



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL FERREÑAFE, 2023**

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

Autor(es):

Cieza Cayotopa Thalia

(<https://orcid.org/0000-0001-7166-7046>)

Pastor Huamán Yackelin Valeria

(<https://orcid.org/0009-0005-6186-6021>)

Asesor:

Dr. Merino Núñez Mirko

(<https://orcid.org/0000-0002-8820-6382>)

Línea de Investigación:

Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad
que promueva el crecimiento económico inclusivo y
sostenido

Sub Línea de Investigación:

Institucionalidad y gestión de las organizaciones

**Pimentel – Perú
2024**



Universidad
Señor de Sipán

ANEXO 01: DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la DECLARACIÓN JURADA, somos egresados del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL FERREÑAFE, 2023

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Cieza Cayotopa Thalia	75342412	
Pastor Huamán Yackelin Valeria	72314713	

Pimentel, 27 de agosto del 2024.

AGRADECIMIENTO

Ante todo, agradecer a nuestro Señor Todopoderoso por permitirnos llegar hasta aquí, a nuestros familiares y amigos por su paciencia, comprensión y motivación constante, al Dr. Mirko Merino Núñez por brindar su sabiduría, dedicación y su apoyo incondicional, a mis compañeros de Universidad por su colaboración y apoyo en momentos claves; nuestro más sincero y profundo agradecimiento a aquellos que han sido faros de luz en la travesía de esta investigación.

Cieza Cayotopa Thalia
Pastor Huamán Yackelin Valeria

DEDICATORIA

Le agradezco a Dios, por permitirme dar este logro más en vida, a mis padres por su comprensión, por motivarme y por estar siempre conmigo, a mi familia y seres queridos, su amor es el combustible que me ha permitidos alcanzar este logro; este trabajo de investigación es un reflejo de su fe en mí.

Cieza Cayotopa Thalia

A Dios, fuente de sabiduría y fortaleza, que me ha guiado y sostenido en este camino, a mi madre Lic. Luz Mery Huamán Torres por su comprensión, su amor, su sacrificio y su aliento constante, a mi Tía Dra. Milagros Huamán Torres por estar conmigo en todo este proceso, a mi pequeño hermano Nicolás, su presencia en mi vida es el regalo más preciado que tengo y a todos aquellos que han sido parte de mi viaje; con todo mi corazón, les dedico este logro, fruto de su amor y apoyo.

Pastor Huamán Yackelin Valeria

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO.....	III
DEDICATORIA.....	IV
ÍNDICE DE CONTENIDOS	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCIÓN	5
1.1. Realidad problemática	5
1.2. Formulación del problema.....	9
1.3. Hipótesis	9
1.4. Objetivos	9
1.5. Aspectos teóricos	10
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Población y muestra.....	14
2.3. Variable.....	15
2.4. Operacionalización de variables.....	16
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	17
III. RESULTADOS.....	18
3.1. Tablas y gráficos	18
IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	23
4.1. Discusión	23
4.2. Conclusiones	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de desempeño laboral.....	16
Tabla 2 Nivel de desempeño laboral	18
Tabla 3 Dimensión 01: Nivel de conocimiento de trabajo.....	19
Tabla 4 Dimensión 02: Nivel de habilidades interpersonales	20
Tabla 5 Dimensión 03: Nivel de trabajo en equipo	21
Tabla 6 Dimensión 04: Nivel de iniciativa	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de desempeño laboral.....	18
Figura 2 Dimensión 01: Nivel de conocimiento de trabajo	19
Figura 3 Dimensión 02: Nivel de habilidades interpersonales	20
Figura 4 Dimensión 03: Nivel de trabajo en equipo	21
Figura 5 Dimensión 04: Nivel de iniciativa.....	22

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe en 2023. La metodología fue de enfoque cuantitativo y de tipo básico, se desarrolló bajo un diseño no experimental y contó con una población de 80 colaboradores. Entre los hallazgos, se encontró que el desempeño laboral alcanzó un nivel bajo del 69%, lo que indica que la mayoría de los trabajadores presenta dificultades para llevar a cabo sus funciones y responsabilidades dentro de la entidad. Además, en la dimensión de conocimiento del trabajo, se obtuvo un nivel bajo del 70%; en habilidades interpersonales, un nivel bajo con 69%; en trabajo en equipo, un nivel medio con 51%; y en iniciativa, un nivel bajo del 61%. Se concluyó que un deficiente desempeño laboral puede disminuir la calidad del servicio de la entidad, impidiendo que se brinde un servicio óptimo.

Palabras clave: Desempeño laboral, habilidades interpersonales, trabajo en equipo.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of work development of the staff of the Ferreña Local Educational Management Unit in the year 2023. The methodology was based on quantitative and basic emphasis, and was developed based on a non-experimental design and was based on a population of 80 collaborators. According to the findings, it was found that the labor sample reached a low level of 69%, which indicates that the majority of workers present difficulties in the performance of their functions and responsibilities within the entity. Likewise, in terms of job knowledge I achieved a low level of 70%; in interpersonal skills, a lower level with 69%; in teamwork a medium level with 51%; Initially, a low level of 61%. It was concluded that a bad work experience can reduce the quality of the entity's service, preventing it from providing optimal service.

Keywords: Job performance, interpersonal skills, teamwork.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Es importante resaltar que la UGEL de Ferreñafe es una organización responsable de garantizar servicios educativos de alta calidad en todas las modalidades y niveles del sistema educativo, promoviendo el desarrollo de la autoestima, la identidad y la formación integral de los estudiantes, que facilite la integración a la sociedad y sobre todo crear hábitos de aprendizaje constante de acuerdo a los cambios de la ciencia, la tecnología y las necesidades de un mundo globalizado. También es responsable de gestionar el desarrollo de tecnologías educativas, infraestructura, recursos humanos y financieros y todo aquello que contribuya al fortalecimiento de los servicios educativos.

El principal problema que enfrenta la institución, es que se han percibido deficiencias relacionadas con el desempeño laboral y esto se debe principalmente a que dentro de la organización no se fomentan las buenas relaciones entre los colaboradores, no se promueve el compañerismo, la iniciativa e incluso el trabajo en equipo, sabiendo que esto es fundamental para llevar a cabo acciones orientadas en una sola dirección para lograr los objetivos de la institución. En este sentido, Carbery y McDonnell (2020) señalan que un trabajador con bajo desempeño en las actividades asignadas puede generar consecuencias que afecten no sólo a la organización sino también a las propias expectativas del empleado.

En la dimensión conocimiento del trabajo, al interactuar con algunos trabajadores, se determinó que no conocen perfectamente las funciones que deben desempeñar, presentan ciertas dificultades para resolver problemas y lo más importante es que no cuentan con técnicas que les ayuden a enfrentar las diversas dificultades que se presentan en el trabajo. Sánchez et al. (2021) afirmaron que el principal problema de los trabajadores de las instituciones del estado es el desconocimiento de sus responsabilidades o funciones a desempeñar.

Respecto a la dimensión de habilidades interpersonales, se identificó la falta de comunicación entre directivos y empleados, la falta de empatía y sobre todo la falta de buenas relaciones entre los miembros de la organización, principalmente administrativos. Al respecto, Garay et al. (2022) señalaron que unas relaciones

inadecuadas entre los trabajadores pueden conducir a un bajo rendimiento en las funciones asignadas e incluso a un ambiente de trabajo desfavorable.

Dentro de la dimensión trabajo en equipo, se identificaron problemas relacionados con la falta de compañerismo y colaboración entre los compañeros de trabajo, esto conlleva a mantener descoordinación dentro del área de trabajo y, como consecuencia, no se pueden cumplir correctamente las diversas actividades asignadas por los directivos o encargados de área. En este sentido, el autor De la Torre (2024) señaló que cuando no se fomenta el trabajo en equipo, es probable que la organización no cumpla con las metas establecidas.

Por último, en la dimensión iniciativa, se percibió que algunos trabajadores no sienten el compromiso de realizar sus funciones por iniciativa propia, sino que esperan órdenes de sus superiores, y esto podría deberse a que muchas veces no se escucha a los trabajadores o no se tienen en cuenta sus aportaciones o sugerencias dentro de la organización. Huang (2022) afirmó que la falta de iniciativa en las organizaciones es un problema que puede solucionarse mediante la escucha activa y valorando en todo momento las opiniones del empleado.

En referencia a los antecedentes, de acuerdo al contexto internacional, en Ecuador, Ronquillo (2022) desarrolló su investigación con el propósito de optimizar el desempeño del personal administrativo. La metodología utilizada corresponde a un diseño transversal y consideró aplicar una encuesta para obtener información de un total de 45 participantes. Entre los hallazgos se encontró que más del 50% de los colaboradores presentaron un desempeño desfavorable, ya que la organización no ha mostrado interés en mejorar sus habilidades o conocimientos para demostrar una mayor eficiencia en su trabajo. Concluyó que las acciones basadas en la capacitación o motivación ayudan a mejorar significativamente el desempeño del colaborador, lo cual se puede reflejar en el crecimiento de la organización o en el cumplimiento de sus metas y objetivos establecidas.

En España, Bernardo (2021) desarrolló su estudio con el objetivo de evaluar el desempeño de los colaboradores. En la metodología consideró un diseño transversal, con una muestra de 30 trabajadores a quienes aplicó una encuesta. Mostró que más del 40% de la población estudiada presentaba un desempeño desfavorable y tras la aplicación de estrategias basadas en potenciar los conocimientos del trabajador, se logró

optimizar su desempeño en un 16%. Concluyó que un desempeño óptimo contribuye para que la organización alcance sus objetivos y el trabajador se sienta más competente para enfrentar adversidades.

En México, Guzmán (2020) realizó su investigación con la finalidad de medir el desempeño de los trabajadores administrativos y a través de ello establecer un modelo de capacitación; para su alcance, abordó un estudio propositivo, donde participaron 89 trabajadoras quienes se les aplicó una encuesta. En los resultados obtuvo que el 60% del desempeño laboral de los trabajadores era bajo y después de aplicar el modelo de capacitación, su desempeño se optimizó en un 23.6%. Concluyó que la capacitación es fundamental para mejorar el desempeño laboral. Sin embargo, para lograr este objetivo, es crucial realizar un diagnóstico de necesidades que permita diseñar un programa más efectivo.

En el contexto nacional, en Cajamarca, Palacios (2022) realizó su estudio con el objetivo de medir el desempeño del trabajador y establecer acciones de mejora. La metodología corresponde a una investigación transversal, donde utilizó la encuesta para recoger información de 50 participantes. Los resultados mostraron que el desempeño de los trabajadores fue bajo con un 93% y solo el 7% mostró un desempeño moderado, lo que indica que la mayoría de los evaluados no cumplió satisfactoriamente con sus actividades laborales. Concluyó que para mejorar el desempeño se deben establecer programas de capacitación e incentivos y que la remuneración debe ser acorde con las actividades asignadas.

En Cusco, Puñal (2021) desarrolló su investigación con el propósito fue evaluar el desempeño de los trabajadores y establecer acciones de mejora. La metodología siguió un estudio no experimental, cuya muestra estuvo conformada por 110 trabajadores, quienes respondieron una encuesta. Encontró que el 72% mostró un desempeño regular, indicando que en algunas ocasiones no se cumplen las responsabilidades asignadas de manera óptima. Concluyó que la UGEL debe mejorar las condiciones de trabajo y aplicar talleres de capacitación orientados a mejorar las habilidades o destrezas del trabajador.

En Piura, Cornejo (2021) realizó su investigación con el objetivo de desarrollar un programa de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores. La metodología abordó un estudio propositivo, donde se utilizó la encuesta para recoger información de una muestra de 43 participantes. En los hallazgos destacados mostró que

el desempeño de los trabajadores fue desfavorable y valorado estadísticamente con 37.99%, lo que ha llevado a que algunos colaboradores no demuestren efectividad en las tareas asignadas. Concluyó que la formación relacionada con el trabajo en equipo, la iniciativa y las evaluaciones periódicas ayudan a mejorar el desempeño laboral.

En el contexto local en Chiclayo, Vásquez (2022) realizó su estudio cuyo propósito fue evaluar el desempeño laboral de los trabajadores. La metodología utilizada fue no experimental, con una muestra de 24 colaboradores, quienes participaron voluntariamente en la aplicación de una encuesta. Los resultados estadísticos mostraron que más del 50% de los trabajadores presentaron deficiencias relacionadas con su desempeño y esto se debe principalmente a que la mayoría consideró que la organización no proporciona capacitación para el desempeño del trabajador. Concluyó que un mal desempeño laboral en los trabajadores puede generar que la empresa no alcance sus objetivos y, por ende, puede desencadenar pérdidas para la entidad.

Calderón (2020) desarrollo su investigación con el objetivo evaluar el desempeño de los trabajadores de una empresa privada. En el desarrollo de la metodología abordó un alcance propositivo y utilizó la encuesta para obtener información de una muestra de 56 participantes. Los resultados más destacados mostraron que el 48% de los trabajadores presentaba un bajo desempeño laboral, lo que indicaba que la mayoría no cumplía satisfactoriamente con las tareas asignadas. Concluyó que el deficiente desempeño laboral que tienen los trabajadores se debe a la falta de actividades que fortalezca las competencias y habilidades.

Flores (2020) en su estudio tuvo como objetivo mejorar el desempeño de los trabajadores de una entidad pública. De acuerdo a la naturaleza del estudio, abordó una metodología propositiva, cuya herramienta de recolección de información fue la encuesta, aplicada a un total de 30 trabajadores. Mostró estadísticamente que el desempeño laboral se inclinaba a un nivel moderado con un porcentaje de 53%, es decir, que sólo algunos de los trabajadores lograban eficiencia en las funciones asignadas. Concluyó que había que difundir el MOF para que los trabajadores pudieran mejorar sus conocimientos sobre sus respectivas funciones, y que había que impartir formación en función de las necesidades de los empleados.

La investigación se justifica desde el aspecto social, ya que los hallazgos permitirán conocer las carencias más relevantes sobre el constructo a estudiar y, en

consecuencia, despertarán el interés de las autoridades de la importancia que tiene el desempeño laboral para beneficio del trabajador y la misma organización; asimismo, los hallazgos servirán como base para que se desarrolle la propuesta orientada a abordar las deficiencias que han sido identificadas o diagnosticadas en la organización donde se realizó el estudio.

A nivel teórico, este estudio se justifica debido a su fundamentación por diversos autores que han explorado exhaustivamente el desarrollo y los indicadores que influyen en el desempeño laboral. Estos autores proporcionan un marco teórico que permite comprender la variable y sus dinámicas que impactan el rendimiento.

Finalmente, tiene una justificación metodológica, ya que se llevará a cabo mediante una investigación cuantitativa y utilizará un cuestionario consistente y validado por expertos. Este cuestionario generará información verídica y servirá como referencia para futuros investigadores.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023?

1.3. Hipótesis

No aplica hipótesis, ya que se trata de un estudio descriptivo.

1.4. Objetivos

Objetivo general:

Determinar el nivel de desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023.

Objetivos específicos:

Identificar el nivel de conocimiento de trabajo en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023.

Identificar el nivel de habilidades interpersonales en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023.

Identificar el nivel de trabajo en equipo en la Unidad de Gestión Educativa Local

Ferreñafe, 2023.

Identificar el nivel de iniciativa en la Unidad de Gestión Educativa Local
Ferreñafe, 2023.

1.5. Aspectos teóricos

El desempeño laboral es una de las principales claves para que una organización alcance el éxito a través del cumplimiento de sus objetivos establecidos. De esta forma, se conceptualiza como las acciones y comportamientos mostrados por un individuo dentro de la organización, los cuales deben ser favorables para contribuir al crecimiento de la organización ayudando a cumplir sus metas y objetivos previamente definidos (Duggan et al., 2020).

Según Stern y Beckera (2018), es la actitud que tiene el trabajador al cumplir con las tareas o acciones asignadas en su puesto de trabajo con el objetivo de garantizar el crecimiento de la organización. También se afirma que son las habilidades y competencias que un individuo comprende y pone en práctica para llevar a cabo las funciones asignadas; además, dichas acciones ayudan a la organización a determinar si el trabajador es competente y muestra eficiencia en sus funciones correspondientes.

Bohórquez et al. (2020) define al desempeño laboral como un proceso que permite medir la eficiencia y eficacia de un trabajador con respecto al desempeño de sus funciones dentro de la organización y en un periodo determinado. Un buen desempeño implica un sólido conocimiento de las tareas o funciones asignadas, la capacidad de mantener relaciones adecuadas con el equipo de trabajo, la iniciativa y el trabajo en equipo necesario para lograr resultados favorables en beneficio de la organización en la que labora.

El desempeño laboral comprende la dimensión conocimiento del trabajo, es el entendimiento y comprensión que tiene el colaborador sobre las tareas a desarrollar o cumplir dentro de la organización; estas tareas deben ser cumplidas de acuerdo a

los objetivos, políticas y lineamientos establecidos por la propia organización; es por ello, que el trabajador no sólo debe conocer las tareas a realizar, sino también la estructura de la entidad (Bohórquez et al., 2020).

Para ello se considera los aspectos como: conocimiento de funcione, es el conocimiento que tiene el trabajador de las tareas que debe realizar en un puesto de trabajo determinado; si no tiene los conocimientos necesarios, es probable que no se desempeñe satisfactoriamente y, como consecuencia, el crecimiento de la organización se verá afectado (Spagnoli et al., 2020).

Solución de problemas: Se refiere a la capacidad del trabajador para intervenir de manera efectiva en los problemas o dificultades que puedan surgir durante el desarrollo de sus funciones. Esta habilidad implica identificar, analizar y abordar los obstáculos que se presenten, aplicando estrategias y técnicas adecuadas para resolverlos (Zhang y Liu, 2021).

Técnicas de solución: Son los métodos que aplica el individuo abordar y resolver problemas en el entorno laboral, estas técnicas deben ser innovadoras, lo que implica pensar de manera creativa y proactiva para encontrar soluciones efectivas; es crucial que estos métodos sean adecuados y se implementen de manera que no generen efectos negativos (Stern y Beckera, 2018).

La segunda dimensión, habilidades interpersonales es la forma en que los trabajadores mantienen vínculos y relaciones efectivas con sus compañeros de trabajo o con cualquier otra persona que forme parte de la organización. El desarrollo de este factor implica que la persona demuestre la capacidad de generar una adecuada comunicación y sobre todo de reconocer las emociones de los compañeros de trabajo y de sí mismo, permitiendo así una adecuada expresión por parte de todos los trabajadores y propiciando un ambiente agradable para el desarrollo de las tareas (Bohórquez et al., 2020).

Este comprende indicadores como: relaciones sociales es la interacción que una persona tiene con otros individuos, que pueden ser compañeros de trabajo, familiares u otros. La interacción debe ser adecuada, ya que es la forma de conseguir un entorno laboral apropiado para realizar el trabajo diario (Rahmadani et al., 2020).

Comunicación: Implica que los trabajadores mantengan una comunicación eficaz dentro de la organización, ya que esto ayuda a obtener información fiable para la toma de decisiones (Rahmadani et al., 2020).

Empatía: Es la capacidad de una persona para compartir y comprender las emociones y sentimientos de las personas que le rodean; además, esto explica que un individuo debe entender la situación negativa o positiva por la que está pasando la otra persona y sobre todo proporcionar el apoyo necesario para que se sienta escuchada o valorada por los demás (Vaquier et al., 2020).

La tercera dimensión, trabajo en equipo es considerado como la capacidad que tiene una organización para promover el compañerismo y la cooperación en su equipo de trabajo, de manera que todos los participantes o miembros de la empresa se esfuercen por alcanzar un determinado propósito en un tiempo específico. Por lo tanto, este elemento permite que las personas se esfuercen en conjunto para lograr resultados favorables que contribuyan al cumplimiento de los objetivos establecidos en su área de trabajo y de la organización en general (Bohórquez et al., 2020).

Este comprende del indicador colaboración: Es la capacidad del individuo para trabajar con los demás con el fin de alcanzar objetivos en conjunto; es decir, la capacidad para guiar a los compañeros de trabajo y contribuir a la resolución de problemas cuando lo solicitan los demás (Spagnoli et al., 2020).

Compañerismo: Busca la solidaridad entre los trabajadores, es decir, que los individuos ayuden a sus compañeros, ya sea en la resolución de problemas o en cualquier responsabilidad laboral (Bohórquez et al., 2020).

La cuarta dimensión, iniciativa se refiere a la actitud proactiva que permite a los trabajadores desarrollar las tareas con confianza, creatividad, responsabilidad y sobre todo sentido crítico. En términos generales, es la capacidad del trabajador para comenzar a realizar sus tareas o responsabilidades sin esperar órdenes de otros trabajadores o de la propia organización; esto es fundamental para garantizar el compromiso del trabajador con las tareas asignadas y con la organización (Bohórquez et al., 2020).

Este cuenta con el indicador compromiso, se refiere al vínculo emocional que mantiene un trabajador con la organización, es decir, la preocupación o sentimiento que muestra por la empresa a la que pertenece; esto es fundamental, ya que ayuda a tener un sentido de pertenencia dentro de la organización (Moreno, 2019).

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación será aplicada, descriptiva. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) los estudios de tipo aplicada buscan ahondar el conocimiento; el descriptivo busca describir los elementos de los constructos a investigar. En este sentido, la investigación será aplicada por que se basará en las teorías existentes de la variable de estudio; será descriptiva porque se describirá las propiedades de desempeño laboral.

El diseño será no experimental – transversal. De acuerdo con la perspectiva de los autores Hernández y Mendoza (2018), en los estudios no experimentales, el investigador se limita a controlar los constructos. Sin embargo, el corte transversal se caracteriza por ayudar a obtener información sobre los fenómenos en un solo momento. Bajo estas consideraciones, el constructo no será sometido a ningún control y sólo será analizado a partir de su naturaleza encontrada. Además, se utilizará el corte transversal, ya que el estudio busca medir la variable en un solo momento.

2.2. Población y muestra

La población son todos los seres vivos o cosas que se encuentran dentro de un espacio determinado, los mismos que tienen alguna característica común que se considera para el desarrollo de estudios científicos (Córdova, 2019). En la investigación, el universo o la población estará representada por colaboradores de áreas administrativas de la UGEL Ferreñafe, siendo un total de 80 participantes.

La muestra según los autores Gamarra y Rivera (2018) es un subgrupo de cosas o elementos que se extraen de un universo o población en general. Para los fines del estudio, no se obtendrá ninguna muestra, ya que la población es pequeña y para garantizar la consistencia y coherencia de los datos recopilados, se abordará al 100% de la población.

Asimismo, se utilizará un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que los participantes serán elegidos de acuerdo con los intereses de los investigadores; es decir, bajo ninguna circunstancia se utilizarán procedimientos estadísticos (Córdova (2019)). Además, la investigación se incluirá a colaboradores que completen todas las preguntas del cuestionario y colaboradores que decidan participar de manera voluntaria.

2.3. Variable

Desempeño laboral: En palabras de Bohórquez et al. (2020) es un proceso que permite medir la eficiencia y eficacia de un trabajador con respecto al desempeño de sus funciones dentro de la organización y en un periodo determinado. Un buen desempeño implica un sólido conocimiento de las tareas o funciones asignadas, la capacidad de mantener relaciones adecuadas con el equipo de trabajo, la iniciativa y el trabajo en equipo necesario para lograr resultados favorables en beneficio de la organización en la que labora.

2.4. Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de desempeño laboral

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Desempeño laboral	En palabras de Bohórquez et al. (2020) es un proceso que permite medir la eficiencia y eficacia de un trabajador con respecto al desempeño de sus funciones dentro de la organización y en un periodo determinado.	La variable se medirá a través de la puntuación de 20 ítems	Conocimiento de trabajo	Conocimiento de funciones Solución de problemas	1,2,3,4 5	Cuestionario	Total	Categoría	Ordinal
			Habilidades interpersonales	Técnicas de solución	6		desacuerdo		
				Relaciones sociales Comunicación	7,8 9		Desacuerdo		
			Trabajo en equipo	Empatía	10,11,12		Indiferente		
				Colaboración Compañerismo	13,14,15 16,17		Acuerdo		
			Iniciativa	Compromiso	18,19,20		Total acuerdo		

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

El instrumento será el cuestionario, que de acuerdo con la perspectiva de Gamarra y Rivera (2018) se compone de ítems o preguntas cerradas que se utilizan para la medición de un fenómeno. Para efectos del estudio, se contará con un cuestionario de 20 ítems, los cuales han sido estructurados de acuerdo a los indicadores de las variables de estudio; además, las alternativas de respuesta son tipo Likert y la aplicación tomará un tiempo aproximados de 20 a 25 minutos.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y gráficos

Tabla 2

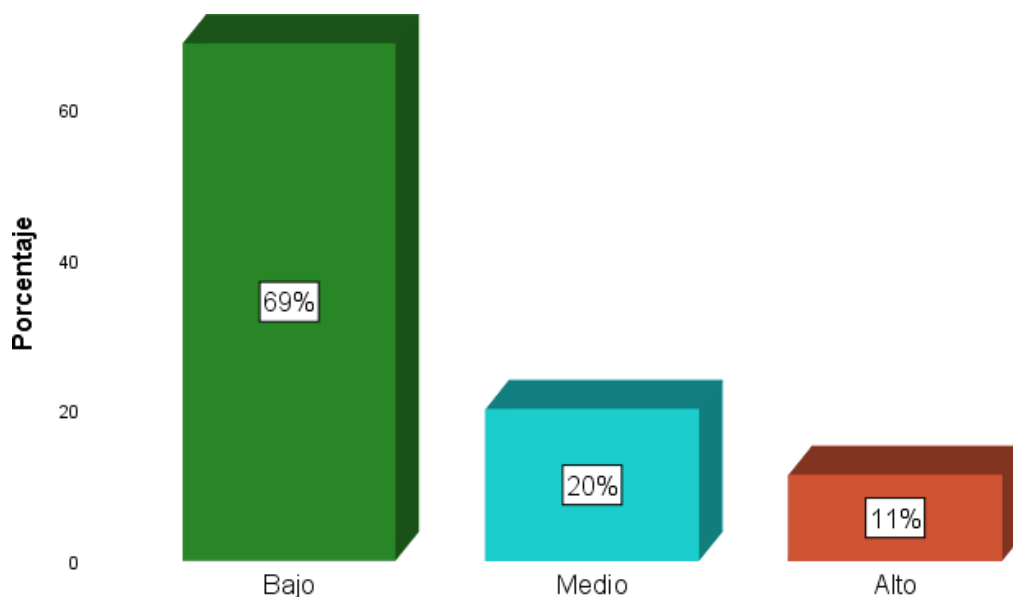
Nivel de desempeño laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	55	68,8
Medio	16	20,0
Alto	9	11,3
Total	80	100,0

Nota: La tabla muestra un porcentaje representativo del 68,8% en el nivel bajo.

Figura 1

Nivel de desempeño laboral



Nota: La tabla muestra un porcentaje representativo del 68,8% en el nivel bajo.

El desempeño laboral alcanzó un nivel bajo con un 69%, lo que indica que una mayoría de los trabajadores evaluados presenta un rendimiento por debajo de lo esperado en sus funciones y responsabilidades dentro de la organización. Este bajo desempeño laboral puede ser un reflejo de varios factores interrelacionados, incluyendo la falta de oportunidades de desarrollo personal y profesional, inadecuadas capacitaciones, y una planificación deficiente de las actividades formativas.

Tabla 3

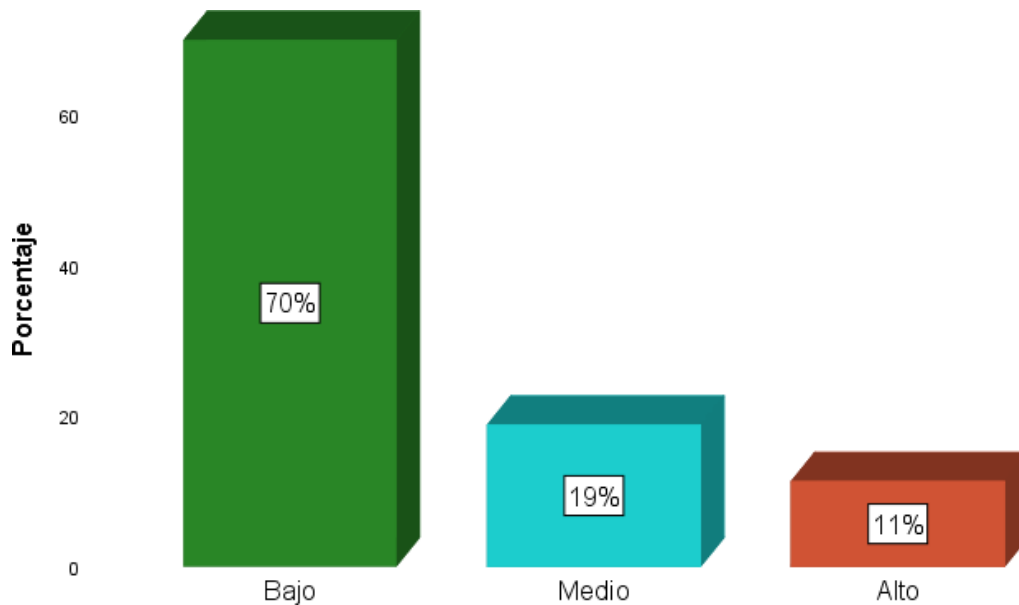
Dimensión 01: Nivel de conocimiento de trabajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	56	70,0
Medio	15	18,8
Alto	9	11,3
Total	80	100,0

Nota: La tabla muestra un porcentaje representativo del 70% en el nivel bajo.

Figura 2

Dimensión 01: Nivel de conocimiento de trabajo



Nota: La tabla muestra un porcentaje representativo del 70% en el nivel bajo.

La dimensión conocimiento del trabajo alcanzó un nivel bajo con un 70%, lo que indica que una mayoría de los empleados evaluados carecen de un conocimiento adecuado y profundo sobre sus roles y responsabilidades específicas dentro de la organización. Este resultado sugiere que los empleados no están suficientemente familiarizados con los procedimientos, herramientas, y técnicas necesarias para desempeñar sus tareas de manera óptima. La falta de conocimiento adecuado puede conducir a errores frecuentes y baja calidad en el trabajo realizado.

Tabla 4

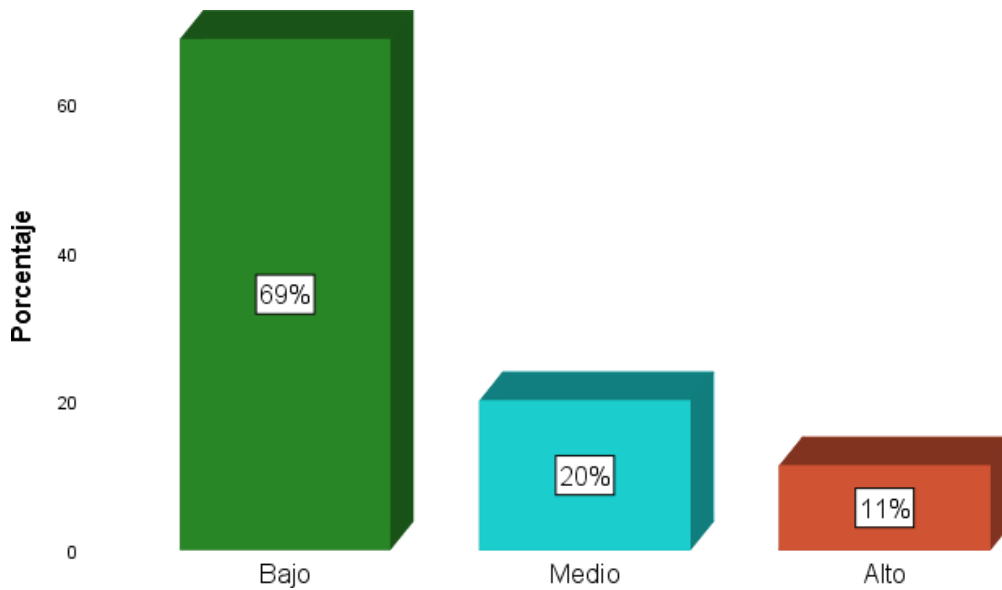
Dimensión 02: Nivel de habilidades interpersonales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	55	68,8
Medio	16	20,0
Alto	9	11,3
Total	80	100,0

Nota: La tabla muestra un porcentaje representativo del 68,8% en el nivel bajo.

Figura 3

Dimensión 02: Nivel de habilidades interpersonales



Nota: La tabla muestra un porcentaje representativo del 68,8% en el nivel bajo.

La dimensión habilidades interpersonales alcanzó un nivel bajo con un 69%, lo que indica que una mayoría de los empleados evaluados carecen de competencias efectivas para interactuar de manera adecuada y constructiva con sus colegas, superiores y otros individuos dentro del entorno laboral. Este bajo nivel de habilidades interpersonales puede tener varias repercusiones negativas en el ambiente de trabajo y en la productividad general de la organización.

Tabla 5

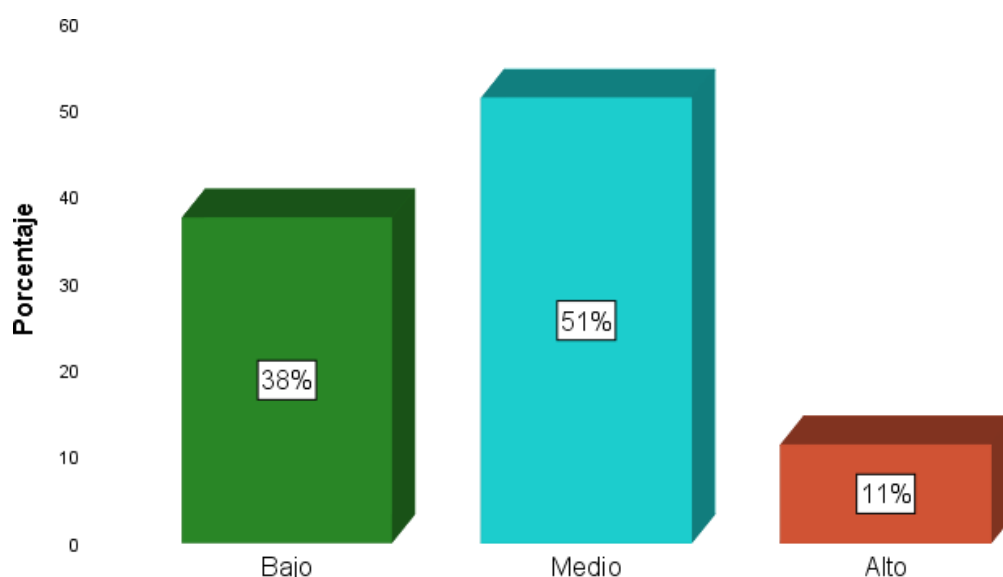
Dimensión 03: Nivel de trabajo en equipo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	37,5
Medio	41	51,2
Alto	9	11,3
Total	80	100,0

Nota: La tabla muestra un porcentaje representativo del 51,2% en el nivel medio.

Figura 4

Dimensión 03: Nivel de trabajo en equipo



Nota: La tabla muestra un porcentaje representativo del 51,2% en el nivel medio.

La dimensión trabajo en equipo predominó en un nivel medio con un 51%, lo que indica que, aunque hay una base para el trabajo en equipo, la integración y la colaboración no son consistentes ni suficientemente fuertes para maximizar el potencial colectivo del grupo. Los empleados pueden estar experimentando dificultades en áreas como la comunicación, la coordinación de tareas, la resolución de conflictos y la cohesión del equipo; además, puede haber una falta de claridad en los roles y responsabilidades dentro del equipo, lo que puede llevar a duplicación de esfuerzos o tareas no asignadas.

Tabla 6

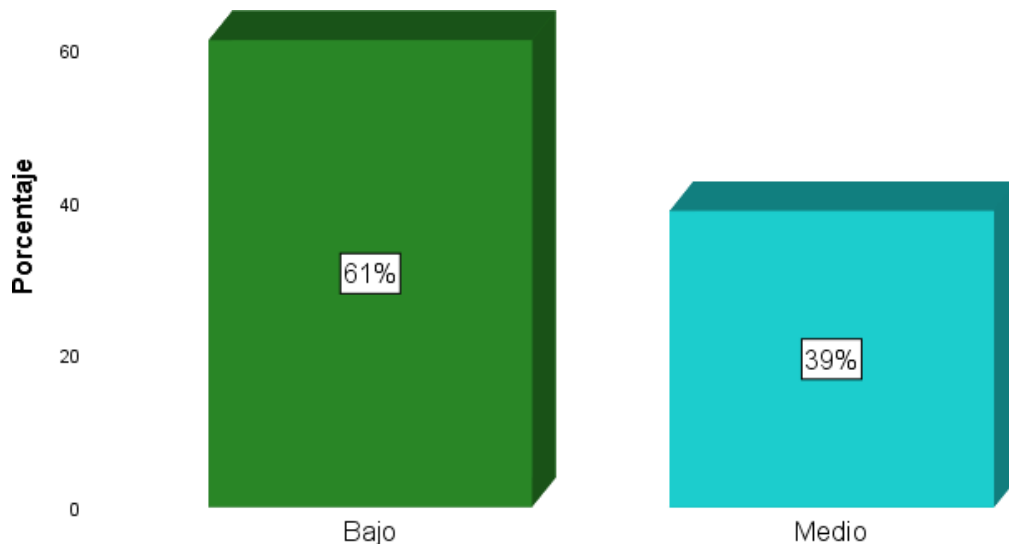
Dimensión 04: Nivel de iniciativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	49	61,3
Medio	31	38,8
Total	80	100,0

Nota: La tabla muestra un porcentaje representativo del 61,3% en el nivel bajo.

Figura 5

Dimensión 04: Nivel de iniciativa



Nota: La tabla muestra un porcentaje representativo del 61,3% en el nivel bajo.

La dimensión iniciativa predominó en un nivel bajo con un 61%, lo que indica que una mayoría de los empleados evaluados no muestran proactividad o disposición para tomar acciones independientes y anticiparse a las necesidades o problemas dentro de la organización. Este bajo nivel de iniciativa sugiere que muchos trabajadores esperan instrucciones claras y directas de sus superiores antes de actuar, lo que puede limitar la innovación y la eficiencia operativa.

IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Con respecto, al objetivo general se determinó que el desempeño laboral alcanzó un nivel bajo con un 69%, explicando que una mayoría de los trabajadores presentaron un rendimiento por debajo de lo esperado en sus funciones y responsabilidades dentro de la organización; esto se debe a la falta de oportunidades de desarrollo personal y profesional, inadecuadas capacitaciones, y una planificación deficiente de las actividades formativas.

Resultados semejantes obtuvo Palacios (2022), quien realizó su estudio en la UGEL – Cajamarca y demostró que el desempeño de los trabajadores fue bajo con un 93%; además, Cornejo (2021) realizó su investigación en Piura y también demostró que el desempeño laboral fue bajo con 37.99%. Por tanto, estos hallazgos subrayan una preocupación generalizada sobre el nivel de desempeño de los trabajadores en diferentes contextos organizacionales, resaltando la necesidad crítica es necesario implementar estrategias que permita mejorar su rendimiento y bienestar.

Una de las posibles razones detrás de estas similitudes podría ser la falta de oportunidades adecuadas de desarrollo personal y profesional. Si los empleados no reciben capacitaciones suficientes o pertinentes para mejorar sus habilidades y competencias, es probable que su desempeño se vea afectado negativamente; además, la planificación inadecuada de actividades formativas también podría jugar un papel importante en este escenario. Cuando los programas de capacitación no están diseñados para adaptarse a las necesidades específicas de los empleados o si los horarios de capacitación no son convenientes, puede resultar difícil para los trabajadores participar de manera efectiva en estas iniciativas, comprometiendo así la efectividad de los programas y el desarrollo integral de los empleados.

Por otro lado, en el primer objetivo específico, se obtuvo que el conocimiento de trabajo alcanzó un nivel bajo con un 70%, esto explica que, una parte significativa del personal carece de comprensión suficiente y profunda de sus roles y responsabilidades dentro de la organización. Esta falta de familiaridad con los procedimientos, herramientas y técnicas necesarias para realizar sus tareas de manera efectiva conduce a que cometan errores con regularidad y produzcan trabajos de baja calidad.

Por tanto, esto permite hacer referencia que durante el proceso de contratación no se ha llevado a cabo una inducción adecuada que permita a los empleados familiarizarse con las herramientas y sistemas utilizados por la entidad. Asimismo, durante el desarrollo laboral, se ha carecido de capacitaciones adecuadas cuando se implementan nuevas metodologías de trabajo, lo cual dificulta la adaptación efectiva de los recursos disponibles.

Además, el segundo objetivo específico, se obtuvo que las habilidades interpersonales también predominaron en nivel bajo con 68,8%, lo cual indica que la mayoría de los evaluados carecen de competencias efectivas para interactuar de manera apropiada y constructiva con sus colegas, superiores y otros individuos dentro del entorno laboral. La falta de habilidades interpersonales adecuadas puede tener diversas repercusiones negativas, afectando el ambiente de trabajo y la productividad general de la organización al dificultar la colaboración efectiva y el establecimiento de relaciones laborales positivas.

Las deficiencias encontradas podrían atribuirse a la falta de capacitaciones destinadas a fortalecer las habilidades interpersonales de los trabajadores, lo cual afecta tanto la atención que ofrecen a los usuarios como las relaciones que mantienen con sus colegas. Esto se debe a la ausencia de un lineamiento estratégico adecuado que garantice la implementación de capacitaciones periódicas, indispensables para el desarrollo continuo de los colaboradores en cualquier entidad organizacional.

Asimismo, en el tercer objetivo específico, se encontró que el trabajo en equipo alcanzó un nivel medio con 51%, es decir, si bien existe una base para el trabajo en equipo, la integración y colaboración no son consistentes ni lo suficientemente sólidas para maximizar el potencial colectivo del grupo. Los empleados podrían enfrentar dificultades en aspectos como la comunicación efectiva, la coordinación de tareas, la resolución de conflictos y la cohesión del equipo; además, podría existir una falta de claridad en los roles y responsabilidades dentro del equipo, lo cual podría resultar en la duplicación de esfuerzos o en la realización de tareas no asignadas de manera adecuada.

Cuando el trabajo en equipo es deficiente, puede llevar a no alcanzar las metas establecidas tanto a nivel departamental como organizacional, afectando

negativamente la calidad del servicio ofrecido. Esta falta de integración puede también impactar el clima organizacional, generando tensiones y falta de cohesión entre los miembros del equipo. Por tanto, es fundamental promover una colaboración efectiva para asegurar que los objetivos se cumplan de manera eficiente y que se mantenga un ambiente laboral positivo y cohesionado.

En cuanto, al cuarto objetivo específico, se encontró que la iniciativa fue de nivel bajo con 61%, lo cual refiere que los empleados muestran una falta de proactividad y disposición para tomar acciones independientes o anticiparse a las necesidades y problemas dentro de la organización. La tendencia a esperar instrucciones claras y directas de sus superiores antes de actuar limita la capacidad de innovación y la eficiencia operativa en el entorno laboral.

Por ello, es fundamental fomentar la iniciativa individual como un medio para incrementar la autonomía y mejorar el rendimiento organizacional. Esto se logra al fortalecer las habilidades de los trabajadores y motivarlos a ser innovadores, tomando en consideración sus opiniones y aportes en las actividades diarias, al realizarlo se puede cultivar un ambiente laboral más dinámico y receptivo, donde los empleados se sientan empoderados para contribuir activamente al éxito y la evolución de la organización.

Ante lo expuesto, se observa que en el sector público se presentan mayores deficiencias en el desempeño laboral, principalmente porque no se implementa un plan estratégico que mantenga a los trabajadores alineados, comprometidos, fomentando el trabajo en equipo y una relación adecuada con su entorno. Estas carencias pueden desencadenar problemas en el bienestar de los empleados y un sentimiento de estancamiento en su desarrollo profesional.

4.2. Conclusiones

El desempeño laboral alcanzó un nivel bajo con un 69%, lo que indica que la mayoría de los trabajadores evaluados están por debajo de lo esperado en sus funciones y responsabilidades dentro de la organización. Esto sugiere una ejecución deficiente de tareas o una falta de conocimiento necesario para desempeñarse de manera efectiva, posiblemente debido a la falta de capacitación adecuada.

En el conocimiento del trabajo, se ha identificado un nivel bajo del 70%, lo que indica que los trabajadores tienen un desconocimiento significativo sobre el uso de los sistemas y recursos disponibles en la entidad. Esta falta de conocimiento adecuado podría resultar en una prestación deficiente de servicios, causando inconvenientes para los usuarios.

En habilidades interpersonales, se obtuvo un nivel bajo con 68.8%, es decir, los colaboradores presentan dificultades significativas para relacionarse de manera efectiva con sus subordinados y compañeros. Estas dificultades incluyen problemas en la comunicación, la resolución de conflictos, la toma de decisiones y el liderazgo de equipos de trabajo, lo cual puede afectar negativamente la eficiencia operativa y el cumplimiento de objetivos.

El trabajo en equipo alcanzó un nivel medio con 51%, lo cual explica que los trabajadores no se han integrado adecuadamente. Esta falta de integración dificulta la capacidad de los empleados para compartir ideas, tomar decisiones y llevar a cabo responsabilidades de manera conjunta, generando la disminución de la proactividad, ya que la falta de colaboración efectiva puede obstaculizar el flujo de trabajo y la innovación dentro del equipo.

En la iniciativa se obtuvo un nivel bajo con 61%, esto implica que los colaboradores presentan dificultades para llevar a cabo actividades de manera proactiva, para asumir responsabilidades dentro de los equipos de trabajo, prefieren no compartir sus opiniones debido a la falta de motivación o desconfianza en sus conocimientos, y tienden a conformarse con las actividades que realizan. Esta falta de iniciativa puede limitar la innovación y el crecimiento personal y profesional dentro de la organización, afectando negativamente el rendimiento general del equipo.

REFERENCIAS

- Acosta, G. (2022). *Desempeño laboral del personal administrativo de la UPSE, año 2022*. [Tesis de doctorado, Universidad Península de Santa Elena]: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8184/1/>
- Bernardo, C. (2021). *Optimización del desempeño laboral en modalidad de trabajo remoto: Propuesta de una estación tipo cápsula destinada al trabajo en remoto*. [Tesis de posgrado, Universidad de Barcelona]: <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/350672>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(1), 385-390. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>.
- Calderon, Z. (2020). *Desarrollo gerencial para el desempeño laboral, en el escenario de la Gestión Pública, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72041>
- Carbery, R., & McDonnell, A. (2020). Algorithmic management and app-work in the gig economy: A research agenda for employment relations and HRM. *Human Resource Management Journal*, 30(1), 114-132. doi:<https://doi.org/10.1111/1748-8583.12258>
- Córdova, I. (2019). *Instrumentos de investigación*. Perú: Editorial San Marcos.
- Cornejo, M. (2021). *Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax, Piura 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47573/Cornejo_MML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De la Torre, V. (2024). Trabajo en Equipo y su Incidencia en el Desempeño Laboral en Docentes de una Institución Educativa Pública de Moquegua 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/11920/17333>
- Duggan, J., Sherman, U., Carbery, R., & McDonnell, A. (2020). Algorithmic management and app-work in the gig economy: A research agenda for employment relations and HRM. *Human Resource Management Journal*, 30(1), 114-132. doi:<https://doi.org/10.1111/1748-8583.12258>

- Flores, A. (2020). *Plan de desarrollo de personas para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del proyecto especial Jequetepeque Zaña - 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7276/Flores%20Villalobos%20Anthony%20Mart%c3%adn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gamarra, G., & Rivera, T. (2018). *Estadística e investigación con aplicación del SPSS*. Perú: Editorial San Marcos.
- Garay, K., Oliver, J., Fuster, D., & Lozano, R. (2022). Habilidades interpersonales y engagement laboral del personal policial y militar administrativo en Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 302-312. <https://www.redalyc.org/journal/280/28071845025/28071845025.pdf>
- Guzmán, D. (2020). *El modelo de capacitación como clave en el desempeño laboral*. [Tesis de posgrado, Universidad de Monterrey]: <https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/636870/Tesis%20de%20maestr%c3%ada%20A01107313.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill Education.
- Huang, R. (2022). Exploring the roles of self-determined motivation and perceived organizational support in organizational change. *European Journal of Management and Business Economics*, 2(1), 1-12. <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>
- Moreno, E. (2019). *Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019*. [Tesis de maestría, UNiversidad Andina Simón Bolívar]: <http://hdl.handle.net/10644/7485>
- Palacios, L. (2022). *Gestión del talento humano para el desempeño laboral en el personal administrativo en una UGEL – Cajamarca, 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84313/Palacios_MLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Puñal, J. (2021). *Gestión de la capacitación en el desempeño laboral en una unidad de gestión educativa local, Cusco, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70729/Pu%c3%b1al_PJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rahmadani, V., Schaufeli, W., Stouten, J., Zhang, Z., & Zulkarnain, Z. (2020). Engaging Leadership and Its Implication for Work Engagement and Job Outcomes at the Individual and Team Level: A Multi-Level Longitudinal Study. *International journal of environmental research and public health*, 13(1), 1-21. doi:10.3390/ijerph17030776
- Ronquillo, D. (2022). *Modelo de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral del personal del Instituto Tecnológico Superior Nelson Torres de la ciudad de Cayambe en el periodo 2021*. [Master's thesis, Universidad Tecnológica Israel]: <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/3041/1/UISRAEL-EC-MASTER-GESTH%20-378.242-2022-009.pdf>
- Sánchez, A. (2022). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del área de potencial humano, unidad Ejecutora 005 – Gerencia Administrativa La Libertad*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipan]: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10114/S%c3%a1nchez%20Cieza%20Arnulfo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Spagnoli, P., Haynes, N., Kovalchuk, L., Clark, M., & Buono, C. (2020). Workload, Workaholism, and Job Performance: Uncovering Their Complex Relationship. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(1), 2-20. doi:10.3390/ijerph17186536
- Stern, H., & Beckera, T. (2018). Influence of work design elements on work performance and work perception – an experimental investigation. *Procedia CIRP*, 72(1), 1233–1238. doi:10.1016/j.procir.2018.03.077
- Vaquier, L., Pérez, V., & González, M. (2020). La empatía docente en educación preescolar: un estudio con educadores mexicanos. *Educação e Pesquisa*, 46(1), 1-12. doi:<https://doi.org/10.1590/S1678-4634202046219377>
- Vásquez, L. (2022). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en el área de créditos de Caja Piura Agencia Moshoqueque*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipan]: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9416/V%c3%a1squez%20Calder%c3%b3n%20Lelis%20Willan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Población y muestra	Enfoque/ Tipo/ Diseño	Técnicas/ Instrumento
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023?	Objetivo General	No aplica, ya que se trata de un estudio descriptivo	Desempeño laboral	Unidad de análisis	Enfoque	Encuesta/ Cuestionario
	Determinar el nivel de desempeño laboral en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023.			Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe.	Cuantitativo	
	Objetivos específicos			Población	Tipo	
	Identificar el nivel de conocimiento de trabajo en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023.			Colaboradores de áreas administrativas de la UGEL Ferreñafe, siendo un total de 80 participantes.	Básico	
	Identificar el nivel de habilidades interpersonales en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023.			Diseño	No experimental	
Identificar el nivel de trabajo en equipo en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023.		Muestra	Se abordará al 100% de la población.			
Identificar el nivel de iniciativa en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023.						

Anexo 02: Cuestionario

Cuestionario de desempeño laboral

Instrucciones: Estimado(a) colaborador(a), a continuación encontrará algunas preguntas relacionadas con su percepción laboral. Se le solicita responder con total honestidad.

Totalmente de acuerdo (TA) De acuerdo (A) Indiferente (I) Desacuerdo (D) Totalmente en desacuerdo (TD)						
N°	Descripción	TA	A	I	D	TD
DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIÓN 01: CONOCIMIENTO DEL TRABAJO						
1	Cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las actividades de su área.					
2	Las competencias adquiridas en su formación profesional permiten desarrollar las funciones del puesto.					
3	Asume responsabilidades según las políticas y procedimientos de la entidad.					
4	Las políticas de la entidad se expresan de forma verbal o escrita.					
5	Identifica inmediatamente los problemas que se presenta en el desarrollo de sus funciones.					
6	Utiliza diversas técnicas para organizar sus actividades dentro de su área de trabajo.					
DIMENSIÓN 02: HABILIDADES INTERPERSONALES						
7	Las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes de trabajo son adecuadas.					
8	Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás.					
9	Es efectiva la comunicación entre compañeros y jefes de trabajo.					
10	Tiene la capacidad de comprender a sus compañeros de trabajo.					
11	Orienta a sus compañeros de trabajo cuando tienen alguna dificultad en el desarrollo de sus tareas.					
12	Acepta a las personas con sus diferentes criterios de pensamiento.					
DIMENSIÓN 03: TRABAJO EN EQUIPO						
13	Brinda adecuada orientación cuando sus compañeros de trabajo lo requieren.					
14	Existe colaboración entre compañeros de trabajo para solucionar cualquier problema.					
15	La colaboración en equipo permite cumplir con las actividades en su área de trabajo.					

16	Cuando se trabaja en equipo se expresa las opiniones de manera abierta.					
17	Brinda ayuda en las funciones y responsabilidades de sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.					
DIMENSIÓN 04: INICIATIVA. COLABORADOR:						
18	Desarrolla las funciones de su área sin esperar que su jefe lo indique.					
19	Toma iniciativa para asumir retos que contribuyan al crecimiento de la entidad.					
20	En sus tiempos libres desarrollo actividad que beneficien a la entidad.					

Anexo 03: Validación del cuestionario

1.	NOMBRE DEL JUEZ	Orlando Mop Nuñez
	PROFESION	Licenciado en administración
	ESPECIALIDAD	MBA
2.	GRADO ACADÉMICO	Doctor en Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	14 años
	CARGO	D.T.C
Desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023		
3.	GRUPO: N°	
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Cieza Cayotopa Thalia Pastor Huamán Yackelin Valeria
3.2	PROGRAMA DE ESTUDIOS	ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4.	INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista () Cuestionario (X)
5.	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<p>GENERAL: Determinar el nivel de desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de conocimiento de trabajo en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023 • Identificar el nivel de habilidades interpersonales en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023 • Identificar el nivel de trabajo en equipo en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023 • Identificar el nivel de iniciativa en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023
<p>INSTRUCCIONES: - MARCAR CON UN (X) EL NUMERO QUE CORRESPONDA SEGÚN SU PERSPECTIVA CON RESPECTO A LOS SIGUIENTES ITEMS, TENER ENCUESTA LOS SIGUIENTES INDICADORES:</p> <p>Indicar los indicadores</p>		
6.	DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento cuenta con 20 ítems, los cuales son 20 para desempeño laboral.
VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL		
DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO DEL TRABAJO		
01	Cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las actividades de su área.	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS:
02	Las competencias adquiridas en su formación profesional permiten desarrollar las funciones del puesto.	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS:
03	Assume responsabilidades según las políticas y procedimientos de la entidad.	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS:
04	Las políticas de la entidad se expresan de forma verbal o escrita.	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS:
05	Identifica inmediatamente los problemas que se presenta en el desempeño de sus funciones.	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS:
06	Utiliza diversas técnicas para organizar sus actividades dentro de su área de trabajo.	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: un adecuado ¿Qué?
DIMENSIÓN: HABILIDADES INTERPERSONALES		

07	Las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes de trabajo son adecuadas.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
08	Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
09	Es efectiva la comunicación entre compañeros y jefes de trabajo.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
10	Tiene la capacidad de comprender a sus compañeros de trabajo.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
11	Orienta a sus compañeros de trabajo cuando tienen alguna dificultad en el desarrollo de sus tareas.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
12	Acepta a las personas con sus diferentes criterios de pensamiento.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
DIMENSION: TRABAJO EN EQUIPO			
13	Brinda adecuada orientación cuando sus compañeros de trabajo lo requieren.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
14	Existe colaboración entre compañeros de trabajo para solucionar cualquier problema.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
15	La colaboración en equipo permite cumplir con las actividades en su área de trabajo.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
16	Cuando se trabaja en equipo se expresa las opiniones de manera abierta.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
17	Brinda ayuda en las funciones y responsabilidades de sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
DIMENSION: INICIATIVA, COLABORADOR			
18	Desarrolla las funciones de su área sin esperar que su jefe lo indique.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
19	Toma iniciativa para asumir retos que contribuyan al crecimiento de la entidad.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
20	En sus tiempos libres desarrolla actividad que beneficien a la entidad.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
	PROMEDIO	TOTAL TA.....	TOTAL TD.....
	OBSERVACIONES		
	SUGERENCIAS		


 DNI 14451017

1.	NOMBRE DEL JUEZ	Martin Alexander Ros Curo
2.	PROFESION	Centrales Publico
	ESPECIALIDAD	Control Publico / Maestro en administracion
	GRADO ACADEMICO	Magister
	EXPERIENCIA PROFECIONAL (AÑOS)	5 años
	CARGO	Deante Tiempo Completo
Desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023		
3.	GRUPO: N°	
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Cieza Cayotpa Thala Pastor Huamán Yackelin Valeria
3.2	PROGRAMA DE ESTUDIOS	ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4.	INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista () Cuestionario (X)
5.	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<p>GENERAL: Determinar el nivel de desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local, 2023</p> <p>ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de conocimiento de trabajo en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023 • Identificar el nivel de habilidades interpersonales en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023 • Identificar el nivel de trabajo en equipo en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023 • Identificar el nivel de iniciativa en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023
<p>INSTRUCCIONES: - MARCAR CON UN (X) EL NUMERO QUE CORRESPONDA SEGUN SU PERSPECTIVA CON RESPECTO A LOS SIGUIENTES ITEMS, TENER ENCUENTA LOS SIGUIENTES INDICADORES:</p> <p>Indicar los indicadores</p>		
6.	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento cuenta con 20 items, las cuales son 20 para desempeño laboral.
VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL		
DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO DEL TRABAJO		
01	Cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las actividades de su área.	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
02	Las competencias adquiridas en su formación profesional permiten desarrollar las funciones del puesto.	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
03	Asume responsabilidades según las políticas y procedimientos de la entidad.	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
04	Las políticas de la entidad se expresan de forma verbal o escrita.	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
05	Identifica inmediatamente los problemas que se presenta en el desarrollo de sus funciones.	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
06	Utiliza diversas técnicas para organizar sus actividades dentro de su área de trabajo.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: un adecuado ¿Qué?
DIMENSIÓN: HABILIDADES INTERPERSONALES		

07	Las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes de trabajo son adecuadas.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
08	Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
09	Es efectiva la comunicación entre compañeros y jefes de trabajo.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
10	Tiene la capacidad de comprender a sus compañeros de trabajo.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
11	Orienta a sus compañeros de trabajo cuando tienen alguna dificultad en el desarrollo de sus tareas.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
12	Acepta a las personas con sus diferentes criterios de pensamiento.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO			
13	Brinda adecuada orientación cuando sus compañeros de trabajo lo requieren.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
14	Existe colaboración entre compañeros de trabajo para solucionar cualquier problema.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
15	La colaboración en equipo permite cumplir con las actividades en su área de trabajo.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
16	Cuando se trabaja en equipo se expresa las opiniones de manera abierta.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
17	Brinda ayuda en las funciones y responsabilidades de sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
DIMENSIÓN: INICIATIVA, COLABORADOR			
18	Desarrolla las funciones de su área sin esperar que su jefe lo indique.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
19	Toma iniciativa para asumir roles que contribuyan al crecimiento de la entidad.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
20	En sus tiempos libres desarrolla actividad que benefician a la entidad.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
PROMEDIO		TOTAL TA _____	TOTAL TD _____
OBSERVACIONES			
SUGERENCIAS			


 Mg. CPC. María A. Pilo Cabal
 MRCIA 15-118

1.	NOMBRE DEL JUEZ	MORALES CHAVEZ JUAN HENRICO
2.	PROFESIÓN	ESTADÍSTICA
	ESPECIALIDAD	ESTADÍSTICA
	GRADO ACADÉMICO	MAESTRO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10 años
	CARGO	ESPECIALISTA EN INVESTIGACIÓN DEL RENDIMIENTO
Desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023		
3.	GRUPO: N°	
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Cieza Cayotopa Thalia Pastor Huamán Yackelin Valeria
3.2	PROGRAMA DE ESTUDIOS	ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4.	INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista () Cuestionario (X)
5.	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<p>GENERAL: Determinar el nivel de desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local, 2023</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de conocimiento de trabajo en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023 Identificar el nivel de habilidades interpersonales en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023 Identificar el nivel de trabajo en equipo en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023 Identificar el nivel de iniciativa en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023
<p>INSTRUCCIONES. - MARCAR CON UN (X) EL NUMERO QUE CORRESPONDA SEGUN SU PERSPECTIVA CON RESPECTO A LOS SIGUIENTES ITEMS, TENER EN CUENTA LOS SIGUIENTES INDICADORES:</p> <p>Indicar los indicadores</p>		
6.	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento cuenta con 20 items, los cuales son 20 para desempeño laboral.
VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL		
DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO DEL TRABAJO		
01	Cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las actividades de su área.	TA () TD () SUGERENCIAS:
02	Las competencias adquiridas en su formación profesional permiten desarrollar las funciones del puesto.	TA () TD () SUGERENCIAS:
03	Asume responsabilidades según las políticas y procedimientos de la entidad.	TA () TD () SUGERENCIAS:
04	Las políticas de la entidad se expresan de forma verbal o escrita.	TA () TD () SUGERENCIAS:
05	Identifica inmediatamente los problemas que se presenta en el desarrollo de sus funciones.	TA () TD () SUGERENCIAS:
06	Utiliza diversas técnicas para organizar sus actividades dentro de su área de trabajo.	TA () TD () SUGERENCIAS: un adecuado ¿Qué?
DIMENSIÓN: HABILIDADES INTERPERSONALES		

07	Las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes de trabajo son adecuadas.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
08	Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
09	Es efectiva la comunicación entre compañeros y jefes de trabajo.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
10	Tiene la capacidad de comprender a sus compañeros de trabajo.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
11	Orienta a sus compañeros de trabajo cuando tienen alguna dificultad en el desarrollo de sus tareas.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
12	Acepta a las personas con sus diferentes criterios de pensamiento.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
DIMENSION: TRABAJO EN EQUIPO			
13	Brinda adecuada orientación cuando sus compañeros de trabajo lo requieren.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
14	Existe colaboración entre compañeros de trabajo para solucionar cualquier problema.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
15	La colaboración en equipo permite cumplir con las actividades en su área de trabajo.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
16	Cuando se trabaja en equipo se expresa las opiniones de manera abierta.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
17	Brinda ayuda en las funciones y responsabilidades de sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
DIMENSION: INICIATIVA, COLABORADOR			
18	Desarrolla las funciones de su área sin esperar que su jefe lo indique.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
19	Toma iniciativa para asumir retos que contribuyan al crecimiento de la entidad.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
20	En sus tiempos libres desarrollo actividad que benefician a la entidad.	TA () SUGERENCIAS:	TD ()
PROMEDIO		TOTAL TA.....	TOTAL TD.....
OBSERVACIONES			
SUGERENCIAS			


 FIRMA Y SELLO
 NOMBRE: RAFAEL GARCIA
 ESPERANZA
 CIESSE # 20

Anexo 04: Carta por parte de la empresa donde autoriza realizar la investigación



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
EDUCACIÓN FERREÑAFE
DIRECCIÓN - UGEL FERREÑAFE



"Año Del Bicentenario, De La Consolidación De Nuestra Independencia, y De La Conmemoración De Las Heroicas Batallas De Junín Y Ayacucho"

Chiclayo, 01 de julio del 2024

CARTA N°001-2024-GR.LAMBIGRED/UGEL.FERR

Señor(a)

Dra. Carla Angelica Reyes Reyes

Directora Escuela Profesional De Administración

Chiclayo. -

Asunto: Autorización para realizar investigación

Tengo a bien de dirigirme a Usted para saludarlo muy cordialmente y a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe, representada por su directora Gloria Elizabeth Jiménez Pérez con DNI 16704478 a través del área de dirección hace de su conocimiento que se autoriza la realización de investigación "Desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023" de las Srtas. Cieza Cayotopa Thalia con DNI 75342512 y Pastor Huamán Yackelin Valeria con DNI 72314713 del X Ciclo de la carrera profesional de administración de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor De Sipán.

Así mismo, se asume el compromiso de brindar las facilidades correspondientes para tal fin.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Sin otro particular quedo de usted.



GLORIA ELIZABETH JIMÉNEZ PÉREZ

DIRECTORA UGEL FERREÑAFE

DNI. 16704478

Anexo 05: Resolución del trabajo de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0355-2024-FACEM-USS

Chiclayo, 18 de julio de 2024.

VISTO:

El Oficio N°0166-2024FACEM-DC-USS, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, donde se solicita la aprobación de Trabajos de Investigación, de los estudiantes del Curso de Investigación II, del X ciclo Sec. A, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Mirko Merino Núñez, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N°30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, los Trabajos de Investigación de los estudiantes del Curso de Investigación II, correspondiente al X ciclo – Sec. A, del ciclo académico 2024-I, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Mirko Merino Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE



Cc: Escala / Interesado / Archivo

CAMPUS UNIVERSITARIO

Km. 5 carretera a Pimental
T. (051) 074 481610

CENTROS EMPRESARIALES

Av. Luis Gonzales 1004
T. (051) 074 481621

ESCUELA DE POSGRADO

Calle Elias Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.uss.edu.pe

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO	LINEA DE INVESTIGACION	SUB LINEA DE INVESTIGACION
1	ABANTO BARBOZA SUSANA LIZBETH	IMPACTO DE LAS ESTRATEGIAS COMPETITIVAS EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA EN TRUJILLO, LA LIBERTAD, 2023.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
2	BALLENA MENDOZA GÉNESIS YRALDINE	ATENCIÓN AL CLIENTE EN SITIOS REMOTOS EN LA REGIÓN LAMBAYEQUE - 2023.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
3	BANDA VASQUEZ MILAGROS GENOVEVA RAMIREZ AGUILAR MILENA NICOLÓ	ÉTICA EMPRESARIAL Y SU IMPACTO EN EL SECTOR EMPRESARIAL. CHICLAYO, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
4	BARBA PURIZACA KAREM NAYELI RUIZ DE LA CRUZ DEYVI BRAYAN	ECONOMÍA CIRCULAR COMO ESTRATEGIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA GRUPO DE RESGUARDO E MANTENIMIENTO S.R.L. CHICLAYO, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
5	CADENILLAS GALVEZ SLIM ESTUAR GONZALES RAFAEL GRETTEY MABEL	EVALUACIÓN DEL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL PLAZA. CHICLAYO, 2023.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
6	CHAVEZ TEQUIEN ROOSVELT SMITH	IMPLEMENTACIÓN DE UNA TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA UN MEJOR CONTROL INTERNO EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA CRUZ. CAJAMARCA, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
7	CIEZA CAYOTOPIA THALIA PASTOR HUAMÁN YACKELIN VALERIA	DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL. FERREÑAFE, 2023.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
8	COBA SÁNCHEZ DUSTIN YERINSON SUBILETA SÁNCHEZ LUZ ANGÉLICA	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CIVIL. CHICLAYO, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
9	FLORES TIGLIAHUANCA JUDIT OLANO HIDALGO MARY ROSSINY	ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA LOGÍSTICA EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ARROZ -LAMBAYEQUE. 2023.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

UNIVERSITARIO

Km. 5 carretera a Písmanta
T. (051) 074 481810

EMPRESARIALES

Av. Luis Gonzales 1004
T. (051) 074 481621

DE POSGRADO


Calle Elias Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.uss.edu.pe

Anexo 06: Fotos de la aplicación de la encuesta



Anexo 07: T1

	AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)	Código:	F1.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Pimentel, 27 de agosto del 2024

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

El suscrito:

Cieza Cayotopa Thalia con DNI 75342512

Pastor Huamán Yackelin Valeria DNI: 72314713


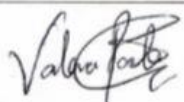
En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de investigación/tesis titulada:

Desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, 2023

presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar el título de bachiller en administración de la facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración, Programa de estudios de Administración, por medio del presente escrito 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 nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://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/informe o tesis 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
Cieza Cayotopa Thalia	75342512	
Pastor Huamán Yackelin Valeria	72314713	

Anexo 08: Reporte de Turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD D E GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL FERREÑ AFE, 2023	Cieza Cayotopa Thalia Pastor Huamán Y ackelin Valeria
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
5307 Words	29799 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
22 Pages	116.8KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Sep 4, 2024 9:09 AM GMT-5	Sep 4, 2024 9:10 AM GMT-5
● 12% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.	
<ul style="list-style-type: none">• 11% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 7% Base de datos de trabajos entregados• 0% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossref	
● Excluir del Reporte de Similitud	
<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)• Material citado	

Resumen

Anexo 09: Acta de originalidad

	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, **Abraham José García Yovera**, **Coordinador de investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado,) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: **DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL FERREÑAFE, 2023**, elaborado por las estudiantes Cieza Cayotopa Thalia, Pastor Huamán Yackelin Valeria

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 12%, 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 índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 04 de septiembre de 2024



Dr. García Yovera Abraham José

Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública

DNI N° 80270538