la empresa tuvo deficiencias en su productividad a causa de un deficiente desempeño laboral, es así como realizaron la investigación y evidenciaron que el desempeño del personal no es el adecuado, dado que se encuentra en un nivel bajo de 58%, así mismo los principales elementos que no permiten que el personal tenga un buen rendimiento son, la falta de motivación, el reconocimiento laboral y la falta de iniciativa.

Así mismo la empresa, JA&CAR Perú S.A.C., según Roldan (2018), fue otra de las empresas que tuvo que afrontar el problema del desempeño laboral, esta problemática ha causado que se desprendan otros problemas como, el nivel de

ventas se redujo a un 3% y la productividad bajo de un 69% a un 64%, todo esto afectando directamente a su crecimiento económico de la empresa, a raíz de ello el propietario opto por desarrollar estrategias de comunicación interna, liderazgo y capacitaciones constantes para su personal, todo ello, con la finalidad de mejorar su situación actual, dado que determino, que si continua desarrollando sus funciones sin realizar ninguna acciones las consecuencias a asumir podrían ser muy graves y probablemente no subsanables, es así como se buscó la mejora para la problemática diagnosticada y por otro lado, el autor afirma que no se debe dejar de lado el desarrollo del talento humano, puesto que ellos son la fuerza fundamental de toda organización.

Según Chávez y Arias (2018) en Arequipa la empresa Hidrostal S.A.C., es una organización que lleva mucho tiempo desarrollando sus actividades en el mercado arequipeño, sin embargo, en los últimos años, la empresa se ha visto afectada en su crecimiento económico, debido a la falta de un buen desempeño laboral, al verse en esta situación, el encargado de la compañía inmediatamente identificó las principales debilidades que no permiten que el personal demuestre un mejor rendimiento, entre ellas se ha mencionado a las nulas capacitaciones, falta de incentivos económicos y la permanente motivación que debe recibir el recurso humano. En función a lo diagnosticado, se tomaron las acciones direccionadas a su fortalecimiento, alcanzando obtener resultados favorables y sobre todo incrementado el desempeño laboral en un 21%.

### **A nivel local**

El área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo no está ajena a esta realidad problemática. Después de realizar un diagnóstico dentro de la institución, logramos concluir que existe poca motivación, poco interés por desarrollar las actividades de acuerdo a los lineamientos y políticas establecidas por la organización, la relación entre compañeros de trabajo no es la apropiada, deficiente comunicación, antipatía, no se toma importancia a las opiniones proporcionadas por los colaboradores, poca iniciativa y sobre todo falta de conocimiento de las diferentes funciones que el personal debe desarrollar; todo lo mencionado afecta directamente al desempeño laboral del personal interno y esto

no genera los resultados que la municipalidad espera obtener, así mismo, al contar con un deficiente desempeño laboral afecta a la satisfacción del usuario.

Por lo tanto, conociendo la realidad problemática de la institución, la investigación tiene como principal objetivo determinar cuál es el nivel de desempeño laboral que posee los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, así mismo, los resultados obtenidos serán proporcionados a la persona competente para que tome acciones en base a ello.

## **1.2. Antecedentes.**

### **Ámbito internacional**

Jurado (2017) en su tesis “El desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Jeal Constructores”. La investigación tuvo como finalidad determinar cuál es el nivel de desempeño que posee el personal de la empresa Jeal, así mismo se enfocó en un tipo descriptivo, para la recolección de datos utilizó el cuestionario aplicado a 36 colaboradores de la empresa estudiada. Los resultados de la investigación evidenciaron que el desempeño laboral, se sitúa en un nivel bajo con un 63%, así mismo se concluyó que la motivación y los incentivos ayudan a mejorar el desempeño laboral.

Con base en lo anterior, el autor proporciona conocimientos teóricos sobre motivación laboral e incentivos económicos, que ayudarán a profundizar el estudio de variables y desarrollar su operatividad de la manera correcta para los problemas reales de la empresa. También proporciona conocimiento práctico a medida que el autor aplicó estas estrategias implementadas y logrando mejorar efectivamente el rendimiento en un 39% y mejorar las relaciones entre colegas, entonces, en este estudio, buscamos lograr resultados que permitieran a la compañía obtener resultados similares basados en el desempeño de sus empleados.

Vives (2016) en su tesis “Nivel de desempeño laboral en la empresa Grupo EPM 2015”. El propósito de la investigación fue determinar el nivel de la variable estudiada, para su consecución realizó un estudio bajo un enfoque descriptivo y

para aplicar el cuestionario de recolección de información sustrajo a una muestra de 29 colaboradores. Los resultados principales evidenciaron que, las acciones hacia el desempeño laboral no son las apropiadas, puesto que esta variable se encuentra en un nivel medio, representada por un 53%, por otro lado, se concluyó que las capacitaciones deben realizarse de manera frecuente para poder contar con personal preparado y sobre todo que se mantengan con un buen desempeño en todas sus actividades asignadas.

De lo anterior el autor, sugiere el desarrollo de estrategias de motivación, relaciones interpersonales y ofrecer incentivos por el cumplimiento de objetivos, dichas estrategias serán de gran utilidad para profundizar nuestra variable a estudiar, así mismo, aporta conocimiento práctico, puesto que dichas estrategias ayudaron a mejorar el desempeño en un 22%, resultados positivos y sobre todo favorables para la empresa y en el estudio se busca obtener resultados y en base a ello la organización pueda tomar como referencia dicho aporte.

Porras (2017) en su tesis “Estrategias para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Metropolitana”. La investigación fue desarrollada con el propósito de identificar los elementos que afectan el desempeño del personal y en base a ello aplicar estrategias apropiadas, el tipo de estudio fue descriptivo – propositivo, para poder obtener toda la información o datos requeridos por el autor hizo uso del cuestionario, así mismo la muestra representativa fue de 27 colaboradores. Se llegó a concluir que, el desempeño del personal es fundamental para el crecimiento de la organización, así mismo, los principales elementos que afectan su efecto positivo son, las malas relaciones entre compañeros de trabajo, la motivación y la antipatía.

Por todo lo expuesto, el autor contribuye al desarrollo de estrategias de inteligencia emocional para mejorar la antipatía y la permanente capacitación al personal, estrategias teóricas que serán utilizadas en la operacionalización de la variable del presente estudio y también serán referenciadas en las dimensiones de la misma, por otro lado contribuye de manera práctica, resultados positivos con la aplicación de las estrategias mencionadas y finalmente garantiza dichas estrategias

y por ende en la presente investigación se tomaran como referencia para que la organización desarrolle las estrategias que crea conveniente.

### **Ámbito nacional**

Chávez (2017) en su estudio “El desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017”. El autor tuvo como finalidad determinar cuál es el nivel de desempeño que posee el personal de la empresa estudiada, así mismo se utilizó la metodología descriptiva y para recopilación de información utilizó el cuestionario, el cual fue aplicado a una muestra de 19 trabajadores. Se llegó a la conclusión que, el personal posee un nivel de posicionamiento medio con un porcentaje de 66% y por otro lado, la dimensión equipo de trabajo se sitúan en un nivel bajo de 44% y la iniciativa en un nivel medio de 53%.

El autor sugiere desarrollar estrategias que fomenten el trabajo en equipo y potenciar los conocimientos del personal y por ende la comunicación es esencial para mejorar la iniciativa del personal, dicho aporte ayudara a mejorar la variable a estudiar, así mismo señala desde un aspecto práctico, que las estrategias son muy efectivas, dado que aplico a su problemática estudia y mejoro el desempeño del personal en un 26%. Por lo tanto, los resultados se proporcionarán a la empresa y esta tomará las acciones correspondientes y este aporte servirá como referencia del caso.

Medina (2017) en su tesis “Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017”. Tuvo como principal objetivo determinar los baremos y en base a ello identificar el nivel del desempeño laboral, la metodología fue descriptiva, como muestra de la investigación se ha tomado a 77 colaboradores y los mismos que respondieron a 25 preguntas establecidas en un cuestionario. La conclusión del estudio fue que, el 82% del personal posee un bajo nivel de desempeño, seguido por un nivel alto de 10% y el nivel medio representa el 8%. Por otro lado las dimensiones conocimiento del trabajo se sitúa en un nivel bajo de 56% y las relaciones interpersonales representan también un nivel bajo de 61%.

De lo expuesto, el autor señala desarrollar programas de capacitación y motivación para que el personal se actualice y potencie su conocimiento y así demuestre mejor desenvolvimiento en sus actividades, las estrategias ayudaran a mejorar la conceptualización de la variable a estudiar, así mismo señala desde un aporte practica que, estas estrategias ayudan eficientemente a mejorar el desempeño, es por ello que el autor alcanzo una mejora positiva, pasando de un nivel bajo a un nivel alto de 77%.

Arias (2017) en su tesis “El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S Sedacaj S.A en la Ciudad de Cajamarca”. La finalidad fue determinar el nivel de desempeño del personal de la empresa estudiada, su metodología fue descriptiva, así mismo se estableció 25 preguntas en un cuestionario y se aplicaron a una muestra de 32 colaboradores. El autor concluyó que, el desempeño de los colaboradores de la organización se sitúa en un nivel alto con un 77%, así mismo, su principal factor que genera un efecto en el desempeño es la motivación constante y el clima laboral.

El autor proporciona, estrategias de motivación para seguir fortaleciendo el desempeño de dicha organización, así mismo son importantes para operacionalizar la variable a estudiar, por otro lado, señala que el aporte fue ejecutado, generando resultados favorables, pasando el 77% de desempeño a un 83%.

### **Ámbito local**

Cacho (2019) en su tesis “Nivel de desempeño laboral de los Colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén”. El estudio se desarrolló con el objetivo de determinar el nivel de desempeño de los colaboradores de la institución estudiada, para su cumplimiento se basó en una metodología descriptiva simple y para la recolección de datos utilizó la encuesta aplicada a 31 colaboradores. Se llegó a la conclusión que, el desempeño laboral se sitúa en un nivel medio con un porcentaje de 62%, así mismo, la dimensión conocimiento del trabajo se sitúa en un nivel medio con un porcentaje de 57%, las habilidades interpersonales representan un nivel bajo con un 61%, el trabajo en equipo se sitúa en un nivel bajo de 55% y la iniciativa en un nivel medio de 62%.

En base a ello el autor proporciona, que la institución desarrolle estrategias basadas en la motivación, capacitación y trabajo en equipo, dicho aporte permitirá fortalecer la variable en estudio, así mismo operacionalizar lo de una manera más compleja, por otro lado, señala que las estrategias ayudaron a mejorar el desempeño en un 23%, así mismo, argumenta que la capacitación es fundamental y esta debe desarrollarse de manera frecuente, de lo contrario no se alcanzará buenos resultados. Por lo tanto, dichas estrategias servirán como referencia para el desarrollo de la presente investigación.

Bernal (2016) en su tesis “Nivel de satisfacción y desempeño laboral en los servidores públicos de la oficina de logística del Gobierno Regional Lambayeque”. La tesis tuvo como objetivo determinar el nivel de las variables estudiadas, así mismo utilizó una metodología descriptiva, como muestra se ha considerado a 28 personas, los mismo que dieron respuesta a un cuestionario de 22 interrogantes. El autor llegó a concluir que, el nivel de satisfacción se sitúa en un nivel bajo de 69% y el desempeño se sitúa en un nivel medio con un 55%, es decir que el personal no se siente muy satisfecho, es por ello que no evidencian un buen desempeño en sus actividades.

El autor argumenta desarrollar estrategias de motivación, mejorar el clima organizacional y fomentar el trabajo en equipo, dicho aporte ayudara a considerar los mejores indicadores para medir la variable en estudio, así mismo, señala que las estrategias han sido sometidas para dar solución al deficiente desempeño laboral, logrando obtener resultados positivos con un porcentaje de mejora del 21%. Por lo tanto, como la empresa donde se está realizando el presente estudio está atravesando por esta problemática, este aporte es fundamental, para su fortalecimiento, así mismo, servirá como aporte para el presente estudio.

Mondragón (2018) en su estudio “Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota”. La autora desarrollo su investigación con la finalidad de determinar el nivel de las variables mencionadas, para su consecución desarrollo un estudio bajo un

enfoque descriptivo simple no experimental, para la recopilación de datos a tomado a una muestra de 28 colaboradores, quienes respondieron a 22 reactivos. La principal conclusión fue que, el nivel de desempeño es alto con un 78%, así mismo el nivel de satisfacción también se sitúa en un nivel alto con un 83%.

El autor recomienda teóricamente seguir mejorando los programas de capacitación y talleres de motivación para seguir incrementando el nivel de las dos variables, puesto que una depende de otra, así mismo esto ayudara a conceptualizar nuestra variable de estudio, por otro lado, argumenta que las estrategias han sido utilizadas para mejorar el desempeño del personal, logrando alcanzar un resultado de 82%, situación muy favorable y por ende importante para referenciar en la presente investigación.

### **1.3. Formulación del Problema.**

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020?

#### **1.3.1. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo según dimensiones: Conocimiento del trabajo, habilidades interpersonales, trabajo en equipo e iniciativa?

### **1.4. Aspectos teóricos.**

Según Araujo y Guerra (2017) el desempeño laboral es el nivel de esfuerzo que hace un individuo para lograr un objetivo organizacional dentro de un tiempo específico. Esto se debe a que las organizaciones modernas hacen contribuciones significativas a la capacitación y entrenamiento de los empleados desde el presupuesto, mejoran el desempeño y benefician a los empleadores y trabajadores.

Según Snell y Bohlander (2016) testifican que el desempeño laboral son las actitudes y comportamientos que una persona demuestra dentro de una organización, así mismo, su objetivo es alcanzar satisfactoriamente los objetivos establecidos por la empresa, haciendo uso de sus capacidades, habilidades y sus diferentes cualidades que posee.

#### **1.4.1. Dimensiones del desempeño laboral**

Según Araujo y Guerra (2017) el desempeño esta compuesto por cuatro dimensiones, las cuales se detallan a continuación:

##### **Conocimiento del trabajo**

Proporcionan información sobre las tareas que deben realizarse en el lugar de trabajo, es decir, descripciones de actividades que se llevan a cabo de manera responsable utilizando sus métodos de trabajo de acuerdo con la política de la empresa (Araujo, Gera, 2017, p.134).

**Descripción del puesto de trabajo:** Las descripciones de puestos son una herramienta importante porque consisten en enumerar las funciones y responsabilidades que conforman cada puesto en la empresa y definir los objetivos que cumple cada puesto. Del mismo modo, enumera los conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes y experiencias que deberían tener las personas o candidatos que lo ocupan. A través de descripciones de trabajo, analiza, infiere y desarrolle los datos necesarios relacionados con el trabajo y las cualidades requeridas para realizar el trabajo. El hecho de que los objetivos se incluyan en los objetivos a corto, mediano y largo plazo tiene una relación directa entre la eficiencia del desempeño laboral y los perfiles requeridos, especialmente los elementos motivadores para mejorar nuestro yo diario (Pérez, 2015).

##### **Habilidades Interpersonales**

Las habilidades interpersonales pueden ayudarlo a comunicarse mejor con los demás, ayudarlo a expresar mejor lo que quiere decir y comprender lo que quiere comunicar. Las habilidades interpersonales aseguran una interacción

adecuada, mejoran las relaciones personales y forman el conjunto de comportamientos y hábitos necesarios para comunicarse y recibir mensajes, información u órdenes correctamente. Cada vez es más importante que las empresas formen equipos de trabajo eficientes y mejoren las bases de la comunicación interna (Araujo y Guerra, 2017, p.136).

**Relación con los demás:** Las relaciones con los demás es fundamental, puesto que permite relacionarse de manera correcta con la familia, amigos, vecinos, compañeros, entre otros todo esto ayuda a generar la felicidad y la seguridad entre sí. Un tejido social, la capacidad de desarrollarse y vivir en armonía, depende del tipo de relación establecida por el individuo (confianza, colaboración, búsqueda de intereses comunes) (Sánchez, 2016).

### **Trabajo en Equipo**

El trabajo en equipo es un enlace organizado y preferido por un grupo de personas con un líder de proceso que adopta el cambio, el apoyo mutuo y el respeto por las opiniones, con el único propósito de lograr un objetivo común (Araujo y Guerra, 2017, p.138).

**Adaptación al cambio:** Adaptarse al cambio es una medida de liderazgo profesional muy importante para las empresas. Esta capacidad proporciona una variedad de acciones y la capacidad de modificar las propias acciones para lograr objetivos y resolver problemas comunes. Los empleados con esta capacidad pueden aprender nuevas habilidades y adaptarse fácilmente a nuevos equipos de trabajo. Son flexibles, tolerantes con el nuevo aprendizaje y valoran otras formas de realizar otras opiniones y tareas. Pero para facilitar este proceso, primero debe analizarse internamente y evaluar su capacidad (López, 2018).

## **Iniciativa**

Araujo y Guerra (2017) afirman que es un compromiso para fortalecer la responsabilidad, la capacitación, la dirección de los objetivos personales y el desempeño de las tareas asignadas por los colaboradores para maximizar el desempeño de la empresa (p.138).

**Compromiso:** El compromiso es una decisión personal (para cada empleado). Como está más allá del cumplimiento de las obligaciones laborales, puede convertirse en un buen empleado sin mucho compromiso. El compromiso nace del interior y proporciona cosas adicionales que conducen a la excelencia. Del mismo modo, un empleado devoto proyecta su energía para lograr su propósito o las personas involucradas en ella son generosas porque implica realizar todas sus habilidades y hacer más de lo esperado, ayuda a otros y contribuye a crear un ambiente de trabajo positivo (Hung, 2016).

### **1.5. Objetivos.**

#### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.

#### **1.5.2. Objetivos específicos**

Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.

Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo según dimensiones: Conocimiento del trabajo, habilidades interpersonales, trabajo en equipo e iniciativa.

## **1.6. Hipótesis.**

H1: Existe nivel bajo de desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.

H0: No existe nivel bajo de desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.

## **1.7. Justificación.**

Tiene justificación teórica, puesto que se basa en las teorías y concepto de Araujo y Guerra (2017), quienes profundizan la variable desempeño laboral y también señalan cada una de sus dimensiones, las cuales son fundamentales para poder medir la variable general, es así como la investigación se justifica desde este contexto.

Tiene justificación metodológica, ya que en la investigación se hará uso del método inductivo, asimismo, se utilizará la metodología descriptiva de diseño no experimental, considerando como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de información el cuestionario.

Tiene justificación social, puesto que los resultados de la presente investigación permitirán solucionar la problemática que viene atravesando la Municipalidad Provincial de Chiclayo, es decir, los resultados obtenidos serán proporcionados a la institución y en base a ello, puede desarrollar estrategias para fortalecer las debilidades diagnosticadas en función al desempeño, además, es esencial, para fomentar la importancia que tiene velar por un buen desempeño laboral.

La importancia se alcanza, logrando contrastar los resultados de la investigación, es allí, donde se determinará cuál es el nivel de desempeño que poseen los colaboradores de la empresa y dichos resultados serán la razón por la cual la empresa tome acciones correctivas.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y diseño de investigación.

#### 2.1.1. Tipo de investigación

Descriptiva: Según Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) afirman que un estudio es de enfoque descriptivo, dado que tiene como principal objetivo describir la situación actual de la organización donde se realice la investigación, es decir se describe las características de las variables a estudiar (p.76).

Por lo tanto, es descriptiva, dado que se describirá la realidad problemática del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, así mismo, las propiedades de las variables desempeño laboral.

#### 2.1.2. Diseño de la investigación

No experimental: según Ñaupas., et al (2018) señalan que una investigación es de diseño no experimental, dado que la información de variables se obtiene desde su contexto natural, sin manipular ninguna de las variables a estudiar.

En la presente investigación, este diseño permitirá no manipular la variable a estudiar, así mismo esto hará que la información se obtenga desde su contexto natural, sin alterar ninguna información o dato proporcionado.

M  $\longrightarrow$  O

Donde: M= muestra y O= observación del desempeño laboral.

### 2.2. Población y muestra.

Según los autores mexicanos Hernández, Fernández y Baptista (2014) hacen referencia que una población es aquella que está comprendida por un conjunto de cosas, personas o animales que poseen características similares (p.174).

En el presente estudio, la población será todo el personal que componen a la organización, los cuales están distribuidos entre personal administrativo, personal

de sala de caunter, embarque, limpieza, seguridad, choferes y aeromozas, sumando un total de 35 personas.

Así mismo, Hernández et al., (2014) afirma que la muestra es un subconjunto de la población total. Por lo tanto, en el presente estudio para determinar la muestra se aplicará una fórmula para una población finita:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{E^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

N: Tamaño de la población = 250

E: Margen de error permitido = 5% (0.05)

Z: Nivel de confianza = 1.96

p\*q: Probabilidad: (p=0.5; q=0.5)

$$n = \frac{1.96^2 \times 250 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(250 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 152$$

### **2.3. Variables.**

Definición de variable desempeño laboral: El desempeño laboral se considera el nivel de esfuerzo que hace un individuo para lograr un objetivo organizacional dentro de un tiempo específico. Esto se debe a que las organizaciones modernas hacen contribuciones significativas a la capacitación y entrenamiento de los empleados desde el presupuesto, mejoran el desempeño y benefician a los empleadores y trabajadores (Araujo y Guerra, 2017, p. 112).

## 2.4. Operacionalización de variables.

**Tabla 1**

*Operacionalización de variable*

| <b>Variable</b>   | <b>Dimensiones</b>          | <b>Indicadores</b>     | <b>Ítems</b>   | <b>Técnica e instrumento</b> |
|-------------------|-----------------------------|------------------------|----------------|------------------------------|
| Desempeño laboral | Conocimiento del trabajo    | Descripción del puesto | 1,2,3,4        | Encuesta/Cuestionario        |
|                   | Habilidades interpersonales | Habilidades personales | 5,6,7,8,9      |                              |
|                   | Trabajo en equipo           | Adaptación al cambio   | 10,11,12,13    |                              |
|                   | Iniciativa                  | Compromiso             | 14,15,16,17,18 |                              |

Fuente: Elaboración propia

## **2.5. Técnicas e instrumentos de la recolección de información.**

Técnica de recolección de datos. Encuesta: Según Hernández., et al (2014) la técnica se define como el conjunto de preguntas o ítems estructurados de acuerdo a los indicadores de la variable, es importante que estos, guarden relación con la problemática de la investigación (p. 217).

En la presente investigación, se hará uso de la encuesta, la misma que estará estructurada de acuerdo a los indicadores de la variable desempeño laboral y en función a la problemática de la Municipalidad de Chiclayo.

Instrumento de recolección de datos: cuestionario

Hernández., et al (2014) afirman que son todos aquellos reactivos que se establecen de acuerdo a las variables de estudio, con la objetividad que estos ayuden a medir la variable que se busca medir (p.217).

En la presente investigación se utilizará el cuestionario, el mismo que estará compuesto por 18 reactivos que se establecerán de acuerdo a la variable desempeño laboral, con el objetivo de lograr medir dicha variable, así mismo, la alternativa de respuesta serán en escala Likert con tres alternativas de respuesta, Acuerdo (A), indiferente (I) y desacuerdo (D).

Hernández., et al (2014) argumenta las alternativas de respuesta en escala Likert pueden ser de tres, cinco y siete categorías (p.238)

Validez: Validez de contenido: Hernández., et al (2014) afirman que es la fiabilidad que muestra un cuestionario para ser aplicado, esto se realiza a través del juicio de expertos (p.201). El cuestionario de desempeño laboral será sometido a la validez de juicio de expertos, los mismos que determinaran la fiabilidad del mismo.

**Tabla 2***Validez según juicio de expertos*

| Expertos        | Aplicabilidad |
|-----------------|---------------|
| Primer experto  | Aplicable     |
| Segundo experto | Aplicable     |
| Tercer experto  | Aplicable     |

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad: Según Hernández., et al (2014) esto se demuestra con la consistencia y coherencia que demuestra un cuestionario para medir una o más variables (p.200). por lo tanto, el cuestionario de la presente investigación se llevará a cabo a través del Alfa de Cronbach.

**Tabla 3***Alfa de Cronbach*

| Alfa de Cronbach | de elementos |
|------------------|--------------|
| ,814             | 18           |

Fuente: Reporte SPSS

La tabla anterior muestra que el instrumento, evidencia un coeficiente de confiabilidad de 0.814, lo que indica que los ítems del cuestionario miden lo que se busca medir, es decir, existe consistencia y coherencia.

### III. RESULTADOS

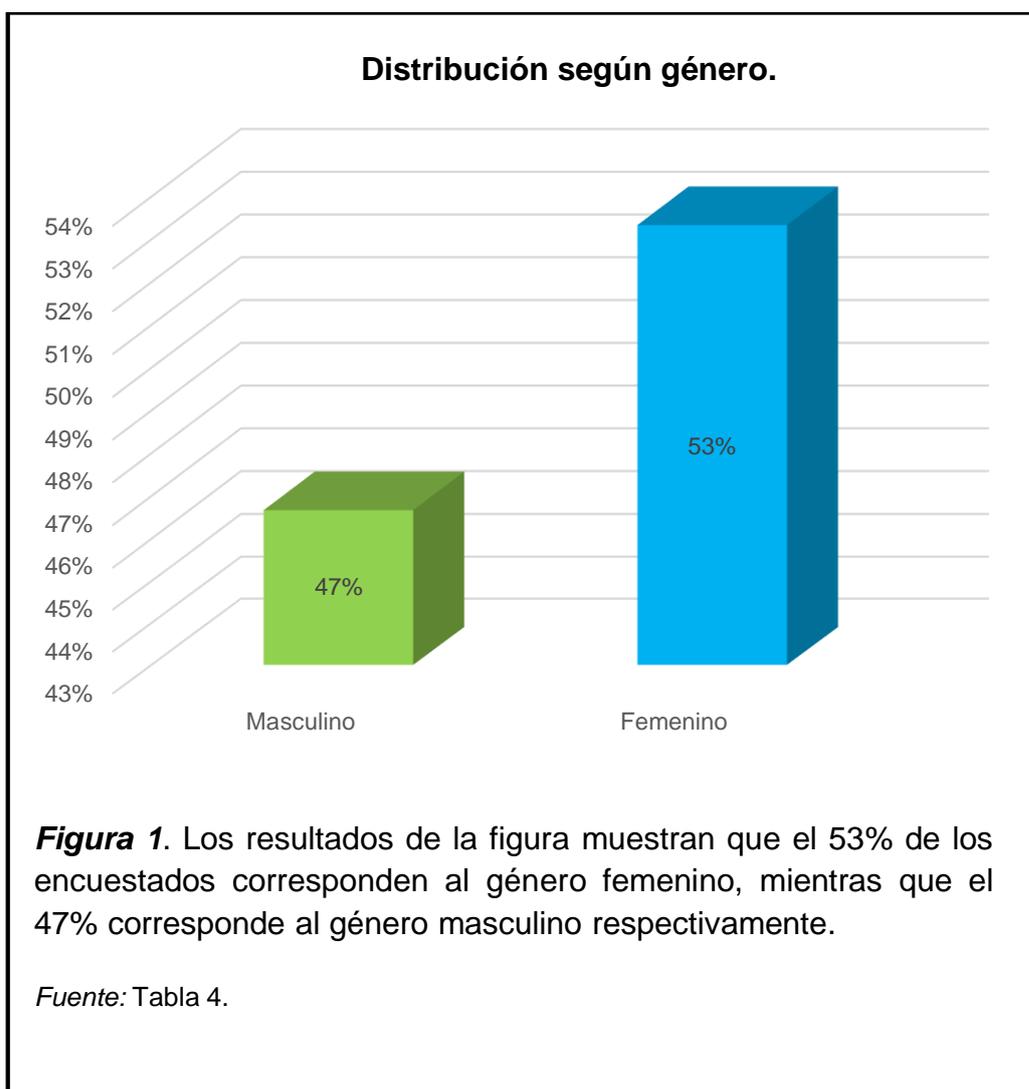
#### 3.1. Tablas y gráficos.

**Tabla 4**

*Distribución según género*

| Categorías | n  | %    |
|------------|----|------|
| Masculino  | 14 | 47%  |
| Femenino   | 16 | 53%  |
| Total      | 30 | 100% |

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la MPCH, 2020.*

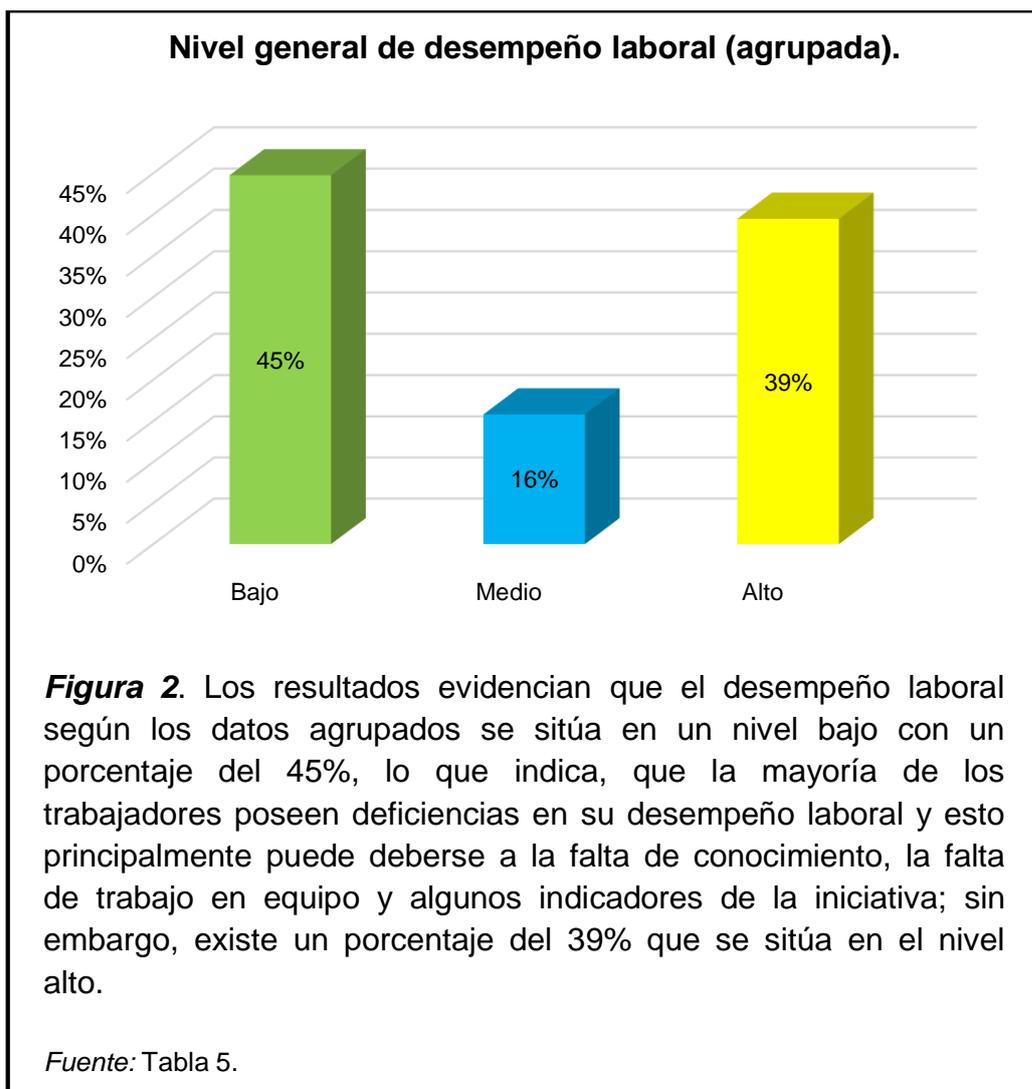


**Tabla 5**

*Nivel general de desempeño laboral (agrupada)*

| Categorías | n   | %    |
|------------|-----|------|
| Bajo       | 68  | 45%  |
| Medio      | 24  | 16%  |
| Alto       | 60  | 39%  |
| Total      | 152 | 100% |

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la MPCH, 2020..*

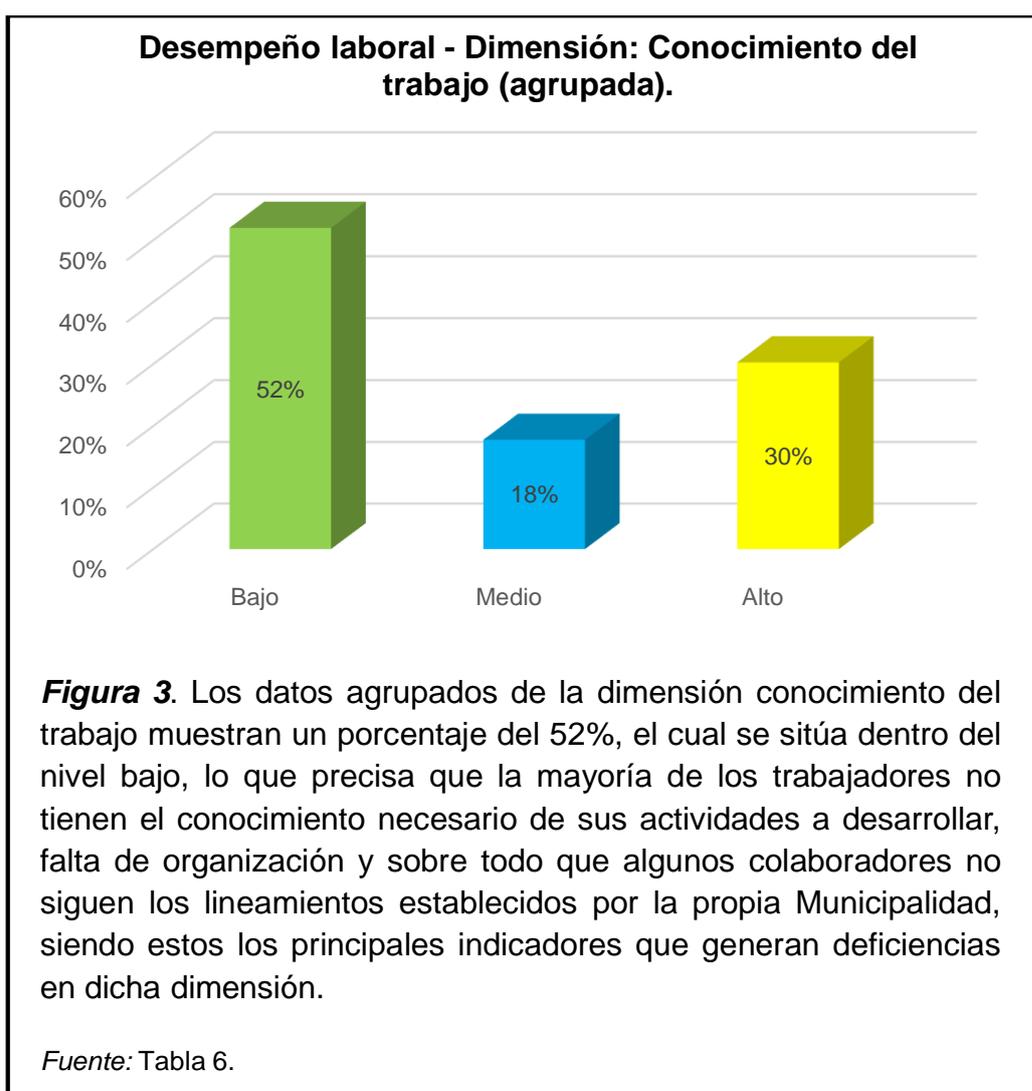


**Tabla 6**

*Desempeño laboral - Dimensión: Conocimiento del trabajo (agrupada)*

| Categorías | n   | %    |
|------------|-----|------|
| Bajo       | 79  | 52%  |
| Medio      | 27  | 18%  |
| Alto       | 46  | 30%  |
| Total      | 152 | 100% |

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la MPCH, 2020.*

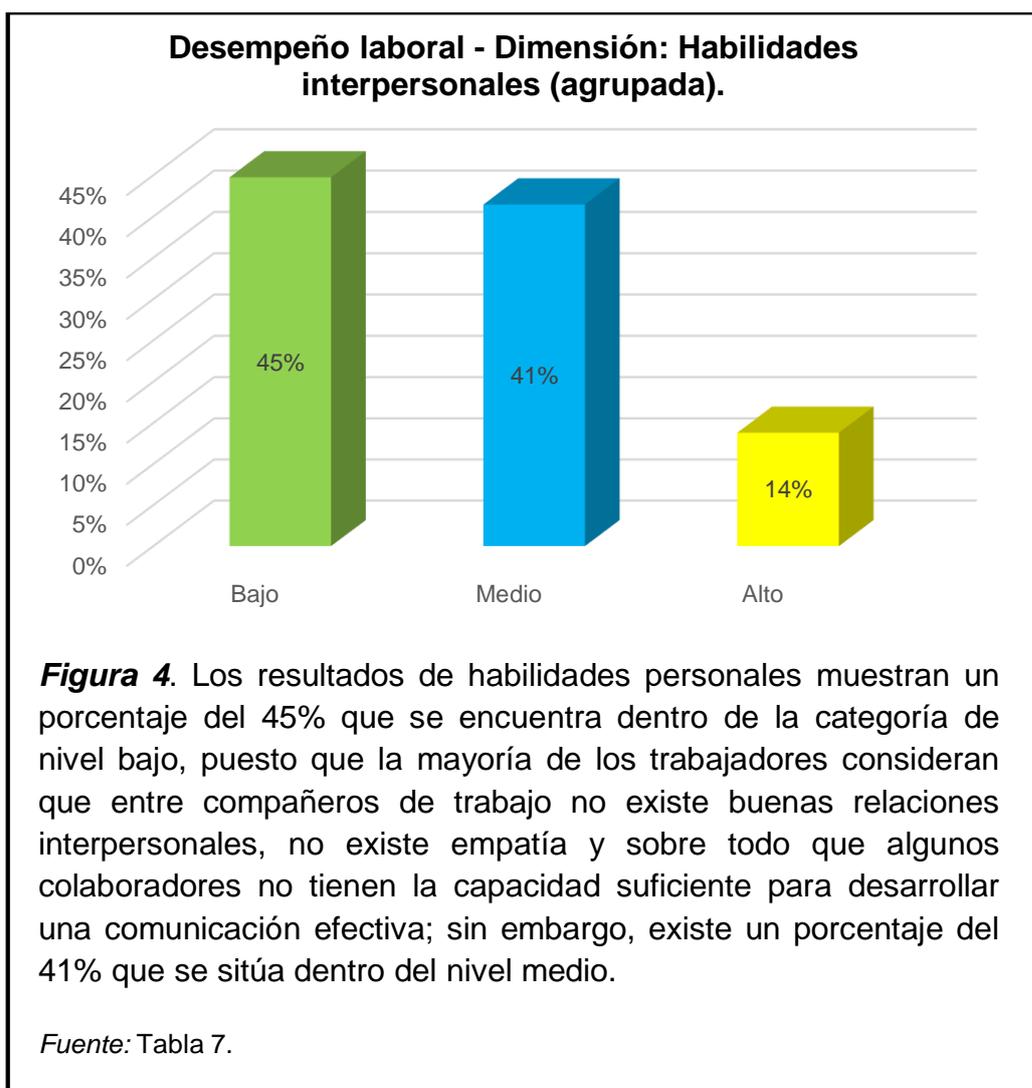


**Tabla 7**

*Desempeño laboral - Dimensión: Habilidades interpersonales (agrupada)*

| Categorías | n   | %    |
|------------|-----|------|
| Bajo       | 68  | 45%  |
| Medio      | 63  | 41%  |
| Alto       | 21  | 14%  |
| Total      | 152 | 100% |

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la MPCH, 2020.*

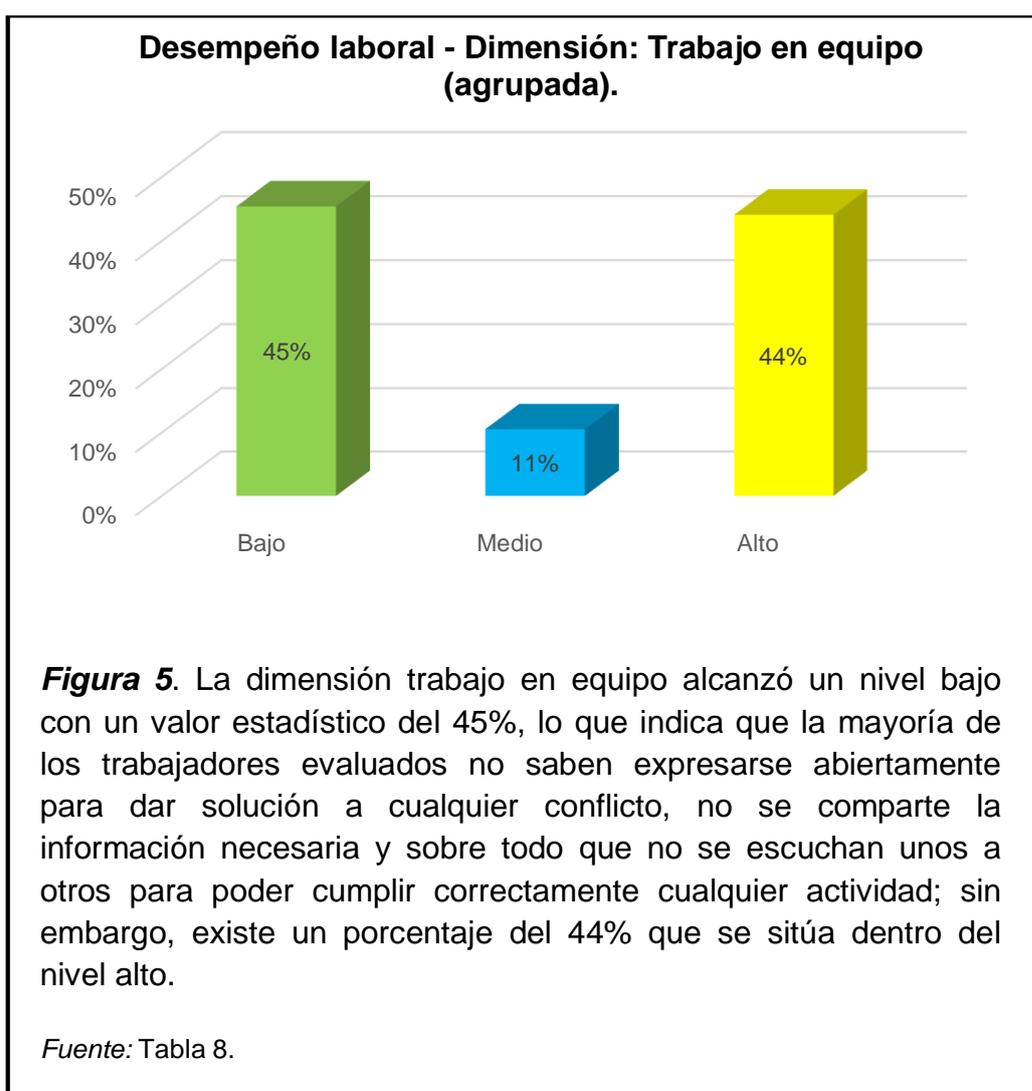


**Tabla 8**

*Desempeño laboral - Dimensión: Trabajo en equipo (agrupada)*

| Categorías | n   | %    |
|------------|-----|------|
| Bajo       | 69  | 45%  |
| Medio      | 16  | 11%  |
| Alto       | 67  | 44%  |
| Total      | 152 | 100% |

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la MPCH, 2020.*

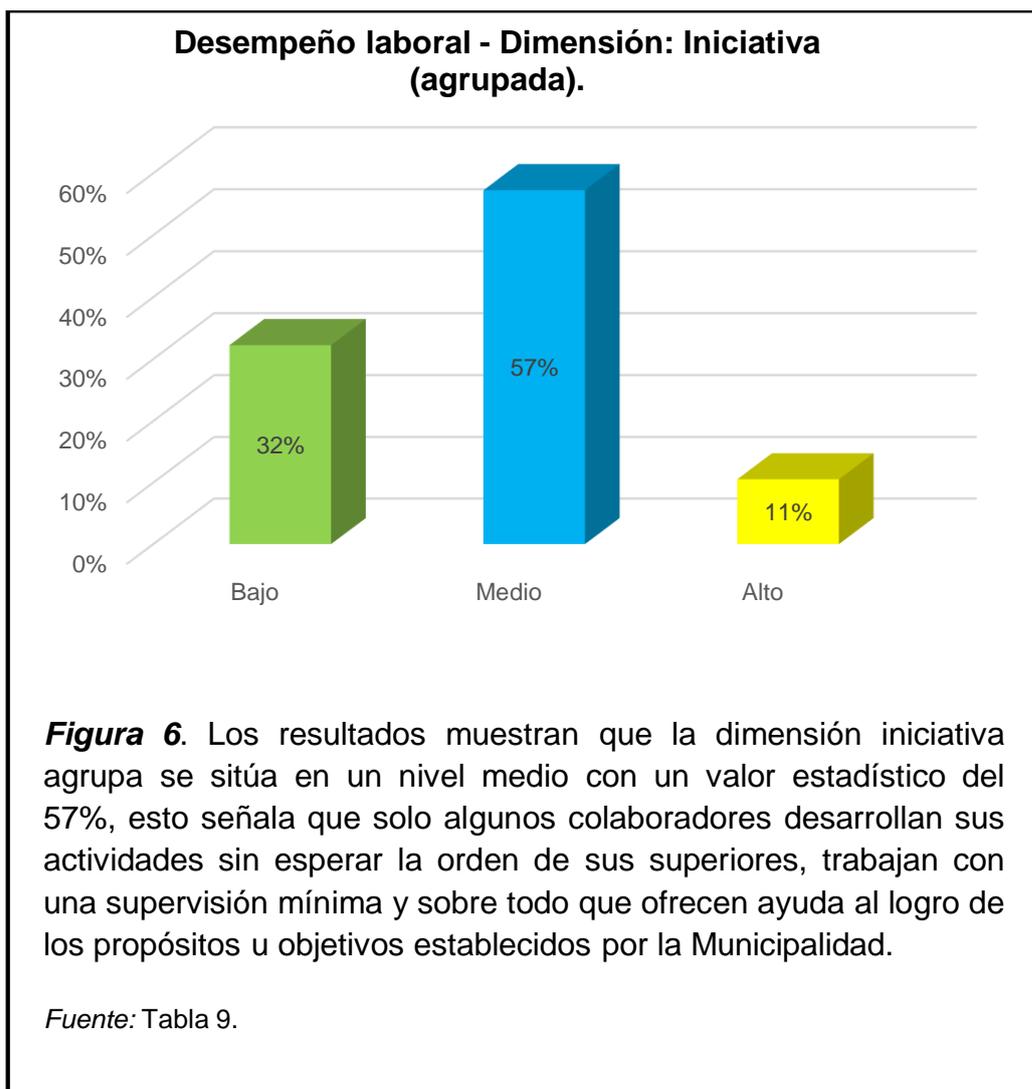


**Tabla 9**

*Desempeño laboral - Dimensión: Iniciativa (agrupada)*

| Categorías | n   | %    |
|------------|-----|------|
| Bajo       | 49  | 32%  |
| Medio      | 87  | 57%  |
| Alto       | 16  | 11%  |
| Total      | 152 | 100% |

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la MPCH, 2020.*



#### IV. DISCUSIÓN

Respecto al primero O.E. Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Se obtuvo que el desempeño laboral se sitúa en un nivel bajo con un porcentaje del 45%, lo que indica, que la mayoría de los trabajadores poseen deficiencias en su desempeño laboral y esto principalmente puede deberse a la falta de conocimiento, la falta de trabajo en equipo y algunos indicadores de la iniciativa (ver figura 2). Resultados semejantes alcanzó Medina (2017) quien concluyó que el 82% del personal posee un bajo nivel de desempeño. Además esto se sustenta en la teoría de Araujo y Guerra (2017) quienes señalan que el desempeño laboral es el nivel de esfuerzo que hace un individuo para lograr un objetivo organizacional dentro de un tiempo específico. Esto se debe a que las organizaciones modernas hacen contribuciones significativas a la capacitación y entrenamiento de los empleados desde el presupuesto, mejoran el desempeño y benefician a los empleadores y trabajadores.

Respecto al segundo O.E. Identificar el desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo según dimensiones: Conocimiento del trabajo, habilidades interpersonales, trabajo en equipo e iniciativa.

La dimensión conocimiento del trabajo alcanzó un nivel bajo con un porcentaje del 52%, lo que precisa que la mayoría de los trabajadores no tienen el conocimiento necesario de sus actividades a desarrollar, falta de organización y sobre todo que algunos colaboradores no siguen los lineamientos establecidos por la propia Municipalidad (ver figura 3). Resultado que difiere con el encontrado por Cacho (2019) quien concluyó que la dimensión conocimiento del trabajo se sitúa en un nivel medio con un porcentaje de 57%. En tal sentido Araujo y Guerra (2017) afirman que esta dimensión proporciona información sobre las tareas que deben realizarse en el lugar de trabajo, es decir, descripciones de actividades que se

llevan a cabo de manera responsable utilizando sus métodos de trabajo de acuerdo con la política de la empresa.

La dimensión habilidades personales alcanzó un porcentaje del 45%, el cual se encuentra dentro de la categoría de nivel bajo, puesto que no existe buenas relaciones interpersonales, no existe empatía y sobre todo que algunos colaboradores no tienen la capacidad suficiente para desarrollar una comunicación efectiva (ver figura 4). Resultados semejantes alcanzó Cacho (2019) quien concluyó que las habilidades interpersonales representan un nivel bajo con un 61%. Esto se fundamenta en lo sustentado por Araujo y Guerra (2017) quienes señalan que las habilidades interpersonales pueden ayudar a comunicarse mejor con los demás, ayudarlo a expresar mejor lo que quiere decir y comprender lo que quiere comunicar.

En función a la dimensión trabajo en equipo se evidencia un valor estadístico del 45%, el mismo que se sitúa dentro del nivel bajo, dado que algunos trabajadores no saben expresarse abiertamente para dar solución a cualquier conflicto y sobre todo que no se escuchan unos a otros para poder cumplir correctamente cualquier actividad (ver figura 5). Resultado que se asemeja al encontrado por Cacho (2019) quien señaló que el trabajo en equipo se sitúa en un nivel bajo del 55%. En tal sentido, Araujo y Guerra (2017) señalan que el trabajo en equipo es un enlace organizado y preferido por un grupo de personas con un líder de proceso que adopta el cambio, el apoyo mutuo y el respeto por las opiniones, con el único propósito de lograr un objetivo común.

La dimensión iniciativa se sitúa en un nivel medio con un valor estadístico del 57%, esto señala que solo algunos colaboradores desarrollan sus actividades sin esperar la orden de sus superiores, trabajan con una supervisión mínima y sobre todo que ofrecen ayuda al logro de los propósitos u objetivos establecidos por la Municipalidad (ver figura 6). Dicho resultado guarda cierta semejanza con el alcanzado por Cacho (2019) quien concluyó que la dimensión iniciativa alcanzó un nivel medio de 62%. Así mismo, Araujo y Guerra (2017) afirman que afirman que es un compromiso para fortalecer la responsabilidad, la capacitación, la dirección

de los objetivos personales y el desempeño de las tareas asignadas por los colaboradores para maximizar el desempeño de la empresa.

## **V. CONCLUSIONES**

Se concluye que el desempeño laboral se sitúa en un nivel bajo con un porcentaje del 45%, esto principalmente se debe a la falta de conocimiento, la falta de trabajo en equipo, relaciones interpersonales y algunos indicadores de la iniciativa.

El conocimiento del trabajo se sitúa en un nivel bajo con un porcentaje del 52%, lo que precisa que la mayoría de los trabajadores no tienen el conocimiento necesario de sus actividades a desarrollar, falta de organización y sobre todo que no siguen los lineamientos establecidos por la propia Municipalidad.

Se concluye que las habilidades personales se sitúan en un nivel bajo con un porcentaje del 45%, resultado de las deficientes relaciones interpersonales, antipatía y sobre todo que algunos colaboradores no tienen la capacidad suficiente para desarrollar una comunicación efectiva.

Se concluye que la dimensión trabajo en equipo alcanzó un nivel bajo representada estadísticamente con el 45%, lo cual permite afirmar que algunos trabajadores no saben expresarse abiertamente para dar solución a cualquier conflicto y sobre todo que no se escuchan unos a otros para poder cumplir correctamente cualquier actividad asignada.

Se concluye que la iniciativa se sitúa en un nivel medio con un valor estadístico del 57%, dado que solo algunos colaboradores desarrollan sus actividades sin esperar la orden de sus superiores, trabajan con una supervisión mínima y sobre todo que ofrecen ayuda al logro de los propósitos u objetivos establecidos por la Municipalidad.

## REFERENCIAS

- Araujo, J., & Guerra, M. (2017). *Desempeño laboral en empresas privadas*. Colombia: Ediciones de la U.
- Arias, o. (2017). *El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S Sedacaj S.A en la Ciudad de Cajamarca en el año 2017. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad Privada del Norte: <http://repositorio.upn.edu.pe/>
- Bernal, S. (2016). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral en los servidores públicos de la oficina de logística del Gobierno Regional Lambayeque – 2016. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Cacho, J. (2019). *Nivel de desempeño laboral de los Colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén – 2019. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Calderón, R., & Mora, J. (2018). *esempño laboral y los procesos administrativos, fuentes dedesarrollo empresarial. Pro Sciences, Vol.2, 15-22.*
- Chavez, C. (2017). *El desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Chávez, L., & Arias, W. (2018). *Importancia de las competencias directivas desde la percepción de los empresarios arequipeños . Contabilidad y Negocios, vol. 13, 12-21.*
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hung, N. (2016). *Compromiso laboral*. Obtenido de <https://www.celpax.com>
- Jurado, E. (2017). *El desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Jeal Constructores 2017. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/>

- Lopez, A. (2018). *La adaptacion al cambio*. Obtenido de <https://corporateyachting.es/es>
- López, H. (2017). *Desempeño laboral colombiano, primer semestre de 2017*. Obtenido de <http://www.eafit.edu.co>
- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017. (Tesis de Maestria)*. Obtenido de Universidad César Vallejo : <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Mondragón, I. (2018). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Nieto, D. (2017). *Aplicaciones del Coaching en el ámbito laboral*. Obtenido de <https://www.motivatcoaching.com>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis (Quinta Edición)*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Pérez, O. (2015). *¿Qué es la descripción de puestos y qué beneficios trae a tu empresa?* Obtenido de <https://blog.peoplenext.com.mx>
- Poquioma, E. (2017). *Desempeño laboral en el Perú: sector comida rápida* . Obtenido de <http://www2.congreso.gob.pe>
- Porras, J. (2017). *Estrategias para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Metropolitana 2016. (Tesis de Grado)*. Obtenido de Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil: <http://www.ulvr.edu.ec>
- Roldan, M. (2018). *Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JA&CAR PERU S.A.C*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe>
- Vives, L. (2016). *Nivel de desempeño laboral en la empresa Grupo EPM, Bogota 2015. (Tesis de Pregrado)*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co>

## ANEXOS

### Anexo 1: cuestionario

**Instrucciones:** Los datos que aquí figuren será confidencial y únicamente con fines de investigación, por favor lea atentamente y marque con un aspa (X) hasta qué punto está satisfecho o insatisfecho con los siguientes enunciados. La participación es totalmente voluntaria y anónima, por lo que le rogamos la máxima sinceridad.

Total acuerdo (TA) Acuerdo (A) Indiferente (I) Desacuerdo (D) Total desacuerdo (TD)

|    | Ítems  | TA | A | I | D | TD |
|----|--|----|---|---|---|----|
|    | <b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>  |    |   |   |   |    |
| 1  | Demuestro los conocimientos necesarios para realizar sus tareas en su área de trabajo.                                     |    |   |   |   |    |
| 2  | Las responsabilidades se asumen de acuerdo con los procedimientos y políticas de la Municipalidad.                         |    |   |   |   |    |
| 3  | Actúo como una persona con recursos a los que otros pueden acudir con confianza para obtener su ayuda.                     |    |   |   |   |    |
| 4  | Utilizo diferentes formas para organizar las actividades dentro de área de trabajo.  |    |   |   |   |    |
|    | <b>HABILIDADES PERSONALES</b>  |    |   |   |   |    |
| 5  | Las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo son adecuadas.  |    |   |   |   |    |
| 6  | Demuestro la capacidad de adaptarme a los cambios que realice la Municipalidad.  |    |   |   |   |    |
| 7  | Tengo la capacidad de solucionar problemas sin ninguna dificultad.   |    |   |   |   |    |
| 8  | Tengo la capacidad de comunicarme de forma efectiva con mis compañeros de trabajo.   |    |   |   |   |    |
| 9  | Demuestro empatía en mi área de trabajo.   |    |   |   |   |    |
|    | <b>ADAPTACIÓN AL CAMBIO</b>  |    |   |   |   |    |
| 10 | Los trabajadores expresan los conflictos de forma abierta para buscar soluciones.  |    |   |   |   |    |
| 11 | En su área de trabajo se escuchan unos a otros y se esfuerzan por entender completamente los puntos de vista de los demás. |    |   |   |   |    |
| 12 | Comparto información y recursos con los demás para promover relaciones laborales positivas y de colaboración.              |    |   |   |   |    |

|    |   |                   |  |  |  |  |
|----|---|-------------------|--|--|--|--|
| 13 | Realizo mis actividades tomando en cuenta las opiniones de mis compañeros de trabajo. |                   |  |  |  |  |
|    |   | <b>COMPROMISO</b> |  |  |  |  |
| 14 | Desarrollo mis tareas sin esperar las indicaciones de mi jefe de trabajo.             |                   |  |  |  |  |
| 15 | Ofrezco ayuda para apoyar las metas y los objetivos de la Municipalidad.              |                   |  |  |  |  |
| 16 | Demuestro responsabilidad personal al cumplir mis tareas asignadas.                   |                   |  |  |  |  |
| 17 | Trabajo con una supervisión mínima y cumpla tareas asignadas por mi jefe.             |                   |  |  |  |  |
| 18 | Me capacito y actualizo constantemente para mejorar mi desempeño laboral.             |                   |  |  |  |  |

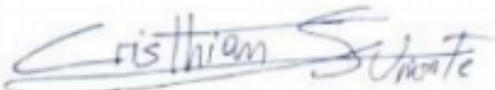
**Anexo 2:** Validación de cuestionario

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>NOMBRE DEL JUEZ</b>   |   | CRISTHIAN SÁNCHEZ URIARTE              |
|  | <b>PROFESIÓN</b>  | LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN           |
|  | <b>ESPECIALIDAD</b>   | MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO |
|  | <b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>  | 8                                      |
|  | <b>CARGO</b>  | Independiente                          |
| NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL AREA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020   |   |  |
| <b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>   |   |  |
| <b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>   | <b>Pérez Bravo Christian Jonathan</b>   |  |
| <b>ESPECIALIDAD</b>  | ADMINISTRACIÓN  |  |
| <b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>  | Cuestionario  |  |
| <b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>   | <b><u>GENERAL</u></b><br>Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.  |  |
|  | <b><u>ESPECÍFICOS</u></b><br>Medir de forma general el desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.<br><br>Medir el desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo según dimensiones: Conocimiento del trabajo, habilidades interpersonales, trabajo en equipo e iniciativa. |  |
| EVALÚE 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 |   |  |
| <b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>  | El instrumento consta de 18 reactivos 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.  |  |
| <b>Preguntas:</b>  |   |  |

| <b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>  |  |
|--|--|
| 1. Demuestro los conocimientos necesarios para realizar sus tareas en su área de trabajo.                                      | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 2. Las responsabilidades se asumen de acuerdo con los procedimientos y políticas de la Municipalidad.                          | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 3. Actúo como una persona con recursos a los que otros pueden acudir con confianza para obtener su ayuda.                      | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 4. Utilizo diferentes formas para organizar las actividades dentro de área de trabajo.   | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| <b>HABILIDADES PERSONALES</b>  |  |
| 5. Las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo son adecuadas.   | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 6. Demuestro la capacidad de adaptarme a los cambios que realice la Municipalidad.   | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 7. Tengo la capacidad de solucionar problemas sin ninguna dificultad.  | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 8. Tengo la capacidad de comunicarme de forma efectiva con mis compañeros de trabajo.  | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 9. Demuestro empatía en mi área de trabajo.  | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| <b>ADAPTACIÓN AL CAMBIO</b>  |  |
| 10. Los trabajadores expresan los conflictos de forma abierta para buscar soluciones.  | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 11. En su área de trabajo se escuchan unos a otros y se esfuerzan por entender completamente los puntos de vista de los demás. | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |

|   |  |
|---|--|
| 12. Comparto información y recursos con los demás para promover relaciones laborales positivas y de colaboración. | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 13. Realizo mis actividades tomando en cuenta las opiniones de mis compañeros de trabajo.                         | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| <b>COMPROMISO</b>   |  |
| 14. Desarrollo mis tareas sin esperar las indicaciones de mi jefe de trabajo.                                     | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 15. Ofrezco ayuda para apoyar las metas y los objetivos de la Municipalidad.                                      | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 16. Demuestro responsabilidad personal al cumplir mis tareas asignadas.   | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 17. Trabajo con una supervisión mínima y cumpla tareas asignadas por mi jefe.                                     | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 18. Me capacito y actualizo constantemente para mejorar mi desempeño laboral.                                     | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |

|                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| 1. PROMEDIO OBTENIDO:   | Nº TA _____ Nº TD _____ |
| 2. COMENTARIO GENERALES |                         |
| 3. OBSERVACIONES        |                         |



JUEZ - EXPERTO

CLAD: 07620 / DNI: 46267702

|  |   |                            |
|--|---|----------------------------|
| <b>NOMBRE DEL JUEZ</b>   |   | VANESSA ALVARADO TAPIA     |
|  | <b>PROFESIÓN</b>  | ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS |
|  | <b>ESPECIALIDAD</b>   | GESTIÓN DE PERSONAS        |
|  | <b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>  | 20                         |
|  | <b>CARGO</b>  |                            |
| NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL AREA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020   |   |                            |
| <b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>   |   |                            |
| <b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>   | <b>Pérez Bravo Christian Jonathan</b>   |                            |
| <b>ESPECIALIDAD</b>  | ADMINISTRACIÓN  |                            |
| <b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>  | Cuestionario  |                            |
| <b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>   | <b><u>GENERAL</u></b><br>Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.  |                            |
|  | <b><u>ESPECÍFICOS</u></b><br>Medir de forma general el desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.<br><br>Medir el desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo según dimensiones: Conocimiento del trabajo, habilidades interpersonales, trabajo en equipo e iniciativa. |                            |
| EVALÚE 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 |   |                            |
| <b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>  | El instrumento consta de 18 reactivos 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.  |                            |
| <b>Preguntas:</b>  |   |                            |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>  |   |                            |

|  |              |       |
|--|--------------|-------|
| 1. Demuestro los conocimientos necesarios para realizar sus tareas en su área de trabajo.                                      | TA( x )      | TD( ) |
|  | SUGERENCIAS: |       |
| 2. Las responsabilidades se asumen de acuerdo con los procedimientos y políticas de la Municipalidad.                          | TA( x )      | TD( ) |
|  | SUGERENCIAS: |       |
| 3. Actúo como una persona con recursos a los que otros pueden acudir con confianza para obtener su ayuda.                      | TA( x )      | TD( ) |
|  | SUGERENCIAS: |       |
| 4. Utilizo diferentes formas para organizar las actividades dentro de área de trabajo.   | TA( x )      | TD( ) |
|  | SUGERENCIAS: |       |
| <b>HABILIDADES PERSONALES</b>  |              |       |
| 5. Las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo son adecuadas.   | TA( x )      | TD( ) |
|  | SUGERENCIAS: |       |
| 6. Demuestro la capacidad de adaptarme a los cambios que realice la Municipalidad.   | TA( x )      | TD( ) |
|  | SUGERENCIAS: |       |
| 7. Tengo la capacidad de solucionar problemas sin ninguna dificultad.  | TA( x )      | TD( ) |
|  | SUGERENCIAS: |       |
| 8. Tengo la capacidad de comunicarme de forma efectiva con mis compañeros de trabajo.  | TA( x )      | TD( ) |
|  | SUGERENCIAS: |       |
| 9. Demuestro empatía en mi área de trabajo.  | TA( x )      | TD( ) |
|  | SUGERENCIAS: |       |
| <b>ADAPTACIÓN AL CAMBIO</b>  |              |       |
| 10. Los trabajadores expresan los conflictos de forma abierta para buscar soluciones.  | TA( x )      | TD( ) |
|  | SUGERENCIAS: |       |
| 11. En su área de trabajo se escuchan unos a otros y se esfuerzan por entender completamente los puntos de vista de los demás. | TA( x )      | TD( ) |
|  | SUGERENCIAS: |       |
| 12. Comparto información y recursos con los demás para promover  | TA( x )      | TD( ) |
|  | SUGERENCIAS: |       |

|  |  |
|--|--|
| relaciones laborales positivas y de colaboración.  |  |
| <b>13.</b> Realizo mis actividades tomando en cuenta las opiniones de mis compañeros de trabajo. | TA( x )                      TD(   )<br>SUGERENCIAS: |
| <b>COMPROMISO</b>  |  |
| <b>14.</b> Desarrollo mis tareas sin esperar las indicaciones de mi jefe de trabajo.             | TA( x )                      TD(   )<br>SUGERENCIAS: |
| <b>15.</b> Ofrezco ayuda para apoyar las metas y los objetivos de la Municipalidad.              | TA( x )                      TD(   )<br>SUGERENCIAS: |
| <b>16.</b> Demuestro responsabilidad personal al cumplir mis tareas asignadas.                   | TA( x )                      TD(   )<br>SUGERENCIAS: |
| <b>17.</b> Trabajo con una supervisión mínima y cumplo tareas asignadas por mi jefe.             | TA( x )                      TD(   )<br>SUGERENCIAS: |
| <b>18.</b> Me capacito y actualizo constantemente para mejorar mi desempeño laboral.             | TA( x )                      TD(   )<br>SUGERENCIAS: |

|   |                         |
|---|-------------------------|
| <b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>  | N° TA _____ N° TD _____ |
| <b>2. COMENTARIO GENERALES</b>  |                         |
| El instrumento está apto para su aplicación, por lo tanto cuenta con la validez de contenido. |                         |
| <b>3. OBSERVACIONES</b>   |                         |

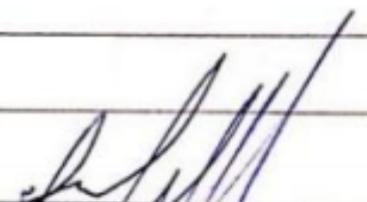
  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ - EXPERTO

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>NOMBRE DEL JUEZ</b>   |  | José Foción Echeverría Jara            |
|  | <b>PROFESIÓN</b>   | Licenciado en Administración           |
|  | <b>ESPECIALIDAD</b>  | Investigación científica y tecnológica |
|  | <b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>   | 32                                     |
|  | <b>CARGO</b>   | Docente                                |
| NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL AREA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020   |  |  |
| <b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>   |  |  |
| <b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>   | <b>Pérez Bravo Christian Jonathan</b>  |  |
| <b>ESPECIALIDAD</b>  | ADMINISTRACIÓN   |  |
| <b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>  | Cuestionario   |  |
| <b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>   | <b><u>GENERAL</u></b>  |  |
|  | Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.  |  |
|  | <b><u>ESPECÍFICOS</u></b>  |  |
|  | Medir de forma general el desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.   |  |
|  | Medir el desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo según dimensiones: Conocimiento del trabajo, habilidades interpersonales, trabajo en equipo e iniciativa.   |  |
| EVALÚE 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 |  |  |
| <b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>  | El instrumento consta de 18 reactivos 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. |  |
| <b>Preguntas:</b>  |  |  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>  |  |  |

|  |  |
|--|--|
| 1. Demuestro los conocimientos necesarios para realizar sus tareas en su área de trabajo.                                      | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 2. Las responsabilidades se asumen de acuerdo con los procedimientos y políticas de la Municipalidad.                          | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 3. Actúo como una persona con recursos a los que otros pueden acudir con confianza para obtener su ayuda.                      | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 4. Utilizo diferentes formas para organizar las actividades dentro de área de trabajo.   | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| <b>HABILIDADES PERSONALES</b>  |  |
| 5. Las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo son adecuadas.   | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 6. Demuestro la capacidad de adaptarme a los cambios que realice la Municipalidad.   | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 7. Tengo la capacidad de solucionar problemas sin ninguna dificultad.  | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 8. Tengo la capacidad de comunicarme de forma efectiva con mis compañeros de trabajo.  | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 9. Demuestro empatía en mi área de trabajo.  | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| <b>ADAPTACIÓN AL CAMBIO</b>  |  |
| 10. Los trabajadores expresan los conflictos de forma abierta para buscar soluciones.  | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 11. En su área de trabajo se escuchan unos a otros y se esfuerzan por entender completamente los puntos de vista de los demás. | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 12. Comparto información y recursos con los demás para promover  | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |

|   |  |
|---|--|
| relaciones laborales positivas y de colaboración.   |  |
| 13. Realizo mis actividades tomando en cuenta las opiniones de mis compañeros de trabajo. | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| <b>COMPROMISO</b>   |  |
| 14. Desarrollo mis tareas sin esperar las indicaciones de mi jefe de trabajo.             | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 15. Ofrezco ayuda para apoyar las metas y los objetivos de la Municipalidad.              | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 16. Demuestro responsabilidad personal al cumplir mis tareas asignadas.                   | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 17. Trabajo con una supervisión mínima y cumplo tareas asignadas por mi jefe.             | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |
| 18. Me capacito y actualizo constantemente para mejorar mi desempeño laboral.             | TA( x )                      TD( )<br>SUGERENCIAS: |

|   |                         |
|---|-------------------------|
| <b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>                    | N° TA _____ N° TD _____ |
| <b>2. COMENTARIO GENERALES:</b> se debe aplicar |                         |
| <b>3. OBSERVACIONES</b>                         |                         |

  
 \_\_\_\_\_  
**Dr. José Félix Estigarribia**  
 Facultad de Administración  
 Cátedra de Investigación  
 Marketing y Organización

### Anexo 3: Carta de autorización



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO  
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"**

Chiclayo, 04 de Noviembre del 2019.

**OFICIO N° 647 -2019-MPCH-G.RR.HH.**

Señora Dra.  
**CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO**  
Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales  
Universidad Señor de Sipán.

**Presente.-**

**REF.** : Carta S/N° - Reg. N° 333733-2019-  
SIGGEDO.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi saludo cordial a nombre de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y en atención al documento de la referencia, se dan por aceptada la realización de trabajo de Investigación para el alumno de la Escuela Profesional de Administración Sr. **CHRISTIAN JONATHAN PEREZ BRAVO**, el mismo que realizará en el Área de Desarrollo de Capacidades de esta Gerencia de Recursos Humanos a cargo de la Lic. **Magdalena Cornejo Farroñan**.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente

Cc.  
ADC  
Archivo.

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO  
Lic. Ps. Erika C. Araujo González  
GERENTE RECURSOS HUMANOS

#### Anexo 4: Matriz de consistencia

| <b>PROBLEMA</b>  | <b>OBJETIVO</b>   | <b>VARIABLES</b>  |
|--|---|-------------------|
| ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020?  | Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.   |                   |
| <b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>   | <b>OBJETIVO ESPECIFICOS</b>   | Desempeño laboral |
| ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020?  | Medir de forma general el desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.  |                   |
| ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo según dimensiones: Conocimiento del trabajo, habilidades interpersonales, trabajo en equipo e iniciativa? | Medir el desempeño laboral de los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo según dimensiones: Conocimiento del trabajo, habilidades interpersonales, trabajo en equipo e iniciativa |                   |

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 5: Resolución de trabajo de investigación



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0014-FACEM-USS-2021

**ARTÍCULO 2°:** APROBAR la ACTUALIZACIÓN de los trabajos de investigación, de los egresados de la EAP de Administración, según se indica en el cuadro adjunto:

| APELLIDOS Y NOMBRES  | TITULO DE TRABAJO DE INVESTIGACION  | LÍNEA DE INVESTIGACIÓN               |
|--|---|--------------------------------------|
| - PÉREZ BRAVO CHRISTIAN<br>JONATHAN  | NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020. | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| - CHANAME MARQUEZ CINTHIA<br>MILAGROS<br>- SIESQUEN FARRO EDGARD<br>LEONARDO | DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MACGA S.A.C. CHICLAYO, 2020.                                | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| - GUERRERO PACHECO FIORELA<br>JAQUILIN                                       | ESTRÉS LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA I.E. N° 11010 MARIANO MELGAR VALDIVIESO – JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2020                       | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| - RAMOS CAMIZAN JAKERINE<br>YARET  | CULTURA TRIBUTARIA EN LOS CONSUMIDORES DEL MERCADO ROBERTO SEGURA DE LA CIUDAD DE JAEN 2020   | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| - GONZALES GUZMAN LORENA<br>ARACELY<br>- ROMERO CHOZO DAGMAR<br>ISELA        | SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2020   | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| - TINEO REYES PEDRO LADIMIR  | ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DISCOTECA BASS DISCO, CHICLAYO, 2019  | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

**Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES**  
Decano(e)  
Facultad de Ciencias Empresariales

**Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales**  
Secretaria Académica (e)  
Facultad de Ciencias Empresariales

#### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

#### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

Cc.: Escuela, Archivo

## Anexo 6: Formato T1



### FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 25 de Febrero 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito: Perez Bravo Christian Jonathan con DNI 43137950

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

Nivel de desempeño laboral de los colaboradores en el  
Área de Seguridad Ciudadana de la municipalidad  
Provincial de Chiclayo, 2020

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mí (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 el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, 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 investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 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   |
|---------------------------------------|----------------------------------|---|
| <u>Perez Bravo christian Jonathan</u> | <u>43137950</u>                  |  |

## Anexo 7: Reporte del Turnitin

### NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL AREA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                      | <b>4%</b> |
| <b>2</b> | <b>repositorio.uss.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                      | <b>3%</b> |
| <b>3</b> | <b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b><br>Trabajo del estudiante  | <b>2%</b> |
| <b>4</b> | <b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b><br>Trabajo del estudiante | <b>1%</b> |
| <b>5</b> | <b>exitosachiclayo.blogspot.com</b><br>Fuente de Internet                | <b>1%</b> |
| <b>6</b> | <b>www.inin.global</b><br>Fuente de Internet                             | <b>1%</b> |
| <b>7</b> | <b>core.ac.uk</b><br>Fuente de Internet                                  | <b>1%</b> |
| <b>8</b> | <b>anchantemiranda-ept.blogspot.com</b>                                  |           |

## Anexo 8: Acta de originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0014-FACEM-USS-2021, presentado por el / la Egresado(a), **Christian Jonathan Pérez Bravo**, Titulada **NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL AREA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **14%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 04 de marzo de 2021

Mg. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538

Escuela Académico Profesional de Administración.

## Anexo 9: Alfa de Cronbach

The screenshot displays the SPSS 'Fiabilidad' (Reliability) dialog box. The 'Escala' (Scale) is set to 'ALL VARIABLES'. The 'Resumen de procesamiento de casos' (Case Processing Summary) table shows 152 valid cases and 0 excluded cases. The 'Estadísticas de fiabilidad' (Reliability Statistics) table shows a Cronbach's Alpha of .814 for 18 items. A red arrow points to the Cronbach's Alpha value in the table.

**Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Casos | Válido                | 152 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0   | ,0    |
|       | Total                 | 152 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,814             | 18             |

## Anexo 10: Evidencias fotográficas



