



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

**TESIS  
PLAN DE SEGUIMIENTO PARA LA MEJORA  
CONTINUA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN-II MACRO  
REGIÓN POLICIAL LAMBAYEQUE, 2019  
PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ADMINISTRACIÓN**

**Autora:**

**Bach. Salazar Tenorio Jessica**

**ORCID: 0000-0002-8721-804X**

**Asesor:**

**Mg. Gonzáles Hidalgo Carlos Daniel**

**ORCID: 0000-0002-8962-026X**

**Línea de investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel - Perú**

**2020**

## **APROBACIÓN DEL JURADO**

### **PLAN DE SEGUIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN-II MACRO REGIÓN POLICIAL LAMBAYEQUE, 2019**

**Asesor (a):**

Mg. Gonzáles Hidalgo Carlos Daniel

**Firma**

**Presidente (a):**

Dr. Mego Núñez Onésimo

**Firma**

**Secretario (a):**

Mg. Valera Aredo Julio César

**Firma**

**Vocal (a):**

Mg. García Yovera Abraham José

**Firma**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis:

A mis padres José Ignacio Salazar y Marleny Tenorio que siempre me han apoyado incondicionalmente para poder llegar a ser una profesional, por ellos sigo siempre hacia adelante a pesar de todos los obstáculos.

A mis hermanos y familiares por toda su motivación en el transcurso de mi vida Universitaria.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios, porque gracias a Él, espiritualmente estoy realizando esta tesis.

A mi asesor Mg. Gonzáles Hidalgo Carlos Daniel, por brindarme su apoyo y por ser mi guía al realizar esta investigación.

Al Cmdte. PNP. Romero por haber aceptado que realice mi tesis en la prestigiosa institución.

A mis padres José y Marleny, quienes siempre me han alentado incondicionalmente para no darme por vencida.

A todos mis docentes, mi familia y amistades por haber estado conmigo desde el inicio hasta el término de esta tesis.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general aplicar un plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019. La población de estudio estuvo conformada por el total de efectivos (as) de la unidad de administración, siendo un total de 50 colaboradores, a los mismos que se les aplicó un cuestionario de 19 reactivos. El tipo de investigación fue cuantitativa aplicada explicativa; con un diseño de carácter pre experimental, por utilizar un solo grupo, al mismo que se le aplicó una pre prueba, después de ello se aplicó un cronograma de actividades y posteriormente una post prueba. Los principales resultados evidenciaron que el plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, ha logrado mejorar el desempeño laboral positivamente, alcanzando una puntuación promedio de 60,16 respecto a la etapa pre test y una puntuación total de 78,68, respecto a la etapa post test. Así mismo se diagnosticó los principales factores que afectan el desempeño laboral, siendo los siguientes: escasos programas de motivación 70%, falta de incentivos no económicos 80%, deficiente evaluación de habilidades y las pocas capacitaciones con un 74%.

**Palabras claves:** Desempeño laboral, mejora continua, plan, seguimiento.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to apply a follow-up plan for the continuous improvement of work performance in the administration unit-II Lambayeque Police Region Macro, 2019. The study population was made up of the total number of people in the unit of administration, being a total of 50 employees, to which a questionnaire of 19 reagents was applied. The type of research was quantitatively applied; with a pre-experimental design, for using a single group, to which a pre-test was applied, after that a schedule of activities was applied and subsequently a post-test. The main results showed that the follow-up plan for the continuous improvement of work performance in the administration unit-II Macro Región Policial Lambayeque, has been able to improve work performance positively, reaching an average score of 60.16 with respect to the pretest stage and a total score of 78.68, regarding the post test stage. Likewise, the main factors affecting work performance were diagnosed, the following being: low motivation programs 70%, lack of non-economic incentives 80%, poor evaluation of skills and the few trainings with 74%.

**Keywords:** Work performance, continuous improvement, plan, monitoring.

# ÍNDICE

Aprobación del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Resumen .....	v
Abstract.....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas .....	viii
Índice de figuras .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Trabajos Previos .....	20
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	36
1.4. Formulación del Problema.....	44
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	44
1.6. Hipótesis .....	46
1.7. Objetivos.....	46
1.7.1. Objetivo general. ....	46
1.7.2. Objetivos específicos.....	46
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	47
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	48
2.2. Variables, Operacionalización.....	49
2.3. Población y Muestra .....	52
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	52
2.5. Procedimiento de análisis de datos .....	55
2.6. Aspectos éticos .....	55
2.7. Criterios de Rigor Científico .....	55
III. RESULTADOS .....	57
3.1. Resultados de Tablas y gráficos .....	58
3.2. Discusión de resultados .....	97
3.3. Aporte científico .....	101
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	116
REFERENCIAS.....	119
ANEXOS.....	127

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Definiciones de Variables.....	49
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de variable independiente .....	50
<b>Tabla 3</b> Operacionalización de variable dependiente .....	51
<b>Tabla 4</b> Validación de expertos .....	54
<b>Tabla 5</b> Estadísticas de confiabilidad .....	54
<b>Tabla 6</b> Valoración respecto al sexo de los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque .....	58
<b>Tabla 7</b> Tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas de su área.....	59
<b>Tabla 8</b> Sigue los lineamientos que plantea la institución para desarrollar sus actividades	60
<b>Tabla 9</b> Realiza sus funciones cumpliendo las políticas de la unidad de administración...	61
<b>Tabla 10</b> Identifica inmediatamente los conflictos que se presenta en el desarrollo de sus funciones.....	62
<b>Tabla 11</b> Desarrolla sus funciones sin esperar que su jefe lo indique .....	63
<b>Tabla 12</b> Tiene la capacidad de resolver los problemas administrativos que se dan durante el desarrollo de sus actividades .....	64
<b>Tabla 13</b> Tiene la capacidad de desarrollar otras funciones que tenga relación con su área sin afectar su rendimiento laboral.....	65
<b>Tabla 14</b> Actúa correctamente ante los problemas que se le presenta en el proceso de sus actividades .....	66
<b>Tabla 15</b> Se adapta con facilidad a los cambios y exigencias de la Institución.....	67
<b>Tabla 16</b> Acepta sus errores cuando éstos le ocasionan algún conflicto dentro de la institución .....	68
<b>Tabla 17</b> Recibe algún incentivo no económico cuando le piden asumir otra responsabilidad que no se establezca dentro de sus funciones.....	69
<b>Tabla 18</b> Los directivos de su institución suelen designar presupuesto para mejorar su desempeño .....	70
<b>Tabla 19</b> La Institución desarrolla programas de motivación para mejorar su desempeño laboral .....	71
<b>Tabla 20</b> La Institución evalúa sus habilidades y los lineamientos que siguió para el cumplimiento de sus metas.....	72
<b>Tabla 21</b> Recibe capacitaciones frecuentemente para mejorar su desempeño .....	73
<b>Tabla 22</b> Acude a talleres o cursos que le permitan mejorar el nivel de su desempeño.....	74
<b>Tabla 23</b> El trabajo que desempeña le ha permitido crecer personal y profesionalmente..	75
<b>Tabla 24</b> Los equipos y materiales de su institución influyen en su desempeño laboral ...	76
<b>Tabla 25</b> Los planes de crecimiento de la institución motivan su desempeño laboral .....	77
<b>Tabla 26</b> Logra satisfactoriamente los objetivos propuesto por su jefe de trabajo.....	78
<b>Tabla 27</b> Sigue los lineamientos que plantea la institución para desarrollar sus actividades .....	79
<b>Tabla 28</b> Realiza sus funciones cumpliendo las políticas de la Institución .....	80
<b>Tabla 29</b> Identifica inmediatamente los conflictos que se presenta en el desarrollo de sus funciones.....	81
<b>Tabla 30</b> Desarrolla sus funciones sin esperar que su jefe lo indique .....	82
<b>Tabla 31</b> Tiene la capacidad de resolver los problemas que se dan durante el desarrollo de sus actividades .....	83
<b>Tabla 32</b> Tiene la capacidad de desarrollar otras funciones que tenga relación con su área sin afectar su rendimiento laboral.....	84



<b>Tabla 33</b> Actúa correctamente ante los problemas que se le presenta en el proceso de sus actividades .....	85
<b>Tabla 34</b> Se adapta con facilidad a los cambios y exigencias de la Institución.....	86
<b>Tabla 35</b> Acepta sus errores cuando estos le ocasionan algún conflicto dentro de la institución .....	87
<b>Tabla 36</b> Recibe algún incentivo no económico cuando le piden asumir otra responsabilidad que no se establezca dentro de sus funciones .....	88
<b>Tabla 37</b> Los directivos de su institución suelen designar presupuesto para mejorar su desempeño .....	89
<b>Tabla 38</b> La Institución desarrolla programas de motivación para mejorar su desempeño laboral .....	90
<b>Tabla 39</b> La Institución evalúa sus habilidades y los lineamientos que siguió para el cumplimiento de sus metas.....	91
<b>Tabla 40</b> Recibe capacitaciones frecuentemente para mejorar su conocimiento .....	92
<b>Tabla 41</b> Acude a talleres o cursos que le permitan mejorar el nivel de su desempeño.....	93
<b>Tabla 42</b> El trabajo que desempeña le ha permitido crecer personal y profesionalmente..	94
<b>Tabla 43</b> Los equipos y materiales de su institución influyen en su desempeño laboral ...	95
<b>Tabla 44</b> Los planes de crecimiento de la institución motivan su desempeño laboral .....	96
<b>Tabla 45</b> Estadístico descriptivo del Pre test y Post test.....	97
<b>Tabla 46</b> Estrategia número 1 .....	107
<b>Tabla 47</b> Actividades y presupuesto de capacitación .....	109
<b>Tabla 48</b> Actividades de incentivos no económicos.....	111
<b>Tabla 49</b> Cronograma de actividades .....	114
<b>Tabla 50</b> Resumen de actividades.....	114
<b>Tabla 51</b> Plantilla de evaluación.....	115

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Valoración respecto al sexo de los efectivos (as) de la unidad de administración- II Macro Región Policial Lambayeque.....	58
<b>Figura 2</b> Tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas de su área .....	59
<b>Figura 3</b> Sigue los lineamientos que plantea la institución para desarrollar sus actividades .....	60
<b>Figura 4</b> Realiza sus funciones cumpliendo las políticas de la unidad de administración .	61
<b>Figura 5</b> Identifica inmediatamente los conflictos que se presenta en el desarrollo de sus funciones.....	62
<b>Figura 6</b> Desarrolla sus funciones sin esperar que su jefe lo indique.....	63
<b>Figura 7</b> Tiene la capacidad de resolver los problemas administrativos que se dan durante el desarrollo de sus actividades .....	64
<b>Figura 8</b> Tiene la capacidad de desarrollar otras funciones que tenga relación con su área sin afectar su rendimiento laboral.....	65
<b>Figura 9</b> Actúa correctamente ante los problemas que se le presenta en el proceso de sus actividades .....	66
<b>Figura 10</b> Se adapta con facilidad a los cambios y exigencias de la Institución .....	67
<b>Figura 11</b> Acepta sus errores cuando éstos le ocasionan algún conflicto dentro de la institución .....	68
<b>Figura 12</b> Recibe algún incentivo no económico cuando le piden asumir otra responsabilidad que no se establezca dentro de sus funciones.....	69
<b>Figura 13</b> Los directivos de su institución suelen designar presupuesto para mejorar su desempeño .....	70
<b>Figura 14</b> La Institución desarrolla programas de motivación para mejorar su desempeño laboral .....	71
<b>Figura 15</b> La Institución evalúa sus habilidades y los lineamientos que siguió para el cumplimiento de sus metas.....	72
<b>Figura 16</b> Recibe capacitaciones frecuentemente para mejorar su desempeño.....	73
<b>Figura 17</b> Acude a talleres o cursos que le permitan mejorar el nivel de su desempeño ...	74
<b>Figura 18</b> El trabajo que desempeña le ha permitido crecer personal y profesionalmente	75
<b>Figura 19</b> Los equipos y materiales de su institución influyen en su desempeño laboral..	76
<b>Figura 20</b> Los planes de crecimiento de la institución motivan su desempeño laboral .....	77
<b>Figura 21</b> Logra satisfactoriamente los objetivos propuesto por su jefe de trabajo .....	78
<b>Figura 22</b> Sigue los lineamientos que plantea la institución para desarrollar sus actividades .....	79
<b>Figura 23</b> Realiza sus funciones cumpliendo las políticas de la Institución .....	80
<b>Figura 24</b> Identifica inmediatamente los conflictos que se presenta en el desarrollo de sus funciones.....	81
<b>Figura 25</b> Desarrolla sus funciones sin esperar que su jefe lo indique.....	82
<b>Figura 26</b> Tiene la capacidad de resolver los problemas que se dan durante el desarrollo de sus actividades .....	83
<b>Figura 27</b> Tiene la capacidad de desarrollar otras funciones que tenga relación con su área sin afectar su rendimiento laboral.....	84
<b>Figura 28</b> Actúa correctamente ante los problemas que se le presenta en el proceso de sus actividades .....	85
<b>Figura 29</b> Se adapta con facilidad a los cambios y exigencias de la Institución .....	86

<b>Figura 30</b> Acepta sus errores cuando estos le ocasionan algún conflicto dentro de la institución .....	87
<b>Figura 31</b> Recibe algún incentivo no económico cuando le piden asumir otra responsabilidad que no se establezca dentro de sus funciones .....	88
<b>Figura 32</b> Los directivos de su institución suelen designar presupuesto para mejorar su desempeño .....	889
<b>Figura 33</b> La Institución desarrolla programas de motivación para mejorar su desempeño laboral .....	90
<b>Figura 34</b> La Institución evalúa sus habilidades y los lineamientos que siguió para el cumplimiento de sus metas.....	91
<b>Figura 35</b> Recibe capacitaciones frecuentemente para mejorar su conocimiento.....	92
<b>Figura 36</b> Acude a talleres o cursos que le permitan mejorar el nivel de su desempeño ...	93
<b>Figura 37</b> El trabajo que desempeña le ha permitido crecer personal y profesionalmente	94
<b>Figura 38</b> Los equipos y materiales de su institución influyen en su desempeño laboral..	95
<b>Figura 39</b> Los planes de crecimiento de la institución motivan su desempeño laboral .....	96
<b>Figura 40</b> Corcho informativo .....	112
<b>Figura 41</b> Aplicación del instrumento etapa pretest en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque.....	154
<b>Figura 42</b> Aplicación del instrumento etapa pretest en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque.....	154
<b>Figura 43</b> Aplicación de la propuesta en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque.....	155
<b>Figura 44</b> Aplicación de la propuesta en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque.....	155
<b>Figura 45</b> Aplicación del instrumento etapa postest en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque.....	156
<b>Figura 46</b> Aplicación del instrumento etapa postest en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque.....	156
<b>Figura 47</b> Confiabilidad del instrumento.....	157

# **I. INTRODUCCIÓN**

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación explica la importancia e influencia que presenta el plan de seguimiento como efecto sobre la mejora continua del desempeño laboral. Se define como un documento y una herramienta clave para la gestión de proyectos, también es considerado como un instrumento muy utilizado dentro del sector empresarial, puesto que ayuda a aclarar que acciones realizar, donde deben realizarse y por qué es necesario que dichas acciones se ejecuten en una empresa.

Por otra parte, tenemos al desempeño laboral, que hace referencia al proceso donde el empleado o el trabajador tiende a desarrollar sus conocimientos, habilidades y destrezas de manera eficiente para cumplir con los objetivos establecidos por parte de la organización, para ello es necesario realizar una buena retroalimentación y la evaluación de manera frecuente en función al rendimiento de cada trabajador.

La interrogante del problema es el siguiente, ¿De qué manera la aplicación del plan de seguimiento logrará la mejora continua del desempeño laboral en la unidad de Administración - II Macro Región Policial Lambayeque, 2019?, teniendo como finalidad aplicar un plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque. La hipótesis consistió en que el plan de seguimiento logra la mejora continua del desempeño laboral en la unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque.

La investigación está compuesta de la siguiente manera: En la Introducción, se encuentra la situación problemática, trabajos previos, teorías relacionadas a los temas, formulación del problema, justificación e importancia, hipótesis y objetivos. En Material y Métodos, en base al tipo y diseño de investigación, variables y operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos, procedimiento de análisis de datos, aspectos éticos y criterios de rigor científico. En Resultados, se encuentra comprendido por los resultados, discusión y aporte científico. Y por último tenemos las conclusiones y recomendaciones, seguido con las referencias y anexos.

## **1.1. Realidad Problemática**

Con el pasar del tiempo las necesidades son más estrictas de satisfacer, donde el cliente dice lo que quiere, cómo y cuándo lo quiere y para lograr dicho propósito las empresas tanto públicas como privadas se ven en la necesidad de mejorar el desempeño de sus colaboradores con el fin de fortalecer su competitividad para su permanencia dentro del mercado y sobre todo que demuestren mucha eficiencia en el desarrollo de sus funciones correspondientes.

Sabemos que hoy en día el desempeño laboral dentro de una organización es considerado como uno de los principales factores para alcanzar el éxito, puesto que de ello dependen los ingresos y las utilidades que se obtendrá en un determinado periodo.

### **1.1.1. Contexto Internacional.**

Calderón, Pasaca, Gallardo y Encalada (2015) testifican que el 73% de las organizaciones en Ecuador muestran que los empleados están subempleados porque no hay un liderazgo efectivo, mala comunicación interna y malas relaciones interpersonales. Este es un factor que afecta el desempeño laboral. Esta situación ha llevado a muchas empresas a reducir su competitividad en el mercado. Las empresas que se encuentran en esta situación necesitan mejorar su desempeño laboral a través de programas de capacitación que motiven y mejoren el ambiente de trabajo y también aplicar estrategias de mejora continua, lo que permitirá conducir al crecimiento económico de la organización.

Es importante para la investigación ya que, si bien es cierto, nos ayuda a entender que el motor principal para el funcionamiento de las empresas es el potencial humano, pero hay que tomar en cuenta muchos factores para mantenerlos satisfechos y sientan el compromiso de lograr juntos los objetivos tanto empresariales como también individuales.

Suárez y Ramis (2016) testifican que las empresas de España, sobre todo aquellas que brindan servicios públicos atraviesan frecuentes problemas con sus procesos sobre todo el bajo rendimiento de sus colaboradores, por lo que se han visto en la necesidad de ejecutar técnicas que les permita mejorar su problemática, puesto que si no toman alguna acción perderán en competitividad en el mercado. Según estudios en España, el 72% de los trabajadores del sector público demuestran deficiencias en su desempeño, generando así el

incumplimiento de sus objetivos propuestos, por todo ello las organizaciones han tomado acciones que les permita ser más eficientes en sus actividades, no solamente han tomado acciones que les permita autoevaluarse, sino buscar estrategias que les permita ser mejores, lo cual conlleva a satisfacer las necesidades de la población ofreciendo un servicio de calidad y también mejorar la competitividad de la organización.

Es importante para la investigación ya que, de tal sentido, nos ayuda a analizar que todas las empresas que buscan mejorar el desempeño laboral, puesto que sus utilidades dependen de dicho factor. En este caso, la II Macro Región Policial pretende mejorar el desempeño laboral con el fin de ofrecer un mejor servicio para la comunidad.

Cárdenas y Fecci (2017) argumentan que los pequeños empresarios de Chile desarrollan sus actividades de una manera empírica, puesto que no conocen las herramientas necesarias que deben de utilizar para adaptarse a los cambios del entorno. Las pequeñas y medianas empresas no logran mejorar su participación de mercado por muchos factores: como el bajo rendimiento del personal y las deficiencias en sus procesos internos de cualquier área que conlleva a no mejorar su competitividad y por ende no pueden hacer frente a su competencia. Por lo tanto, la aplicación de un plan de mejora continua es una herramienta clave, no solamente para mejorar el desempeño laboral, sino también para fortalecer cualquier proceso que se pueda mejorar y de esta manera poder responder correctamente a los nuevos cambios que posteriormente se presenten.

Es importante para la investigación ya que si no utilizamos la herramienta clave de la mejora continua será una desventaja para las empresas, puesto que, si no se innova, no se mejora los procesos, no se podrá lograr la competitividad. Conocer y aplicar estrategias es importante para diferenciarnos de la competencia ya que esto conlleva llegar al éxito.

Bardales (2017) testifica que en las empresas Colombianas en su gran mayoría muestran deficiencias en el desempeño laboral de su personal interno, situación problemática que les ha llevado a perder competitividad en el mercado y sobre todo a no alcanzar los objetivos establecidos por parte de la organización. Ante esta situación, encontraron necesario aplicar estrategias de motivación, reconocimiento e inversión para mejorar su conocimiento. El único objetivo es mejorar el desempeño de los empleados y de muchas de

estas organizaciones. Tienen suficiente control de seguimiento para identificar las deficiencias en el desarrollo de la actividad, y en base a esto, toman medidas de mejora.

Llevar un plan de seguimiento, en cualquier organización es sumamente útil, puesto que permite conocer de manera oportuna las debilidades o los factores que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos empresariales, así mismo permite llevar un adecuado control de las actividades que se vienen desarrollando de manera habitual.

Proaño, Gisbert y Pérez (2017) en su artículo “Mejora continua enfocada a los problemas de empresas familiares en Guatemala” manifiestan que las instituciones en estudio presentaban problemas en cuanto al compromiso y la insatisfacción laboral del personal colaborativo, razón por la que tomaron medidas con el fin de dar solución a la problemática, ya que esto también generaba una deficiente competitividad empresarial. Las empresas que no desarrollan herramientas de mejora continua, generan que el personal sea menos eficiente en el cumplimiento de sus objetivos y por ende cualquier proceso será deficiente si no se aplica la mejora continua. Las herramientas de la mejora continua pueden ser aplicadas en cualquier organización siempre y cuando tenga potencial de mejora.

Es importante para la investigación ya que nos orienta que para lograr los objetivos deseados se debe mantener preparado y comprometido al personal interno de la organización, puesto que de ellos dependerá el cumplimiento de dichos objetivos.

### **1.1.2. Contexto Nacional.**

Cortez (2016) sostiene que el 75% de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Trujillo presentan problemas respecto a sus procesos que desarrollan generándoles las deficiencias en ciertos factores como un nivel de ventas bajo, deficiente desempeño, mal clima laboral, entre otros. Esta problemática los ha llevado a buscar fuentes de información y en base a ello tomar las medidas necesarias, puesto que si no lo realizan su presencia en el mercado pueden desaparecer, por no estar preparadas y no seguir los lineamientos correctivos que les permita competir con empresas que desarrollan sus procesos correctamente.



Es importante para la investigación ya que nos orienta que en cualquier organización que desarrolle sus procesos de manera empírica, tarde o temprano tendrá resultados negativos, puesto que no desarrolla correctamente sus actividades, sabiendo perfectamente que hoy en día el cliente debe mantenerse satisfecho para que pueda retornar a adquirir los servicios y/o productos y para ello la empresa es necesario que todos sus procesos lo desarrollen correctamente.

Según Masaaki (2016) manifiesta que en el Perú las organizaciones como principal problema que continuamente afrontan y no llegan a darle una solución, es el deficiente desempeño laboral o el bajo rendimiento de sus colaboradores, la mayoría de las empresas trabajan mas de 48 horas semanales y los colaboradores reciben una remuneración mínima, que no justifica sus actividades que habitualmente desarrollan. Esta situación ha generado que muchas empresas tomen interés por aplicar estrategias direccionadas a mejorar dicha problemática, sin embargo, muchas de ellas no logran cumplir con dicho objetivo, puesto que no aplican correctamente las estrategias o no hacen el uso correcto de las diferentes estrategias que son claves para mejorar el desempeño laboral.

Es importante para la investigación ya que nos orienta que los resultados se logran con esfuerzo, dedicación y sobre todo que a diario se mejore los procesos a seguir, puesto que conforme el mundo va evolucionando las necesidades del cliente también se convierte en un factor a mejorar.

Guillen (2017) manifiesta que las organizaciones en Trujillo no establecen estrategias adecuadas para lograr resultados positivos, es decir no satisfacen correctamente al personal interno, siendo esto muy fundamental para la mejora del desempeño laboral y por ende para lograr una mayor participación de mercado, hay que recalcar que las empresas que no aplican la mejora continua generan constantemente deficiencias en todos los procesos internos y por lógica sus resultados serán negativos. Por lo tanto, el uso correcto de la mejora continua es esencial para alcanzar mejoras en cualquier proceso de cada organización.

Es importante para la investigación ya que, de tal sentido, nos orienta que con la mejora continua fortalecemos las deficiencias internas de cualquier empresa, en el caso de la institución en estudio, se busca mejorar el desempeño laboral a través de la aplicación de la mejora continua.

WorkMeter (2018) argumenta que, las empresas Peruanas, sobre todo las pequeñas organizaciones buscan mejorar su productividad, puesto que es un factor común que los debilita frente a su competencia. Estudios demuestran que las empresas no logran mejorar su productividad por lo siguiente: el 82% indica que no toman decisiones por desconocimiento, el 63% indica que la comunicación no es la indicada y por último el 45% de los encuestados indican que no se desarrollan procesos de mejora que les permita tomar mejores decisiones en sus funciones a desarrollar siendo necesario aplicar el plan de mejora para encontrar una óptima productividad empresarial.

Es importante para la investigación ya que nos orienta que para mejorar la productividad de cualquier organización se debe cumplir ciertos lineamientos y para ello es necesario conocer que pasos seguir para desarrollar los procesos correctamente, como se evidencia en el párrafo anterior los resultados de algunos factores que se deben de mejorar son parte de una mejora en los procesos.

Torres (2018) menciona que las empresas exitosas de Lima desarrollan sus procesos con conocimientos claros y según dicha investigación, el 54% de los gerentes de dichas empresas indican que día tras día mejoran sus procesos, aunque hayan logrado ser exitosas siguen mejorando continuamente. Caso que no sucede con las empresas que no tienen conocimiento de las herramientas claves para la gestión, un porcentaje de ellas tienen en claro que con la aplicación de una metodología se mejora todo, sin embargo, para lograr el éxito se necesita de mucha dedicación y mejoras constantes en sus actividades, lo que les permitan mejorar mañana las falencias que cometieron hoy.

Es importante para la investigación ya que nos orienta que para lograr el éxito se necesita de mucho esfuerzo, compromiso y sobre todo la mejora constante, si una empresa necesita permanecer en el mercado, es necesario que se preocupe por mejorar a diario y sobre todo el compromiso con sus objetivos planteados.

### **1.1.3. Contexto Local.**

Cerna (2016) manifiesta que las empresas en la región Lambayeque atraviesan problemas con sus trabajadores debido al bajo rendimiento en su actividades, según estudio, el 70% de los colaboradores indican que no son motivados de manera constante, no reciben incentivos, y sobre todo no son capacitados para desenvolverse en su puesto de trabajo,

dichos factores son los principales causantes de su nivel de rendimiento, ya que ellos laboran solamente por sus conocimientos propios, mas no porque siguen ciertos lineamientos planteados por su centro de trabajo.

Es importante para la investigación ya que nos orienta que así como el cliente externo tiene necesidades estrictas de satisfacer, lo mismo pasa con los clientes internos de una empresa. Por lo tanto, para tener buenos resultados es importante velar por el bienestar de los trabajadores, puesto que ello permitirá que se desempeñe de manera más eficiente e incluso dé un aporte de valor a la organización.

Limo (2017) señala que aquellas empresas de Lambayeque que no se preocupan por aplicar una mejora continua en sus procesos, perderán su nivel de competitividad, dado que al no mejorar internamente no podrá mejorar la satisfacción de los clientes externos. Por lo tanto, argumenta que las empresas deben de actualizarse e informarse acerca de los procesos internos que deben seguir para fortalecer sus deficiencias internas y pasado dicha etapa puedan ofrecer un servicio y/o producto de calidad, sobre todo contando con personal altamente calificado.

Es importante para la investigación ya que, de tal sentido, nos orienta que mejorar internamente como empresa es la base para mejorar frente a nuestra competencia, es por ello como menciona el autor Limo, es necesario realizar un análisis interno para conocer las deficiencias y tomar decisiones direccionadas a mejorarlo con el propósito de obtener mejores resultados.

La II Macro Región Policial Lambayeque es una organización sin fines de lucro responsable de garantizar, mantener y restablecer el orden, brindar protección y asistencia a la sociedad en su conjunto, garantizando así el cumplimiento de la ley y la seguridad del patrimonio público y privado; investigando y combatiendo el crimen o la delincuencia con el objetivo de defender a la sociedad y a las personas. Con el fin de permitirles desarrollarse plenamente en el marco de una cultura de paz y respeto por los derechos humanos, y garantizar la seguridad y el bienestar de la sociedad en el área de Lambayeque.

El presente estudio, al momento de realizar un breve diagnóstico en dicha institución se logró apreciar los problemas que atraviesa con sus colaboradores, en su principal unidad de administración, como los deficientes procesos administrativos, ya que no define claramente los procesos o lineamientos que los colaboradores deben seguir para la ejecución de sus actividades que se realizan de manera continua. Los colaboradores expresan su insatisfacción debido a la falta de orientación, capacitación y sobre todo no sentirse motivados al realizar sus actividades correspondientes, todo ello, genera deficiencia en el desempeño laboral, sabiendo perfectamente que, para velar por el bienestar de la sociedad, los colaboradores tienen que sentirse preparados y comprometidos con su labor.

Ante lo mencionado, las escasas estrategias que se aplican en la entidad no están teniendo buenos resultados, ya que, al no dar solución a dicha problemática, hace que sea un problema observado de manera continua por parte de la entidad. Por lo tanto, la problemática está en la falta de acciones direccionadas a mejorar continuamente el desempeño laboral a través de un plan de seguimiento que se le dará, puesto que ello permitirá mantener preparado al personal para desarrollar sus actividades con eficiencia y de esta manera la institución pueda tener mejores resultados.

Para dar solución a dicha problemática, se propone aplicar un plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, y para ello será necesario hacer uso de técnicas que permitan obtener la información necesaria para poder mejorar el desempeño laboral.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **1.2.1. A Nivel Internacional.**

Argudo, Comalat y Ferraz (2017) en su tesis titulada “El plan de mejora de centro como pieza clave para garantizar la mejora continua en las Pymes de Barcelona”. La investigación fue de tipo descriptivo propositivo, cuyo objetivo fue proponer un plan para desarrollar la mejora continua en las Pymes de Barcelona, como muestra se tomó a 219 personas, los mismo que dieron respuesta a una serie de preguntas. Los resultados evidenciaron que, el 79% de los propietarios de las Pymes no aplican la mejora continua en sus procesos internos, lo que genera deficiencias en su desempeño laboral de los colaboradores. Se concluyó que, para mejorar el crecimiento económico del pequeño

empresario se tiene que seguir lineamientos adecuados y un control adecuado para fortalecer la deficiencias que se presentan en el desarrollo de las actividades, por último los autores recomiendan implementar el plan de mejora continua, puesto que está diseñado y estructurado para aportar al mediano y pequeño empresario una herramienta clave para su desarrollo económico, el plan se centra básicamente en fortalecer los Recursos Humanos y el área de administración, el éxito dependerá de la voluntad del propietario de cada organización.

Lo mencionado, aporta gran beneficio al presente estudio, dado que el aporte teórico está vinculado con la mejora continua, que es parte de la investigación que se está estudiando, lo que permite rescatar ciertos factores para considerarlos en el aporte que en adelante se desarrollará. Como aporte práctico, la solución que aporta el plan es el crecimiento económico de las empresas ya mencionadas. Dicho aporte beneficia a la presente investigación, puesto que al conocer los resultados que obtienen para mejorar las debilidades que en adelante se evidenciarán.

Grisales (2017) en su tesis “Propuesta de mejoramiento para el desempeño laboral en el proyecto de consorcio en Intergrupo S.A - Colombia”. La metodología de investigación fue descriptiva, con el objetivo de proponer una estrategia de mejora continua para mejorar el desempeño laboral. Se encuestó a una muestra de 39 personas para 23 preguntas. Los resultados mostraron que, el 45% del personal carece de capacitaciones y conocimientos que le permitan desarrollar satisfactoriamente sus funciones, generando deficiencias en su desempeño y por ende conlleva a brindar un servicio de mala calidad. Se concluyó que, al no potenciar los conocimientos de los trabajadores, no se logrará mejorar el rendimiento laboral de los mismos, además la motivación influye positivamente en ello.

De lo anterior, los autores como aporte teórico para la investigación han considerado la propuesta planteada por Grisales, la cual consiste en el seguimiento y control para el desempeño laboral, puesto que la organización no llevaba a cabo el control para medir el desempeño laboral, para el aporte del plan los autores siguieron los lineamientos planteados por García (2007) en su investigación “Plan de mejora para el desempeño laboral”. Como beneficio dicho aporte para la presente investigación, es conocer el aporte basado en el seguimiento y control para la mejora del desempeño, teniendo en cuenta que en el presente estudio se pretende mejorar el desempeño a través del plan seguimiento.

El aporte práctico se dará la solución a la problemática y el control de la realización de sus actividades de la empresa Intergrupo S.A. Dicho aporte beneficia a la presente investigación, con las evidencias del resultado de la ejecución del aporte, si realmente mejora o no la problemática de Intergrupo.

Peña y Leydi (2017) en su tesis “Propuesta para la implementación de estrategias en el mejoramiento del proceso de evaluación de desempeño en el Hospital Universitario San Ignacio - Colombia”. El estudio fue desarrollado bajo un tipo descriptivo, tuvo como finalidad diseñar estrategias que permitan fortalecer el desempeño, la muestra estuvo conformada por un total de 74 personas. Se logró evidenciar en los principales resultados que, el 81% de los encuestados indican que el proceso de evaluación no sigue lineamientos adecuados dentro de la organización, lo que conlleva a generar un deficiente desempeño laboral. Se concluye que las estrategias planteadas, mejorarán el proceso de evaluación, puesto que están diseñadas y direccionadas a dichas deficiencias encontradas en el estudio y como recomendación los autores indican que los responsables implementen las estrategias propuestas, dado que están diseñadas a corde a las necesidades del Hospital.

La investigación citada en el párrafo anterior, respecto al aporte teórico, los autores han planteado estrategias para agilizar el proceso de evaluación del Hospital Universitario, la cual consiste en mejorar los procesos internos y mantener ordenada la información de la institución, para plantear dicha propuesta los autores tomaron como antecedente al autor Salas (2010), quien desarrolló su tema “Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba”. El beneficio de dicho aporte para el presente estudio, es que el aporte se puede considerar como una referencia para el desarrollo de las estrategias direccionadas a las debilidades del desempeño.

En el aporte práctico que se obtendrá con esa herramienta permitirá ser más eficiente en la evaluación de desempeño y también en la obtención rápida de la información que requiere. Dicho aporte traerá como beneficio la información que se ha logrado obtener después de los resultados de la ejecución del aporte y se considerará como referencia.

Landi (2018) en su tesis titulada “Propuesta de mejora continua para los procesos de producción de la empresa VID, en la ciudad de Guayaquil”. El estudio fue de tipo descriptivo – propositivo, tuvo como objetivo general desarrollar una propuesta que

permita mejorar los procesos de producción, como muestra se tomó a 12 personas las mismas que respondieron a una serie de preguntas para recopilar la información requerida. Los resultados del estudio evidenciaron que, el 45% de los encuestados no se encuentran trabajando de manera eficiente, debido a que las relaciones interpersonales es deficiente. Se llegó a la conclusión que los colaboradores desarrollaban funciones que no les corresponde, generando deficiencia en su desempeño, además no están preparados para desarrollar sus actividades, llegando a la conclusión final que la implementación de la propuesta de mejora fortalecerá los procesos de producción de la empresa.

Después de obtener los resultados, el autor en su aporte teórico establece estrategias basadas en las 5 S's, programas de capacitación y estrategias de mejora en los procesos internos, para poder plantear dichas estrategias se tomó como referencia a la teoría de Vilanova (2016), quien describe detalladamente las características de las 5 S's. De dicho aporte beneficiará a la investigación ya se puede tomar en cuenta a las estrategias de mejora, puesto que en la presente investigación se desarrollará un aporte relacionado al que plantea el autor Landi.

Por lo tanto, el aporte práctico da solución a la problemática que atraviesa la empresa VID, además puede ser considerado en investigaciones futuras con problemáticas similares. Dicho aporte beneficia a la investigación, puesto que, al demostrar la solución a la problemática de VID, evidencia ser un aporte clave para fortalecer el nivel de desempeño.

Ortiz (2018) en su tesis titulada “Desarrollo de procesos de mejora continua para incrementar las ventas en la comercializadora OYR en la Ciudad de Machala - Ecuador”. La metodología se basó en un estudio de tipo descriptivo con diseño no experimental, puesto que no se manipuló ninguna de las dos variables, tuvo como objetivo desarrollar procesos de mejora continua que permitan mejorar las ventas de la empresa, la muestra estuvo conformada por 53 personas. Los resultados evidencian que los principales problemas son el bajo nivel de ventas, desmotivación y la mala atención al cliente. Se llegó a la conclusión, que con la implementación de la mejora continua se logra obtener mejores resultados respecto al nivel de ventas, además ayuda a la empresa a desarrollar sus actividades con mejores técnicas, puesto que de acuerdo a las necesidades del cliente la empresa debe ofrece un servicio y/o producto de calidad y por ende si desarrolla correctamente la mejora continua mejorará su competitividad en el mercado.

El autor Ortiz, en su aporte teórico ha recomendado al gerente de la comercializadora OYR implementar las estrategias establecidas, como el plan de marketing, incentivar al personal, estrategias para mejorar la atención al cliente y establecer un área de quejas, para plantear el plan de marketing tomaron algunas estrategias planteadas por Dávalos (2015) en su libro “Plan de marketing para una empresa” y para las estrategias referentes a los incentivos se tomó al autor Elstein (2012). El aporte mencionado beneficia al estudio, dado que las estrategias guardan relación con la variable independiente, la misma que se desarrollara para mejorar el desempeño laboral (variable dependiente) de la presente investigación.

El aporte práctico permitió dar solución a su problemática, es decir benefició a la empresa ayudando a mejorar su nivel de ventas. Dicho aporte beneficia a la investigación, ya que ayuda a considerar los factores que se tomaron en cuenta para mejorar las ventas a través de la mejora continua.

García, Gutiérrez y Quintero (2018) desarrollaron su tesis titulada “Metodología para la constante mejora continua en el proceso de producción y exportación del café orgánico en la Promotora de Desarrollo Cooperativo de Las Segovias - Nicaragua”. La investigación siguió un estudio descriptivo – propositivo, tuvo como propósito proponer una metodología para la mejora continua de la producción y exportación de café, la muestra estuvo conformada por 27 personas. Los resultados demostraron que al reducir la producción, el nivel de exportación baja, por lo tanto afecta negativamente a la rentabilidad de la empresa. Finalmente se concluye, que al no seguir constantemente una mejora continua se puede reducir la producción hasta en un 20%. Por otro lado, seguir actualizando la mejora continua se convierte en una ventaja competitiva para la empresa, puesto que su productividad cada día será mejor.

Respecto a lo anterior, los autores en su aporte teórico detallan que la empresa PRODECOOP debe garantizar la mejora continua a través de auditorías internas basadas en el ciclo de Deming (PHVA) y el seguimiento de las mismas, la propuesta está respaldada por la teoría de Deming (1989), quien propone el ciclo de mejora continua. Como beneficio del aporte, se logra conocer el ciclo de la mejora continua que puede mejorar la productividad hasta un 20%, porcentaje considerable para tomar en cuenta que es resultado de un buen seguimiento.



En el aporte práctico para PRODECOOP generó beneficios para la empresa, puesto que no solamente da solución a sus deficiencias, sino que también se logró optimizar sus recursos económicos. Dicho aporte beneficia a la presente investigación ya que conociendo los resultados después de la ejecución del aporte teórico se obtendrá como referencia.

Correa (2019) en su tema de investigación “Propuesta de mejora continua para el destilado industrial de AGAVE, aplicando herramientas Lean - Ecuador”. La investigación siguió una metodología de tipo descriptivo, cuyo objetivo fue proponer estrategias de mejora continua para mejorar la eficiencia de los trabajadores de AGAVE, como muestra se consideró a 32 colaboradores. Los resultados mas resaltantes evidenciaron que el 62% de los encuestados indican no estar preparados para demostrar eficiencia en sus actividades, puesto que no reciben capacitaciones adecuadas y sobre todo que los procesos internos no siguen un procedimiento correcto, generando posibles riesgos en la empresa tanto interno como externo. Se llegó a concluir que, la falta de comunicación, incentivos y las capacitaciones son los principales factores que afectan directamente el rendimiento de los colaboradores, finalmente el autor recomienda poner en práctica las estrategias propuestas, puesto que están direccionadas a mejorar la problemática de la empresa.

De lo mencionado en el párrafo anterior, el autor propone teóricamente ejecutar el programa de capacitación que esta direccionado a las deficiencias de los colaboradores, orientar a los colaboradores con el fin de que puedan brindar un servicio de calidad a los usuarios y como última estrategias indica mejorar la seguridad tanto interna como externa, las estrategias planteadas son en base a los resultados obtenidos, las mismas que guardan relación con las teorías de Álvarez (2011), autor que desarrolló dichas estrategias en un plan de mejora para la calidad de servicio. Para la presente investigación, el aporte teórico trae como beneficio conocer las teorías que se utilizaron para mejorar la deficiencia de los colaboradores y también conocer que lineamientos se siguieron para desarrollar un programa de capacitación.

Como aporte práctico está direccionado a solucionar las deficiencias que el 62% de los encuestados indica no estar preparados para desarrollar sus actividades, puesto que no reciben capacitaciones. El aporte práctico beneficia a la presente investigación puesto

que permite conocer si la propuesta mejoró o no a las debilidades de la empresa AGAVE, de ser positivo, se considerará como referencia.

### **1.2.2. A Nivel Nacional.**

Cajan (2015) en su tesis de investigación titulada “Diseño de un sistema de gestión por procesos para mejorar el desempeño laboral en la unidad de negocio de salas eléctricas de una Empresa Metalmeccánica del Callao - Lima”. La empresa, presentaba deficiencias en el desempeño de su personal, generando pérdidas en la organización, razón que lleva al autor a proponer estrategias que permita fortalecer dichas deficiencias, para ello siguió una investigación propositiva, puesto que tuvo como objetivo elaborar estrategias direccionadas a fortalecer la problemática, la muestra estuvo conformada por un total de 39 colaboradores. Los resultados del estudio evidenciaron que el 65% de los encuestados no reciben capacitaciones, incentivos laborales, buen clima laboral y a ello se le suma la deficiente comunicación. Se concluye que la empresa no mejorará el desempeño de sus colaboradores si no logra desarrollar una gestión correcta respecto a sus procesos internos. Se aportaron estrategias con el fin que la empresa pueda implementarlo y lograr. mejorar su productividad.

De lo anterior, el autor aportar teóricamente herramientas basadas en la teoría de Velasco (2010), quien detalla cada punto del mapa de procesos, el aporte detalla los siguientes pasos: compromiso, identificación, clasificación y mapa de procesos. Dicho aporte beneficia al presente estudio, puesto que da a conocer que el desempeño laboral también se fortalece a través de un mapa de procesos, pero en la presenta investigación se pretende mejorar a través de un plan de seguimiento.

Como aporte práctico se ha desarrollado correctamente obteniendo el beneficio para la empresa, mejorando así el desempeño laboral, permitiendo ser más competitiva y también mejorar la calidad de sus servicios. El beneficio de dicho aporte para la investigación, es que permite conocer que al mejorar el desempeño laboral también se mejoran los factores que conllevan a la satisfacción del cliente externo.

Cutti (2017) en su tesis titulada “Mejora Continua y Productividad Laboral en los Colaboradores de Estación de Servicio Doxa EIRL– Nuevo Chimbote 2017”. Se planteó como objetivo determinar la incidencia entre las variables estudiadas. Los resultados

evidenciaron que el 70% de los encuestados indican que la mejora continua es deficiente dentro de la empresa, por otro lado, la variable independiente si influye positivamente en la variable dependiente con un nivel de significancia del 5%. Los autores concluyen, para que la empresa logre mejorar su productividad es necesario que tome acciones en función a la mejora continua, puesto que es una herramienta clave para el beneficio de la empresa.

En el aporte teórico, el autor indica que para mejorar la productividad es necesario desarrollar un buen clima laboral, no generar conflictos entre compañeros de trabajo y mejorar la comunicación entre superiores y personal de trabajo, y para ello el autor recomienda al encargado de Doxa aplicar correctamente la mejora continua, la misma que se ha desarrollado bajo la teoría de Bonilla (2010), quien es autor del tema “herramientas y técnicas de la mejora continua”. Como beneficio, el aporte demuestra que la productividad se fortalece a partir de una mejora continua, por lo tanto, en la presente investigación se considerara las estrategias planteadas por el autor Cutti, dado que para que se mejore la productividad se tiene que mejorar el desempeño del trabajador.

Como aporte práctico soluciona la productividad de los colaboradores, además se benéfica la empresa, puesto que mejora su competitividad en el mercado. Dicho aporte beneficia en los resultados que se obtienen ya que sirven como evidencias para la investigación, puesto que se está demostrando que la mejora continua si genera buenos resultados.

Delgado y Santa Cruz (2017) en su tesis titulada “Aplicación de mejora para la eficiencia en la empresa Alcoplast en la Ciudad de Trujillo - 2017”. El tipo de investigación fue descriptivo – propositivo, cuyo objetivo fue proponer un modelo de mejora para fortalecer la eficiencia, la muestra del estudio estuvo conformada por un total de 22 colaboradores de la empresa en estudio. El resultado principal evidenció que el 73% de los colaboradores no se encuentran satisfechos con los beneficios laborales, resultado que conlleva a que su desempeño sea deficiente. La investigación llegó a la conclusión, que la implementación de un modelo de mejora direccionado a fortalecer las deficiencias encontradas en la empresa Alcoplast, permite mejorar la competitividad y sobre todo ahorrar recursos económicos hasta en un 18%, puesto que la contar con personal más eficiente mejor será el uso de los recursos, por otro lado también ayuda al fortalecimiento de la eficiencia organizacional, causando un impacto frente a su competencia, puesto que al convertirse en

una empresa eficiente y haciendo el uso correcto de los recursos le permite competir correctamente en el mercado.

En el aporte teórico, el autor propone un plan de mejora continua donde se detalla programas de capacitación, motivación, incentivos económicos y no económicos para fortalecer el rendimiento del personal, dichas estrategias surgieron de los resultados de la investigación y las mismas siguieron las etapas planteadas en el libro de “Mejora continua de procesos” del autor Chang (1996). Beneficia para el presente estudio ya que permite conocer que factores permiten mejorar el rendimiento de los trabajadores dentro de una empresa.

El aporte práctico tiene solución a la problemática de la empresa estudiada, es decir fortaleció la deficiencia dentro de la organización. Dicho aporte beneficia a la presente investigación, dado que es una investigación ya con resultados positivos a través de su propuesta, es decir, servirá como un antecedente para el desarrollo del estudio.

Escobar (2017) en su tesis de investigación titulada “La mejora continua para mejorar el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga, Año 2017 - Lima”. El autor siguió un estudio de tipo descriptivo – propositivo, el objetivo que tuvo el autor fue de desarrollar un plan de mejora continua que permita mejorar el rendimiento del personal de la empresa, la muestra con la que trabajó el autor estuvo conformada por 19 colaboradores de dicha entidad. Los resultados del estudio evidenciaron que los principales elementos que generan que el personal no sea eficiente en sus actividades son: la falta de comunicación, el reconocimiento por el cumplimiento de objetivo y la falta de capacitaciones. El autor llegó a la conclusión, que, si se ejecuta correctamente el aporte científico se mejorará el desempeño laboral en un 45%, además de mejorar el desempeño esto conllevará a mejorar su crecimiento económico y por ende se fortalecerá su competitividad en el mercado.

El autor como aporte teórico sugiere implementar la mejora continua, donde detalla la información a recoger de los colaboradores para tomar decisiones correctivas, distribuir las funciones de manera equitativa y capacitar constantemente a los colaboradores, la teoría que se utilizó para el desarrollo de dicho plan fue del autor Contó (2009). Dicho aporte, trae como beneficio conocer las teorías que servirán para el presente estudio, dado que existe una relación con las variables del presente estudio.

Como aporte práctico da como solución el fortalecimiento del desempeño laboral de los colaboradores, conllevando a la ejecución correcta de los objetivos planteados por la organización. Beneficiará a la presente investigación ya que sirve como una referencia que al mejorar el desempeño se cumple satisfactoriamente los objetivos establecidos.

Cerrón (2018) en su investigación titulada “Coaching y desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018 - Lima”. El método de investigación sigue un estudio descriptivo relacionado del diseño no experimental porque las variables no se manipulan en ningún momento, por lo que el objetivo es determinar la relación entre el entrenamiento y el desempeño laboral. La muestra es de 30 empleados. En los resultados obtenidos por parte del autor, se evidencia que el desempeño de los colaboradores presenta deficiencias en un 75%, puesto que es resultado de un mal clima organizacional, falta de motivación y la comunicación efectiva. Los resultados concluyeron que si existe una relación entre el entrenamiento y el desempeño laboral, y el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r = 0.879$ , entonces el coeficiente de relación se considera significativo.

El autor aportando teóricamente sugiere impulsar las capacitaciones, realizar una retroalimentación a cada colaborador con el fin de mejorar las dificultades encontradas, realizar actividades integradoras y fomentar un equipo de trabajo para que cada colaborador pueda inducir en ciertos temas, para la propuesta se tomó a la teoría de Whitmore (2016). Dicho aporte mencionado beneficia a la presente investigación, puesto que las estrategias planteadas están direccionadas hacia la mejora del desempeño, variable que en el presente estudio se pretende mejorar.

Como aporte práctico se ha logrado mayor eficiencia en sus actividades y por ende ello fortalece a las debilidades de la entidad. El único beneficio para el presente estudio es los resultados que se evidencia en la investigación, si son positivos son considerados como referencia para el aporte científico.

Menéndez (2018) desarrolló su investigación titulada “Sistema de mejora continua y desempeño laboral del Estado Mayor de la 3ª Brigada de Fuerzas Especiales, 2018 - Lima”, el autor siguió un estudio de tipo descriptivo correlacional, la cual tuvo como propósito determinar la incidencia entre mejora continua y desempeño laboral, la muestra

estuvo conformada por el personal administrativo de la institución en estudio, siendo un total de 54 personas. Se evidenció que el 65% de los encuestados se encuentran desmotivados y con deficiente desarrollo personal, resultado que conlleva a presentar deficiencias en el desempeño de los colaboradores. Se concluye que la hipótesis de trabajo es aceptada, puesto que la relación entre las dos variables es positiva, arrojando un resultado de 0.943, es decir, si se lleva una mejora continua adecuada el personal gozará de un buen clima organizacional y por ende mejorará su desempeño en sus actividades asignadas.

De lo anterior, el autor aporta teóricamente mejorar el desempeño laboral a través de la evaluación de 360° y en base a ello tomará las medidas necesarias, puesto que la evaluación será de jefe a trabajador y de trabajador a trabajador, como referencia se tomó a la autora Vilda (2010). Lo argumentado, beneficiará a la investigación ya que servirá como una referencia para las teorías de la variable desempeño laboral, puesto que a través de una evaluación se conocerán las debilidades a mejorar.

Como aporte práctico, desarrollando todas las ideas sugeridas se direccionará a fortalecer el desempeño laboral. Los resultados del aporte beneficiará como antecedentes para investigaciones con problemáticas similares y también para la presente investigación.

Templo (2018) en su tesis titulada “Gestión logística y desempeño laboral en los trabajadores de la constructora Falim en la Provincia de Huamalies del departamento de Huánuco – 2018”. El estudio es una correlación descriptiva para determinar si el Endomarketing está relacionado con el desempeño laboral. La muestra consta de 34 empleados de la empresa. El resultado principal es que el 72% de los empleados no son evaluados regularmente para determinar sus niveles de desempeño laboral. Se concluye, que la relación entre las dos variables es positiva con un valor de 0.479, es decir, el Endomarketing incide positivamente en el desempeño laboral, además con la implementación del aporte científico se logrará mejorar el desempeño de los trabajadores.

Con la investigación del párrafo anterior, el autor aporta teóricamente ha logrado conocer la realidad de la empresa Falim y en base a ello sugiere estrategias basadas en la evaluación constante acerca del desempeño laboral, mejorar la motivación, potenciar el conocimiento de los colaboradores y sobre todo mejorar su satisfacción, para el aporte se tomó como referencia a la autora Meléndez (2011), quien plantea estrategias direccionadas

a la evaluación del desempeño laboral. Este aporte beneficia a la investigación ya que las estrategias utilizadas en el aporte mencionado ayuda a fortalecer las teorías y acciones a considerar en el presente estudio.

Como aporte práctico se generará una ventaja para la empresa, dado que las estrategias están enfocadas en satisfacer al cliente interno con el propósito de mejorar su desempeño y por otro lado mejorar la productividad de la empresa. El resultado obtenido del aporte práctico es valorado por el presente estudio, puesto que beneficiará ayudando a enriquecer la información que se requiere para su desarrollo teórico.

### **1.2.3. A Nivel Local.**

Alfaro y Hilda Mariana (2016) desarrolló la siguiente investigación: “Propuesta de mejora del clima laboral en la empresa Familiar Fábrica De Dulces “SIPÁN” SAC - Lambayeque”, el estudio siguió un enfoque descriptivo con un diseño no experimental. Dado que las variables no cambiaron bajo ninguna circunstancia, el objetivo era proponer estrategias para mejorar el ambiente de trabajo de la empresa SIPÁN. La muestra incluyó a 19 empleados de la empresa. Los resultados mostraron que debido al ambiente de trabajo inapropiado, la presión y la falta de comunicación, los empleados de la compañía se desempeñaron incorrectamente. La conclusión a la que llegó la investigación fue, que la empresa estudiada presenta un inadecuado clima laboral, lo que conlleva a los colaboradores a demostrar un bajo rendimiento en sus actividades, puesto que no gozan de un excelente clima laboral. Por otro lado, con la implementación de la mejora se logrará mejorar dicha problemática para beneficio de la empresa como también de los colaboradores.

En resumen, el autor hizo una contribución teórica y propuso una propuesta integral para mejorar el personal de toda la organización, desarrollar un plan de capacitación integral para cada socio e iniciar un par de trabajadores en base a lo siguiente: Un plan integral para el reconocimiento. Para alcanzar las metas organizacionales, tanto a nivel individual como grupal, la estrategia propuesta sigue los principios rectores de la teoría de Escorihuela (2011). Dado que este estudio está relacionado con las variables que se estudiarán en este estudio, este estudio busca beneficiarse de las contribuciones teóricas de Alfaro e Hilda y, por lo tanto, se utilizará como referencia en la estructura de las contribuciones científicas.

Por lo tanto, como aporte práctico se obtuvo la solución de mejorar el clima laboral y por ende mejorar el desempeño laboral a través de la ejecución de las estrategias planteadas. Dicho aporte, beneficiará al presente estudio, puesto que permite recopilar la información de los resultados obtenidos en el aporte de soluciones.

Ampuero y Mendoza (2016) desarrolló su investigación “Mejora continua en el área de producción utilizando Kaizen para incrementar la productividad de la Empresa Atlántica S.R.L. - Lambayeque 2016”, la investigación siguió un diseño descriptivo con diseño no experimental, tuvo como propósito elaborar un plan de mejora en el área de producción, donde se hizo uso del método inductivo, la muestra estuvo conformada por un total de 29 trabajadores. Los resultados evidenciaron que los procesos internos no se desarrollan correctamente, así mismo el personal carece de capacitaciones, lo que genera que la producción disminuya frecuentemente. Se concluye que al implementar la propuesta la empresa incrementará su productividad en un 23% aproximadamente, además respecto al costo beneficio se evidencia que por cada sol invertido tiene un retorno de 3.50 soles. Por lo tanto, la ejecución del aporte suma a favor de la empresa, puesto que no solamente genera mayor productividad, si no que permite diferenciarse de la competencia, debido a los eficientes procesos que sigue para el cumplimiento de sus objetivos.

En resumen, el autor ha contribuido teóricamente a la implementación del enfoque basado en 5S, los sistemas kanban y las estrategias generales de mantenimiento de la producción para aumentar la productividad y reducir las pérdidas y deficiencias de la máquina en los próximos meses. Aplicar la teoría de Gutiérrez (2014). El aporte mencionado, beneficiará a la investigación ya que servirá como antecedente de referencia para formular las estrategias para el plan de seguimiento del presente estudio.

Por lo tanto, el autor como aporte práctico indica que la ejecución de dicha herramienta ayudara a mejorar su productividad de la empresa Atlántica. Al generar resultados positivos, el aporte beneficia a la investigación, dado que demuestra la efectividad de las estrategias ejecutadas.

Villalobos y Pérez (2017) en su tesis titulada “Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario INPE – Sede Chiclayo” la investigación tuvo un diseño descriptivo con el objetivo de diseñar una



propuesta de mejora para la satisfacción laboral, la muestra se considero a un total de 31 colaboradores. Los resultados evidenciaron que el 72% de los colaboradores indican su nivel de satisfacción en un nivel alto. Se concluye que el nivel de satisfacción de los colaboradores es alto y respecto a las condiciones de trabajo se encuentra en un nivel medio. Es decir, los colaboradores se encuentran satisfechos en su centro de trabajo, desarrollando un eficiente desempeño en sus actividades respectivamente.

En el aporte teórico, el autor determina una propuesta direccionadas a formar directivos como también los trabajadores en el desarrollo de habilidades sociales, que tengan el propósito de fortalecer las relaciones interpersonales, así como también en el liderazgo para los gerentes y jefes directos, de tal manera que los colaboradores se sientan satisfechos por los resultados de sus tareas desarrolladas, para la formulación de estrategias se utilizó las teorías de Solano (2010). El aporte indicado beneficiará a la investigación, puesto que busca la satisfacción del colaborador a través de factores direccionados a su fortalecimiento con la facilitación de las estrategias desarrolladas.

Por lo tanto, como aporte práctico las estrategias ejecutadas mejorarán la situación empresarial y también la de sus colaboradores. Como beneficio para nuestro estudio, es la información que vamos a recopilar de los resultados obtenidos en dicho aporte.

Alberca y Balcázar (2018) en su tesis de Licenciatura “Plan de mejora para aumentar la producción en la línea de fabricación de lana en la empresa Hilados Richards S.A.C. Chiclayo, 2017” sustentada en la Universidad Señor de Sipán, la metodología fue de tipo descriptivo no experimental, cuyo objetivo principal fue: proponer un plan de mejora para mejorar la producción, trabajo con una muestra de 23 personas. El resultado evidenció que la producción no demuestra indice de crecimiento, puesto que los trabajadores no se encuentran totalmente satisfechos con sus beneficios laborales. Finalmente se llegó a la conclusión que con la implementación del plan se espera un aumento de 19% en la producción, generando la satisfacción del cliente, puesto que una de las deficiencias es el retraso de los pedidos por falta de producción, por otro lado, también se concluye que por cada sol invertido se espera obtener 1.33 soles.

Los autores como aporte teórico proponen mejorar la satisfacción del cliente interno a través de programas de capacitación, incentivos, programas de motivación y

programas de actividades integradoras lo que permitirá dar solución a los problemas encontrados en la empresa Richards S.A.C. Para la formulación del aporte se basó en las teorías de Seláceo (2006), quien es autor del libro “Capacitación y desarrollo personal”. Dicho aporte genera beneficio para nuestro estudio, ya que las estrategias establecidas buscan mejorar el rendimiento del colaborador, problemática que en el presente estudio también se busca fortalecer.

Por lo tanto, como aporte práctico se da solución a la problemática mencionada en el párrafo anterior, además de mejorar la productividad con el plan establecido. Dicho aporte beneficia a la investigación ya que será considerada para fines del desarrollo teórico.

Saldaña (2018) en su tesis “Programa de motivación para mejorar el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Fernando Rossi Emanuelli, Cayalti, Chiclayo-2018”. El estudio fue cuantitativo y se utilizó en un diseño no experimental con el objetivo de desarrollar un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral para recopilar datos de cuestionarios que se aplicaron a 49 empleados. Los resultados permitieron determinar que el desempeño laboral presenta deficiencias debido a que el 78% de los colaboradores demuestran desmotivación en el desarrollo de sus actividades. Se concluye, que la ejecución del programa de capacitación mejora el desempeño laboral en un 27%, además los colaboradores se mantendrán actualizados para afrontar nuevos cambios en su entorno que posteriormente puedan darse.

De lo mencionado, el autor aporta teóricamente estabilidad en la contratación: con el propósito que los trabajadores puedan contar con la seguridad y sobre con la estabilidad en su centro de trabajo, otorgamiento de incentivos, reconocimiento laboral y reconocimiento a la puntualidad, dichas estrategias están direccionadas a mejorar el desempeño, las mismas que se desprendieron de los resultados obtenidos y se desarrollaron siguiendo la teoría de Mendoza (2009). Dicho aporte beneficia al presente estudio, dado que el autor establece las estrategias directamente a la solución de la problemática, por lo tanto, los resultados serán positivos.

Por lo tanto, en su aporte práctico ha logrado mejorar las funciones de cada docente y el cumplimiento de objetivos empresariales en beneficio de la Institución y también de los mismos docentes. Con la evidencia de los resultados positivos, las estrategias

serán referenciales para nuestra investigación, ya están direccionadas a la mejora del desempeño.

Coronel (2018) en su tema de investigación “Estrategias de Coaching empresarial para fortalecer el desempeño de trabajadores en la I.E.P San Silvestre High School, Chiclayo 2018”. La investigación fue de enfoque cuantitativo, con el propósito de probar la hipótesis de trabajo, se planteó como objetivo diseñar estrategias de Coaching que permitan mejorar el desempeño de los colaboradores, como técnica se utilizó la entrevista y como instrumento la guía de entrevista que fue aplicada a 21 colaboradores de la Institución. Los resultados del estudio demostraron que el personal de dicha institución vive un mal clima laboral, carece de talleres que le permitan potenciar sus conocimientos y en base a ello mejorar su rendimiento laboral. El autor llegó a la conclusión, que el personal con las sesiones de Coaching logró mejorar el cumplimiento de sus objetivos de una manera eficiente, dado que es una herramienta esencial para ayudar al trabajador e incluso a un equipo a lograr las metas que desean alcanzar.

En el aporte teórico, el autor estableció estrategias de Coaching (capacitaciones, sesiones y estrategias de motivación) para mejorar la problemática diagnosticada en la institución ya mencionada, las estrategias tienen como referencia a la teoría de Payeras (2010), autor del libro “Coaching y liderazgo para directivos que quieren incrementar sus ventas”. El beneficio de dicho aporte no solamente va para la I.E.P San Silvestre High School, si no para las investigaciones con problemática similar, como la presente investigación que coincide con la problemática diagnosticada.

Por lo tanto, como aporte práctico da solución a la problemática de la institución y ayudara a alcanzar el éxito como mayor facilidad. El beneficio que se obtendrá, es los resultados del aporte teórico, los mismos que se analizarán para tomar decisiones.

Ramírez y Troncos (2019) en su tesis titulada “Mejora del desempeño laboral de los colaboradores en Agencia Chiclayo, Crediscotia Financiera 2019”. La investigación fue de tipo descriptiva simple, puesto que se desarrolló las estrategias para fortalecer las deficiencias que se presentaron en la realidad problemática, tuvo como objetivo analizar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, como técnicas se utilizó la encuesta y la entrevista, como instrumentos el cuestionario y la guía de entrevista los mismos que

fueron aplicados a un grupo de 32 personas. Se llegó a concluir que los principales factores que motivan al personal en su desempeño laboral son los siguientes: reconocimiento (6%), herramientas y equipos (3%), beneficio (18%), sueldo (23%), estabilidad laboral (36%) respectivamente. Por otro lado, el personal considera que para mejorar su rendimiento se considere los siguientes factores: reconocimiento (16%), bonos (20%) y sueldo y capacitaciones (64%).

En resumen, el autor del estudio ha contribuido teóricamente a la aplicación de estrategias diseñadas para mejorar el desempeño laboral, como mejorar la comunicación interna, la compensación, el reconocimiento y la planificación profesional. La propuesta se basó en los resultados obtenidos y la teoría de Matos (2013), autor de Work Performance. Comprender los factores que actualmente conducen a la resolución de problemas de crédito financiero es un beneficio de esta investigación.

Por lo tanto, como contribución práctica, se dará una solución para abordar los factores que afectan el desempeño de sus empleados. Además, mejorar el rendimiento puede aumentar la competitividad de una empresa. Esta contribución beneficiará al estudio ya que los resultados ayudarán a tomar decisiones que contribuirán a la estrategia de este estudio.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Plan de Seguimiento.**

##### *1.3.1.1 Definición.*

Jiang (2016) sostiene que, “un plan de seguimiento es un documento que toda organización utiliza, y sirve como herramienta de gestión de proyectos y como documento de referencia” (párr.1).

Por otro lado, el autor Jiang (2016) recalca que un plan de seguimiento aparte de ser un documento y una herramienta clave para la gestión de proyectos, también es considerado como un instrumento muy utilizado dentro del sector empresarial, puesto que ayuda a aclarar que acciones realizar, donde deben realizarse y por qué es necesario que dichas acciones se ejecuten en una empresa, es decir, una vez diagnosticado las debilidades de lo que se pretende estudiar se plantea estrategias direccionadas a mejorar las deficiencias

encontradas. Por lo tanto, un plan de seguimiento ayuda a una empresa a potencializar los conocimientos de los trabajadores, conllevando a su crecimiento tanto personal como también profesional, además, permitiendo el cumplimiento de los objetivos establecidos por parte de la empresa, con efectos de fomentar el mejor funcionamiento de la misma (Jiang, 2016).

#### *1.3.1.2 ¿Por qué crear un plan de seguimiento?*

Jiang (2016) argumenta que, en el ámbito organizacional, tener a todos los “colaboradores interesados en el plan de seguimiento alineara a todos los que están de tras hacia los que están adelante, con el fin de tomar una retrospectiva completa, así como para informar la toma de decisiones en el futuro” (párr.6).

Definitivamente seguir un plan de seguimiento ayuda alentar al equipo de trabajo, a tomar conciencia y pensar en las interrogantes de su centro de trabajo y aportar ideas de cómo solucionar dicha problemática. Además, si una organización piensa innovar un producto o lanzar un nuevo producto y/o servicio, el trabajador ayudara a establecer los objetivos para el cumplimiento del mismo.

#### *1.3.1.3 Importancia de un plan de seguimiento de mejora continua.*

Según el Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano (MOPTVDU, 2016) señala que “es importante, puesto que permite conocer el comportamiento de un individuo en un determinado tiempo, valorando en conjunto rendimientos, comportamientos y actitudes en el desempeño de su cargo y el cumplimiento de sus actividades asignadas” (p.9).

El plan de seguimiento en cualquier empresa es importante, puesto que su desarrollo permite conocer las debilidades de los colaboradores evaluados, y en base a ello diseñar estrategias direccionadas a su mejora con el propósito de que los objetivos empresariales no presenten dificultades en su cumplimiento.

#### *1.3.1.4 Condiciones previas al proceso de seguimiento de mejora continua.*

Medina (2016) argumenta, el plan de seguimiento de la mejora continua está alineado a la variable que va a medir. En el presente estudio estará alineado al desempeño laboral y para su correcta implementación es necesario considerar los siguiente:

- a) Análisis de los resultados obtenidos.
- b) Identificar los factores deficientes o que debilitan al trabajador.
- c) Identificar correctamente las debilidades del evaluado, para propiciar las acciones direccionadas a su mejora.

El proceso para dar seguimiento a los resultados obtenidos se dará mediante un instrumento, cuyo responsable será la dirección de la unidad, con el objetivo de fortalecer los resultados posteriores de la evaluación, estableciendo acciones correctivas a cada debilidad encontrada.

#### *1.3.1.5 Descripción del instrumento.*

Medina (2016) señala, que el “instrumento está sintetizado con los factores de la variable que será medida” (p.37).

El instrumento es de manera descriptiva sintetizada por los factores o dimensiones del desempeño laboral, donde se describirá las características deficientes de los colaboradores, seguido se describirán las estrategias que permitirán mejorar dichas debilidades y el plazo de ejecución.

#### *1.3.1.6 Factores de seguimiento durante el proceso.*

Jiang (2016) argumenta que “los factores son aquellos determinados en la evaluación”, es decir, las dimensiones de la variable desempeño laboral. Por lo tanto, con las dimensiones se obtendrá las debilidades de los colaboradores, a las mismas que se aplicará el plan de seguimiento con el propósito de lograr su fortalecimiento.

### *1.3.1.7 Dimensiones del plan de seguimiento.*

#### *1.3.1.7.1 Datos generales.*

Jiang (2016) indica que es la “etapa donde el evaluado y el evaluador deben llenar correctamente el indicador de la información que se requiere, como nombre y apellidos, cargo y fecha” (p.146). Su indicador es Información.

#### *1.3.1.7.2 Descripción.*

Jiang (2016) indica que “de acuerdo a los resultados de la evaluación, describir las características que necesitan ser mejoradas de los evaluados” (p.146).

#### Indicador

Características: según Jiang (2016) indica que las características a considerar, son aquellas que presentan debilidades después de obtener los resultados de la evaluación.

#### *1.3.1.7.3 Acciones de mejora.*

Jiang (2016) indica, que es la etapa donde se puede “establecer las estrategias que se planteara como acción de mejora a las debilidades encontradas en el trabajador evaluado, es decir, se planteará una acción de mejora a cada debilidad” (p.147).

#### Indicador

Estrategias: según Jiang (2016) señala que, después de identificar las características que carecen de una mejora, se desarrollara las estrategias direcciones únicamente a fortalecer dicha debilidad, estas deben ser claras y objetivas para obtener resultados positivos.

#### *1.3.1.7.4 Tiempo de ejecución.*

Jiang (2016) indica, que en el cuarto paso se “determina el plazo correspondiente que se pretende lograr los resultados de la mejora por cada propuesta, pueden ser a corto plazo, mediano plazo o largo plazo” (p.147).

## Indicadores

Corto Plazo: los objetivos a corto plazo son aquellos que se pretende lograr antes de los 12 meses, así mismo es necesario ir analizando los resultados y aplicar acciones de mejora si es necesario, con el fin de no perder la vista hasta alcanzar el objetivo a largo plazo (Serra, 2015).

Mediano plazo: son aquellos objetivos que se determina lograr en un plazo no mayor a 5 años (Serra, 2015).

Largo plazo: el objetivo a largo plazo se cumple después de cumplir los objetivos a corto y mediano plazo, y este debe ser mayor a los 5 años (Serra, 2015).

### *1.3.1.7.5 Indicador del plazo alcanzado.*

Jiang (2016) señala, que “en esta etapa se determinará cual fue el nivel de cumplimiento obtenido durante el plan de mejora, estos niveles pueden ser tres; satisfactorio, aceptable y por mejorar” (p.147).

## Indicador

Cumplimiento de objetivos: según Jiang (2016) el cumplimiento de objetivos, como su propio nombre lo dice es cumplir con lo establecido en un determinado tiempo ya sea satisfactorio, aceptable y por mejorar.

### *1.3.1.7.6 Objetivos planteados.*

Jiang (2016) argumenta que en esta etapa se puede “determinar el objetivo que se pretende alcanzar con el plan de mejora, al fortalecer la debilidad” (p.147).

## Indicador

Proceso: según Jiang (2016) indica que procesos se deben seguir para alcanzar los objetivos planteados satisfactoriamente, es recomendable seguir lineamientos claros para lograr correctamente lo establecido.



#### *1.3.1.7.7 Metas a alcanzar.*

Jiang (2016) este paso hace “referencia a la meta que se pretende alcanzar, es decir, a cada debilidad del evaluado se aplicará una acción de mejora y que meta se va alcanzar con dicha acción de mejora” (p.147).

#### *1.3.1.7.8 Observaciones.*

Jiang (2016) es el último paso, pero no el menos importante, es la “etapa final donde se describirá alguna observación que se tenga al respecto, es decir, si los objetivos del plan se cumplieron satisfactoriamente o el resultado tiene alguna observación por subsanar” (p.148).

### **1.3.2. Desempeño laboral.**

#### *1.3.2.1 Definición.*

El desempeño laboral es un proceso donde el empleado o el trabajador tiende a desarrollar sus conocimientos, habilidades y destrezas de manera eficiente para cumplir con los objetivos establecidos por parte de la organización, para ello es necesario realizar una buena retroalimentación y la evaluación de manera frecuente en función al rendimiento de cada trabajador. Si bien es cierto, en el pasado las organizaciones solo se preocupaban por evaluar la manera de como el trabajador desarrollaba sus funciones asignadas día a día, pero hoy en día las empresas lo ven de una perspectiva diferente, es decir, se preocupan más por el servicio y/o producto que van a ofrecer con el propósito de satisfacer al cliente externo, ya que con el pasar del tiempo las necesidades son más difícil de satisfacer, es por ello que requieren de mayor información para potenciar el conocimiento del empleado y de esa manera mejorar su rendimiento laboral (Robbins y Judge, 2015, p. 555).

#### *1.3.2.2 Método de evaluación del desempeño laboral.*

Según Robbins y Judge (2015), existen tres métodos para evaluar el desempeño laboral, métodos de comportamiento, escalas gráficas de calificación y métodos de resultados.

### *1.3.2.3 Método de escalas graficas de calificación.*

Robbins y Judge (2015) señalan que consiste en medir las características que tiene el trabajador en su área de trabajo, este método se mide a través de las dimensiones que se detallan a continuación:

#### *1.3.2.3.1 Dimensiones del desempeño laboral.*

Según Robbins y Judge (2015), mencionaron que las dimensiones que conforman el desempeño laboral son cinco: conocimiento del trabajo, iniciativa, aplicación, calidad del trabajo y volumen de trabajo.

##### a) Conocimiento del trabajo

El desempeño laboral tiene como primera dimensión al “conocimiento del trabajo”, donde el trabajador o empleado tiene la capacidad de conocer las metas y objetivos que son establecidos por parte de la empresa, por otro lado, tiene que conocer cuál es el procedimiento correcto para desarrollar sus funciones asignadas y las mismas que tienen que estar direccionadas a alcanzar los objetivos de la empresa (Robbins y Judge, 2015, p. 556).

##### Indicador

Nivel de trabajo eficiente: Este indicador consiste en medir el trabajo que realiza el empleado, es decir, si este consigue lograr los objetivos establecidos con los recursos designados o incluso con menos recursos, pero siempre y cuando se logre el mismo objetivo (Cerrón, 2018, p. 31).

##### b) Iniciativa

Es uno de los factores más importantes en el trabajo y es ideal que el trabajador cuente con esta cualidad, puesto que le permite tomar decisiones ante cualquier problema que se presente en su centro de trabajo e incluso para anticiparse ante sus compañeros de trabajo ya sea a través de una reunión, tomando decisiones o también actuando (Robbins y Judge, 2015, p. 556).

#### Indicador

Creatividad en soluciones: según Uden, Hadzima, y Ting (2018) es una “habilidad del trabajador que designa la aptitud para desarrollar alternativas de soluciones ante cualquier problema” (p.317).

#### c) Aplicación

Según Saldaña (2018), la dimensión de la aplicación se define como "la atención, aceptación y aplicación de diferentes recomendaciones diarias que pueden mostrarse a los trabajadores, quienes pueden hacer recomendaciones basadas en sus propios objetivos" (p. 23).

#### Indicador

Flexibilidad: es un factor fundamental dentro de las organizaciones, puesto que se puede ver cuál es el nivel de cambios que el trabajador acepta en su centro de trabajo. Dentro de las empresas surgen ideas, nuevos proyectos y se dan grandes cambios, donde es necesario que el trabajador tenga la capacidad de aceptar dichos factores sin afectar su desempeño laboral (Robbins y Judge, 2015, p. 557).

#### d) Calidad de trabajo

Saldaña (2018) señaló: "Cuando los trabajadores preservan cuidadosamente las diversas actividades y funciones especificadas en la empresa para lograr los objetivos establecidos, pueden mantener la calidad del trabajo" (p. 23).

#### Indicador

Metodología para la calidad de trabajo: es los procesos o lineamientos que sigue el trabajador para la correcta ejecución de sus actividades, además permite que se relacione con los procesos que establece la empresa para el desarrollo de cada función (Saldaña, 2018, p.23).

#### e) Volumen de trabajo

Es la cantidad de actividades que son asignadas a un área de trabajo, donde el trabajador desarrolla sus funciones, y estas actividades no deben generar dificultades para que el trabajador continúe con el cumplimiento de sus funciones (Robbins y Judge, 2015, p. 558).

#### Indicador

Productividad: es los resultados de la eficiencia que tiene el trabajador en el desarrollo de sus funciones hasta el cumplimiento de los objetivos planteados e incluso puede superar lo establecido. (Robbins y Judge, 2015, p. 558).

##### *1.3.2.4 Métodos conductuales.*

Robbins y Judge (2015) argumentan que en este método se puede percibir las acciones o procedimientos que sigue el trabajador para desarrollar sus funciones asignadas en su respectiva área, al mismo tiempo nos evidencia que el trabajador podrá retroalimentarse por sí mismo, con el fin de mejorar su desempeño laboral y desarrolle sus funciones de manera más eficiente.

##### *1.3.2.5 Método de resultados.*

Robbins y Judge (2015) señalan que este método se mide por los objetivos logrados por parte del trabajador en su área de trabajo, el mismo que permite hacerle sentir comprometido con sus actividades y con los objetivos de la organización.

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿De qué manera la aplicación del plan de seguimiento logrará la mejora continua del desempeño laboral en la unidad de Administración - II Macro Región Policial Lambayeque, 2019?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

La importancia de esta investigación está en la información misma que se logró obtener, porque ésta podrá ser utilizada para facilitar la toma de decisiones de la Unidad de

Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, y además para buscar mejorar el desempeño laboral, puesto que viene atravesando conflictos con los colaboradores y evidencian un desempeño no aceptable para la institución. Por lo tanto, la investigación se desarrolla para dar solución a la problemática de la entidad ya mencionada.

Un estudio de investigación puede justificarse de diferentes enfoques, sin embargo Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2014), puede ser “teóricas, metodológicas y sociales” (p. 164).

La presente investigación tiene **justificación teórica** ya que se fundamenta en los conceptos y teorías de Jiang (2016) respecto al plan de seguimiento, que sostiene que “un plan de seguimiento es un documento que toda empresa utiliza, y sirve como herramienta de gestión de proyectos y como documento de referencia” (párr.1). y los conceptos y teorías de Robbins y Judge (2015) para fundamentar la variable desempeño laboral, sostienen que es un proceso donde el empleado o el trabajador tiende a desarrollar sus conocimientos, habilidades y destrezas de manera eficiente para cumplir con los objetivos establecidos por parte de la organización, para ello es necesario realizar una buena retroalimentación y la evaluación de manera frecuente en función al rendimiento de cada trabajador. (p. 555). de esta manera se sustenta la investigación de manera teórica, además se consideró a otros autores que realizaron estudios sobre las dimensiones de la mejora continua y desempeño laboral, lo cual permitió complementar el presente estudio.

Tiene **justificación metodológica**, puesto que este estudio se fundamenta en un tipo cuantitativa aplicada con un diseño pre experimental, así mismo el método utilizado será el inductivo, para la recolección de datos se hará uso de técnicas como la encuesta y de instrumentos como el cuestionario para obtener la información de la muestra, de esta manera se realizará la metodología de toda la investigación. Además, servirá como aporte para las futuras investigaciones que se realicen con las mismas variables y con una problemática similar.

Tiene **justificación social**, puesto que se aporta un plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral, el mismo que puede servir para entidades o instituciones que se desarrollan en el mismo rubro o afines, dando la oportunidad de hacer uso a dicho plan con el propósito de que este pueda brindar resultados positivos.

## **1.6. Hipótesis**

El plan de seguimiento logra la mejora continua del desempeño laboral en la unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general.**

Aplicar un plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019.

### **1.7.2. Objetivos específicos.**

Diagnosticar los factores que afectan el desempeño laboral en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019.

Diseñar un plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019.

Validar el plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

## **2.1. Tipo y Diseño de Investigación**

### **2.1.1. Tipo de la investigación.**

La presente investigación es de tipo **aplicada** puesto que se plantea una hipótesis de trabajo para resolver la problemática de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque. Además, a través del cuestionario obtendremos los resultados requeridos.

Ñaupas., et al (2014) argumentan que un estudio de enfoque cuantitativo es aquel que busca ser medido a través de un cuestionario, lo que permitirá que los resultados se analicen cuantitativamente.

Así mismo es explicativa, porque según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) argumentan que una investigación de alcance explicativo es aquella busca establecer y explicar las causas de un fenómeno. En este caso, se explicarán las causas o los factores que no permiten desarrollar un mejor desempeño laboral dentro de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque.

### **2.1.2. Diseño de la investigación.**

Hernández., et al (2014) señalan que la investigación de diseño pre experimental, tiene como finalidad administrar un estímulo a un grupo. Para ello es necesario que se realice una pre prueba y en base a ello se aplica un estímulo y posterior a ello se aplica una post prueba denominada también como post test.

El diseño del presente estudio es pre experimental por utilizar un solo grupo (G), al mismo que se le aplicará una pre prueba  $O_1$ , después de ello se aplicará un cronograma de actividades y posteriormente poder aplicar una post prueba ( $O_2$ ) dando como resultado la información necesaria para contrastar la hipótesis de trabajo. Se plantea el siguiente esquema:



$$\boxed{\mathbf{G: O_1 X O_2}}$$

Donde:

**G:** Objeto de estudio

**O<sub>1</sub>** Desempeño laboral

**X** Plan de seguimiento para la mejora continua

**O<sub>2</sub>** Desempeño laboral

## 2.2. Variables, Operacionalización

**Tabla 1**

*Definiciones de Variables*

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>
<b>Independiente</b>	Jiang (2016) sostiene que, “un plan de seguimiento es un documento que toda empresa utiliza, y sirve como herramienta de gestión de proyectos y como documento de referencia” (párr.1).
Plan de seguimiento	
<b>Dependiente</b>	El desempeño laboral es un proceso donde el empleado o el trabajador tiende a desarrollar sus conocimientos, habilidades y destrezas de manera eficiente para cumplir con los objetivos establecidos por parte de la organización, para ello es necesario realizar una buena retroalimentación y la evaluación de manera frecuente en función al rendimiento de cada trabajador (Robbins y Judge, 2015, p. 555).
Desempeño laboral	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2***Operacionalización de variable independiente*

Variable					
Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento	
Plan de seguimiento	Datos generales	Información			
	Descripción	Características			
	Acciones de Mejora	Estrategias			
	Tiempo de ejecución		Corto Plazo		Guía de Observación/ Observación
			Mediano plazo		
			largo plazo		
	Indicador del plazo alcanzado	Cumplimiento de objetivos			
Objetivos planteados	Proceso				
Metas	Acción de mejora				
	Observación				

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3***Operacionalización de variable dependiente*

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Desempeño laboral	Conocimiento del trabajo	Nivel de trabajo eficiente	1, 2, 3, 4	Encuesta y cuestionario
	Iniciativa	Creatividad en soluciones	5, 6, 7, 8	
	Aplicación	Flexibilidad	9, 10, 11, 12	
	Calidad del trabajo	Metodología para la calidad	13, 14, 15, 16	
	Volumen de trabajo	Productividad	17, 18, 19	

Fuente: Elaboración propia

## **2.3. Población y Muestra**

### **2.3.1. Población.**

De acuerdo con Hernández., et al (2014), definen a la población como un conjunto de casos que tienen características o peculiaridades comunes, así mismo esta población es sometida a investigación para los fines necesarios.

Para la presente investigación, la población está conformada por 50 efectivos (as) que desarrollan sus actividades en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque.

### **2.3.2. Muestra**

Para obtener la muestra, no es necesario aplicar fórmula para extraer una muestra de la mencionada población, se considera a los 50 efectivos (as) como muestra.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica.**

La técnica que se utilizará será la encuesta ya que es la técnica por excelencia de la investigación cuantitativa, la cual estará dirigida a los efectivos (as) que laboran en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque con el fin de poder recolectar la información que se requiere para la presente investigación.

La encuesta incluye el uso de un sistema de reactivos estandarizados que brinda la oportunidad de obtener información sobre una muestra representativa de sujetos por escrito; el objetivo de la encuesta es recopilar datos sobre actitudes individuales (Del Cid et al., 2015, p.85).

#### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.**

En el presente estudio se utilizará, el cuestionario el cual consta de 19 preguntas basadas en la operabilidad de las variables, de esta manera puede construir sobre los indicadores sugeridos para que los empleados puedan responder y obtener información sobre el desempeño del trabajo laboral en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque.

Según DEL CID et al. (2015), Los reactivos del cuestionario son una serie de preguntas formales a través de las cuales se puede recopilar información (p.109).

La escala de medición utilizada será la escala Likert, que consiste en una medición de actitudes humanas.

Esta escala fue propuesta por Rengis Likert. El propósito es medir las actitudes y valores de un grupo de personas con base en las variables del estudio. Las escalas de valor de todas las preguntas son las mismas, divididas en cinco rangos, que van de positivo, Neutral a negativo (García, Aguilera y Castillo, 2014).

#### **2.4.3. Validez.**

Según Hernández., et al (2014), definen la validez como "la medida en que un cuestionario realmente mide una variable a medir" (p.200).

En la presente investigación se dará a través de la aprobación de los expertos, los mismos que validarán la encuesta antes de su implementación.

*Escala de valores*

*-1 a 0: No es confiable*

*0,01 a 0,49: Baja confiabilidad*

*0,5 a 0,75: Moderada confiabilidad*

*0,76 a 0,89: Fuerte confiabilidad*

*0,9 a 1: Alta confiabilidad*

Juicio de expertos: para la validación del instrumento diseñado en el presente estudio, se realizará el juicio a expertos de cinco personas, los cuales serán, un metodólogo, un estadístico y tres especialistas.

**Tabla 4**

*Validación de expertos*

<b>Validación de cuestionario según expertos (Validez de contenido)</b>		
Experto N°1: Mg. Gonzáles Hidalgo Carlos Daniel	19/19	1
Experto N°2: Dr. Mego Núñez Onésimo	19/19	1
Experto N°3: Dr. Mendiburú Rojas Augusto Franklin	17/19	0.89
Experto N°4: Dr. Merino Núñez Mirko	19/19	1
Experto N°5: Mg. García Yovera Abraham	19/19	1
		4.89/5 <b>0.98</b>

Fuente: Elaboración propia

#### **2.4.4. Confiabilidad.**

Según Hernández., et al (2014), la confiabilidad es "la medida en que los instrumentos producen resultados consistentes y coherentes" (p. 200).

Se dará por el método Alfa de Cronbach, de esta manera se obtendrá la confiabilidad del instrumento, a través, de la estadística.

**Tabla 5**

*Estadísticas de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.814	19

Fuente: Programa SPSS V.25

En la tabla anterior se puede observar, que el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach se sitúa en la categoría 0,76 a 0,89 demostrando fuerte confiabilidad por aproximarse a la unidad. Por lo tanto, podemos decir que la aplicación del instrumento es confiable.

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

Para el procedimiento de análisis de datos se utilizará el programa Microsoft Excel y el paquete estadístico SPSS versión 25.0, los mismos que permitirán la tabulación de los datos obtenidos por el cuestionario que se aplicará a los efectivos (as) que laboran en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, de tal manera que los resultados se establecerán en tablas y figuras estadísticas, así mismo los resultados obtenidos serán analizados de acuerdo a las interrogantes planteadas en el instrumento.

## **2.6. Aspectos éticos**

De acuerdo al informe Belmont (1979) “Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación” los criterios éticos son tres, los mismos que se detallan a continuación:

**Respeto:** a todos los participantes se les informará cuál es el objetivo del instrumento que se estará aplicando, además la identidad de los participantes será protegida, puesto que no se solicitará datos personales en el instrumento de investigación.

**Beneficencia:** se respetará la decisión de todos los participantes y su participación será de manera voluntaria, además se protegerá el bienestar físico, psicológico y social del participante.

**Justicia:** el reclutamiento y la selección de los participantes se realizará de manera justa y equitativa.

## **2.7. Criterios de Rigor Científico**

Noreña, Moreno, Rojas, y Rebolledo (2012) argumentan que, en una investigación se debe considerar los siguientes criterios de rigor científico:

### **2.7.1. Credibilidad.**

Se utilizará este criterio, puesto que la información obtenida por parte de la investigación, representa una aproximación hacia la problemática que atraviesa la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque.

### **2.7.2. Consistencia.**

Puesto que no se será posible realizar una replicabilidad como la presente investigación, además se demostrará como se ha obtenido los resultados para la investigación y el aporte para la solución de la problemática.

### **2.7.3. Reflexividad.**

Hace referencia a los resultados que se obtendrá con la investigación, demostrando que la información es verdadera, además se tendrá como evidencia la validación del instrumento respectivamente.



## **III. RESULTADOS**

### 3.1. Resultados de Tablas y gráficos

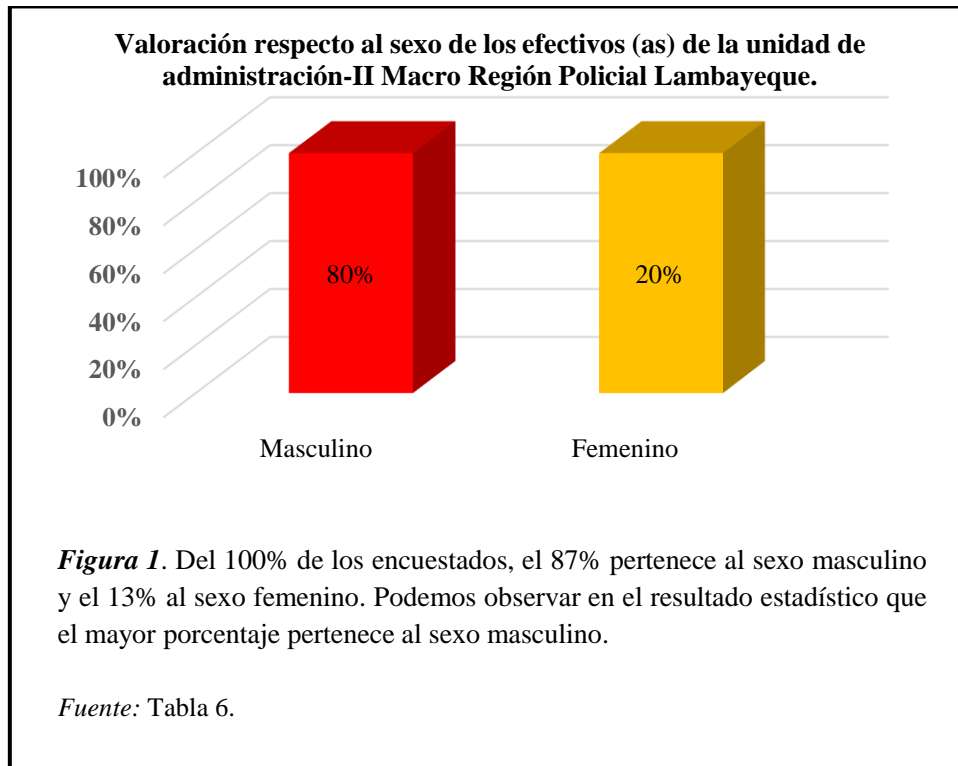
#### 3.1.1. Resultados del Pre – test.

**Tabla 6**

*Valoración respecto al sexo de los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque*

Categorías	n	%
Masculino	40	80%
Femenino	10	20%
Total	50	100%

*Fuente:* Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

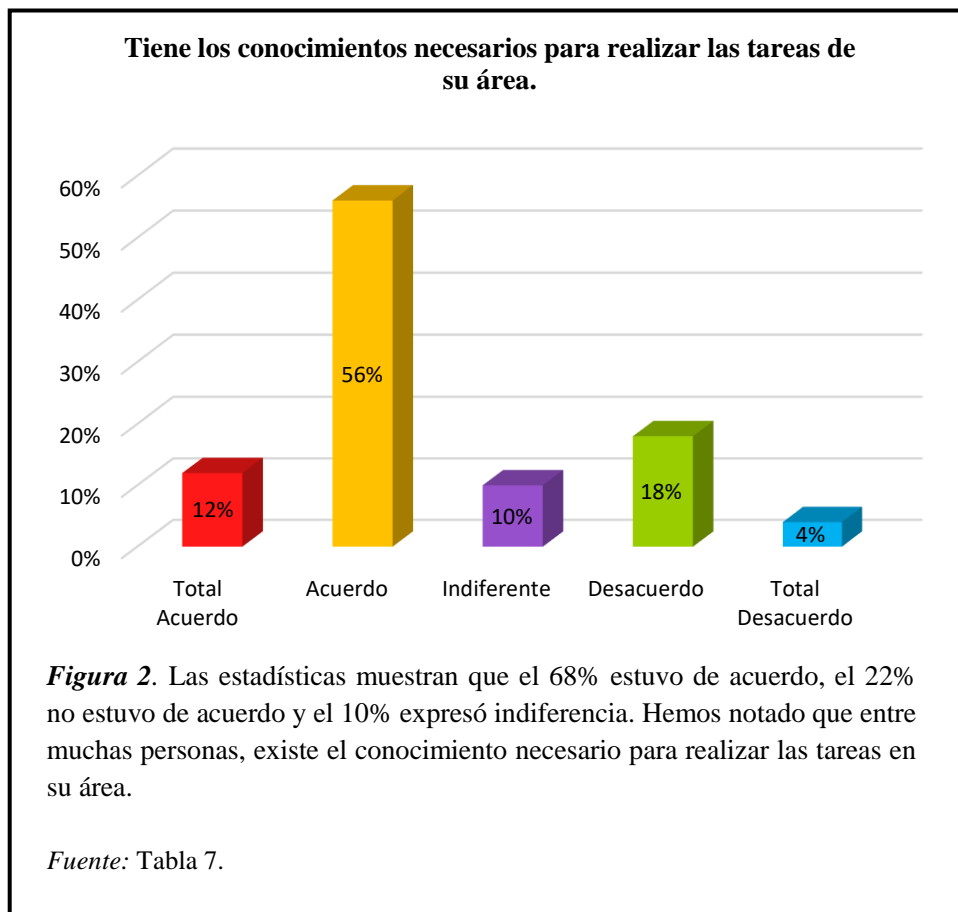


**Tabla 7**

*Tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas de su área*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	6	12%
Acuerdo	28	56%
Indiferente	5	10%
Desacuerdo	9	18%
Total Desacuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

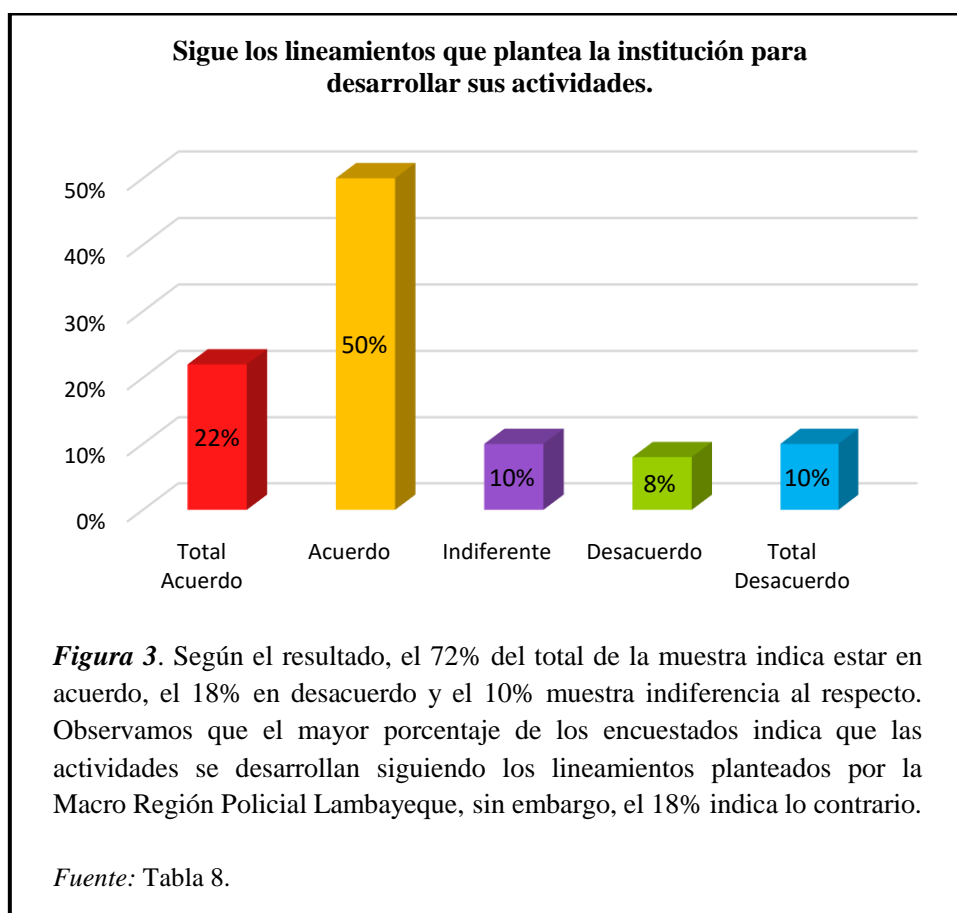


**Tabla 8**

*Sigue los lineamientos que plantea la institución para desarrollar sus actividades*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	11	22%
Acuerdo	25	50%
Indiferente	5	10%
Desacuerdo	4	8%
Total Desacuerdo	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

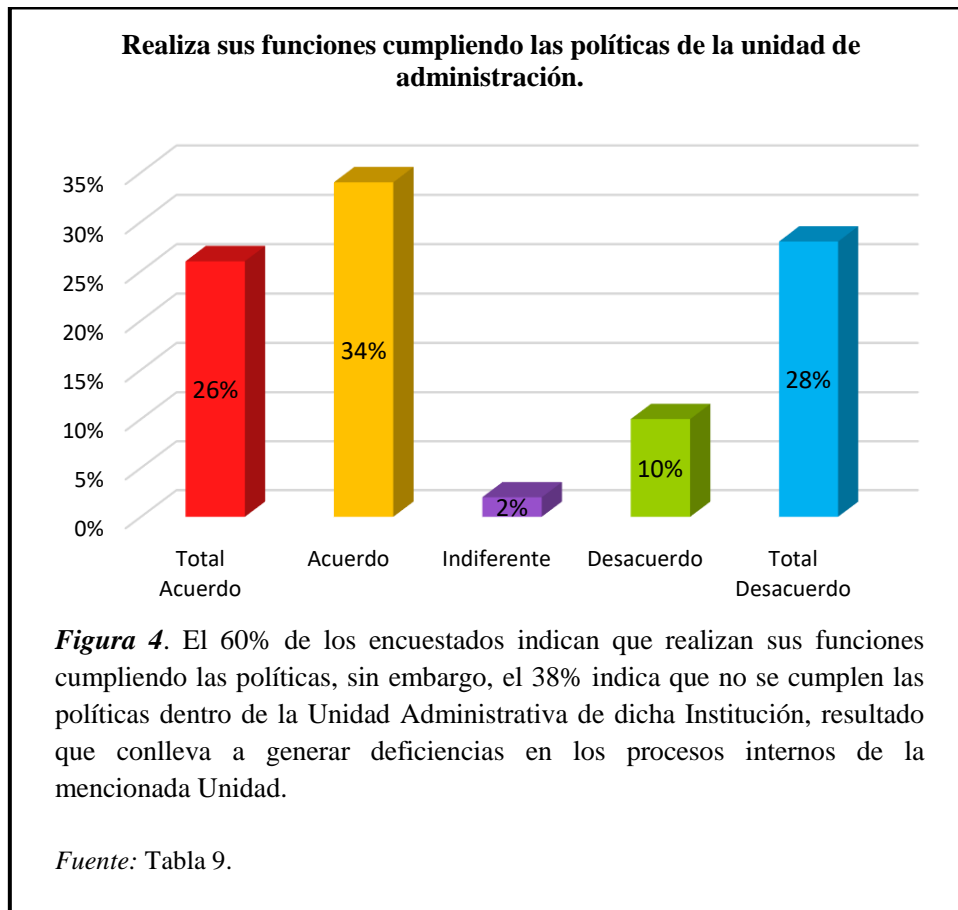


**Tabla 9**

*Realiza sus funciones cumpliendo las políticas de la unidad de administración*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	13	26%
Acuerdo	17	34%
Indiferente	1	2%
Desacuerdo	5	10%
Total Desacuerdo	14	28%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

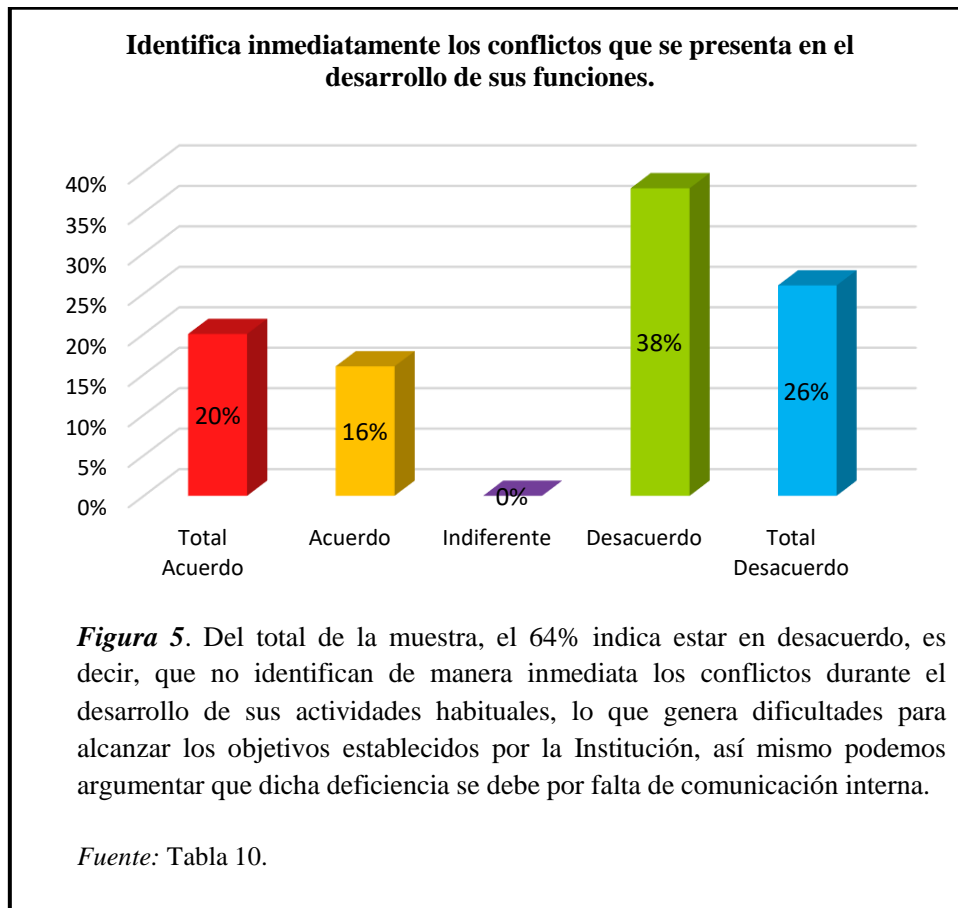


**Tabla 10**

*Identifica inmediatamente los conflictos que se presenta en el desarrollo de sus funciones*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	10	20%
Acuerdo	8	16%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	19	38%
Total Desacuerdo	13	26%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

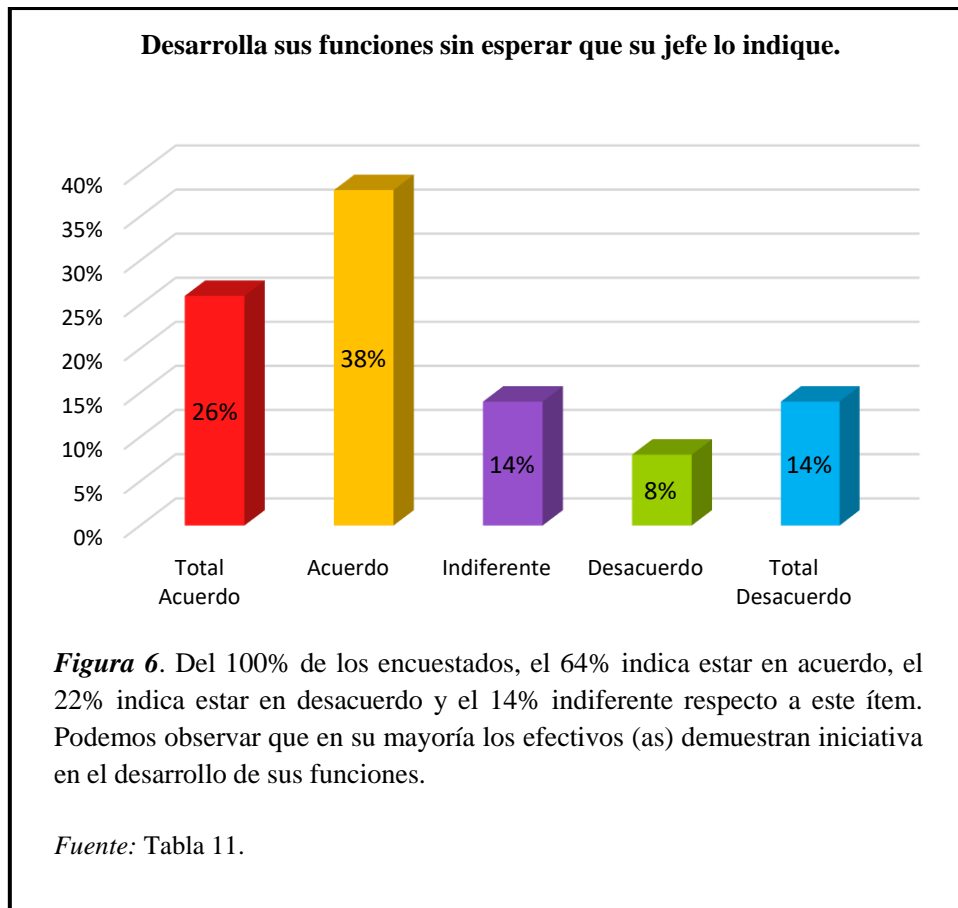


**Tabla 11**

*Desarrolla sus funciones sin esperar que su jefe lo indique*

Categorías	N	%
Total Acuerdo	13	26%
Acuerdo	19	38%
Indiferente	7	14%
Desacuerdo	4	8%
Total Desacuerdo	7	14%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

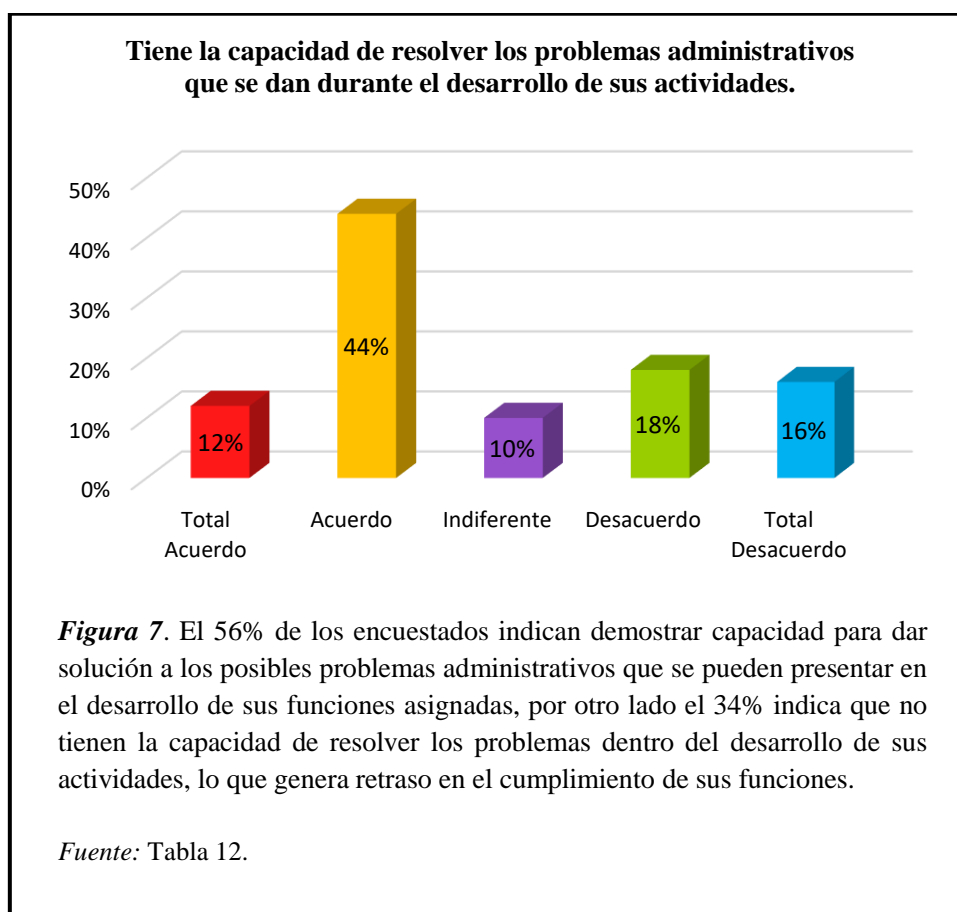


**Tabla 12**

*Tiene la capacidad de resolver los problemas administrativos que se dan durante el desarrollo de sus actividades*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	6	12%
Acuerdo	22	44%
Indiferente	5	10%
Desacuerdo	9	18%
Total Desacuerdo	8	16%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.



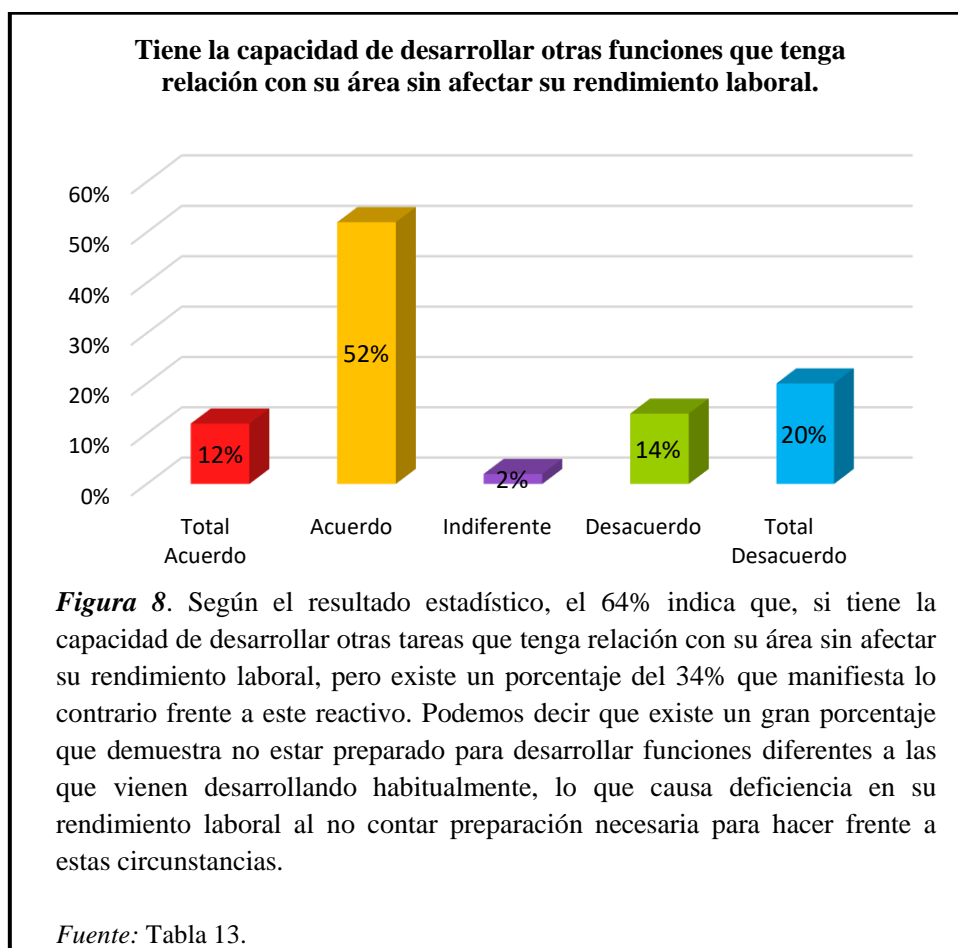


**Tabla 13**

*Tiene la capacidad de desarrollar otras funciones que tenga relación con su área sin afectar su rendimiento laboral*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	6	12%
Acuerdo	26	52%
Indiferente	1	2%
Desacuerdo	7	14%
Total Desacuerdo	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

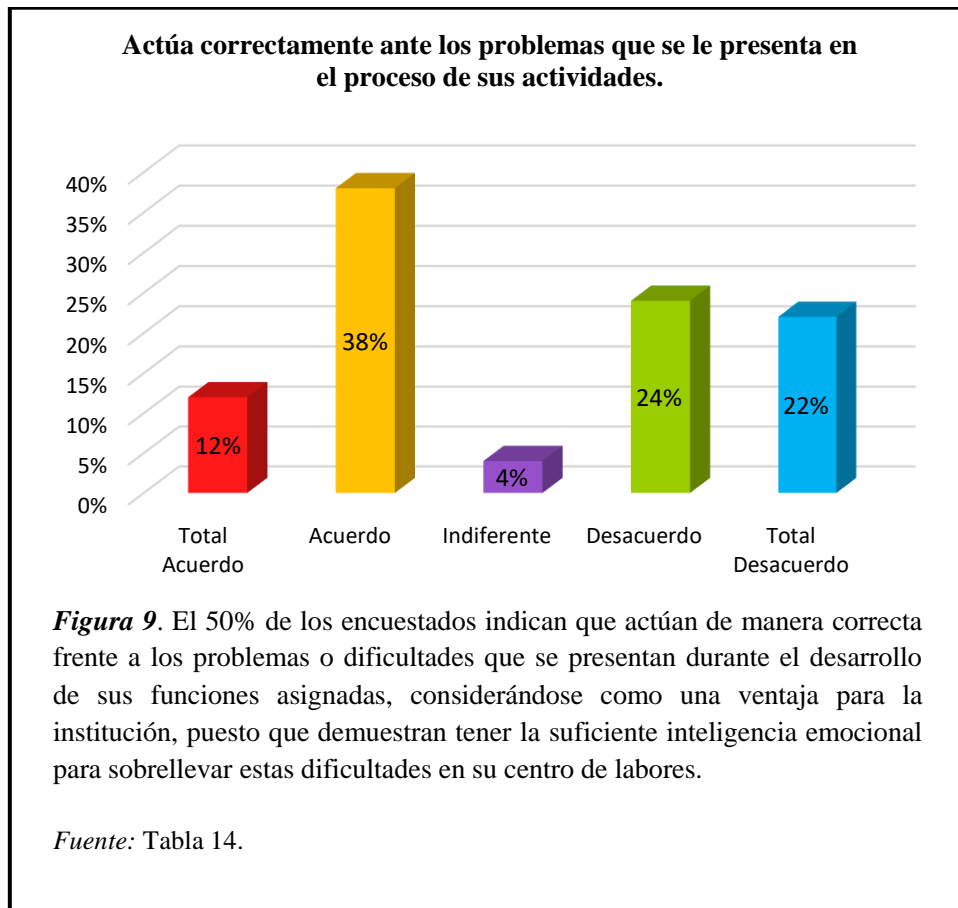


**Tabla 14**

*Actúa correctamente ante los problemas que se le presenta en el proceso de sus actividades*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	6	12%
Acuerdo	19	38%
Indiferente	2	4%
Desacuerdo	12	24%
Total Desacuerdo	11	22%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

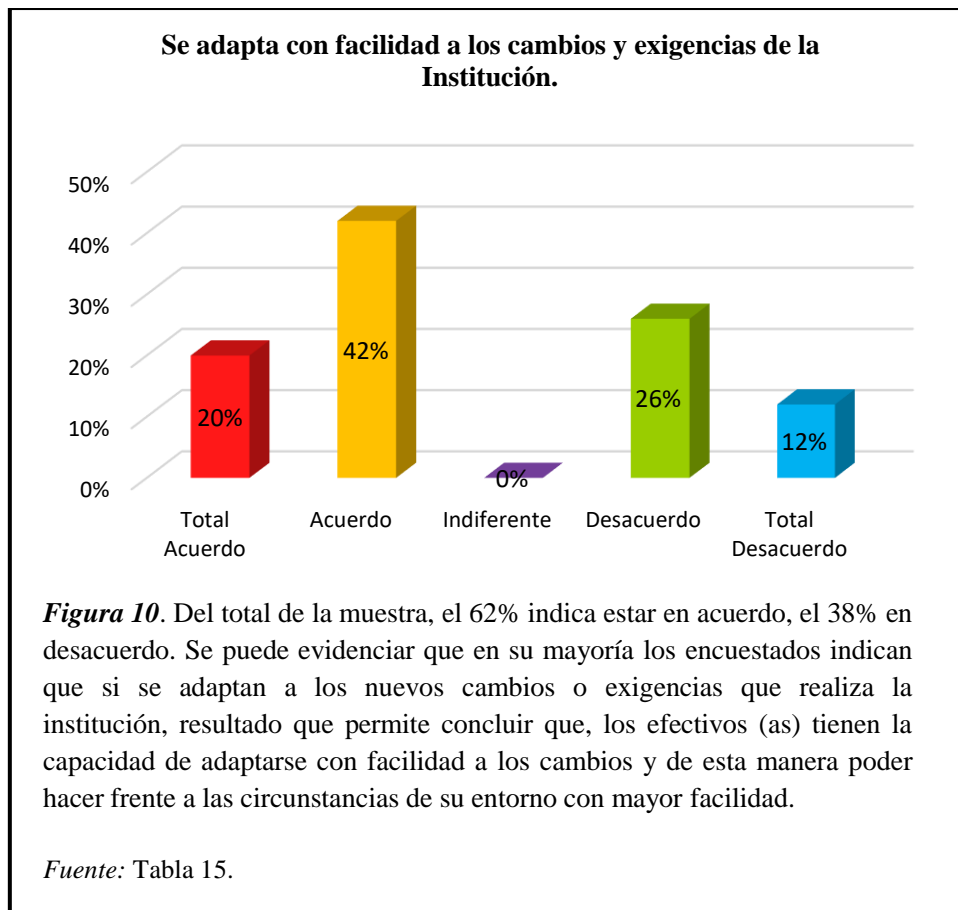


**Tabla 15**

*Se adapta con facilidad a los cambios y exigencias de la Institución*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	10	20%
Acuerdo	21	42%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	13	26%
Total Desacuerdo	6	12%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

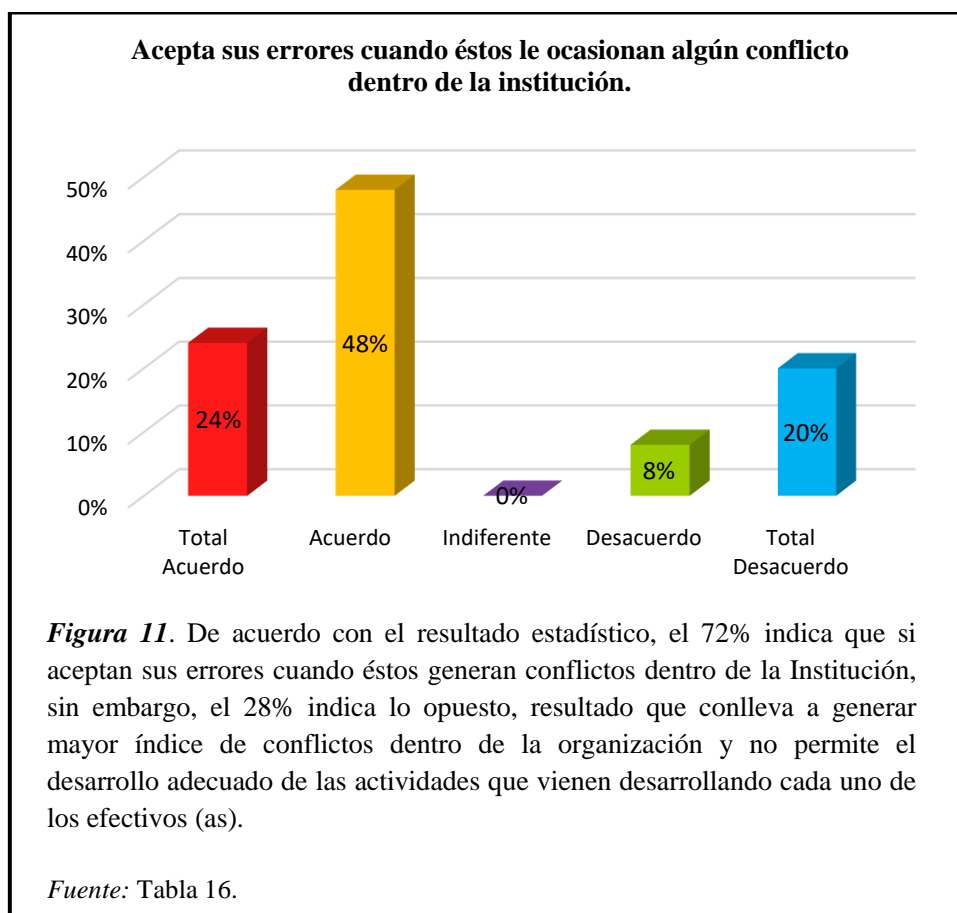


**Tabla 16**

*Acepta sus errores cuando éstos le ocasionan algún conflicto dentro de la institución*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	12	24%
Acuerdo	24	48%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	4	8%
Total Desacuerdo	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

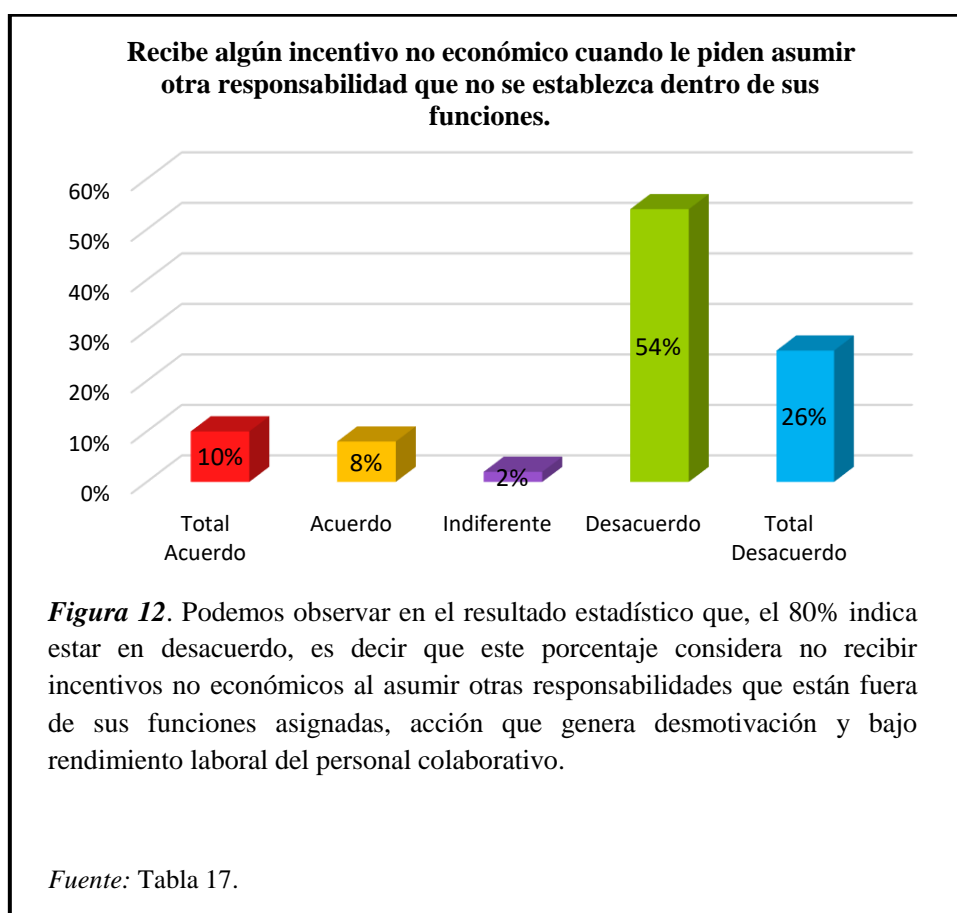


**Tabla 17**

*Recibe algún incentivo no económico cuando le piden asumir otra responsabilidad que no se establezca dentro de sus funciones*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	5	10%
Acuerdo	4	8%
Indiferente	1	2%
Desacuerdo	27	54%
Total Desacuerdo	13	26%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

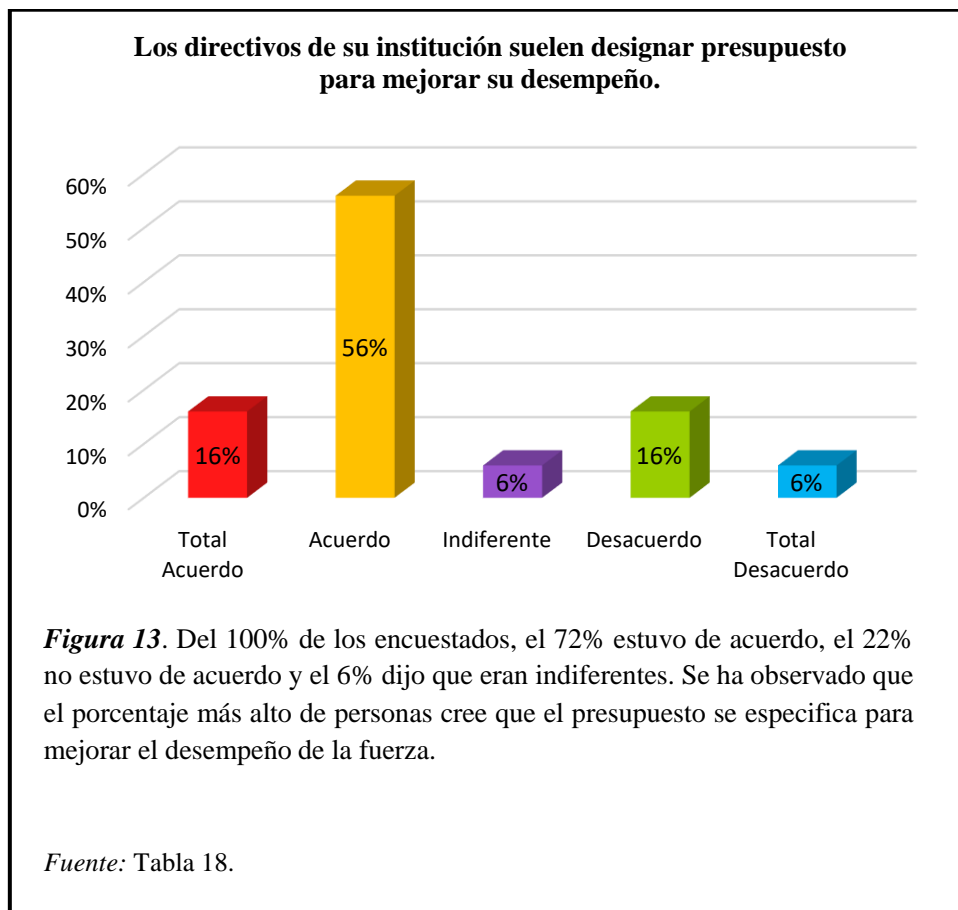


**Tabla 18**

*Los directivos de su institución suelen designar presupuesto para mejorar su desempeño*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	8	16%
Acuerdo	28	56%
Indiferente	3	6%
Desacuerdo	8	16%
Total Desacuerdo	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

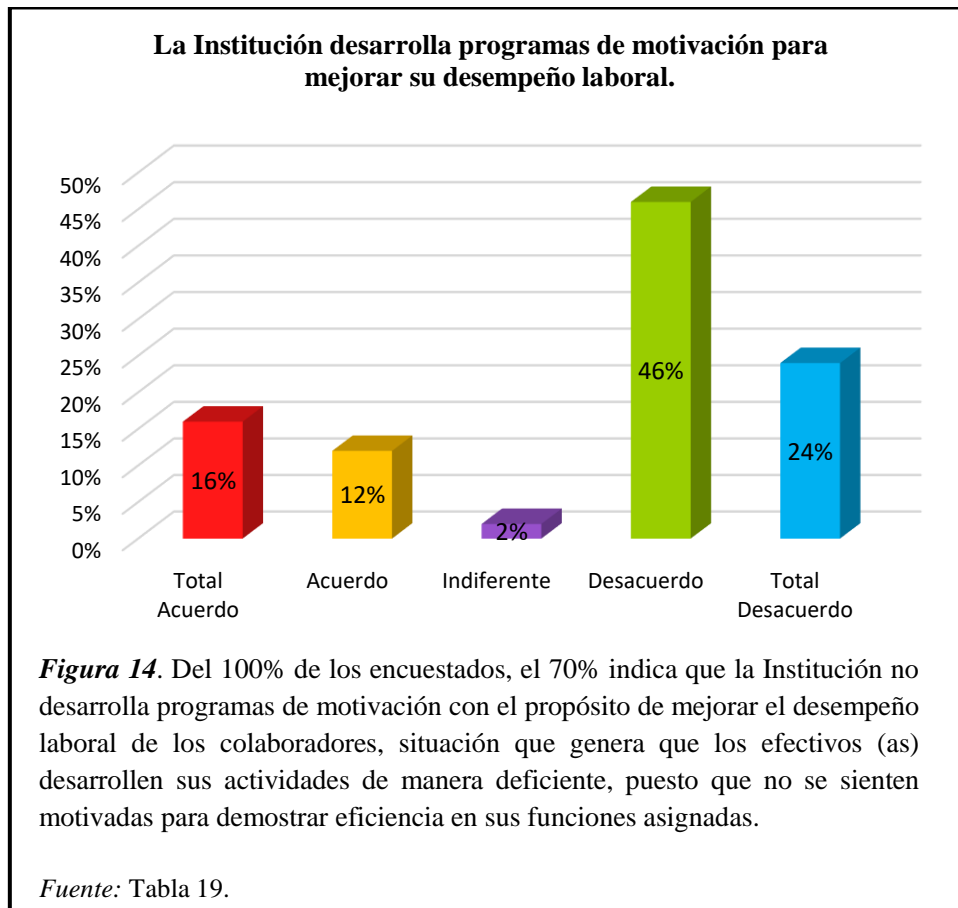


**Tabla 19**

*La Institución desarrolla programas de motivación para mejorar su desempeño laboral*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	8	16%
Acuerdo	6	12%
Indiferente	1	2%
Desacuerdo	23	46%
Total Desacuerdo	12	24%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

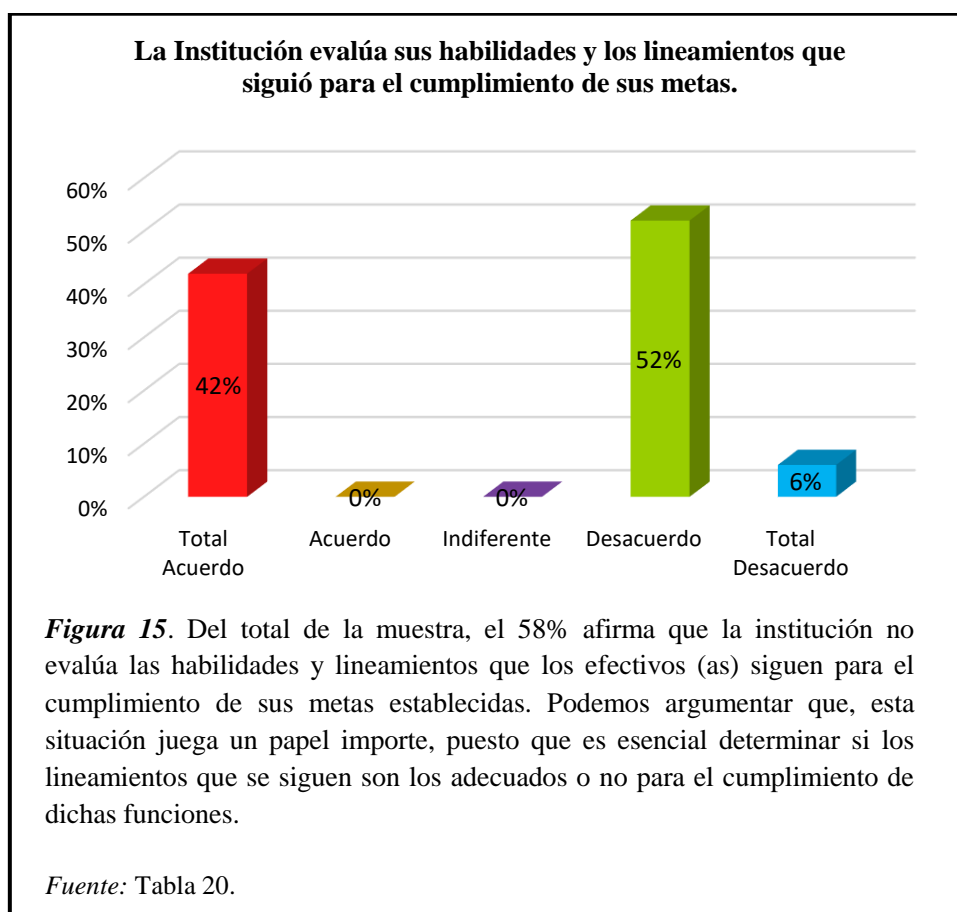


**Tabla 20**

*La Institución evalúa sus habilidades y los lineamientos que siguió para el cumplimiento de sus metas*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	21	42%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	26	52%
Total Desacuerdo	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.



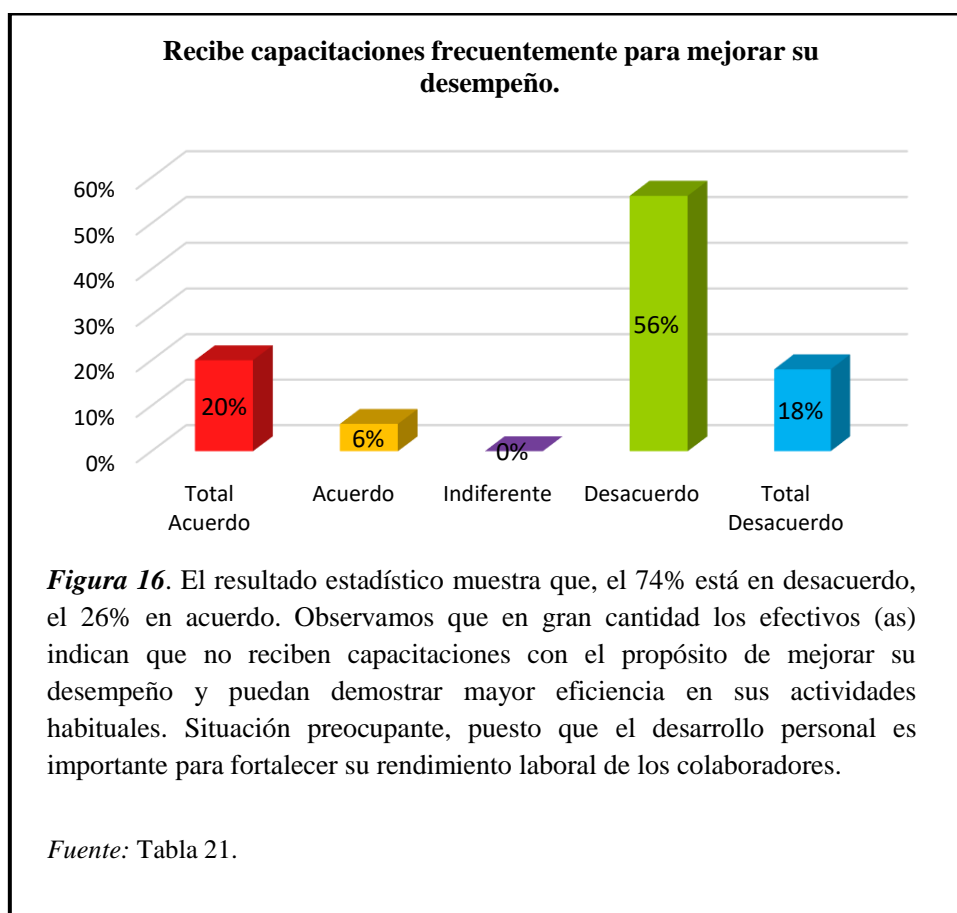


**Tabla 21**

*Recibe capacitaciones frecuentemente para mejorar su desempeño*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	10	20%
Acuerdo	3	6%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	28	56%
Total Desacuerdo	9	18%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

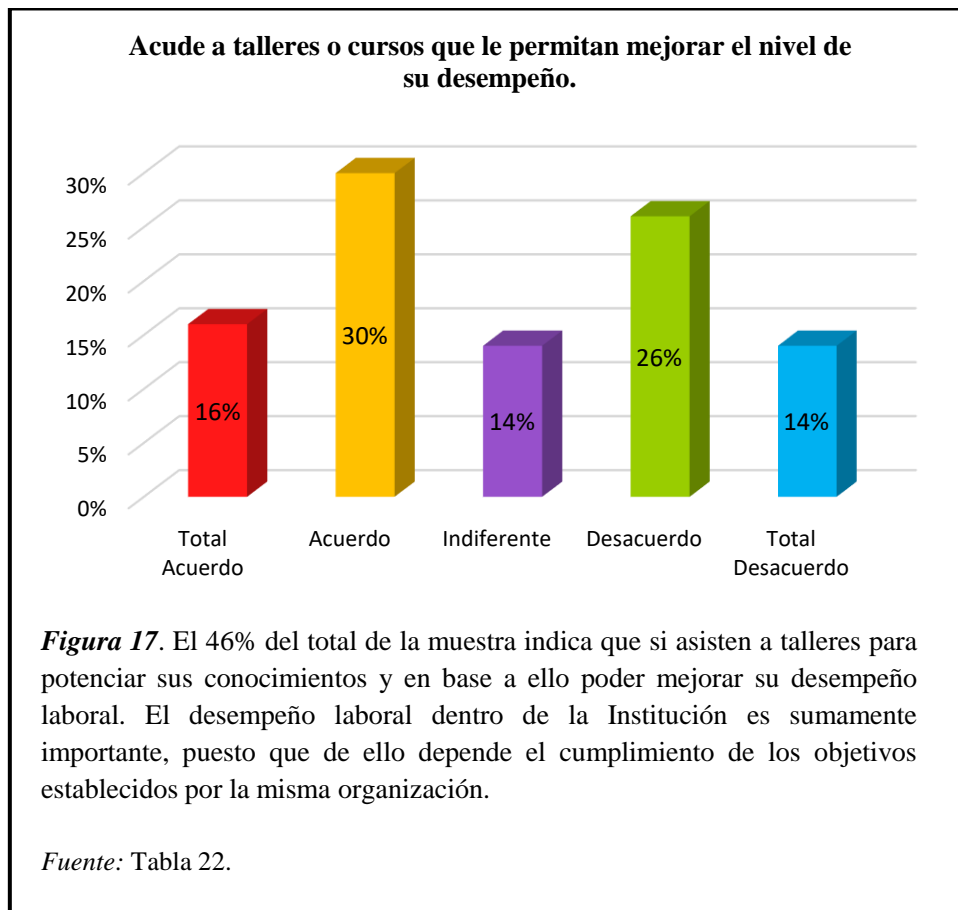


**Tabla 22**

*Acude a talleres o cursos que le permitan mejorar el nivel de su desempeño*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	8	16%
Acuerdo	15	30%
Indiferente	7	14%
Desacuerdo	13	26%
Total Desacuerdo	7	14%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

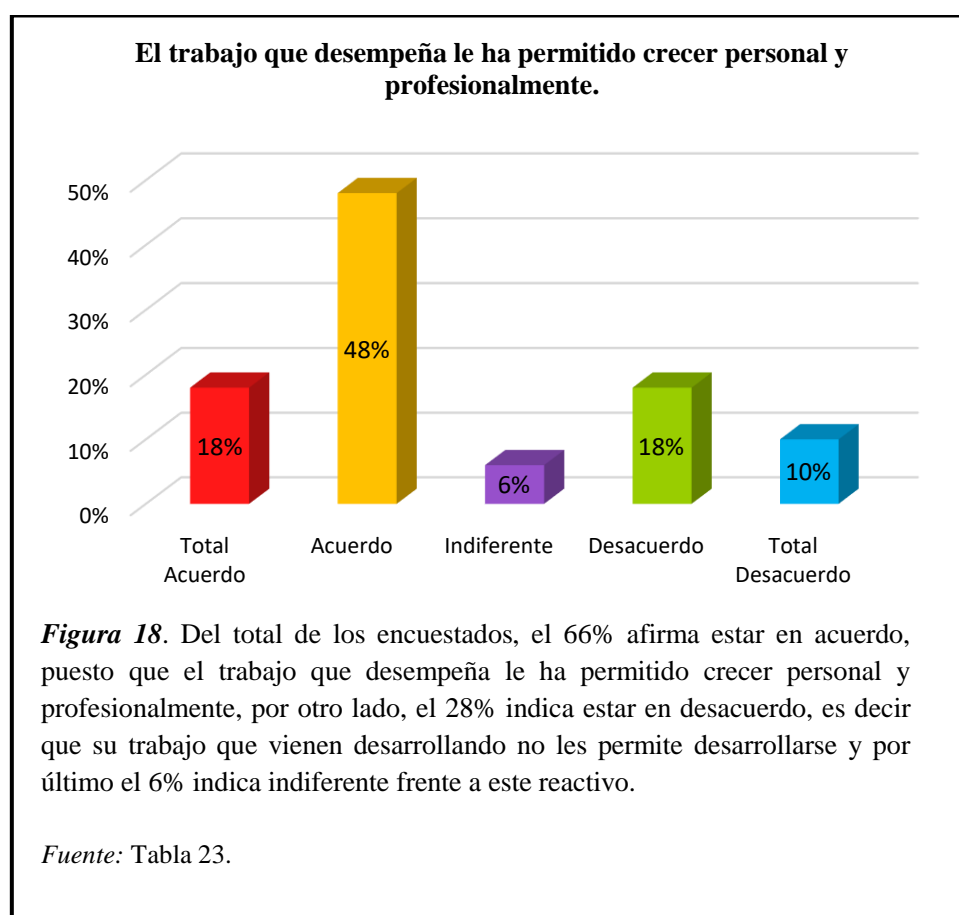


**Tabla 23**

*El trabajo que desempeña le ha permitido crecer personal y profesionalmente*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	9	18%
Acuerdo	24	48%
Indiferente	3	6%
Desacuerdo	9	18%
Total Desacuerdo	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

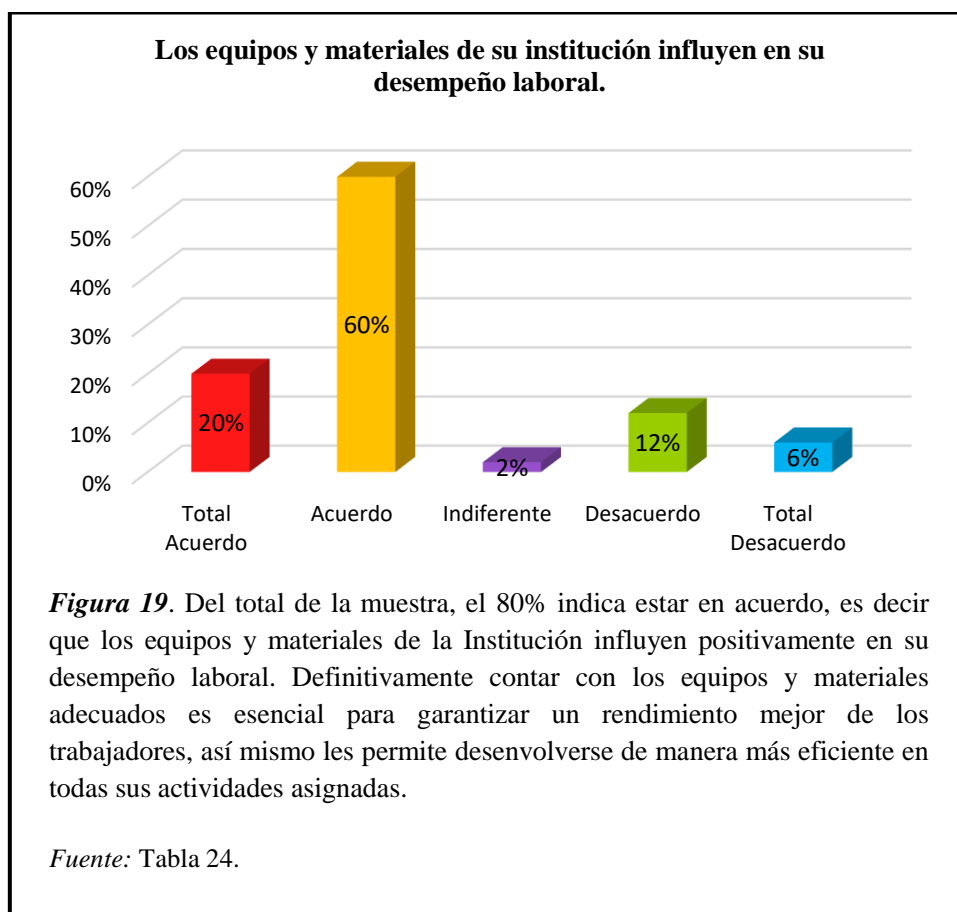


**Tabla 24**

*Los equipos y materiales de su institución influyen en su desempeño laboral*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	10	20%
Acuerdo	30	60%
Indiferente	1	2%
Desacuerdo	6	12%
Total Desacuerdo	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

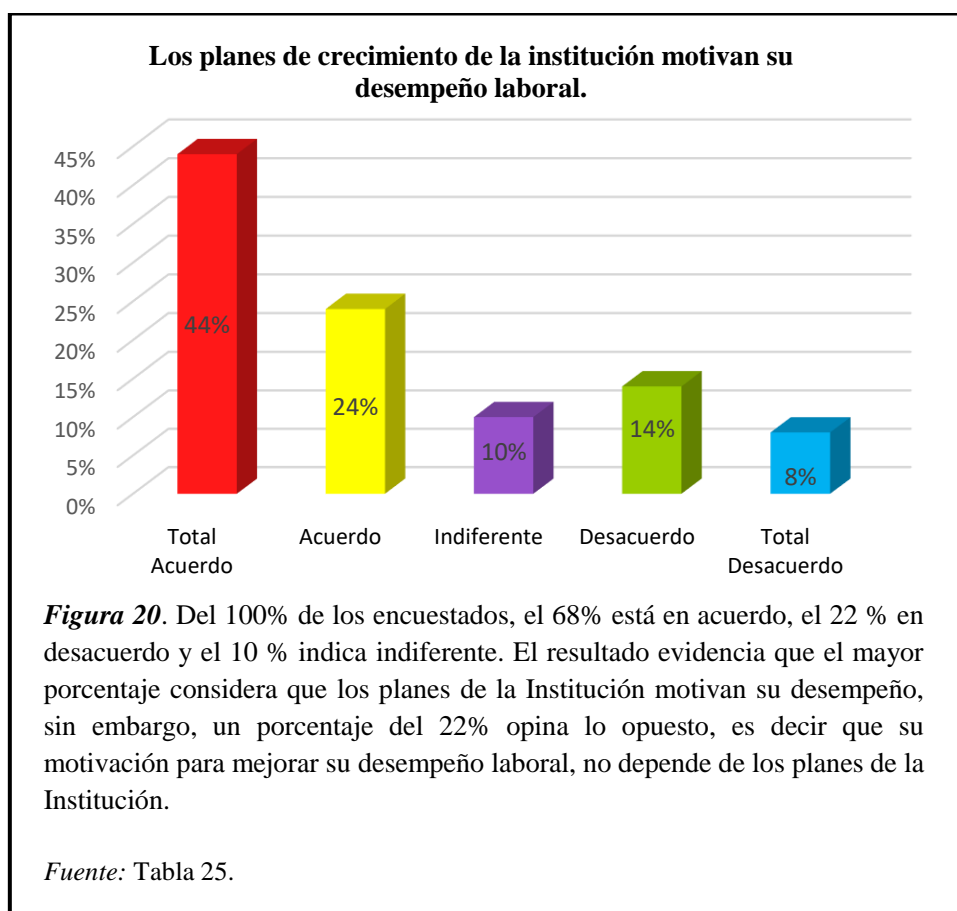


**Tabla 25**

*Los planes de crecimiento de la institución motivan su desempeño laboral*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	22	44%
Acuerdo	12	24%
Indiferente	5	10%
Desacuerdo	7	14%
Total Desacuerdo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.



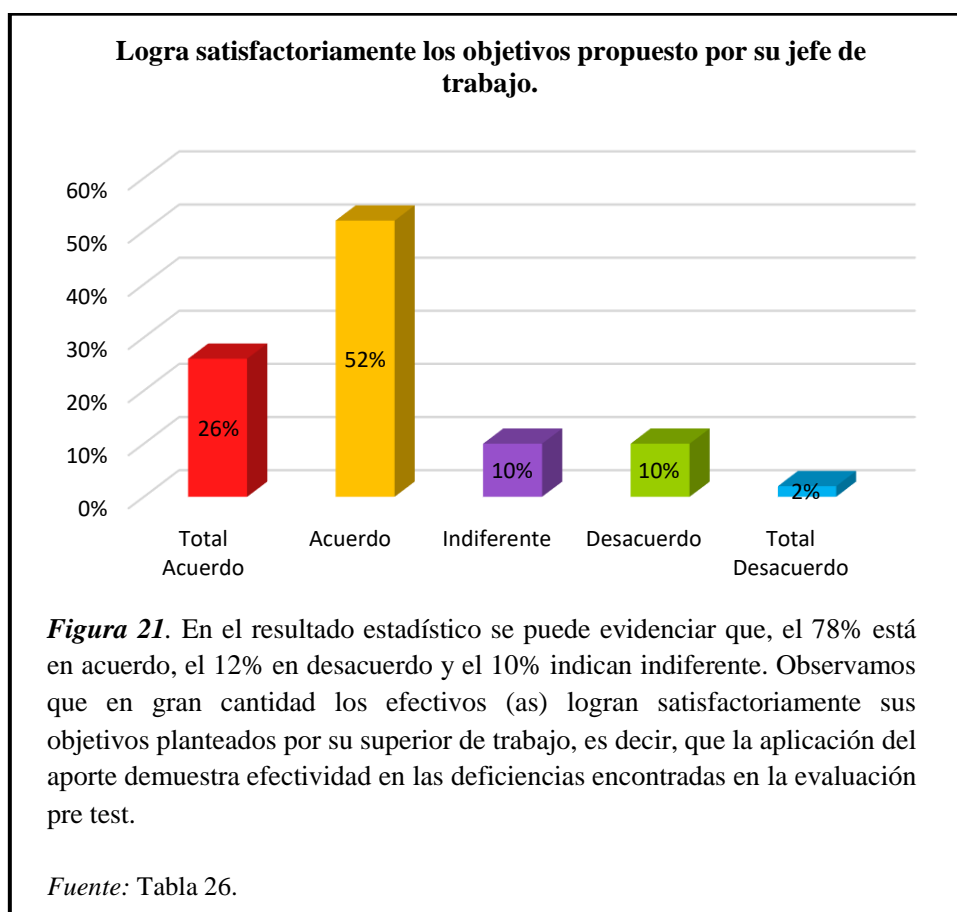
### 3.1.2. Resultados del Post – test.

**Tabla 26**

*Logra satisfactoriamente los objetivos propuesto por su jefe de trabajo*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	13	26%
Acuerdo	26	52%
Indiferente	5	10%
Desacuerdo	5	10%
Total Desacuerdo	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

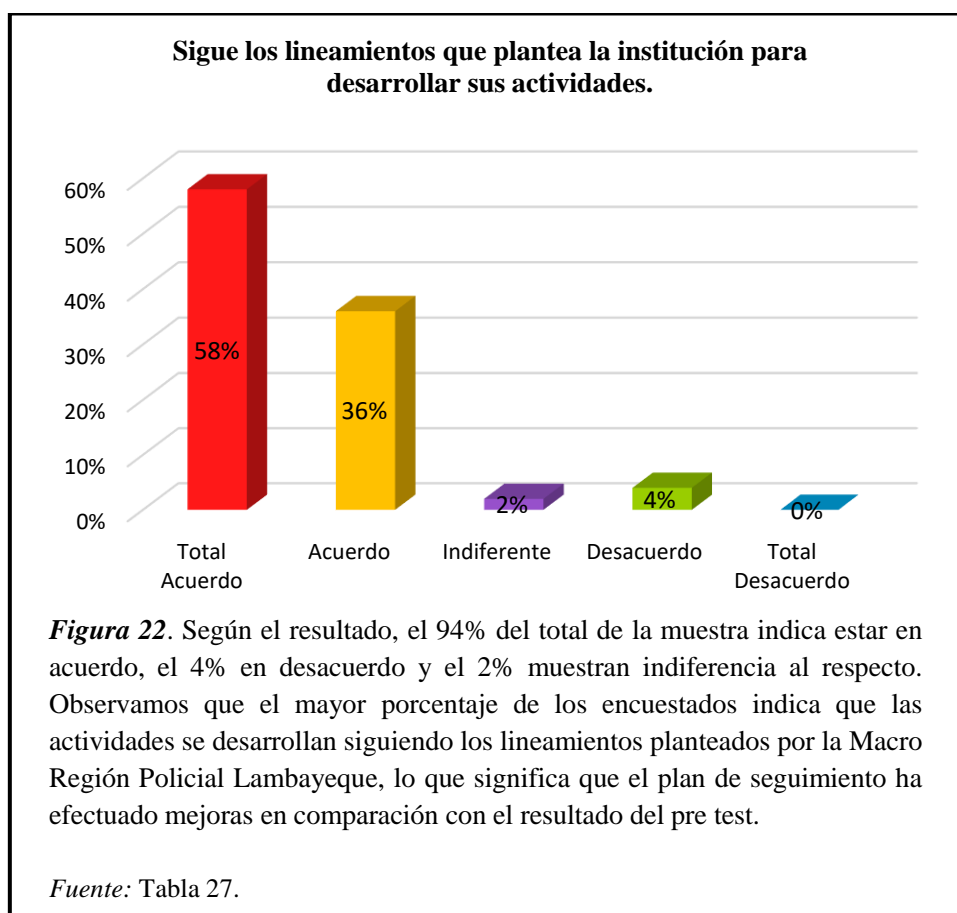


**Tabla 27**

*Sigue los lineamientos que plantea la institución para desarrollar sus actividades*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	29	58%
Acuerdo	18	36%
Indiferente	1	2%
Desacuerdo	2	4%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

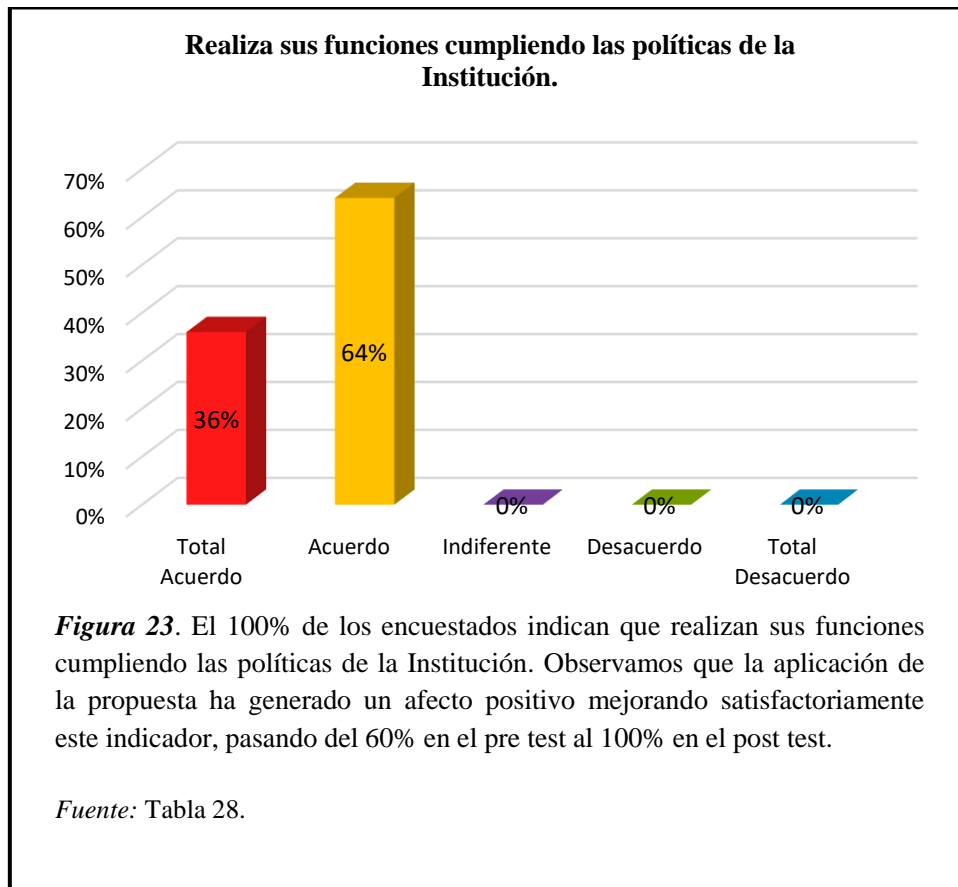


**Tabla 28**

*Realiza sus funciones cumpliendo las políticas de la Institución*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	18	36%
Acuerdo	32	64%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.



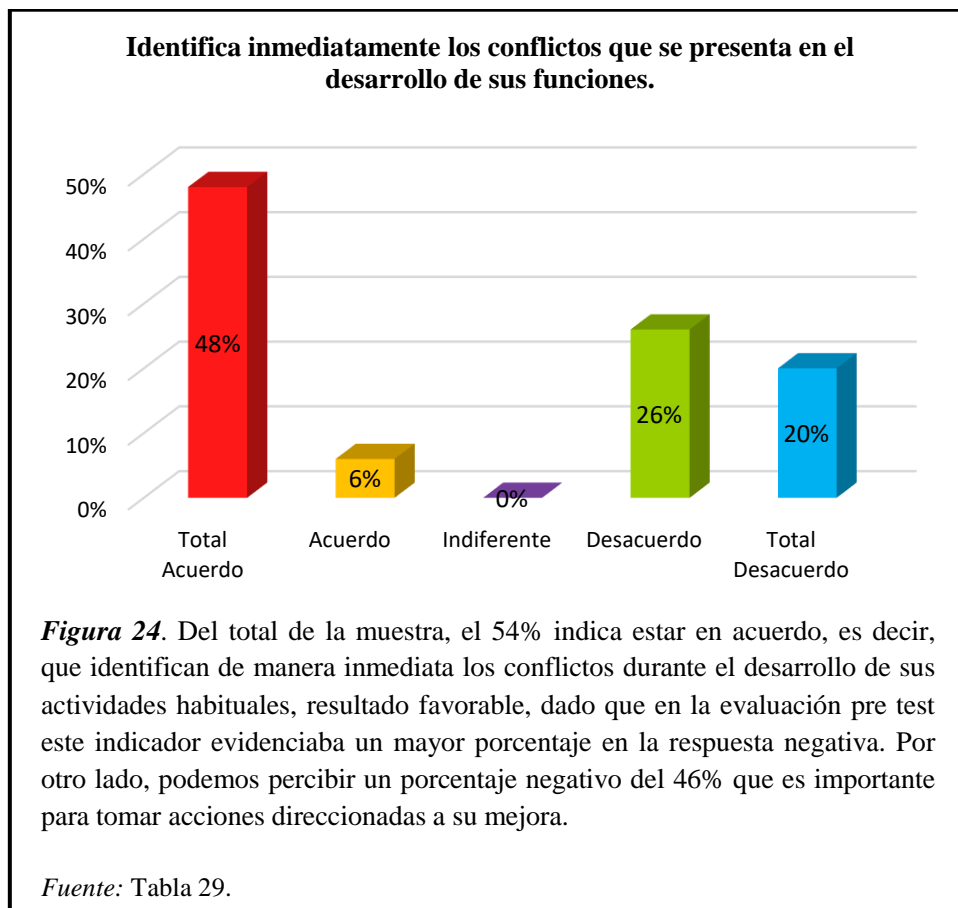


**Tabla 29**

*Identifica inmediatamente los conflictos que se presenta en el desarrollo de sus funciones*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	24	48%
Acuerdo	3	6%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	13	26%
Total Desacuerdo	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

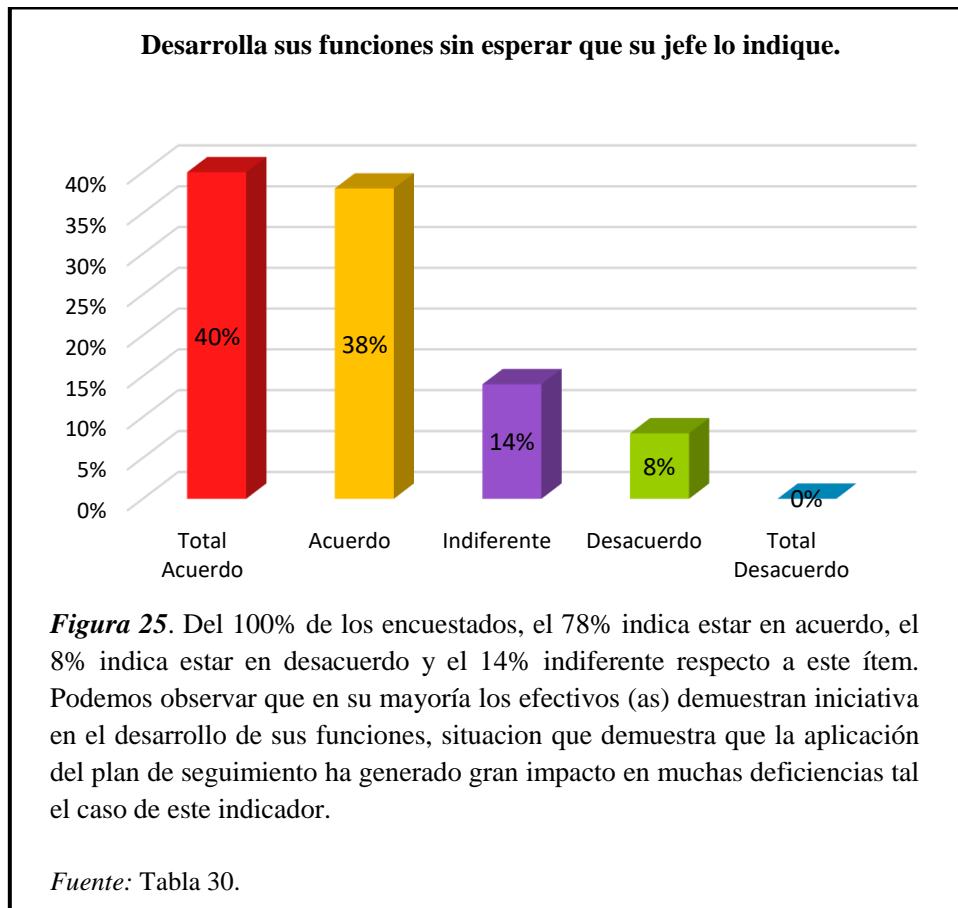


**Tabla 30**

*Desarrolla sus funciones sin esperar que su jefe lo indique*

Categorías	N	%
Total Acuerdo	20	40%
Acuerdo	19	38%
Indiferente	7	14%
Desacuerdo	4	8%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

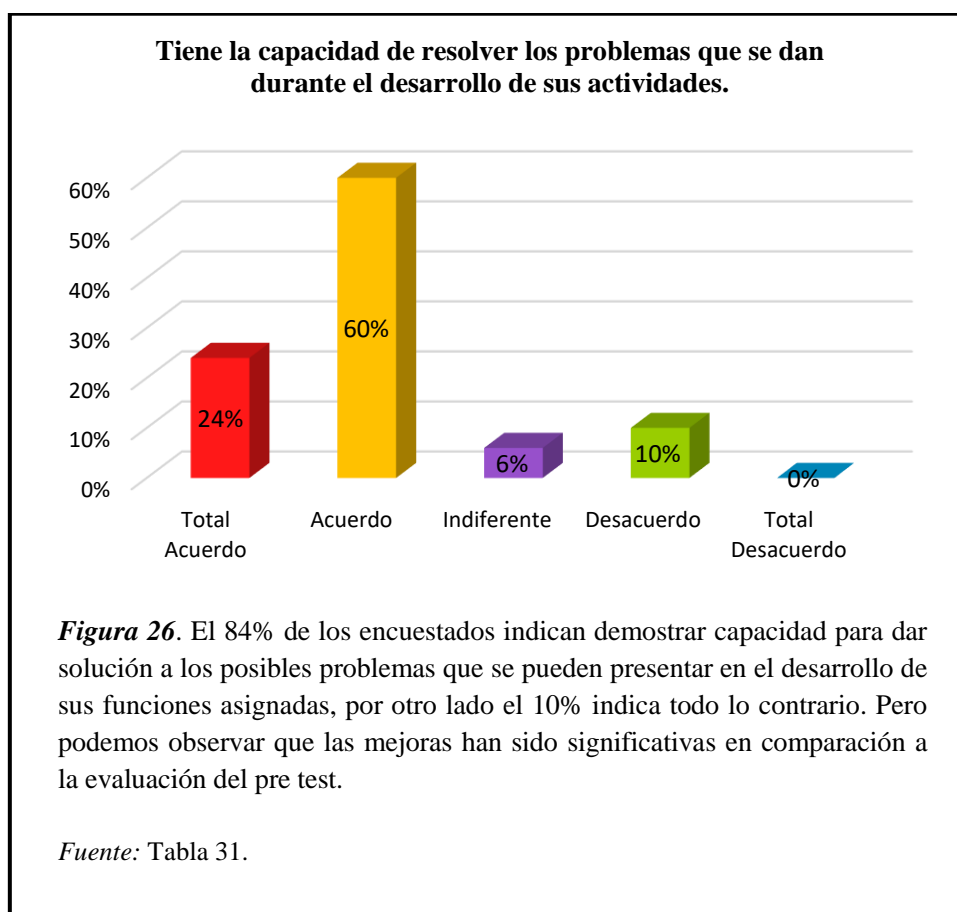


**Tabla 31**

*Tiene la capacidad de resolver los problemas que se dan durante el desarrollo de sus actividades*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	12	24%
Acuerdo	30	60%
Indiferente	3	6%
Desacuerdo	5	10%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

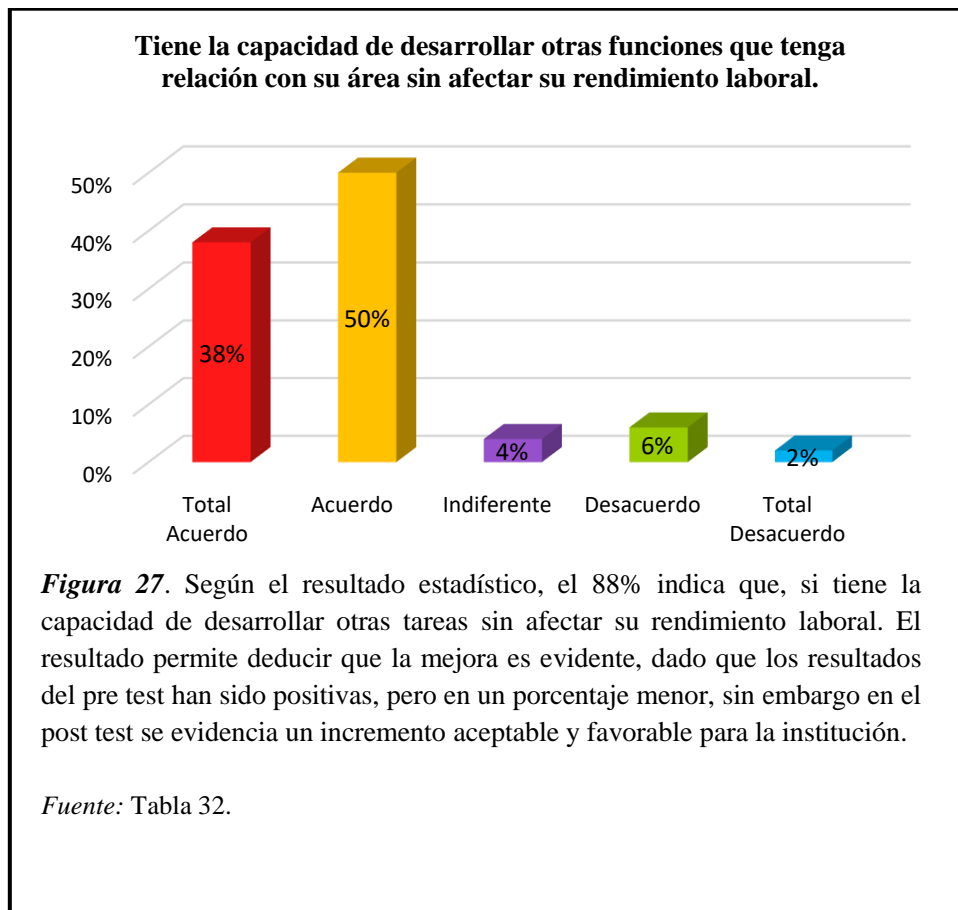


**Tabla 32**

*Tiene la capacidad de desarrollar otras funciones que tenga relación con su área sin afectar su rendimiento laboral*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	19	38%
Acuerdo	25	50%
Indiferente	2	4%
Desacuerdo	3	6%
Total Desacuerdo	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

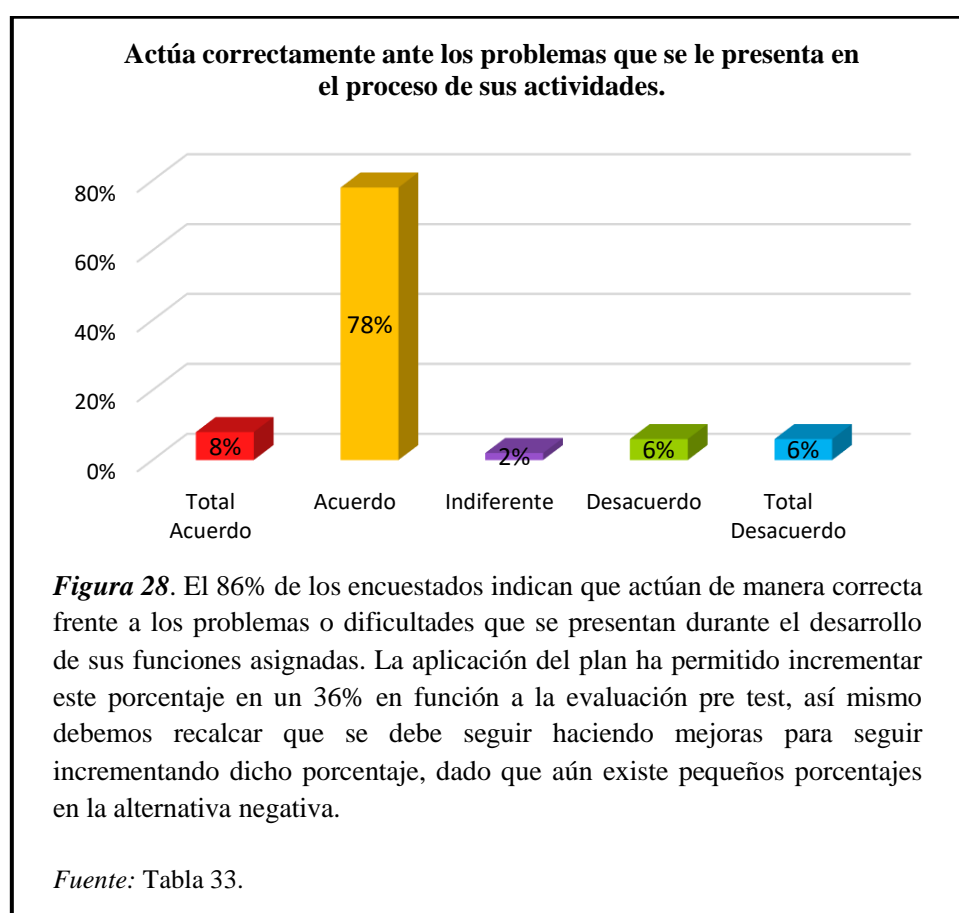


**Tabla 33**

*Actúa correctamente ante los problemas que se le presenta en el proceso de sus actividades*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	4	8%
Acuerdo	39	78%
Indiferente	1	2%
Desacuerdo	3	6%
Total Desacuerdo	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

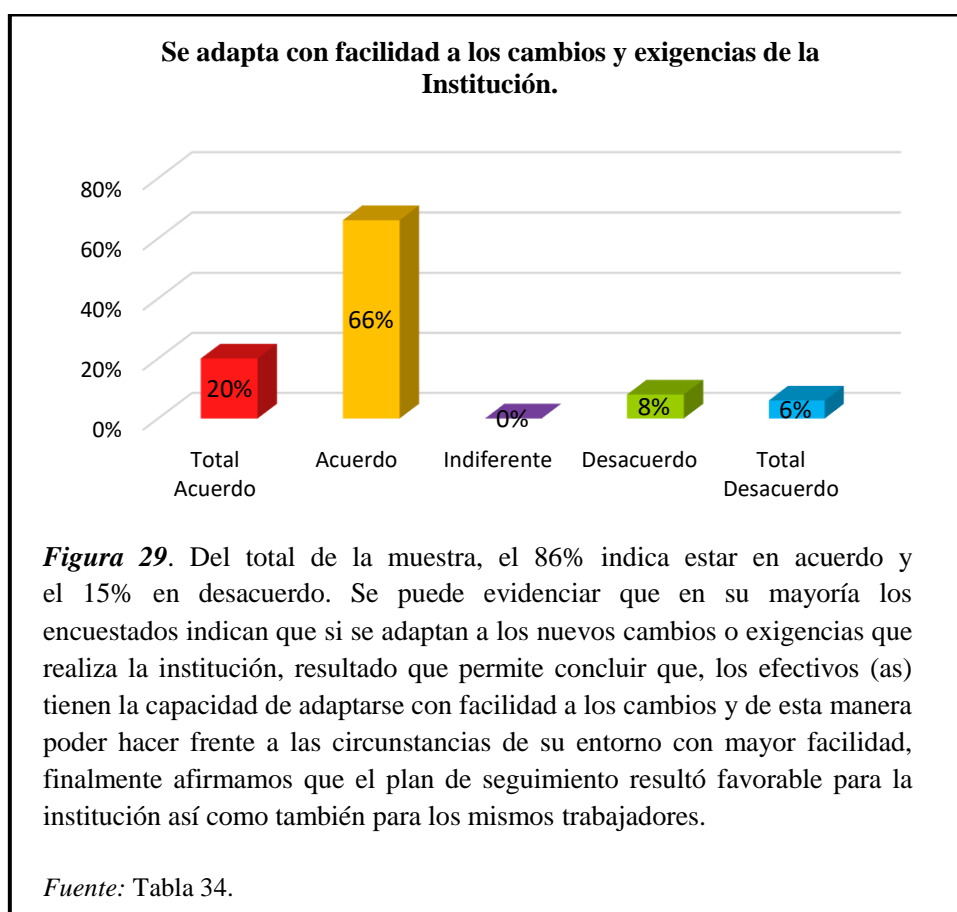


**Tabla 34**

*Se adapta con facilidad a los cambios y exigencias de la Institución*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	10	20%
Acuerdo	33	66%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	4	8%
Total Desacuerdo	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

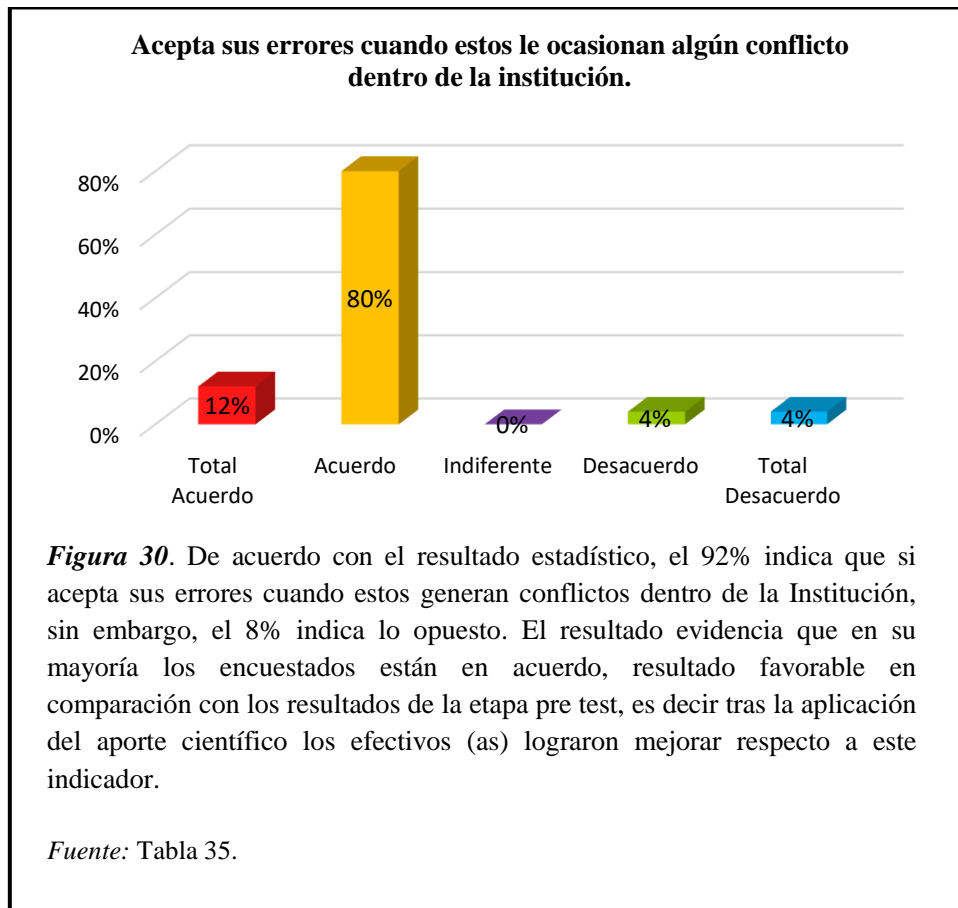


**Tabla 35**

*Acepta sus errores cuando estos le ocasionan algún conflicto dentro de la institución*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	6	12%
Acuerdo	40	80%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	2	4%
Total Desacuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

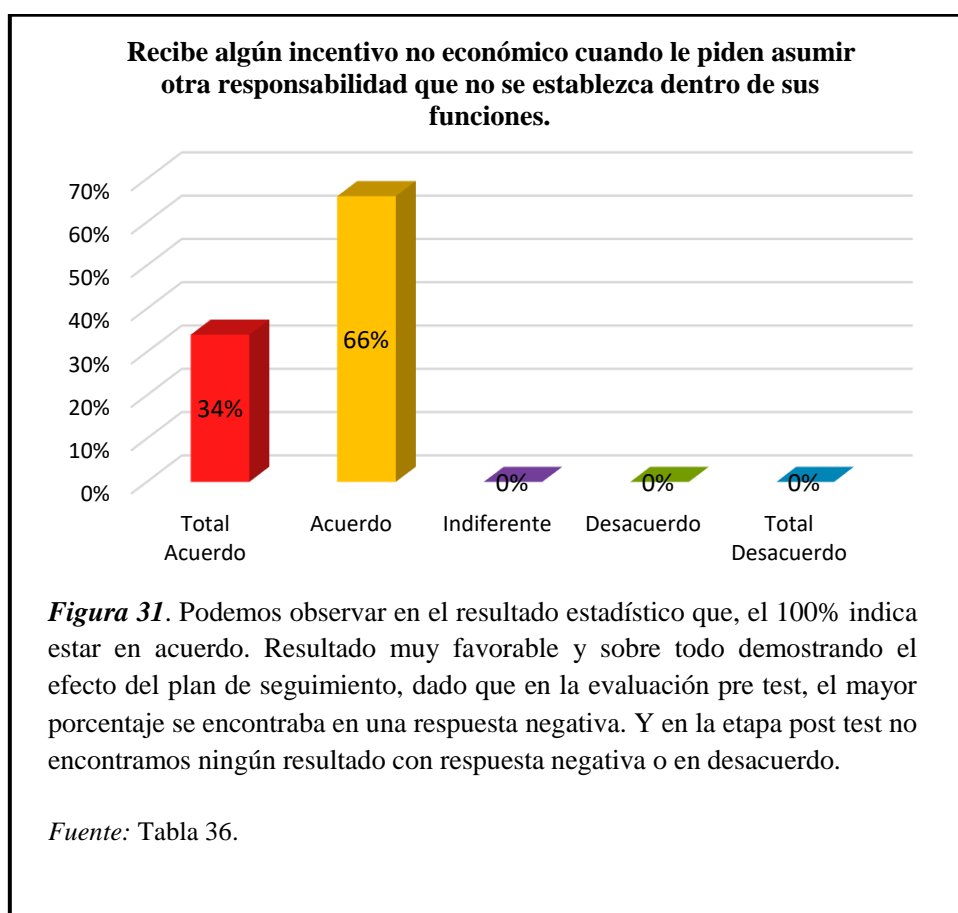


**Tabla 36**

*Recibe algún incentivo no económico cuando le piden asumir otra responsabilidad que no se establezca dentro de sus funciones*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	17	34%
Acuerdo	33	66%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.



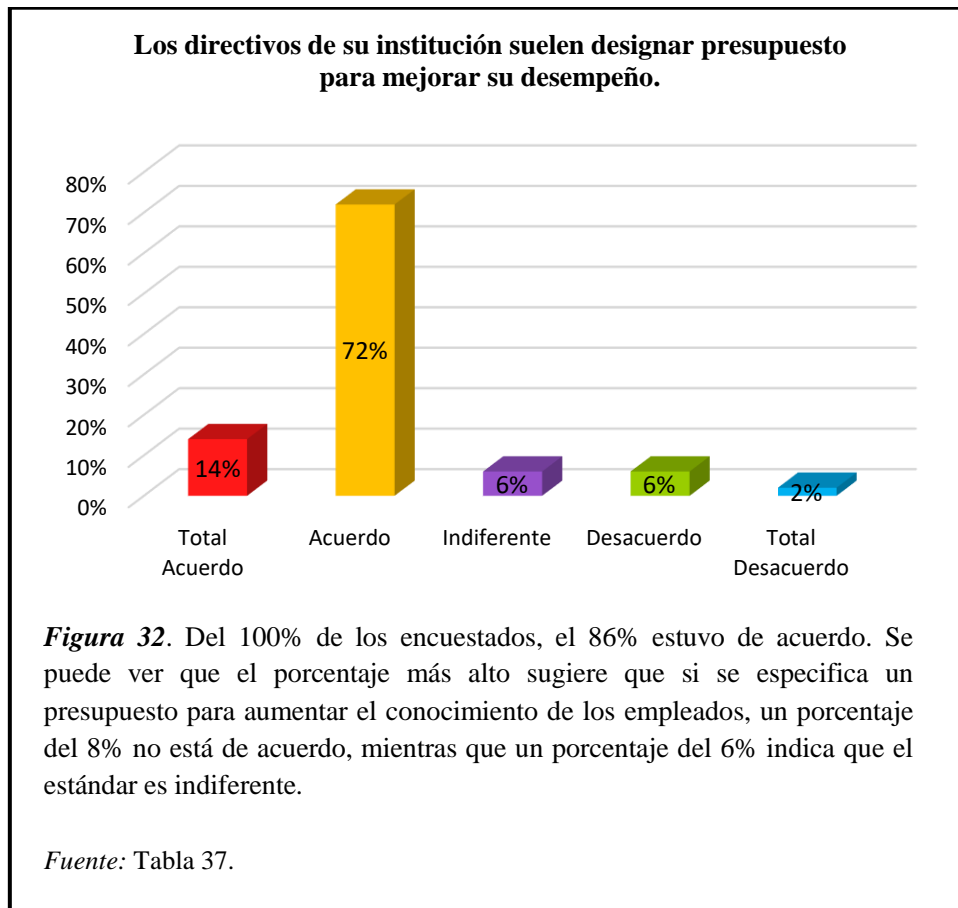


**Tabla 37**

*Los directivos de su institución suelen designar presupuesto para mejorar su desempeño*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	7	14%
Acuerdo	36	72%
Indiferente	3	6%
Desacuerdo	3	6%
Total Desacuerdo	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

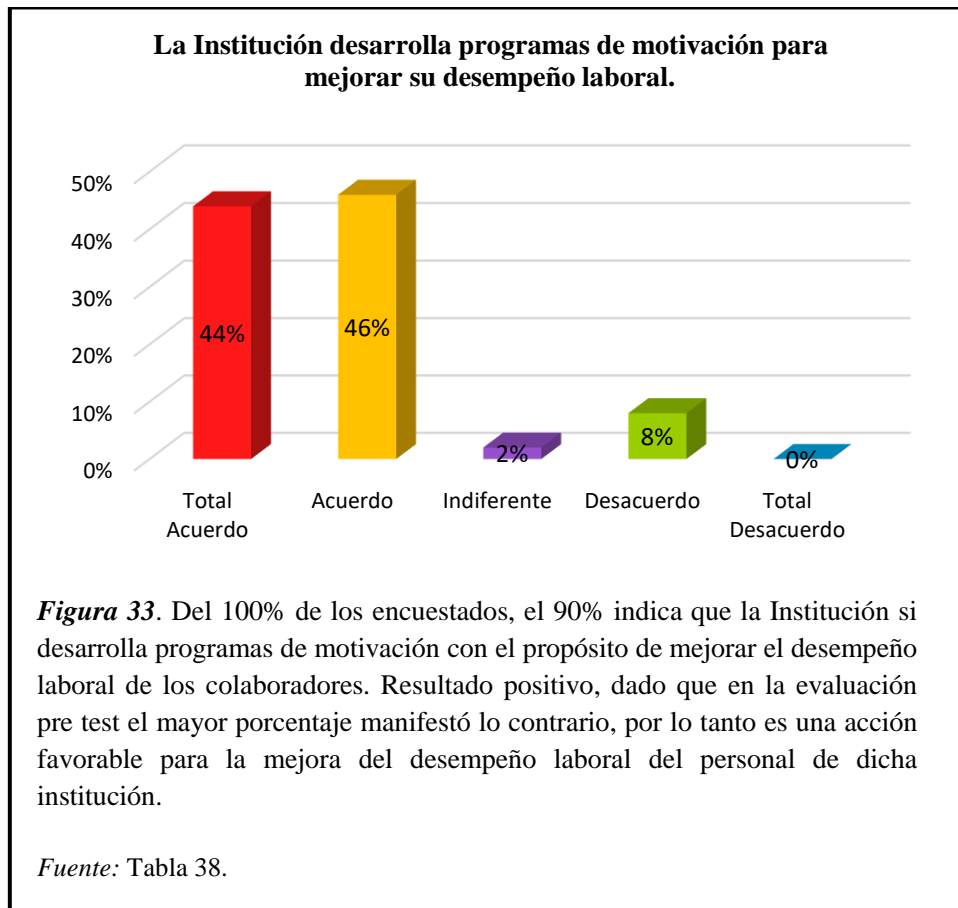


**Tabla 38**

*La Institución desarrolla programas de motivación para mejorar su desempeño laboral*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	22	44%
Acuerdo	23	46%
Indiferente	1	2%
Desacuerdo	4	8%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

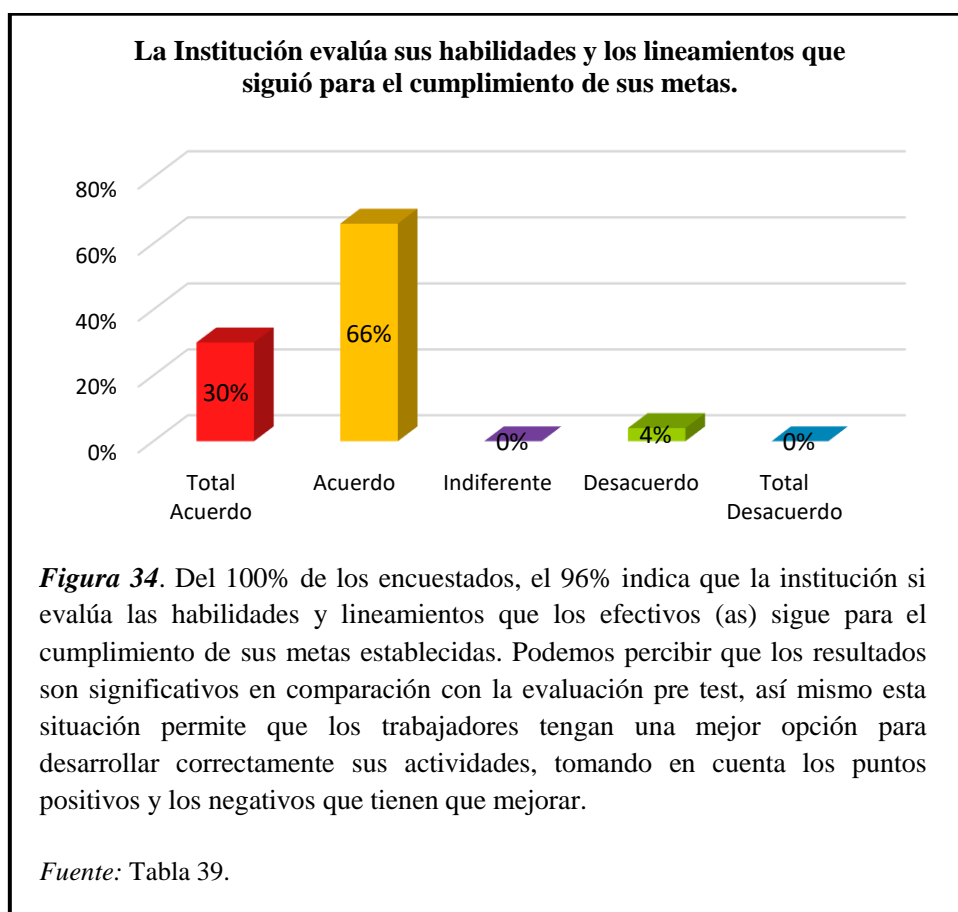


**Tabla 39**

*La Institución evalúa sus habilidades y los lineamientos que siguió para el cumplimiento de sus metas*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	15	30%
Acuerdo	33	66%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	2	4%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

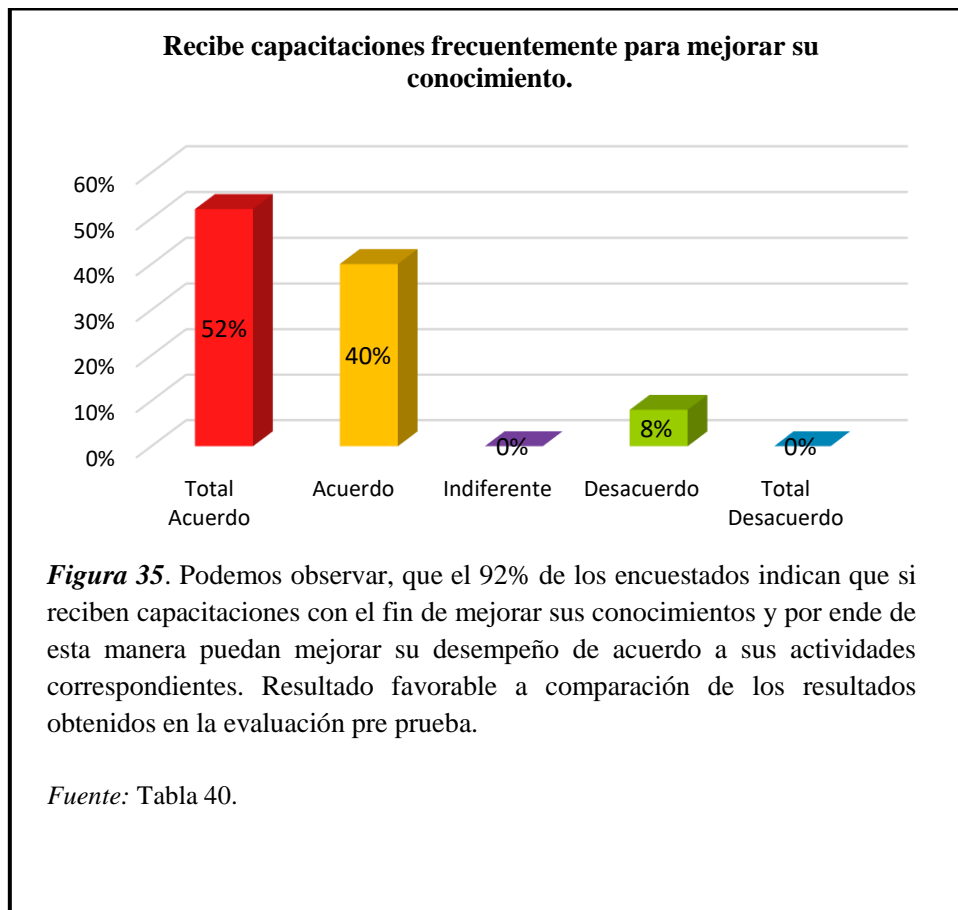


**Tabla 40**

*Recibe capacitaciones frecuentemente para mejorar su conocimiento*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	26	52%
Acuerdo	20	40%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	4	8%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

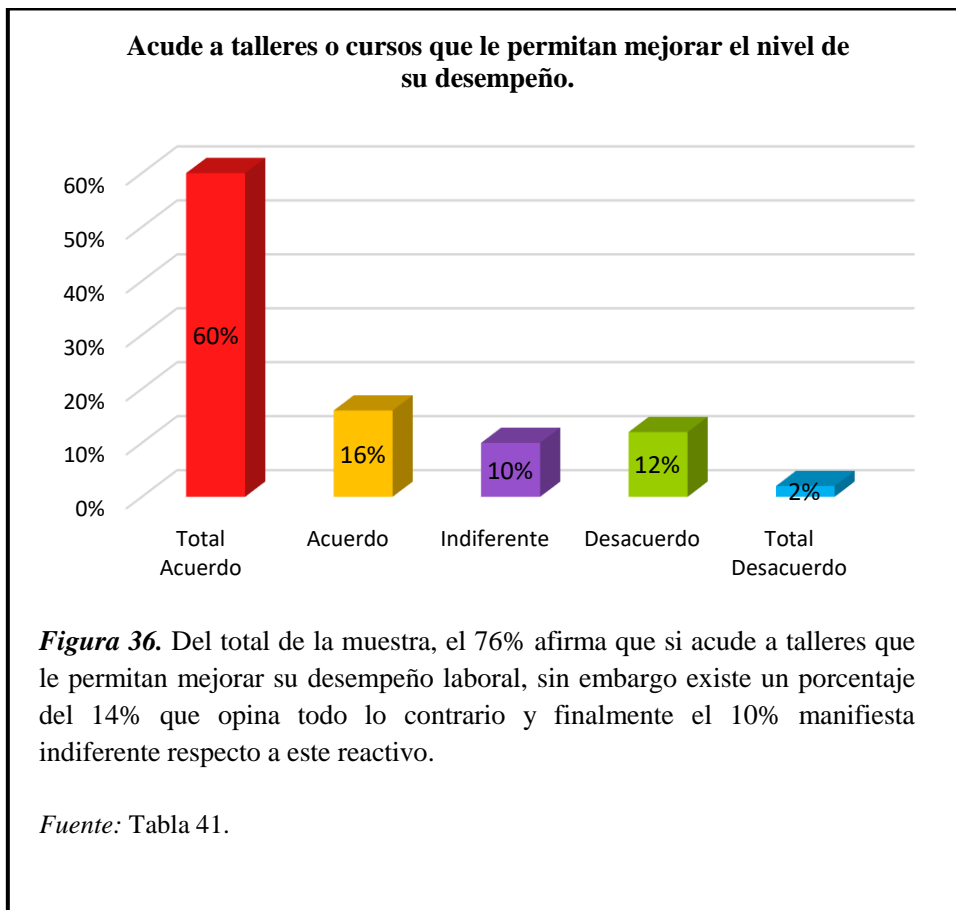


**Tabla 41**

*Acude a talleres o cursos que le permitan mejorar el nivel de su desempeño*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	30	60%
Acuerdo	8	16%
Indiferente	5	10%
Desacuerdo	6	12%
Total Desacuerdo	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

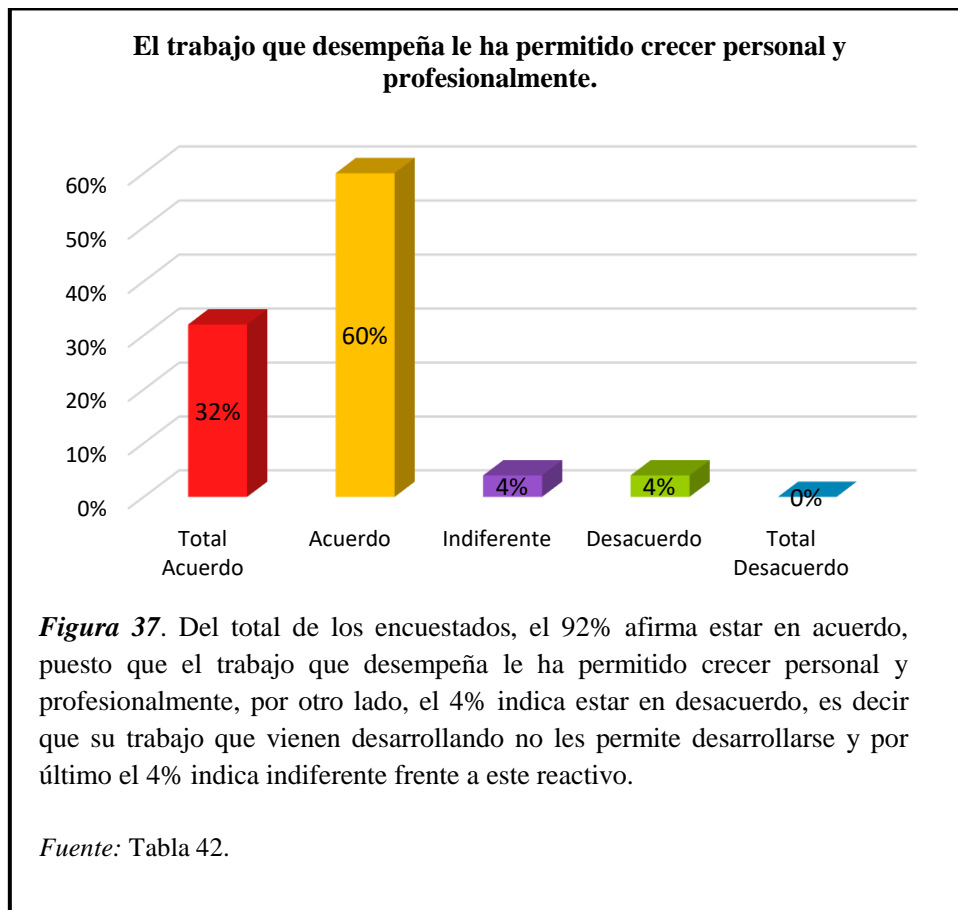


**Tabla 42**

*El trabajo que desempeña le ha permitido crecer personal y profesionalmente*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	16	32%
Acuerdo	30	60%
Indiferente	2	4%
Desacuerdo	2	4%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

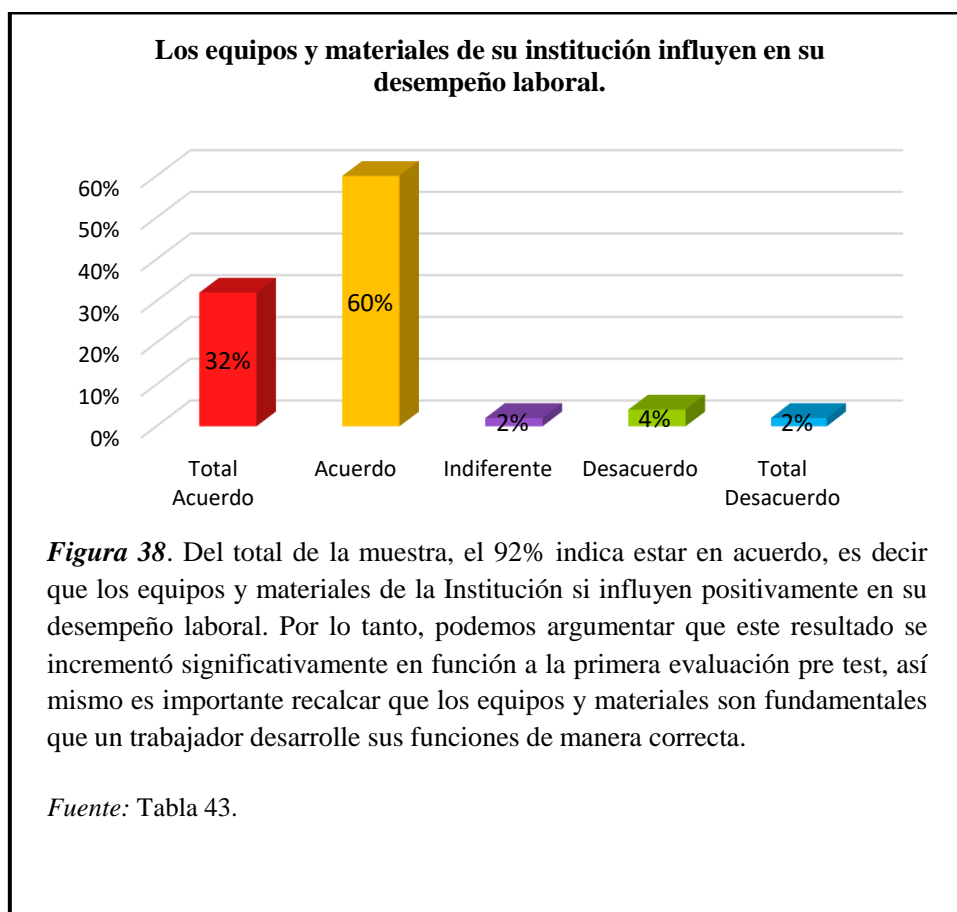


**Tabla 43**

*Los equipos y materiales de su institución influyen en su desempeño laboral*

Categorías	n	%
Total Acuerdo	16	32%
Acuerdo	30	60%
Indiferente	1	2%
Desacuerdo	2	4%
Total Desacuerdo	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.

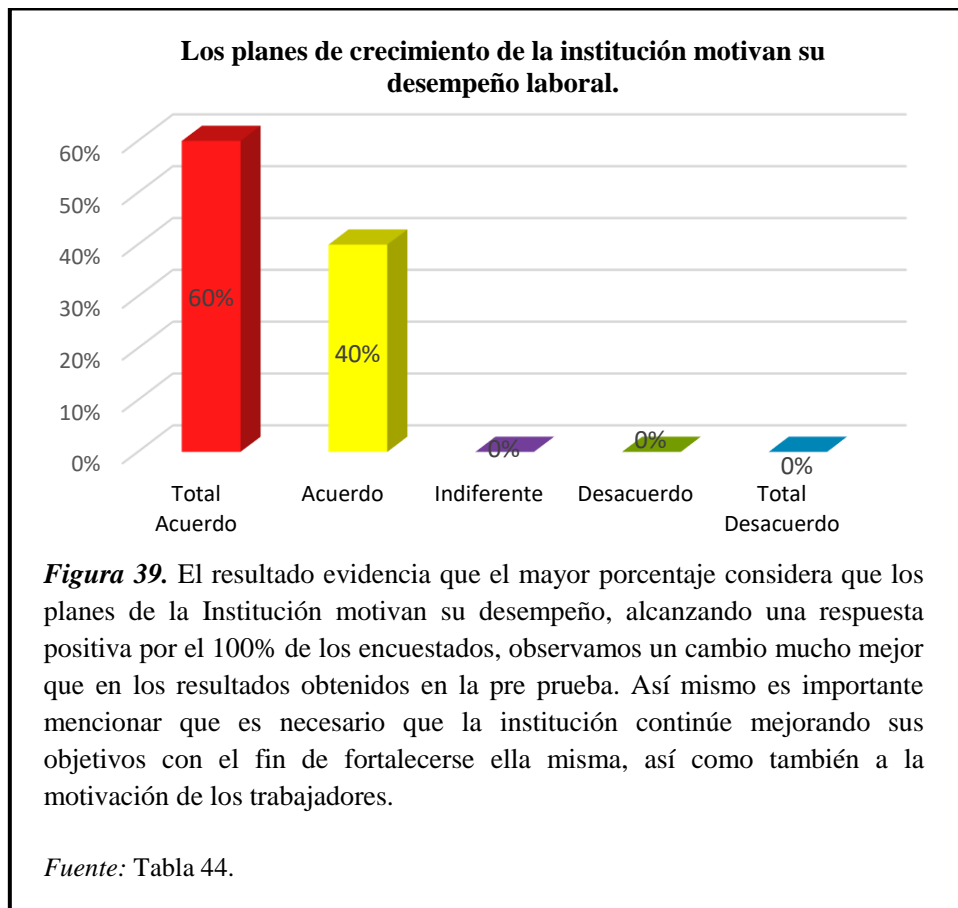


**Tabla 44**

*Los planes de crecimiento de la institución motivan su desempeño laboral*

Categorías	N	%
Total Acuerdo	30	60%
Acuerdo	20	40%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, Chiclayo 2019.





**Tabla 45***Estadístico descriptivo del Pre test y Post test*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación E.	Varianza
Pre Test	50	20,00	82,00	60,16	9,15258	83,770
Post Test	50	66,00	95,00	78,68	4,76997	22,753
N válido (por lista)	50					

Fuente: Programa estadístico SPSS

En la tabla 45 se evidencia las puntuaciones totales de los efectivos (as) tanto en el pre test como en el post test. En la etapa pre test se observa una puntuación promedio de 60,16 y con una desviación estándar de 9,1525; y tras la aplicación del plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral, se obtuvo que la puntuación total de los encuestados fue de 78,68 con una desviación estándar de 4,76997. Los resultados nos permiten determinar que hubo un cambio positivo significativo en los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, esto quiere decir que hubo una mejora significativa en cuanto al desempeño laboral de los efectivos (as).

### **3.2. Discusión de resultados**

#### **3.2.1. Discusión de resultados del Pre – test.**

Los hallazgos encontrados se discutieron mediante el método inductivo, partiendo de los objetivos específicos hasta llegar al objetivo general.

Respecto al primer objetivo específico: Diagnosticar los factores que afectan el desempeño laboral en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019, se obtuvo que, el 64% de los efectivos (as) no identifican de manera inmediata los conflictos durante el desarrollo de sus actividades habituales, lo que genera dificultades para alcanzar los objetivos establecidos por la Institución (ver figura 5), así mismo el 80% indica no recibir incentivos no económicos al asumir otras responsabilidades que están fuera de sus funciones asignadas, acción que genera desmotivación y bajo rendimiento laboral del personal colaborativo (ver figura 12); estos resultados coinciden con los deducciones de la investigación de Cajan (2015) donde se

evidenció que, el 65% de los encuestados no reciben capacitaciones, incentivos laborales, buen clima laboral y a ello se le suma la deficiente comunicación. Por otro lado, el 70% indica que la Institución no desarrolla programas de motivación con el propósito de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, situación que genera que los efectivos (as) desarrollen sus actividades de manera deficiente, puesto que no se sienten motivados para demostrar eficiencia en sus funciones asignadas (ver figura 14), así mismo, el 58% afirma que la institución no evalúa las habilidades y lineamientos que los efectivos (as) siguen para el cumplimiento de sus metas establecidas (ver figura 15). Dichos resultados guardan relación con el estudio de Menéndez (2018), donde obtuvo como resultados que, el 65% de los encuestados se encuentran desmotivados y con deficiente desarrollo personal, resultado que conlleva a presentar deficiencias en el desempeño de los colaboradores. De la misma manera, el 74% indica que no reciben capacitaciones con el propósito de mejorar su desempeño laboral y puedan demostrar mayor eficiencia en sus actividades habituales. Situación preocupante, puesto que el desarrollo personal es importante para fortalecer su rendimiento laboral de los colaboradores (ver figura 16). Los resultados estadísticos coinciden con el estudio de Marín y Ferney (2017), quien demostró que, el 45% del personal carece de capacitaciones y conocimientos que le permitan desarrollar satisfactoriamente sus funciones, generando deficiencias en su desempeño y por ende conlleva a brindar un servicio de mala calidad.

Por otro lado, existen porcentajes mayor al 50% que corresponden al rango Total Acuerdo, sin embargo, también existen porcentajes negativos que se deben considerar, algunos de ellos se detallan a continuación:

Se obtuvo que el 60% de los encuestados indican que realizan sus funciones cumpliendo las políticas de la institución, sin embargo, el 38% indica que no se cumplen las políticas dentro de la Unidad Administrativa de dicha Institución, resultado que conlleva a generar deficiencias en los procesos internos de la mencionada Unidad (ver figura 4). También existe un porcentaje del 22% que indica no tener iniciativa para desarrollar sus actividades, puesto que no existe una comunicación adecuada y esto genera desmotivación y por ende conlleva a bajar el nivel de su desempeño (ver figura 6). Resultados que se asemejan al estudio de Cerrón (2018), el cual tuvo como resultados que el desempeño de los colaboradores presenta deficiencias en un 75%, puesto que es resultado de un mal clima organizacional, falta de motivación y la comunicación efectiva.

Así mismo (Robbins y Judge, 2015, p. 5 56) Señalan que la iniciativa es uno de los factores más importantes en el trabajo y es ideal que el trabajador cuente con esta cualidad, puesto que le permite tomar decisiones ante cualquier problema que se presente en su centro de trabajo e incluso para anticiparse ante sus compañeros de trabajo ya sea a través de una reunión, tomando decisiones o también actuando. Por otro lado, el 56% de los encuestados indican demostrar capacidad para dar solución a los posibles problemas administrativos que se pueden presentar en el desarrollo de sus funciones asignadas, sin embargo, existe un porcentaje del 34% que no tienen la capacidad de resolver los problemas dentro del desarrollo de sus actividades, lo que genera retraso en el cumplimiento de sus funciones (ver figura 7). El 50% de los encuestados indican que actúan de manera correcta frente a los problemas o dificultades que se presentan durante el desarrollo de sus funciones asignadas, sin embargo, el 46% indican lo contrario, resultado preocupante, puesto que ello puede generar conflictos entre colaboradores impidiendo la correcta realización de sus funciones (ver figura 9). Es decir que los colaboradores no tienen la capacidad de crear soluciones, siendo esto fundamental dentro de una organización tal como indica Uden, Hadzima y Ting (2018) es una “habilidad del trabajador que designa la aptitud para desarrollar alternativas de soluciones ante cualquier problema” (p.317). Por otro lado, el 58% afirma que la institución no evalúa las habilidades y lineamientos que los efectivos (as) siguen para el cumplimiento de sus metas establecidas. Podemos argumentar que, esta situación juega un papel importante, puesto que es esencial determinar si los lineamientos que se siguen son los adecuados o no para el cumplimiento de dichas funciones (ver figura 15); es decir, no siguen una metodología de calidad de trabajo, sin embargo, Saldaña (2018) señala indica que esta metodología es los procesos o lineamientos que sigue el trabajador para la correcta ejecución de sus actividades, además permite que se relacione con los procesos que establece la empresa para el desarrollo de cada función (Saldaña, 2018, p.23). Resultados que también coinciden con el estudio de Peña y Leydi (2017) donde indican que, el 81% de los encuestados no sigue lineamientos adecuados dentro de la organización, lo que conlleva a generar un deficiente desempeño laboral.

### **3.2.2. Discusión de resultados del Post – test.**

En los resultados de la etapa post test, se obtuvo que, el 54% de los efectivos (as) identifican de manera inmediata los conflictos durante el desarrollo de sus actividades habituales, resultado favorable, dado que en la evaluación pre test este indicador evidenciaba un mayor porcentaje en la respuesta negativa (ver figura 24), el 100% indica recibir incentivos no económicos al asumir otras responsabilidades resultado muy favorable y sobre todo demostrando el efecto del plan de seguimiento, dado que en la evaluación pre test, el mayor porcentaje se encontraba en una respuesta negativa (ver figura 31); Por otro lado, el 90% indica que la institución si desarrolla programas de motivación con el propósito de mejorar el desempeño laboral, por lo tanto es una acción favorable para la mejora del desempeño laboral del personal de dicha institución (ver figura 33); así mismo el 96% indicó que la institución si evalúa las habilidades y lineamientos que los efectivos (as) siguen para el cumplimiento de sus metas establecidas (ver figura 34), el 92% señaló que si reciben capacitaciones, acción favorable para los colaboradores, dado que en la pre prueba la mayoría de los encuestados indicaron todo lo contrario (ver figura 35). Los resultados coinciden con el aporte práctico del autor Saldaña (2018) en su tesis “Programa de motivación para mejorar el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Fernando Ross Emanuelli, Cayalti, Chiclayo-2018” donde señala que la ejecución del programa de capacitación mejora el desempeño laboral en un 27%, además los colaboradores se mantendrán actualizados para afrontar nuevos cambios en su entorno que posteriormente puedan darse. Por otro lado el autor Escobar (2017) en su tesis de investigación titulada “La mejora continua para mejorar el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga, Año 2017 - Lima”. Afirma, que si se ejecuta correctamente la mejora continua se mejorará el desempeño laboral en un 45%, además de mejorar el desempeño esto conllevará a mejorar su crecimiento económico y por ende se fortalecerá su competitividad en el mercado.

Por otro lado el 100% indicó que realizan sus funciones cumpliendo las políticas de la institución, resultado muy favorable, dado que en la etapa pre test solamente el 60% indicó que desarrollan sus funciones cumpliendo las políticas de la institución (ver figura 23), así mismo el 88% indicó tener iniciativa en el desarrollo de sus actividades, de la misma manera el 84% indicó contar con la capacidad para dar solución a los posibles problemas que se presenten en su área de trabajo, acción que

favorece en el desarrollo de sus funciones si por ende a la institución (ver figura 26), así mismo el 86% manifestó actuar correctamente frente a los problemas que se presentan en su área de trabajo, se evidencia que este indicador mejoró de un 50% a un 86% (ver figura 28) y finalmente el 92% de los encuestados indicaron aceptar sus errores, cuando estos ocasionen algún problema dentro de la institución (ver figura 30).

### **3.3. Aporte científico**

## **“MEJORA CONTINUA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN-II MACRO REGIÓN POLICIAL LAMBAYEQUE, 2019”**

### **Introducción**

Actualmente, las organizaciones están inmersas en un entorno competitivo y están cambiando cada vez con más frecuencia. Por lo tanto, para proporcionar servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los clientes o usuarios, mejorar sus procesos es fundamental para la supervivencia de estas organizaciones. Las organizaciones necesitan administrar sus actividades y recursos para guiarlos a lograr buenos resultados ajustando las herramientas y los métodos que les permiten configurar sus procesos de gestión y la mejora continua.

Según García (2016), el plan de la propuesta es planificar el ciclo de Deming (también conocido como PHVA) (planificar, hacer, verificar y actuar) como un plan para mostrarnos que esta es una herramienta ampliamente utilizada por las empresas para implementar sistemas de mejora continua. El objetivo es realizar una autoevaluación, destacando las debilidades que deben mejorarse y, por lo tanto, las ventajas que deben mantenerse.

Actualmente los colaboradores de la Unidad Administrativa de La II Macro Región Policial Lambayeque expresan su insatisfacción debido a la falta de orientación, capacitación y sobre todo no sentirse motivados al realizar sus actividades correspondientes, todo ello, genera deficiencia en el desempeño laboral, sabiendo perfectamente que, para velar por el bienestar de la sociedad, los colaboradores tienen que sentirse preparados y comprometidos con su labor.

Por lo tanto, en el presente aporte científico, se desarrollará taller de motivación, taller de capacitación, incentivos no económicos y comunicación interna y para cumplir con ello se plantean los siguientes objetivos. Entonces, al realizar dicha propuesta será importante ya que se verá una mejora continua del desempeño laboral.

### **Objetivos**

Describir los datos generales de la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque.

- a) Detallar los factores a mejorar contrastados en los resultados de la etapa pre test.
- b) Definir las acciones que se aplicaran para lograr la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque.
- c) Definir el tiempo para cada estrategia de mejora.
- d) Establecer el objetivo general y específico para lograr la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad De Administración-II Macro Región Policial Lambayeque mediante el plan de seguimiento.

### **Desarrollo**

**Acción 1:** Datos generales de la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque.

La II Macro Región Policial Lambayeque es una organización sin fines de lucro responsable de garantizar, mantener y restablecer el orden, brindar protección y asistencia a la sociedad en su conjunto, garantizando así el cumplimiento de la ley y la seguridad del patrimonio público y privado; investigando y combatiendo el crimen o la delincuencia con el objetivo de defender a la sociedad y a las personas. Con el fin de permitirles desarrollarse plenamente en el marco de una cultura de paz y respeto por los derechos humanos, y garantizar la seguridad y el bienestar de la sociedad en el área de Lambayeque.

**Acción 2:** Factores a mejorar contrastados en los resultados de la etapa pre test

Los principales factores a mejorar en los efectivos (as) de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque son la motivación, los incentivos no económicos, las capacitaciones y la comunicación interna.

**Acción 3:** Acciones que se aplicaran para lograr la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque

Las acciones se tomaran en base a las deficiencias identificadas en la accion 2, es decir, las acciones seran en base a la motivación, los incentivos no económicos, las capacitaciones y la comunicación interna, todo direccionado a la mejora continua del desempeño laboral. Por otro lado se tomaran en cuenta las siguientes acciones: Hacer, verificar y actura, con la finalidad de lograr resultados mas optimos con las estrategias a desarrollar.

**Acción 4:** Definir el tiempo para cada estrategia de mejora

El tiempo para los talleres esta definido en tres horas para el taller uno con un breack intermedio, para el taller dos se ha establecido en tres horas y media tambie con un breack intermedio. Respecto al taller de motivacion, se ha establecido en ocho horas, el mismo que esta distrinuido en sesiones y tambien con su respectivo breack.

**Acción 5:** Establecer el objetivo general y específico para lograr la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad De Administración-II Macro Región Policial Lambayeque mediante el plan de seguimiento

### **Objetivo general**

Lograr la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad De Administración-II Macro Región Policial Lambayeque mediante el plan de seguimiento.

### **Objetivos específicos**

Efectivizar el desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque a través de taller de motivación.

Propiciar el buen desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque a través de taller de capacitación.

Propiciar el desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque a través incentivos no económicos.

Propiciar la comunicación interna en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque

### **3.3.1. Hacer**

Se realizó la ejecución del plan de mejora del desempeño laboral mediante:

#### **Estrategia 1: Efectivizar el desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque a través de talleres de motivación.**

El desarrollo de este taller busca fomentar la motivación en los colaboradores de la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, con la finalidad de mejorar su desempeño laboral, así mismo brindara herramientas esenciales para afrontar las diferentes dificultades que pueden presentarse en su ambiente laboral.

#### **TALLER N° 01**

Acción 1. Dinámica de presentación: Conociéndose con el globo

La dinámica romperá el hielo y también permitirá conocer el nombre del efectivo (a), y lo más importante es alentar el desarrollo del evento.

Descripción: todos los participantes o colaboradores formaran un círculo, seguido a ello, se les entregara un globo, el mismos que ira rotando al ritmo de la música y una vez que la música se ponga en pausa, el colaborador que tenga el globo tendrá que decir su nombre y qué se compromete durante las actividades realizadas en el taller.

Todos los participantes o colaboradores formarán un círculo, luego obtendrán un globo que rotará al ritmo de la música. Después de que la música esté en pausa, los colaboradores que poseen el globo deben decir su nombre y qué se compromete durante las actividades realizadas en el taller.

Acción 2. Conocimiento básico la motivación y el desempeño laboral. Se debe transmitir el concepto y la importancia de la motivación y desempeño, así mismo destacar



la importancia de trabajo en equipo, juicio crítico, escucha activa, compromiso y actitud positiva.

Acción 3: Relaciones interpersonales, resolución de conflictos y toma de decisiones. Esta acción tiene como propósito analizar los elementos que causan los conflictos laborales, destacar la importancia de las técnicas en la solución de conflictos y toma de decisiones en el desempeño laboral. Se tratarán los temas de tolerancia al estrés, análisis de problemas, resolución de conflictos, trabajo en equipo, orientación al logro y decisión.

Acción 4. Video: “No pierdas la perspectiva” <https://www.youtube.com/watch?v=TiNUaHXsjBA>: el video tiene como objetivo reconocer que al entrar en conflicto se termina convirtiendo en algo personal y se pierde la perspectiva de los objetivos que se persiguen.

## **TALLER N°2**

Acción 1: Introducción. Trabajo en equipo y el logro de objetivos.

Esta acción tiene como propósito destacar la importancia del trabajo en equipo y logro de objetivos en el desempeño laboral.

Actividades a desarrollar: trabajo en equipo, escucha activa, compromiso laboral y actitud positiva.

Acción 2: presentación de videos motivadores.

Títulos: “Trabajo en equipo pingüinos, hormigas y cangrejos” y “El puente – importancia de la colaboración” los cuales tiene como propósito demostrar que el trabajo en equipo permite tener un mejor desempeño, mejor calidad laborar y sobre todo contribuir al éxito. Link: <https://www.youtube.com/watch?v=pXvBckVO7EM>, <https://www.youtube.com/watch?v=BUUjZduPECY>.

Acción 3: Importancia del trabajo en equipo.

Conocimientos previos: Interacción sobre qué implica trabajar en equipo; y que reconozcan el papel que cumple frente al desempeño laboral.

Estrategia metodológica: A través de lluvia de ideas los colaboradores plasmaran sus opiniones frente a todos los participantes de dicho taller.

Acción 4: Dinámica de reconociendo lo positivo y lo negativo.

La dinámica tiene como finalidad promover el trabajo en equipo y la comunicación.

Descripción: entre todos los participantes se debe formar dos equipos, el primer equipo debe conversar e identificar los aspectos positivos que ocurren dentro del trabajo; el siguiente equipo hablara e identificara los aspectos negativos que ocurren dentro de su centro de trabajo y cada equipo deberá plasmar lo indicado en papelotes y trasmitirlo frente a los participantes, así mismo todos los participantes deberán ofrecer una solución a los aspectos negativos identificados por el equipo correspondiente.

Acción 5. Dinámica de cierre: Frases incompletas.

Descripción: se formarán dos grupos y cada uno se les entregará cuatro frases desordenadas de motivación y trabajo en equipo. Así mismo cada grupo tendrá que realizar lo indicado en un papelote y salir rápidamente para para explicar y poner un ejemplo por cada frase de como lo podrían poner en práctica en el ámbito laboral.

Frases incompletas.

1. Los límites solo se encuentran en tu propia mente (Solo – propia – en – tu – Los - mente – límites – encuentran – se).
2. En equipo todos podemos hacer grandes cosas (Cosas – podemos – En – hacer – equipo – todos – grandes).
3. Las fortalezas están en nuestras diferencias, no en nuestras similitudes (Diferencias – Las – en – fortalezas – no – nuestras – están – similitudes – nuestras – en).
4. No es grande aquel que nunca falla, si no el que nunca se da por vencido (Vencido – es – grande – No – que - falla – se – no - da – si – el – nunca – aquel – por – nunca – que)

**Tabla 46**

*Estrategia número 1*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>	
<b>Estrategia 1: Efectivizar el desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque a través de talleres de motivación</b>	<b>TALLER N°1</b>				
	Dinámica de presentación: Conociéndose con el globo	Acción N° 1 Día: Lunes 30/09/19	Hora: 9:00 am – 9:40 am		
	Conocimiento básico la motivación y el desempeño laboral	Acción N° 2 Día: Lunes 30/09/19	Hora: 9:40 am – 11:00 am		
		<i>Break (10 minutos)</i>			S/250.00
	Relaciones interpersonales, resolución de conflictos y toma de decisiones	Acción N° 3 Día: Lunes 30/09/19	Hora: 11:10 am – 12:10 pm		
	Video: “No pierdas la perspectiva”	Acción N° 4 Día: Lunes 30/09/19	Hora: 12:10 pm – 12:20 pm	Capacitador experto contratado	
	<b>TALLER N°2</b>				
	Introducción. Trabajo en equipo y el logro de objetivos	Acción N° 5 Día: Martes 01/10/19	Hora: 9:00 am – 10:00 am		
		<i>Break (10 minutos)</i>			
	Presentación de videos motivadores	Acción N° 6 Día: Martes 01/10/19	Hora: 10:10 am – 10:20 am		
Importancia del trabajo en equipo	Acción N° 7 Día: Martes 01/10/19	Hora: 10:20 am – 11:10 am		S/250.00	
Dinámica de reconociendo lo positivo y lo negativo.	Acción N° 8 Día: Martes 01/10/19	Hora: 11:10 am – 12:00 pm			
Dinámica de cierre: Frases incompletas	Acción N° 9 Día: Martes 01/10/19	Hora: 12:00 pm – 12:30 pm			
<b>Total</b>				<b>S/500.00</b>	

Fuente: Elaboración propia

**Estrategia 2: Propiciar el buen desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque a través de taller de capacitación.**

Capacitar al personal dando a conocer la información de la institución, capacitación en el tema de manejo de conflictos, capacitación en habilidades blandas, capacitación en inteligencia emocional, capacitación en orientación a resultados, trabajo en equipo y las relaciones interpersonales. La capacitación consta de una duración de 8 horas con un break intermedio. (Veamos la siguiente tabla.)

**Tabla 47***Actividades y presupuesto de capacitación*

<b>Capacitación</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>
<b>CAPACITACIÓN</b> (Dirigido al personal de la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque)	Información de la institución (Misión, Visión, Valores, políticas y objetivos)	Acción N°1 Día: Miércoles 02/10/19 Hora: 9:00 am – 11:00 am	—	
	Capacitación en manejo de conflictos	Acción N° 2 Día: Jueves 03/10/19 Hora: 9:00 am – 11:00 am	—	
	Capacitación en habilidades blandas		—	
	Capacitación en inteligencia emocional	Acción N° 3 Día: Viernes 04/10/19 Hora: 9:00 am – 11:00 am	Capacitador experto contratado	S/300.00
	Capacitación en orientación a resultados		—	
	La importancia del trabajo en equipo	<i>Break (10 minutos)</i> Acción N° 4 Día: Sábado 05/10/19 Hora: 9:00 am – 11:00 am		
	Relaciones interpersonales			
<b>Total</b>				<b>S/300.00</b>

Fuente: Elaboración propia

**Estrategia 3: Propiciar el desempeño laboral en la Unidad de Administración-  
II Macro Región Policial Lambayeque a través incentivos no económicos.**

Se realizará un programa de incentivos no económicos con el fin de mejorar la motivación de los colaboradores para fortalecer el desarrollo de sus actividades y comprometer al trabajador con la empresa, además con los incentivos no económico se busca identificar al trabajador con la organización.

**Tabla 48***Actividades de incentivos no económicos*

<b>TIPO</b>	<b>MOTIVO</b>	<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>ENCARGADO</b>
INCENTIVOS NO ECONÓMICOS	Encuentros deportivos	La Institución deberá organizar encuentros deportivos para promover las relaciones sociales entre compañeros, el compañerismo y trabajo en equipo.	Mensual	Administración
	Calendario especial	La Institución deberá otorgar canastas de víveres en el día de la madre, fiestas patrias, día del padre, y navidad.	Canastas para todos los colaboradores por calendarios especiales.	Administración
	Ascensos	La Institución debe tener un programa de ascensos de manera que los colaboradores que son aptos, puedan convertirse en jefes.		Administración
	Rotación de puestos	La empresa debe rotar a sus trabajadores de manera que estos estén capacitados para afrontar las funciones de los puestos cuando queden vacantes.		Administración

Fuente: Elaboración propia

## **Estrategia 4: Propiciar la comunicación interna en la Unidad de Administración- II Macro Región**

Comunicación interna: la comunicación interna está diseñada para mantener informado al colaborador para que pueda desempeñarse eficazmente en las actividades asignadas.

### **Acción 1: Corcho informativo**

En el corcho informativo estará incluido: fecha de cumpleaños de los trabajadores, capacitaciones, reuniones mensuales, fechas deportivas y todo lo que se considere necesario.

Se recomienda ubicar en la entrada de la unidad de administración, con el propósito de que los trabajadores se mantengan informados de cualquier acontecimiento.



*Figura 40.* Corcho informativo

*Fuente:* Elaboración propia



## **Acción 2: Buzón de sugerencias**

Es útil para conocer las inquietudes y opiniones de los trabajadores, sin que este pueda pasar por momentos incómodos al momento de dar una opinión. Se recomienda ubicar en un área, donde todos los trabajadores puedan tener acceso. Un buzón de sugerencias es un canal de comunicación que permite mejorar y solucionar las quejas de usuarios y/o colaboradores, para ello como responsable será Recursos Humanos.

Acción 3: Establecer reuniones mensuales.

El propósito es para conocer cómo van con la ejecución de sus actividades, si existen nuevas ideas, inquietudes o cualquier duda que presente el trabajador en su respectiva área de trabajo.

### **3.3.2. Verificar.**

Esta etapa consiste en aplicar una evaluación de desempeño laboral (ver anexo 1), pero después de haber realizado satisfactoriamente los dos pasos anteriores (Planificar y Hacer).

### **3.3.3. Actuar.**

Después de analizar los resultados obtenidos en el paso n° 3, se debe comunicar a los colaboradores los resultados obtenidos (personalmente). En el caso de ser necesario, se debe aplicar acciones de mejora.

**Tabla 49***Cronograma de actividades*

Detalle	Días					
	30/09/19	01/10/19	02/10/19	03/10/19	04/10/19	05/10/19
Taller N° 1	■					
Taller N° 2		■				
Información de la institución (Misión, Visión, Valores, políticas y objetivos)			■			
Capacitación en manejo de conflictos				■		
Capacitación en habilidades blandas					■	
Capacitación en inteligencia emocional						■
Capacitación en orientación a resultados						■
La importancia del trabajo en equipo						■
Relaciones interpersonales						■

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 50***Resumen de actividades*

Estrategias	Actividades	Responsable	Sub Total
Estrategia 1: Efectivizar el desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque a través de talleres de motivación	Taller N°1 Taller N°2		S/.500.00
Estrategia 2: Propiciar el buen desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque a través de taller de capacitación.	Capacitación	Capacitador experto contratado	S/.300.00
Estrategia 3: Propiciar el desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque a través incentivos no económicos.	Incentivos no económicos		S/.0.00
	Corcho informativo		S/.150.00
Estrategia 4: Propiciar la comunicación interna en la Unidad de Administración-II Macro Región	Buzón de sugerencias		S/.150.00
<b>Total</b>			<b>S/.1,100.00</b>

Fuente: Elaboración propia

## Formato de evaluación de desempeño

Área.....  
 Evaluado.....  
 Puesto.....  
 Fecha.....  
 Evaluador.....

**Instrucciones:** Antes de iniciar la evaluación, lea detenidamente y si tiene dificultades consulte inmediatamente con el encargado de personal.

Recuerde que los rangos de puntaje para medir el desempeño del evaluado son los siguientes:

No aceptable (1), Regular (2), Bueno (3), Muy bueno (4), Excelente (5)

### Tabla 51

#### *Plantilla de evaluación*

Área de desempeño	No aceptable	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	Puntaje
	1	2	3	4	5	
<b>Orientación de resultados</b>						
Cumple con sus funciones asignadas						
Realiza un volumen de trabajo aceptable.						
<b>Relaciones interpersonales</b>						
Evita los conflictos						
Brinda orientación adecuado a sus compañeros						
<b>Calidad</b>						
Demuestra amabilidad y respeto en el trabajo						
Demuestra su profesionalismo						
No requiere supervisión						
<b>Trabajo en equipo</b>						
Muestra aptitud para integrarse al equipo						
<b>Iniciativa</b>						
Soluciona problemas de manera oportuna						
Inicia sus actividades sin esperar órdenes						
<b>Organización</b>						
Organiza su tiempo						
Muestra interés por alcanzar sus metas						
Puntaje final						
Firma del evaluador	Comentarios					

Fuente: Elaboración propia

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1. Conclusiones**

Se concluye que los principales factores que afectan el desempeño laboral de los efectivos (as) en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque son los escasos programas de motivación 70%, falta de incentivos no económicos 80%, deficiente evaluación de habilidades y lineamientos que los efectivos (as) siguen para cumplir con sus funciones asignadas 58% y a todo esto se le suma las pocas capacitaciones con un 74%, es por estos principales factores que el personal no viene demostrando un eficiente desempeño laboral.

Se diseñó el plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque en base a los factores diagnosticados en la primera conclusión, el cual estuvo conformado por dos talleres de motivación, un taller de capacitación, estrategias de incentivos no económicos y la fomentación de la comunicación interna, dicho plan se basó en el ciclo de Deming a través de cuatro etapas (planificar, hacer, verificar y actuar).

Se validó el plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, logrando dar su conformidad para su aplicación direccionado a mejorar el desempeño laboral de los efectivos (as) de la institución en estudio.

Se aplicó el plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, el cual demostró generar resultados favorables, logrando mejorar el desempeño laboral positivamente, alcanzando una puntuación promedio de 60,16 respecto a la etapa pretest y tras la aplicación del plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral, se obtuvo una puntuación total de 78,68, esto quiere decir que hubo una mejora significativa en cuanto al desempeño laboral de los efectivos (as).

## **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda al encargado de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, seguir realizando evaluaciones de manera frecuente con el objetivo de identificar las debilidades o factores que no le permitan a los efectivos (as) demostrar un buen desempeño laboral y en base a ello tomar acciones correctivas.

Se recomienda al encargado de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, seguir desarrollando los talleres de motivación, capacitación, estrategias de incentivos no económicos, la comunicación interna y buscar nuevas estrategias que permitan mejorar constantemente el nivel de desempeño de los efectivos (as).

Se recomienda al encargado de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, actualizar el plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral y con la finalidad de generar mayor efecto sobre el desempeño laboral.

Se recomienda al encargado de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, seguir todos los procesos planteados de acuerdo al ciclo de Deming con el fin de detectar las falencias durante la ejecución de las estrategias y en base a ello tomar las acciones necesarias para su mejora.

## REFERENCIAS

- Acosta, N. (2018). *¿Cuál es la definición del desempeño laboral? | Cuida tu dinero*. Estados Unidos. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Alberca, L. M., & Balcázar, M. (2018). *Plan de mejora para aumentar la producción en la línea de fabricación de lana en la empresa Hilados Richards S.A.C. Chiclayo, 2017. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5385/Alberca%20G%c3%a1lvez%20%26%20Balcazar%20Ortiz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alfaro, C. C., & Hilda Mariana, R. (2016). *Propuesta de mejora del clima laboral en la empresa Familiar Fábrica De Dulces “SIPÁN” SAC - Lambayeque. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: [http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/993/TL\\_Alfaro%c3%91iquenCinthyaCarolina\\_RuizLaSernaHildaMariana.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/993/TL_Alfaro%c3%91iquenCinthyaCarolina_RuizLaSernaHildaMariana.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ampuero, M. O., & Mendoza, R. E. (2016). *Mejora continua en el área de producción utilizando Kaizen para incrementar la productividad De La Empresa Atlántica S.R.L. - Lambayeque 2016. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4230/Ampuero%20Fernandez%20%20-%20Mendoza%20Delgado%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Argudo, S., Comalat, M., & Ferraz, E. (2017). *El plan de mejora de centro como pieza clave para garantizar la mejora continua: propuesta para su desarrollo práctico. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad de Barcelona: [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/122744/1/Argudo-Comalat-Ferraz\\_text-FECIES-2018.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/122744/1/Argudo-Comalat-Ferraz_text-FECIES-2018.pdf)

- Arias, F., & Heredia, V. (2015). *Administración de recursos humanos para el alto rendimiento*. México : Trillas.  
[https://issuu.com/bibliotecafredman/docs/administraci\\_n\\_de\\_recursos\\_humanos\\_para\\_el\\_alto\\_de](https://issuu.com/bibliotecafredman/docs/administraci_n_de_recursos_humanos_para_el_alto_de)
- Bolaños, E. (2012). *Muestra y Muestreo*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo:  
[https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/tizayuca/gestion\\_tecnologica/muestraMuestreo.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tizayuca/gestion_tecnologica/muestraMuestreo.pdf)
- Cajan, A. (2015). *Diseño de un sistema de gestión por procesos para mejorar el desempeño laboral en la unidad de negocio de salas eléctricas de una Empresa Metalmeccánica del Callao 2015. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad César Vallejo:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2785/Cajan\\_VA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2785/Cajan_VA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calderón, M., Pasaca, M., Gallardo, N., & Encalada, J. (2015). La mejora continua y su influencia con el crecimiento empresarial para las empresas de ropa deportiva de la ciudad de Loja, Ecuador. *Revista Polo del Conocimiento, Vol. 4*, 143-177.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7183539>
- Cárdenas, L., & Fecci, E. (2017). Propuesta de un modelo de gestión para PYMEs, centrado en la mejora continua. *Revista Síntesis Tecnológica, Vol. 3*, 59-67.
- Cerna, A. (2016). *El Deficiente desempeño laboral como elemento para mejorar la productividad*. Obtenido de <https://alicia.concytec.gob.pe/>
- Cerrón, S. B. (2018). *Coaching y desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad César Vallejo:  
[http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/19578/Cerr%c3%b3n\\_GSB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/19578/Cerr%c3%b3n_GSB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Coronel, J. I. (2018). *Estrategias de Coaching empresarial para fortalecer el desempeño de trabajadores en la I.E.P San Silvestre High School, Chiclayo 2018. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad César Vallejo : [http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/31308/Coronel\\_MJI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/31308/Coronel_MJI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Correa, K. (2019). *Propuesta de mejora continua para el destilado industrial de AGAVE, aplicando herramientas Lean. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad De las Américas: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/10676/1/UDLA-EC-TIPI-2019-06.pdf>
- Cortez, S. (2016). El Kaizen como base para el progreso de las micro y pequeñas empresas de Trujillo. *Revista Ciencia y Tecnología, Vol. 12*, 129-162.
- Cutti, G. R. (2017). *Mejora Continua y Productividad Laboral en los Colaboradores de Estación de Servicio Doxa EIRL– Nuevo Chimbote 2017. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad César Vallejo : [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12090/cutti\\_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12090/cutti_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Delgado, F., & Santa Cruz, L. (2017). *Aplicación de mejora para la eficiencia en la empresa Alcoplast en la Ciudad De Trujillo en el 2017. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Nacional de Trujillo: <http://dspace.unitru.edu.pe/>
- Escobar, P. J. (2017). *La mejora continua y el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga, Año 2017. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad César vallejo: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17511/Escobar\\_VPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17511/Escobar_VPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Esquivel, A., León, R. & Castellanos, G. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior Ecuatorianas. *Revista Retos de la Dirección, Vol.11*, 56-72. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>

- García, Á., & Gisbert, V. (2015). Estudio de la implantación de la mejora continua en PYMES. *Revista 3C Tecnología*, 185-210. Obtenido de: <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2015/12/Estudio-de-la-implantacion-de-la-mejora-continua-en-PYMEs.pdf>
- García, A., Gutiérrez, B., & Quintero, I. (2018). *Metodología para la constante mejora continua en el proceso de producción y exportación del café orgánico en la Promotora de Desarrollo Cooperativo de Las Segovias. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - Managua: <https://repositorio.unan.edu.ni/8932/1/18785.pdf>
- García, E. (2016). *El Ciclo de Deming: La gestión y mejora de procesos*. Obtenido de <https://equipo.altran.es>
- García, M. (2015). *Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Nacional de Trujillo: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1005/garciagomez\\_mirtha.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1005/garciagomez_mirtha.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Grisales, N. (2017). *Propuesta de mejoramiento para el desempeño laboral en el proyecto de consorcio en Intergrupo S.A. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Católica de Colombia: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15730/1/PROPUESTA%20DE%20MEJORAMIENTO%20PARA%20EL%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL%20EN%20EL%20PROYECTO%20DE%20CONSORCIO%20EN%20INTERGRUPO%20S.pdf>
- Guillen, W. (2017). *Implementación de un modelo de mejora continua en el PHVA en el proceso de suministros para incrementar la puntualidad en la entrega de los materiales en una Empresa Siderúrgica de Ancash en Perú. (Tesis de Maestría)*. Obtenido de Universidad Privada Del Norte: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11863/Guillen%20Garcia%20William%20Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gutiérrez, H. (2015). *Calidad total y productividades*. México: McGraw-Hill. Obtenido de: [https://www.academia.edu/31335449/Calidad\\_Total\\_y\\_Productividad\\_Humberto\\_Gutierrez\\_Pulido\\_MC\\_Graw\\_Hill\\_Ed3\\_2\\_](https://www.academia.edu/31335449/Calidad_Total_y_Productividad_Humberto_Gutierrez_Pulido_MC_Graw_Hill_Ed3_2_)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill. <https://www.esup.edu.pe/descargas/perfeccionamiento/PLAN%20LECTOR%20PROGRAMA%20ALTO%20MANDO%20NAVAL%202020/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Informe Belmont. (1979). *Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación*. Obtenido de <http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/>
- Jiang, A. (2016). *What is a tracking plan?* Obtenido de <https://segment.com/>
- Junta de Andalucía. (2015). *Plan de seguimiento y control*. Obtenido de <http://www.juntadeandalucia.es/>
- Landi, X. E. (2018). *Propuesta de mejora de los procesos de producción de la empresa VID, en la ciudad de Guayaquil. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad de Guayaquil:<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/29004/1/TESIS%20LANDI-QUITO.pdf>
- Law, A. (2018). *Effective Communication: Build Relationships That Really Work In Your Career, Family, Life*. Estados Unidos: Roxie Brandon. <https://books.google.com.pe/books?id=4j7lDwAAQBAJ&pg=PT75&lpg=PT75&dq=Effective+Communication:+Build+Relationships+That+Really+Work+In+Your+Career,+Family,+Life+en+ISSU&source=bl&ots=CCQ6l2pc-p&sig=ACfU3U3HvqJBPDzXNj6N2icT8-JZ4vG5TQ&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwitmvoxq9PtAhVbJrkGHcqgBVoQ6AEwCnoECBoQA#v=onepage&q&f=false>

- Limo, R. (2017). *Las empresas que no apliquen la mejora continua perderan competitividad*. Obtenido de <http://www.triveca.com/demo6/>
- Masaaki, I. (2016). *Perú tiene oportunidades infinitas para mejora organizacional*. Obtenido de <https://andina.pe/>
- Medina, A. (2016). Plan de seguimiento de mejora continua para mejorar el desempeño laboral. *Revista EÍDOS*, 98-122. Obtenido de: <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/vmt/documents/205124/download>
- Menéndez, G. (2018). *Sistema de Control Interno y Desempeño Laboral del Estado Mayor de la 3ª Brigada de Fuerzas Especiales, 2018. (Tesis de Maestría)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31651/Men%C3%A9ndez\\_DCCG.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31651/Men%C3%A9ndez_DCCG.pdf?sequence=1)
- Ministerio de Obras Publicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano (MOPTVDU). (2016). *Plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral*. Obtenido de <https://www.mop.gob.sv/>
- Noreña, A., Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. *Revista Aquichán*, 263-274. Obtenido de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000300006&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000300006&script=sci_abstract&tlng=es)
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas-Humberto.pdf>
- Ortiz, F. J. (2018). *Desarrollo de procesos de mejora continua para incrementar las ventas en la comercializadora OYR en la Ciudad de Machala. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Técnica de Machala: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12668/1/ECUACE-2018-AE-CD00344.pdf>

- Peña, C., & Leydi, J. (2017). *Propuesta para la implementación de estrategias en el mejoramiento del proceso de evaluación de desempeño en el Hospital Universitario San Ignacio. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Católica de Colombia: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14577/2/RAE%20LEIDY%20PE%C3%91A%20-%20HUSI.pdf>
- Proaño, H. M., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). Mejora continua enfocada a los problemas de empresas familiares. *Revista 3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 29-38. <https://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-empresa/article/view/574>
- Ramírez, G., & Troncos, K. (2019). *Mejora del desempeño laboral de los colaboradores en Agencia Chiclayo, Crediscotia Financiera 2019. (Tesis de Grado)*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5701/Ram%C3%ADrez%20Guti%C3%A9rrez%20%26%20Troncos%20Febre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional (Decimoquinta ed.)*. México: Pearson Education. [https://kupdf.net/queue/stephen-p-robbins-y-timothy-a-judge-comportamiento-organizacional-15-edicion\\_5afa5776e2b6f5e25b596aea\\_pdf?queue\\_id=-1&x=1608153814&z=MjAwMToxMzg0OjI0ODU6NGFIYjo3Y2FmOmNlOGQ6MzY1MjpmNzkx](https://kupdf.net/queue/stephen-p-robbins-y-timothy-a-judge-comportamiento-organizacional-15-edicion_5afa5776e2b6f5e25b596aea_pdf?queue_id=-1&x=1608153814&z=MjAwMToxMzg0OjI0ODU6NGFIYjo3Y2FmOmNlOGQ6MzY1MjpmNzkx)
- Saldaña, E. Y. (2018). *Programa de motivación para mejorar el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Fernando Rossi Emanuelli, Cayalti, Chiclayo-2018. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27357/Salda%c3%b1a\\_GEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27357/Salda%c3%b1a_GEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Serra, G. (2015). *Definición de metas empresariales a corto, mediano y largo plazo*. Obtenido de <http://institutoaltorendimiento.com/>
- Suárez, M., & Ramis, J. (2016). *Aplicación de la Mejora Continua de Procesos en la Administración Pública. Revista GCG Universia, Vol. 2, 173-197*. <https://gcg.universia.net/article/view/332>

- Templo, C. (2018). *Gestión logística y desempeño laboral en los trabajadores de la constructora Falim en la Provincia de Huamalies del departamento de Huánuco – 2018. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad de Huanuco: <http://repositorio.udh.edu.pe/>
- Torres, C. (2018). *Mejora continua en el desempeño laboral*. Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/>
- Uden, L., Hadzima, B., & Ting, I.-H. (2018). *Knowledge Management in Organizations*. Eslovaquia: Springer.
- Villalobos, G., & Pérez, D. (2017). *Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario INPE – Sede Chiclayo. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1184/1/TL\\_VillalobosDiazGianino\\_PerezLoredoDiego.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1184/1/TL_VillalobosDiazGianino_PerezLoredoDiego.pdf.pdf)
- WorkMeter. (2018). *La productividad en las empresas Peruanas*. Obtenido de <https://es.workmeter.com>

## ANEXOS

### Anexo N°1: Cuestionario

**OBJETIVO:** El instrumento está elaborado de acuerdo a la variable desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente cada una de las preguntas y marque con una X, la opción que exprese su conformidad o sentir en cada una de las siguientes afirmaciones:

Sexo: Masculino( ) Femenino( )

Puntuaciones de Escala de Likert				
TA	A	I	D	TD
5	4	3	2	1

(TA=Total Acuerdo) (A=Acuerdo) (I= Indiferente) (D= Desacuerdo) (TD=Total Desacuerdo)

	Ítems	TA	A	I	D	TD
1	¿Considera que tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas de su área?					
2	¿Usted sigue los lineamientos que plantea la institución para desarrollar sus actividades?					
3	¿Usted realiza sus funciones cumpliendo las políticas de la unidad de administración?					
4	¿Identifica inmediatamente los conflictos que se presenta en el desarrollo de sus funciones?					
5	¿Desarrolla las funciones de su área sin esperar que su jefe lo indique?					
6	¿Usted tiene la capacidad de resolver los problemas administrativos que se dan durante el desarrollo de sus actividades?					
7	¿Tiene la capacidad de desarrollar otras funciones que tenga relación con su área sin afectar su rendimiento laboral?					
8	¿Usted actúa correctamente ante los problemas que se le presenta en el proceso de sus actividades?					
9	¿Se adapta con facilidad a los cambios y exigencias de la Institución?					
10	¿Usted acepta sus errores cuando éstos le ocasionan algún conflicto dentro de la institución?					
11	¿Recibe algún incentivo no económico cuando le piden asumir otra responsabilidad que no se establezca dentro de sus funciones?					
12	¿Considera que los directivos de su institución suelen designar presupuesto para mejorar su desempeño?					
13	¿La Institución desarrolla programas de motivación para mejorar su desempeño laboral?					
14	¿Usted considera que la Institución evalúa sus habilidades y los lineamientos que siguió para el cumplimiento de sus metas?					
15	¿Recibe capacitaciones frecuentemente para mejorar su desempeño?					
16	¿Usted acude a talleres o cursos que le permitan mejorar el nivel de su desempeño?					
17	¿El trabajo que desempeña le ha permitido crecer personal y profesionalmente?					
18	¿Los equipos y materiales de su institución influyen en su desempeño laboral?					
19	¿Usted considera que los planes de crecimiento de la institución motivan su desempeño laboral?					

## Anexo N°2: Validación por juicio de expertos

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		CARLOS DANIEL GONZALES HIDALGO
	<b>PROFESIÓN</b>	ESTADÍSTICO
	<b>ESPECIALIDAD</b>	ESTADÍSTICA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	20
	<b>CARGO</b>	DOCENTE
<p>PLAN DE SEGUIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN-II MACRO REGIÓN POLICIAL LAMBAYEQUE, 2019.</p>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	SALAZAR TENORIO JESSICA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Aplicar un plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019.	
	<b>ESPECÍFICOS</b>  Diagnosticar los factores que afectan el desempeño laboral en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019  Diseñar un plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019.  Validar el plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019.	



CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	
1. ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas de su área?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Usted sigue los lineamientos que plantea la institución para desarrollar sus actividades?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Realiza sus funciones cumpliendo las políticas de la unidad de administración?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Identifica inmediatamente los conflictos que se presenta en el desarrollo de sus funciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
INICIATIVA	
5. ¿Desarrolla las funciones de su área sin esperar que su jefe lo indique?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Usted tiene la capacidad de resolver los problemas administrativos que se dan durante el desarrollo de sus actividades?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Tiene la capacidad de desarrollar otras funciones que tenga relación con su área sin afectar su rendimiento laboral?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Usted actúa correctamente ante los problemas que se le presenta en el proceso de sus actividades?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

APLICACIÓN	
9. ¿Se adapta con facilidad a los cambios y exigencias de la Institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Usted acepta sus errores cuando éstos le ocasionan algún conflicto dentro de la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Recibe algún incentivo no económico cuándo le piden asumir otra responsabilidad que no se establezca dentro de sus funciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Considera que los directivos de su institución suelen designar presupuesto para mejorar su desempeño?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
CALIDAD DEL TRABAJO	
13. ¿La Institución desarrolla programas de motivación para mejorar su desempeño laboral?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Usted considera que la Institución evalúa sus habilidades y los lineamientos que siguió para el cumplimiento de sus metas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Recibe capacitaciones frecuentemente para mejorar su desempeño?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Usted acude a talleres o cursos que le permitan mejorar el nivel de desempeño?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____

VOLUMEN DE TRABAJO	
17. ¿El trabajo que desempeña le ha permitido crecer personal y profesionalmente?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Los equipos y materiales de su institución influyen en su desempeño laboral?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Usted considera que los planes de crecimiento de la institución motivan su desempeño laboral?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>19</u> N° TD <u>00</u>
2. COMENTARIO GENERALES	EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO PARA SU APLICACIÓN EN LA TESIS
3. OBSERVACIONES	

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

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Quesimo Mego Nuñez</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Licenciado en Administración</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Doctor en Administración</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	<i>9 años</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Dir. EAP. Administración USJ</i>
PLAN DE SEGUIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN-II MACRO REGIÓN POLICIAL LAMBAYEQUE, 2019.		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	SALAZAR TENORIO JESSICA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Aplicar un plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019	
	<b>ESPECÍFICOS</b>  Diagnosticar los factores que afectan el desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019  Diseñar un plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019  Validar el plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019	
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 19 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.	

CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	
1. ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas de su área?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Usted sigue los lineamientos que plantea la institución para desarrollar sus actividades?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Realiza sus funciones cumpliendo las políticas de la unidad de administración?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Identifica inmediatamente los conflictos que se presenta en el desarrollo de sus funciones?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
INICIATIVA	
5. ¿Desarrolla las funciones de su área sin esperar que su jefe lo indique?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Usted tiene la capacidad de resolver los problemas administrativos que se dan durante el desarrollo de sus actividades?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Tiene la capacidad de desarrollar otras funciones que tenga relación con su área sin afectar su rendimiento laboral?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Usted actúa correctamente ante los problemas que se le presenta en el proceso de sus actividades?	TA( / )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____



APLICACIÓN	
9. ¿Se adapta con facilidad a los cambios y exigencias de la Institución?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Usted acepta sus errores cuando éstos le ocasionan algún conflicto dentro de la institución?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Recibe algún incentivo no económico cuándo le piden asumir otra responsabilidad que no se establezca dentro de sus funciones?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Considera que los directivos de su institución suelen designar presupuesto para mejorar su desempeño?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
CALIDAD DEL TRABAJO	
13. ¿La Institución desarrolla programas de motivación para mejorar su desempeño laboral?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Usted considera que la Institución evalúa sus habilidades y los lineamientos que siguió para el cumplimiento de sus metas?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Recibe capacitaciones frecuentemente para mejorar su desempeño?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Usted acude a talleres o cursos que le permitan mejorar el nivel de desempeño?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

VOLUMEN DE TRABAJO	
17. ¿El trabajo que desempeña le ha permitido crecer personal y profesionalmente?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿los equipos y materiales de su institución influyen en su desempeño laboral?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Usted considera que los planes de crecimiento de la institución motivan su desempeño laboral?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>19</u> Nº TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

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

16451057.

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	DR. AUGUSTO FRANKLIN MENDIBARRA RAJAL
<b>PROFESIÓN</b>	LIC EN ESTADÍSTICA
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESTADÍSTICO - METODOLÓGICO
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	20 AÑOS
<b>CARGO</b>	JEFE UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FAE DE BELLETRUIS
PLAN DE SEGUIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN-II MACRO REGIÓN POLICIAL LAMBAYEQUE, 2019	
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>	
<b>NOMBRES</b>	SALAZAR TENORIO JESSICA
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<p><b><u>GENERAL</u></b></p> <p>Aplicar un plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019.</p> <p><b><u>ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>Diagnosticar los factores que afectan el desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019</p> <p>Diseñar un plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019.</p> <p>Validar el plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019.</p>
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 19 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.



CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	
1. ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas de su área?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Usted sigue los lineamientos que plantea la institución para desarrollar sus actividades?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Realiza sus funciones cumpliendo las políticas de la unidad de administración?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Identifica inmediatamente los conflictos que se presenta en el desarrollo de sus funciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
INICIATIVA	
5. ¿Desarrolla las funciones de su área sin esperar que su jefe lo indique?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Usted tiene la capacidad de resolver los problemas administrativos que se dan durante el desarrollo de sus actividades?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Tiene la capacidad de desarrollar otras funciones que tenga relación con su área sin afectar su rendimiento laboral?	TA( )      TD( <input checked="" type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Usted actúa correctamente ante los problemas que se le presenta en el proceso de sus actividades?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

APLICACIÓN	
9. ¿Se adapta con facilidad a los cambios y exigencias de la Institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Usted acepta sus errores cuando éstos le ocasionan algún conflicto dentro de la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Recibe algún incentivo no económico cuándo le piden asumir otra responsabilidad que no se establezca dentro de sus funciones?	TA( ) TD( <input checked="" type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Considera que los directivos de su institución suelen designar presupuesto para mejorar su desempeño?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
CALIDAD DEL TRABAJO	
13. ¿La Institución desarrolla programas de motivación para mejorar su desempeño laboral?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Usted considera que la Institución evalúa sus habilidades y los lineamientos que siguió para el cumplimiento de sus metas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Recibe capacitaciones frecuentemente para mejorar su desempeño?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Usted acude a talleres o cursos que le permitan mejorar el nivel de desempeño?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

VOLUMEN DE TRABAJO	
17. ¿El trabajo que desempeña le ha permitido crecer personal y profesionalmente?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿los equipos y materiales de su institución influyen en su desempeño laboral?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Usted considera que los planes de crecimiento de la institución motivan su desempeño laboral?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>17</u> N° TD <u>2</u>
2. COMENTARIO GENERALES:	_____
3. OBSERVACIONES:	_____

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

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	MIRKO MERINO NUÑEZ
<b>PROFESIÓN</b>	H.C. Administrador
<b>ESPECIALIDAD</b>	GESTION
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	20
<b>CARGO</b>	DCC
PLAN DE SEGUIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN-II MACRO REGIÓN POLICIAL LAMBAYEQUE, 2019	
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>	
<b>NOMBRES</b>	SALAZAR TENORIO JESSICA
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Aplicar un plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019.</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>Diagnosticar los factores que afectan el desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019</p> <p>Diseñar un plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019. <i>¿cómo cumplir ese objetivo?</i></p> <p>Validar el plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019.</p>
<p>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</p>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<p>El instrumento consta de 19 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.</p>



CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	
1. ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas de su área?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Usted sigue los lineamientos que plantea la institución para desarrollar sus actividades?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Realiza sus funciones cumpliendo las políticas de la unidad de administración?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Identifica inmediatamente los conflictos que se presenta en el desarrollo de sus funciones?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
INICIATIVA	
5. ¿Desarrolla las funciones de su área sin esperar que su jefe lo indique?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Usted tiene la capacidad de resolver los problemas administrativos que se dan durante el desarrollo de sus actividades?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Tiene la capacidad de desarrollar otras funciones que tenga relación con su área sin afectar su rendimiento laboral?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Usted actúa correctamente ante los problemas que se le presenta en el proceso de sus actividades?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

APLICACIÓN	
9. ¿Se adapta con facilidad a los cambios y exigencias de la Institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Usted acepta sus errores cuando éstos le ocasionan algún conflicto dentro de la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Recibe algún incentivo no económico cuándo le piden asumir otra responsabilidad que no se establezca dentro de sus funciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Considera que los directivos de su institución suelen designar presupuesto para mejorar su desempeño?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
CALIDAD DEL TRABAJO	
13. ¿La Institución desarrolla programas de motivación para mejorar su desempeño laboral?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Usted considera que la Institución evalúa sus habilidades y los lineamientos que siguió para el cumplimiento de sus metas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Recibe capacitaciones frecuentemente para mejorar su desempeño?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Usted acude a talleres o cursos que le permitan mejorar el nivel de desempeño?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

VOLUMEN DE TRABAJO	
17. ¿El trabajo que desempeña le ha permitido crecer personal y profesionalmente?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿los equipos y materiales de su institución influyen en su desempeño laboral?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Usted considera que los planes de crecimiento de la institución motivan su desempeño laboral?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>19</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES:	
3. OBSERVACIONES:	- Falta Instrumenta para Recoger Información del 2do. Objeto

  
 JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Abraham Jose Ganoza Yovero.
	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	M6. Gestión Talento Humano.
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	12 Años
	<b>CARGO</b>	Docente
<p align="center">PLAN DE SEGUIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN-II MACRO REGIÓN POLICIAL LAMBAYEQUE, 2019</p>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	SALAZAR TENORIO JESSICA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<u><b>GENERAL</b></u> Aplicar un plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019.	
	<u><b>ESPECÍFICOS</b></u>  Diagnosticar los factores que afectan el desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019  Diseñar un plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019.  Validar el plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019.	
<p>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</p>		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<p>El instrumento consta de 19 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.</p>	



CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	
1. ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas de su área?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Usted sigue los lineamientos que plantea la institución para desarrollar sus actividades?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Realiza sus funciones cumpliendo las políticas de la unidad de administración?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Identifica inmediatamente los conflictos que se presenta en el desarrollo de sus funciones?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
INICIATIVA	
5. ¿Desarrolla las funciones de su área sin esperar que su jefe lo indique?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Usted tiene la capacidad de resolver los problemas administrativos que se dan durante el desarrollo de sus actividades?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Tiene la capacidad de desarrollar otras funciones que tenga relación con su área sin afectar su rendimiento laboral?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Usted actúa correctamente ante los problemas que se le presenta en el proceso de sus actividades?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

APLICACIÓN	
9. ¿Se adapta con facilidad a los cambios y exigencias de la Institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Usted acepta sus errores cuando éstos le ocasionan algún conflicto dentro de la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Recibe algún incentivo no económico cuándo le piden asumir otra responsabilidad que no se establezca dentro de sus funciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Considera que los directivos de su institución suelen designar presupuesto para mejorar su desempeño?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
CALIDAD DEL TRABAJO	
13. ¿La Institución desarrolla programas de motivación para mejorar su desempeño laboral?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Usted considera que la Institución evalúa sus habilidades y los lineamientos que siguió para el cumplimiento de sus metas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Recibe capacitaciones frecuentemente para mejorar su desempeño?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Usted acude a talleres o cursos que le permitan mejorar el nivel de desempeño?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

VOLUMEN DE TRABAJO	
17. ¿Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Los equipos y materiales que le asignan son los adecuados para desarrollar sus funciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Usted considera que los planes de crecimiento y desarrollo de la institución motivan su labor?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>19</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

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

## **Anexo N°3: Carta de solicitud para el desarrollo de la investigación en la entidad**

**“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”**

**Chiclayo, 19 de junio del 2019**

**SEÑOR:**

**CHRISTIAN N. ROMERO CARHUANCHO**

**Cmdte. PNP.**

**JEFE UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN II MACREPOL LAMB**

**Asunto:** Solicito permiso y apoyo en investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y asimismo teniendo su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente su apoyo para realizar mi investigación titulado “Plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019”, en horarios coordinados con su despacho.

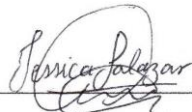
Mis datos son los siguientes:

Salazar Tenorio Jessica – DNI: 73215373

Estudiante de la carrera de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y aprovecho la oportunidad de renovarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente



---

## Anexo N°4: Carta de aceptación para el desarrollo de la investigación

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

### CARTA DE ACEPTACIÓN

Chiclayo, 20 de junio del 2019

Señorita:

JESSICA SALAZAR TENORIO

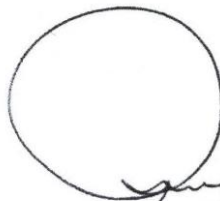
Estudiante de la Carrera de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

**Asunto:** Aceptación para realizar su investigación en nuestra entidad.

Expreso mi cordial saludo y a la vez me permito informarle sobre la aceptación por parte de nuestra entidad para que pueda realizar su investigación titulado “Plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019”, así como también a aplicar su instrumento de recolección de datos y lo que sea necesario en su investigación.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente



DA - 284004  
Christian N. ROMERO CARHUANCHO  
Cmde. PNP.  
JEFE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN  
II MACROPOL LAMBAYEQUE

## Anexo N°5: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
	<b>Objetivo general:</b> Aplicar un plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque,2019			<b>Datos Generales</b>	Información
			<b>Variable independiente:</b>  Plan de seguimiento	<b>Descripción</b>	Características
				<b>Acciones de mejora</b>	Estrategias
				<b>Tiempo de ejecución</b>	Corto plazo Mediano plazo Largo plazo
				<b>Indicador de plazo</b>	Cumplimiento de objetivos
				<b>Objetivos</b>	Proceso
				<b>Metas</b>	Acción de mejora
				<b>Observación</b>	
				<b>Conocimiento del trabajo</b>	Nivel de trabajo eficiente
				<b>Iniciativa</b>	Creatividad en soluciones
				<b>Variable dependiente:</b>  Desempeño Laboral	<b>Aplicación</b>
			<b>Calidad del trabajo</b>		Metodología para la calidad
			<b>Volumen de trabajo</b>		Productividad
¿De qué manera la aplicación del plan de seguimiento logra la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque,2019?	<b>Objetivos específicos:</b> Diagnosticar los factores que afectan el desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019	El plan de seguimiento logra la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019			
	Diseñar un plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial, 2019				
	Validar el plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019				

Fuente: Elaboración propia



Anexo N° 6: Declaración jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor  Autores

Salazar Tenorio Jessica  
Apellidos y nombres

73215373 2151810791 Presencial  
DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Administración  
Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales  
Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo: X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación:

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado:  
*Plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la unidad de administración-II*  
Macro Región Policial Lambayeque, 2019

La misma que presento para optar el grado de: Licenciada en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

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

Salazar Tenorio Jessica

73215373



## Anexo N° 7: Formato T1-VRI-USS



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

Pimentel, 14 de diciembre 2020

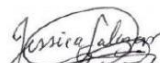
Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
Salazar Tenorio Jessica con DNI 73215373

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: Plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Licenciada en Administración, 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 mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en 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 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.

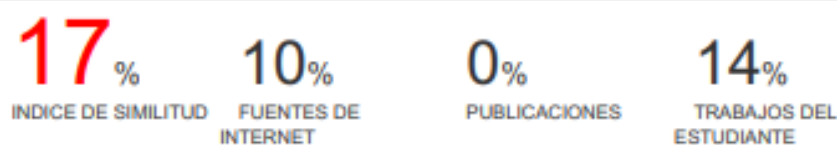
APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Salazar Tenorio Jessica	73215373	



## Anexo N° 8: Turnitin

### PLAN DE SEGUIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN-II MACRO REGIÓN POLICIAL LAMBAYEQUE, 2019

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.ug.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Catolica de Santo Domingo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Senor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>


### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **CÓRDOVA CHIRINOS JOSÉ WILLIAM**, docente del curso de Investigación II de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0964-FACEM-USS-2019, de la estudiante **SALAZAR TENORIO JESSICA**, titulada: **PLAN DE SEGUIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN-II MACRO REGIÓN POLICIAL LAMBAYEQUE, 2019.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 17%, 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 nivel de similitud de productos acreditables en la Universidad Señor de Sipán S.A.C., aprobada mediante Resolución de Directorio N° 221-2019/PD-USS.

Pimentel, 06 de Diciembre del 2019



Dr. José William Córdova Chirinos  
DNI N° 09582232

## Anexo N° 09: Resolución de Aprobación del Proyecto de Tesis



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0964-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 24 de julio de 2019

#### VISTO:

El oficio N° 0659-2019/FACEM-DA-USS de fecha 24/07/2019, presentado por la Directora de la EAP de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 24/07/2019, sobre aprobación de PROYECTOS DE TESIS, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Que, con Resolución N° 0593-FACEM-USS-2019 de fecha 02 de mayo de 2019, se aprobó los proyectos de tesis de los estudiantes de la asignatura de investigación I, de la EAP de Administración a cargo del docente Mg. Gonzales Hidalgo Carlos Daniel.

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

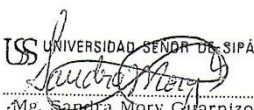
#### SE RESUELVE

**ARTÍCULO ÚNICO:** APROBAR, los PROYECTOS DE TESIS de los estudiantes del semestre 2019 I – IX CICLO de la asignatura de Investigación I, sección "D", modalidad presencial, a cargo del docente Mg. GONZALES HIDALGO CARLOS DANIEL, de la EAP Administración.

**ARTÍCULO DOS:** Dejar sin efecto la resolución 0593-FACEM-USS-2019 de fecha 02 de mayo de 2019

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
Dra. Carmen Elvira Rojas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Mg. Sandra Mory Guarnizo  
Secretaria Académica  
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

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0964-FACEM-USS-2019**

N°	NOMBRE DEL AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	SUB-LÍNEA
1	CAMPOS BECERRA LUIGUI ANDERSSON	ESTRATEGIAS DE MARKETING SENSORIAL PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES DEL HOSTAL SAN JORGE DE JAÉN-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Marketing
2	CARRASCO RELAIZA FIORELLA OLINDA SMITH	ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA AVICOLA "SAN JUAN E.I.R.L.", CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Sistemas administrativos
3	CASTILLO VASQUEZ JESSICA JAKELINE	PLAN DE NEGOCIO PARA IMPLEMENTAR UN CENTRO DE EVENTOS SOCIALES Y COOPERATIVOS, CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
4	COTRINA ELORREAGA HENRY GIANPIERE	PLAN DE ESTRATEGIAS BASADO EN HABILIDADES BLANDAS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN SODIMAC CHICLAYO, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
5	GUERRERO ALARCON JUAN	ESTRATEGIAS BASADAS EN HABILIDADES BLANDAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOLINERÍA GRUPO RAM S.A.C., CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
6	GUIVAR ROMERO CATIA CAROLINA	PLAN DE NEGOCIO PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE ARTICULOS PARA EL HOGAR A BASE DE NEUMÁTICOS RECICLADOS, CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
7	HUERTA HURTADO BRENDA ANTUANET	PLAN DE MARKETING MIX PARA POSICIONAR LA MARCA "NAUTICA" DE LA EMPRESA PROCESADORA Y DISTRIBUIDORA RAMSA S.A.C., REQUE-CHICLAYO, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Marketing
8	JUANICO TORO CAROL ESTEFANIA	PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA S.A.C. CHICLAYO - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
9	LINARES GAVIDIA CESAR BENJAMIN	PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SUSHI-PESCADOS, EN LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
10	MORALES PAREDES KARLA FIORELLA	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA POSICIONAR LA EMPRESA J&C DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Marketing
11	ORDOÑEZ MONDRAGON JOSE CARLOS	PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE LA EMPRESA CAFÉ TRADICIONAL EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
12	ROJAS AGUILAR ETHEL IVON	PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA REDUCIR LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA EL ÁGUILA SRL. CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento humano
13	SAAVEDRA MONTENEGRO LESLY ALEXANDRA	ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA POTENCIAR EL LIDERAZGO EMPRESARIAL EN LA EMPRESA NOR AUTOS S.A.C. CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento humano
14	SALAZAR TENORIO JESSICA	PLAN DE SEGUIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN-II MACRO REGIÓN POLICIAL LAMBAYEQUE, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento humano
15	SANCHEZ FARFAN CLAUDIA VALERIA	PLAN DE CAPACITACIÓN EN BASE A COMPETENCIAS PROFESIONALES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ESTUDIO JURÍDICO CAJUSOL, CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad

**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)

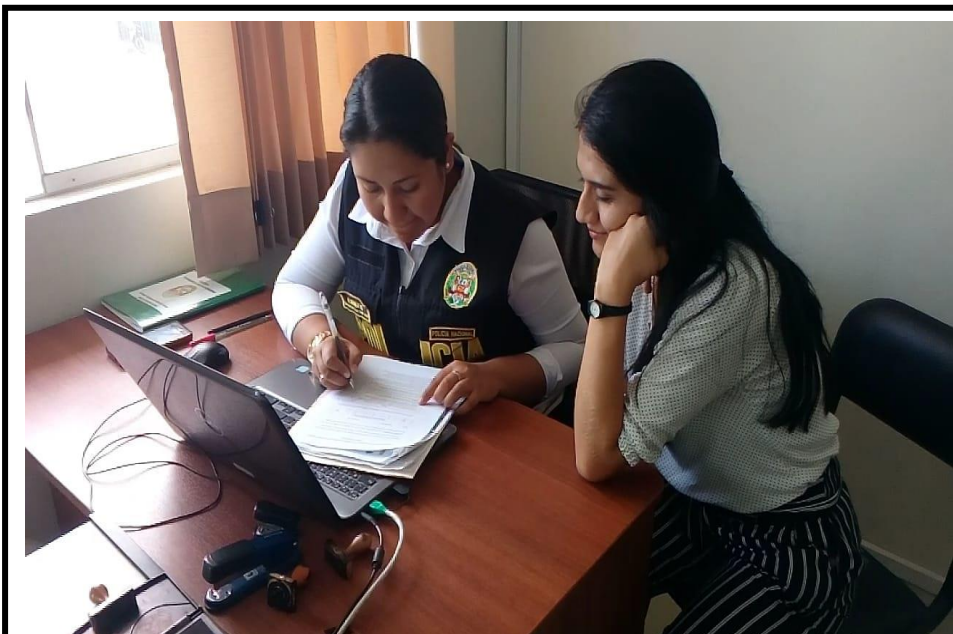


**Anexo N° 10: Fotos**



**Figura 41.** Aplicación del instrumento etapa pre test en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque.

*Fuente:* Región Policial Lambayeque



**Figura 42.** Aplicación del instrumento etapa pre test en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque.

*Fuente:* Región Policial Lambayeque



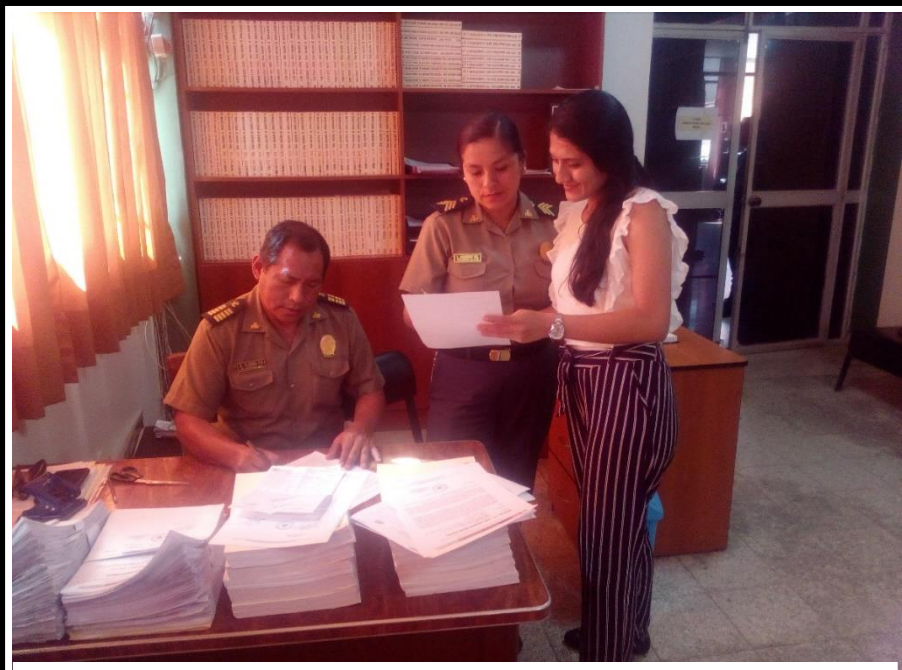
**Figura 43.** Aplicación de la propuesta en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque.

*Fuente:* Región Policial Lambayeque



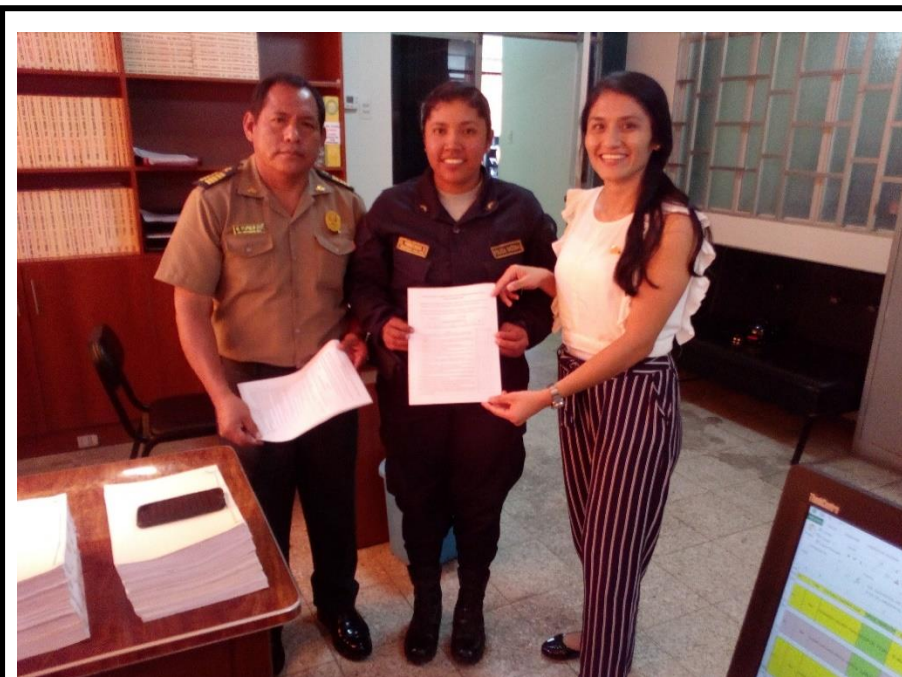
**Figura 44.** Aplicación de la propuesta en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque.

*Fuente:* Región Policial Lambayeque



**Figura 45.** Aplicación del instrumento etapa post test en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque.

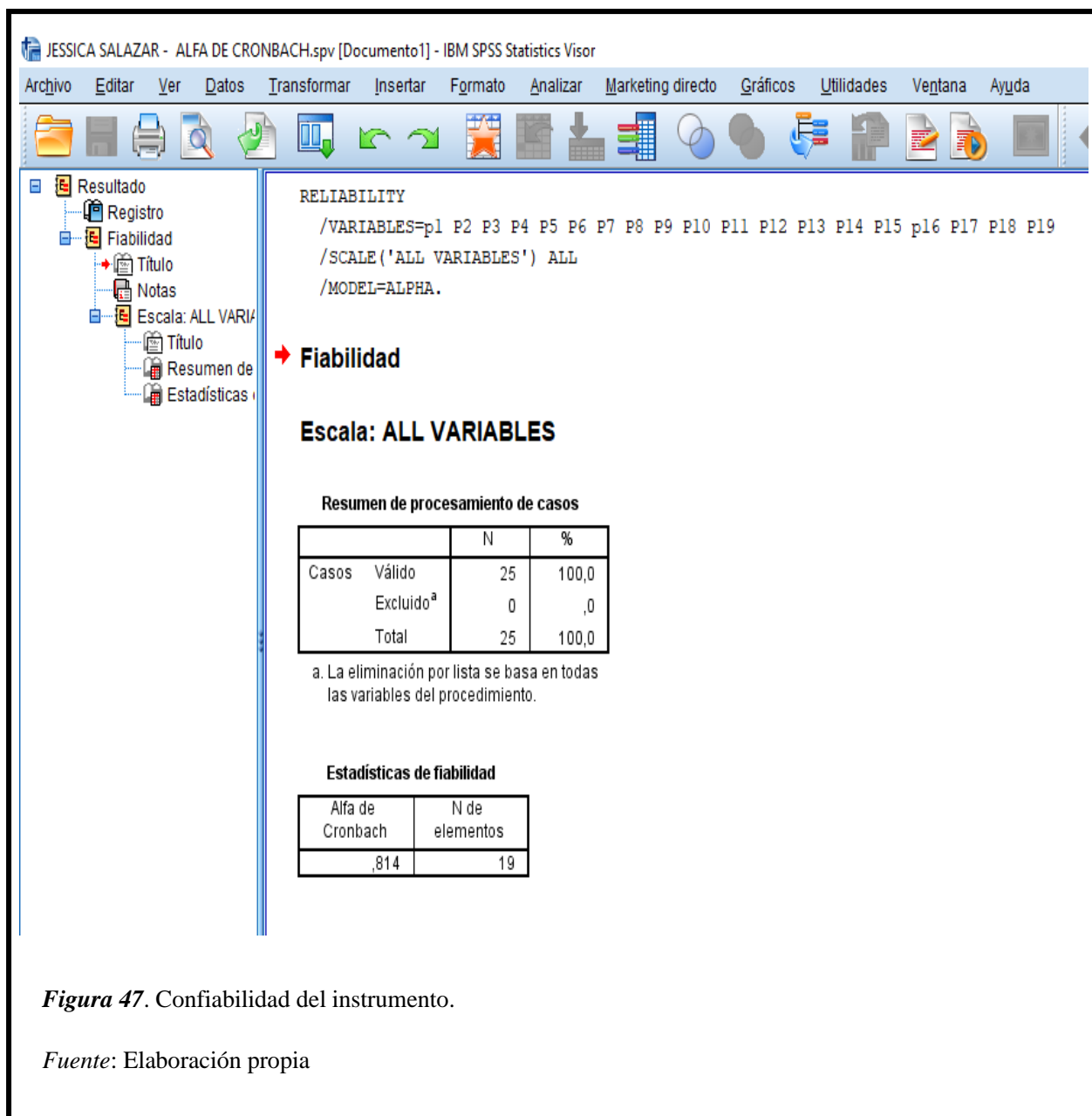
*Fuente:* Región Policial Lambayeque



**Figura 46.** Aplicación del instrumento etapa post test en la unidad de administración-II Macro Región Policial Lambayeque.

*Fuente:* Región Policial Lambayeque





**Figura 47.** Confiabilidad del instrumento.

*Fuente:* Elaboración propia