



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

TESIS

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU
RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DE
LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO
ORTIZ, CHICLAYO 2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autores

**Bach: Salazar Díaz Rubí Alexandra
<https://orcid.org/0000-0002-7546-1536>**

**Bach: Sánchez Benavides Deyber Dadney
<https://orcid.org/0000-0003-2142-1835>**

Asesora

**Mg. Heredia Llatas Flor Delicia
<https://orcid.org/0000-0001-6260-9960>**

**Línea de Investigación:
Gestión Empresarial y emprendimiento**

Pimentel-Perú

2016

DEDICATORIA

Esta tesis la dedicamos a Dios quién supo guiarnos por el buen camino, darnos fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándonos a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A nuestras familias, quienes por ellos somos lo que somos. Para nuestros padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarnos con los recursos necesarios para estudiar. Nos han dado todo lo que somos como personas, nuestros valores, nuestros principios, nuestro carácter, nuestro desempeño y nuestra perseverancia para conseguir nuestros objetivos.

Gracias también a nuestros queridos compañeros, que nos apoyaron y nos permitieron entrar en su vida durante estos años de convivencia dentro del salón de clases.

***Rubí Alexandra Salazar Díaz
Deyber Dadney Sánchez Benavides***

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por habernos dado fuerzas para la finalización de nuestra tesis, también por guiarnos y bendecirnos cada día de nuestras vidas.

A nuestros padres.

Por su apoyo incondicional en nuestra carrera profesional y en aspectos personales. Por transmitirnos sus consejos y valores para ser mejores personas y además de darnos su amor.

A nuestro asesor

Mg. Miguel Bocanegra García, por su exigencia para que nuestro proyecto y desarrollo de tesis sea uno de los mejores. Por habernos brindado su capacidad y conocimiento, así como también habernos tenido paciencia para guiarnos durante todo el proceso de nuestra tesis.

A la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Por habernos aceptado realizar nuestra investigación en su entidad.

Rubí Alexandra Salazar Díaz

Deyber Dadney Sánchez Benavides

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO 2016

"EVALUATION OF THE LABOR PERFORMANCE AND ITS RELATIONSHIP WITH THE COMPLIANCE WITH GOALS OF THE ADMINISTRATIVE AREAS OF THE DISTRICT MUNICIPALITY OF JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO 2016"

Salazar Díaz Rubí Alexandra¹

Sánchez Benavides Deyber Dadney²

Resumen

La investigación titulada “Evaluación del desempeño laboral y su relación con el cumplimiento de metas de las áreas administrativas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2016”, tiene como objetivo principal de evaluar la relación existente entre el desempeño laboral y el cumplimiento de metas de las áreas administrativas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2016., el cual partió de la problemática, ¿Cuál es la relación existente entre el desempeño laboral y el cumplimiento de metas de las áreas administrativas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, 2016?, teniendo como hipótesis Hi: Existe relación directa entre el desempeño laboral y el cumplimiento de metas de las áreas administrativas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, 2016. Ho: No existe relación entre el desempeño laboral y el cumplimiento de metas de las áreas administrativas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, 2016. Fue una investigación no experimental, se tomó como muestra a 40 colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, encontrado la principal conclusión, de Evidenciar la existencia de una relación entre las variables de estudio, desempeño laboral y el cumplimiento de metas, ello debido a que la correlación obtenida es de 0.611 indica que existe una relación positiva media entre las variables de estudio. Así mismo se evidencio que el desempeño laboral es regular en un 50%, ello según los directivos, ello debido a que, lo colaboradores buscan satisfacer de manera regular a los usuarios, además se evidencio que los colaboradores de la institución aprenden de forma regular nuevos conocimientos con la mínima supervisión.

Palabras claves: Rendimiento laboral, metas de cumplimiento

¹ Adscrita a la Escuela Académica Profesional de Administración, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.

² Adscrita a la Escuela Académica Profesional de Administración, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.

Abstract

The research entitled "Evaluation of work performance and its relationship with the achievement of goals of the administrative areas of the district municipality of José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2016", has as main objective to evaluate the relationship between work performance and compliance with goals of the administrative areas of the district municipality of José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2016., which started from the problem, what is the relationship between the work performance and the fulfillment of goals of the administrative areas of the district municipality of José Leonardo Ortiz, Chiclayo, 2016 ?, having as hypothesis H_i : There is a direct relationship between job performance and achievement of goals of the administrative areas of the district municipality of José Leonardo Ortiz, Chiclayo, 2016. H_o : There is no relationship between performance labor and compliance with goals of the administrative areas of the municipality d istrictal by José Leonardo Ortiz, Chiclayo, 2016. It was a non-experimental research, it was taken as a sample to 40 employees of the district municipality of José Leonardo Ortiz, Chiclayo, found the main conclusion, of Evidence the existence of a relationship between the variables of study, work performance and the fulfillment of goals, this because the correlation obtained is 0.611 indicates that there is an average positive relationship between the study variables. Likewise, it was evidenced that the work performance is regular by 50%, according to the managers, this is because, the collaborators seek to satisfy the users on a regular basis, it was also evidenced that the collaborators of the institution regularly learn new knowledge with the minimum supervision.

Keywords: *job performance, compliance mestas*

INDICE

<i>AGRADECIMIENTO</i>	iii
<i>Resumen</i>	iv
<i>Abstract</i>	v
INDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4. Formulación del problema.....	31
1.5. Justificación	31
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos.....	33
II. MATERIAL Y MÉTODO	34
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	34
2.1. Población y muestra.....	34
2.2. Variables, Operacionalización	35
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	39
2.4. Procedimientos de análisis de datos.....	40
2.5. Aspectos éticos.....	40
2.6. Criterios de Rigor científico.....	41
III. RESULTADOS	43
3.1. Tablas y Figuras.....	43
3.2. Discusión de resultados.....	76

3.3. Aporte científico	78
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS	86
ANEXOS	98
Anexo 01. Matriz de consistencia.....	98
Anexo 02. Cuestionario dirigido a los trabajadores	99
Anexo 03. Cuestionario dirigido a los Directivos de la Municipalidad	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Población de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, periodo 2016.</i>	35
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable Desempeño Laboral</i>	37
Tabla 3. <i>Matriz de Operacionalización de la variable Cumplimiento de metas.</i>	38
Tabla 4. <i>Criterios de Rigor</i>	41
Tabla 5. <i>¿Qué nivel de respeto muestran los trabajadores hacia todos sus compañeros de trabajo?</i>	43
Tabla 5: <i>¿Qué nivel de participación tiene este trabajador junto a sus compañeros de trabajo?</i>	44
Tabla 6: <i>¿Con que nivel hace sentir los trabajadores a sus compañeros como piezas fundamentales del trabajo?</i>	45
Tabla 7: <i>¿Con que nivel este trabajador identifica oportunidades de solución ante un evento problemático?</i>	46
Tabla 8: <i>¿Con que nivel los colaboradores tienen la suficiente capacidad para tomar decisiones entre los demás colaborados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo?</i>	47
Tabla 9. <i>¿Con que nivel los colaboradores tienen la suficiente capacidad para dirigir a los demás colaborados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo?</i>	48
Tabla 10. <i>¿Con que nivel los colaboradores aprenden de forma rápida las actualizaciones o implantaciones que desee implantar la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo?</i>	49
Tabla 11. <i>¿Con que nivel los colaboradores aprenden nuevos conocimientos con la mínima supervisión?</i>	50
Tabla 12. <i>¿Con que nivel los colaboradores buscan satisfacer a los usuarios en los pedidos y atención?</i>	51
Tabla 13. <i>¿Con que nivel los colaboradores brindan una atención rápida y oportuna a los usuarios?</i>	52
Tabla 14. <i>Desempeño Laboral según directivos</i>	53
Tabla 15. <i>¿Usted les ha comunicado a sus trabajadores claramente sobre las metas que se establecieron en la entidad?</i>	54

Tabla 16. <i>¿Establece las metas de acorde a los objetivos que se ha establecido a conveniencia de la municipalidad?</i>	55
Tabla 17. <i>¿Establece metas que van acorde con la situación actual de la Municipalidad?</i>	56
Tabla 18. <i>¿Indica usted a sus trabajadores como deben de lograr las metas establecidas?</i>	57
Tabla 19. <i>¿Establece usted fecha en la que se cumplirán las metas?</i>	58
Tabla 20. <i>¿Promueve usted el uso de recursos eficientemente en la empresa?</i>	59
Tabla 21. <i>¿Qué nivel de respeto muestra hacia todos sus compañeros de trabajo?</i>	60
Tabla 22. <i>¿Qué nivel de participación tiene junto a sus compañeros de trabajo?</i>	61
Tabla 23. <i>¿Con que nivel hace sentir a sus compañeros como piezas fundamentales del trabajo?</i>	62
Tabla 24. <i>¿Con qué nivel identifica oportunidades de solución ante un evento problemático?</i>	63
Tabla 25. <i>¿Con que nivel aprende de forma rápida de las actualizaciones o implantaciones que desee implantar en la municipalidad?</i>	64
Tabla 26. <i>¿Con que nivel brinda apoyo con entusiasmo a los ciudadanos?</i>	65
Tabla 27. <i>¿Con que nivel busca satisfacer a los usuarios en los pedidos y atención?</i>	66
Tabla 28. <i>¿Con que nivel brinda una atención rápida y oportuna a los usuarios?</i>	67
Tabla 29. <i>Desempeño laboral.</i>	68
Tabla 30. <i>¿Los directivos le han hecho saber cuáles son las metas que debe cumplir?</i>	69
Tabla 31. <i>¿Considera que las metas están establecidas de acorde a los objetivos planteados por la municipalidad?</i>	70
Tabla 32. <i>¿Las metas se establecen de acuerdo a las situaciones actuales que enfrenta la municipalidad?</i>	71
Tabla 33. <i>¿Contribuye usted al logro de los objetivos establecidos en la empresa?</i>	72
Tabla 34. <i>¿Cumple usted con las metas establecidas durante el periodo establecido?</i>	73
Tabla 35. <i>¿Utiliza usted los recursos de la empresa eficientemente para el cumplimiento de metas?</i>	74
Tabla 36. <i>Correlación entre el desempeño laboral y el cumplimiento de metas.</i>	75
Tabla 37: <i>Cuadro de actividades por objetivo</i>	82
Tabla 38. <i>Matriz d consistencia</i>	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Nivel de respeto a sus compañeros de trabajo</i>	43
Figura 2: <i>Nivel de participación del trabajador</i>	44
Figura 3: <i>Nivel de motivación concedida a sus compañeros</i>	45
Figura 4: <i>Nivel de identificación de oportunidades de solución</i>	46
Figura 5: <i>Capacidad para tomar decisiones</i>	47
Figura 6: <i>Capacidad para dirigir a un grupo de colaboradores</i>	48
Figura 7: <i>Nivel de aprendizaje de nuevas actualizaciones</i>	49
Figura 8: <i>Aprendizaje de nuevos conocimientos</i>	50
Figura 9: <i>Capacidad para satisfacer a los usuarios en los pedidos y atención</i>	51
Figura 10: <i>Atención rápida y oportuna</i>	52
Figura 11: <i>Desempeño laboral según directivos</i>	53
Figura 12: <i>Comunicación clara de las metas</i>	54
Figura 13: <i>Establecimiento idóneo de metas</i>	55
Figura 14: <i>Fijación de metas acorde con la situación actual de la Municipalidad</i>	56
Figura 15: <i>Otorgamiento de indicaciones para concretar las metas</i>	57
Figura 16: <i>Establecimiento de fechas o períodos para concretar las metas</i>	58
Figura 17: <i>Eficiencia de recursos</i>	59
Figura 18: <i>Respeto por sus compañeros</i>	60
Figura 19: <i>Nivel de participación</i>	61
Figura 20: <i>Nivel de motivación a sus compañeros</i>	62
Figura 21: <i>Nivel de identificación de oportunidades de solución</i>	63
Figura 22: <i>Nivel de aprendizaje de actualizaciones</i>	64
Figura 23: <i>Ofrecimiento de apoyo con entusiasmo</i>	65
Figura 24: <i>Capacidad para satisfacer a los usuarios en los pedidos</i>	66

Figura 25: <i>Atención rápida y oportuna</i>	67
Figura 26: <i>Desempeño laboral</i>	68
Figura 27: <i>Metas a concretar</i>	69
Figura 28: <i>Metas acordes con los objetivos institucionales</i>	70
Figura 29: <i>Establecimiento de metas acorde con la situación actual</i>	71
Figura 30: <i>Contribución al logro de objetivos institucionales</i>	72
Figura 31: <i>Cumplimiento de las metas en el periodo designado</i>	73
Figura 32: <i>Eficiencia de recursos</i>	74
Figura 33: <i>Organigrama</i>	80

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Internacional

Desde la perspectiva de Santana (2016), generar las estrategias adecuadas para el logro del desempeño, facilitará realizar una correcta elección del personal idóneo para un cargo o puesto específico acorde con sus competencias, adiestramiento e instrucción periódica a los colaboradores, implantar acciones orientadas a corregir diferentes falencias presentadas, otorgamiento de incentivos a los esfuerzos meritorios, etc., lo cual, se denote en mayor efectividad de las operaciones con resultados provechosos en concordancia con los objetivos o fines dados por la compañía.

Asimismo, Cruz, Martínez, & Naranjo (2016), enfatiza las bondades de aplicar métodos avocados a evaluar con cautela el trabajo continuo de cada colaborador, a fin de detectar posibles desviaciones que dificulten el alcance de los objetivos, constituyendo un factor que favorece a la instauración de espacios de diálogo como de motivación, los cuales, robustezcan las relaciones interpersonales internas, procurando articular los objetivos organizacionales con los particulares, que induzca a mayor involucramiento como rendimiento del colaborador.

Acorde con Prieto (2014), realizar una efectiva evaluación del desempeño, permitirá proporcionar una gama de información crucial a los directivos o administrativos que coadyuva a implementar innovaciones o mejoras en el esquema de trabajo, modificación de lineamientos, simplificación de operaciones, eficacia de procesos, entre otros elementos, que aseguran el acrecentamiento de los niveles de productividad eficiente, reflejándose en continuo desarrollo competente con permanencia sostenida.

Guzmán & Tortolero (2013) en Venezuela las entidades gubernamentales que implementan un sistema de indicadores de desempeño, han tenido como resultado el alcance de sus metas y objetivos, por ende, han contribuido al desarrollo de las ciudades y también de su país.

Dobal (2013) indica que una experta en recursos humanos de la empresa PwC indican que las empresas confunden que el desempeño laboral es solo para poder realizar el

pago a los trabajadores por lo que aconsejan que las empresas tengan un sistema para la evaluación de los trabajadores mucho antes de que se pueda efectuar el pago de los trabajadores. Evaluar el desempeño laboral tiene como fin la creación de un plan de desarrollo y conocer las capacidades de los trabajadores.

Nacional

Acorde y Del Castillo (2017), dentro de la función primordial del área de Recursos humanos, es proceder a evaluar diferentes esfuerzos como rendimientos presentados por los miembros, para identificar con precisión sus competencias que ameritan desarrollarse a gran escala, por ende, se efectúa una retroalimentación respectiva direccionada al crecimiento de cada colaborador como profesional en aras de lograr el objetivo de la organización, y a la vez del trabajador.

Es indispensable evaluar la labor ejecutada por los colaboradores pertenecientes a diferentes unidades propias, puesto que, se transforma en una herramienta rentable que conduce al desarrollo empresarial, orientando a elegir alternativas apropiadas, que permitan ejercer una gestión eficaz direccionada a encaminar a los colaboradores a otros espacios favorables para fortalecer sus competencias, talentos, destrezas, entre otros, que inciten a la mejora voluntaria de la efectividad de su labor como a la realización de sus metas propósitos personales (Baquerizo, 2015).

En tal sentido, Rodríguez (2013), aduce que incorporar un sistema articulado que coadyuve a examinar con cautela el trabajo continuo que ejecuta el personal, conformando un medio primordial para registrar información útil que permita implantar nuevas tácticas enfocadas al aprendizaje frecuente e innovación, así como, al reconocimiento de la labor meritoria, cuyos incentivos propicien mayor dedicación, participación e involucramiento con el fin de concretar objetivos organizacionales en un plazo exigido.

El Ministerio de Economía y Finanzas (2012) señala que las instituciones públicas como las municipalidades poseen una función significativa para el desarrollo de un distrito o provincia, buscando brindar un beneficio a la población en base a sus necesidades, cuyas funciones generales se encuentran en la promoción y difusión del desarrollo de la localidad, y para lograr estas funciones es necesario contar con una eficiente administración y el cumplimiento objetivo de las metas. Para cumplir con las metas establecidas se requiere de la existencia de la administración de las funciones, asimismo cumplir con las funciones establecidas, por lo mismo se requiere de estrategias planteadas, que permitan cumplir las

tareas administrativas, de operación y/o económicas, resaltando la eficiencia en el uso de los recursos.

Por lo mismo se requiere de poseer planes de incentivos, el Ministerio de economía y finanzas planteó mediante la ley Ley N° 29332 y modificatorias, desarrollar mejoras en servicios públicos del municipio y su cumplimiento de metas. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016)

Local

A nivel local, Cayotopa (2017), realza la importancia de gestionar de forma adecuada las competencias con el propósito, de elegir un personal idóneo acorde con el perfil requerido para asumir un puesto en específico, destacando competencias como colaboración, habilidad analítica como crítica, trabajo en equipo, confiabilidad, capacidad de organización, capacidad para resolver problemas o conflictos suscitados, elevada adaptabilidad como flexibilidad, habilidades comunicativas, calidad de trabajo, comportamiento ético, iniciativa, perseverancia, involucramiento, inclinación a metas, entre otras destrezas que conjuntamente generen implicancias positivas en los objetivos a concretarse.

Hidrugo & Pucce (2016), mencionan que los factores que repercuten en demasía en el desempeño o culminación satisfactoria de tareas o misiones asignadas al recurso humano, corresponde a la realización de trabajos integrados con otros miembros, aunando sinergías que coadyuvan a concretar actividades complejas, asimismo, incide el compromiso demostrado por los colaboradores para desarrollar con eficacia sus labores designadas. Por otro lado, enfatiza que la evaluación 360 grados, erige un método efectivo para monitorear el desenvolvimiento como rendimiento de cada colaborador en actividad o función ejecutada.

Asimismo, Chavesta (2016) dilucida la relevancia de mantener talento humano motivado e identificado con sus funciones o labores, en un entorno de trabajo caracterizado por fomento de valores éticos, cuyo clima induzca al colaborador a esforzarse para realizar todas las tareas designadas acorde al periodo exigido inclusive culminar antes, el cual, denote iniciativa, calidad, organización y eficacia.

Por lo mismo, García & Meléndez (2015), aduce que examinar el esfuerzo o desenvolvimiento de los diferentes miembros no conforma un motivo significativo para incrementar o no las remuneraciones, dado que, su objetivo se orienta a escudriñar las

implicancias del jefe o superior con sus subordinados a cargo, permitiendo implementar una gama de estrategias que coadyuven a la mejora de los rendimientos del personal, lo cual, propicie su desarrollo profesional incluso concretar propósitos personales, con el fin de retener o mantener a su talento humano satisfecho, dispuesto a asumir misiones con mayor compenididad en el transcurso de su estadía en la empresa.

Panta (2015), asegura que desarrollar una completa como efectiva evaluación de los esfuerzos destinados por los colaboradores, permitirá retroalimentar determinados procesos complejos, orientarse a implantar nuevas políticas de remuneración, definir la necesidad de programar capacitaciones respecto a temáticas relacionadas, identificar falencias en el diseño de puesto, entre otros elementos a mejorarse, lo cual, concede al personal la oportunidad para efectúe una autoevaluación como autocrítica de su desenvolvimiento, a fin de autodesarrollarse, procurando siempre realizar un trabajo de notable calidad que corrobore a cristalizar fines o metas asignadas.

En el municipio de José Loenardo Ortiz, Chiclayo, se denoto que las metas establecidas de los colaboradores no las están están cumpliendo en su totalidad, afectando considerablemente los objetivos de la institución, se cree que tal situación se debe al desempeño efectuado por cada colaborador, se evidencia la existencia de problemas al momento de desarrollar algunos trabajos de forma grupal, muchos de ellos no cuenta con la capacidad de identificar las oportunidades que se presentan, no muestran un espíritu emocional al atender al cliente. Además, es importante mencionar que la comunicación efectuada por lo colaboradores no está siendo la más adecuada, pues en muchas situaciones la información con la que cuentan las distintas áreas es errónea evidenciando la falta de coordinación entre los mismos, y entre otros factores que están afectando al cumplimiento de las metas establecidas, es necesario señalar que el actuar de los colaboradores es el factor importante para lograr actividades efectivas y su éxito, teniendo presente lo mencionado las organizaciones consideran relevante incrementar el desempeño de los sujetos, implementando planes de capacitación y desarrollo. Por todas las evidencias señaladas nace la importancia de realizar la presente investigación entre la evaluación del desempeño laboral en conjunto con el logro de metas.

1.2. Trabajos previos

Internacional

Lascano (2015). En el trabajo que realizo busco evaluar la gestión administrativa con el logro de las metas, encontrando como limitaciones, dificultades, errores y condiciones críticas, que impidieron que las metas propuestas en el año 2013 no llegaran a cumplirse, y permita la modificación, control y mejoramiento administrativo de las nuevas autoridades designadas concluyendo en qué, el principal problema de la gestión administrativa fue la falta de una buena planificación y organización en las labores.

También influyó bastante el limitado presupuesto que le otorgaron pues solo recibieron el 6% del presupuesto general y se trató de solventar solo lo necesario y vital con la coordinación de convenios con Prefecturas y Municipalidades, préstamos al Banco Central, etc., otro motivo fue la falta de liderazgo por parte del dirigente, las falta de capacitaciones en el área administrativa lo cual genero la duplicación de la función que ejercían los colaboradores, de acuerdo a esto se tomó la medida de participar en actualizaciones emitidas por organismos públicos, así como gobiernos parroquiales, consejo nacional de gobiernos parroquiales rurales, estas son algunas necesidades de la entidad que originaron un descontento por parte de los ciudadanos que no fueron atendidos (p. 84).

Sum (2015). Su trabajo tuvo como finalidad identificar el nivel de relación entre motivación del desempeño laboral del personal administrativo, dirigido a un organismo de alimentación de Quetzaltenango, para lo cual tomó como población a los 34 trabajadores. Llegando como conclusión que los trabajadores se encontraban entusiasmados en sus actividades laborales, y además que los incentivos y recompensas generan motivación al personal y incrementa su desempeño profesional (p. 63).

Ortiz (2014). Realizó una investigación acerca del logro de metas y las estrategias que se involucran en la productividad, buscando examinar los indicadores que miden la Gestión actual de la Pyme Manufurera Publineon y analizando metas y fines propuestos en los procesos de producción y concluyendo en que la Pyme posee descontrol en sus oficinas de producción, generando el no cumplimiento de las propuestas, y por ende de la productividad en crecimiento nacional y reconocimiento de su calidad con costos bajos.

No existe un estudio anterior acerca de la parte económica de la organización, influyendo en el no cumplimiento de metas, presentando un proceso inadecuado al tomar decisiones, perjudicando la resolución de problemas en el día a día de la empresa, no existe

una estabilidad por parte de la empresa hacia sus colaboradores, por la falta de contratos y políticas dentro de Publineon, esto hace que se dificulte el trabajo en los proyectos a largo plazo, los cuales se puede trazar en la empresa. Se identificó que los trabajadores en Publineon no logran cumplir sus actividades encomendadas, ya que la prestación que brindan no es la esperada, esto se debe a la falta de políticas, normas y manuales dentro de la empresa (p. 74).

Campos (2013). En su investigación busco conocer la correlación entre percepción del clima, del liderazgo, así también autopercepción de la satisfacción y desempeño laboral; para lo cual se tomó como muestra a 214 docentes. Al finalizar esta investigación se presenta las conclusiones en diferentes etapas, y para finalizar recomienda mejorar la puntualidad de los profesores, evaluando y mejorando la selección de los mismos y buscar la equidad salarial entre los diferentes docentes, presentándoles otro tipo de incentivos para generar una motivación adicional. (p. 68)

Seijas (2011). En su trabajo indican que la evaluación constante de desempeño por competencias es importante para lograr los resultados. La investigación tuvo como meta desarrollar un sistema para evaluar el desempeño profesional, tomando como base el modelo de Martha Alles, considerando a la totalidad de la población aplicándoles un cuestionario de preguntas cerradas para diagnosticar la situación actual. Llegando a concluir la necesidad de desarrollar un sistema que permita evaluar el desempeño, y que este se encuentre dirigido a las propuestas de la organización, ya que si existe conciencia por parte de los trabajadores de esta situación, así como de la empresa.

Nacional

Parisaca (2017). En el trabajo que desarrollo busco la evaluación de la gestión de ingresos y egresos, del municipio De Alto Inambari, teniendo como instrumento la observación directa y análisis de documentos, información que se encontró en las oficinas de planificación y presupuesto. Concluyendo que existe un bajo nivel de cumplimiento de metas económicas, por lo mismo no se está administrando apropiadamente los gastos municipales.

Esta investigación resulta importante debido a que sigue la línea de la investigación a realizar, además que se exponen datos y resultados del cumplimiento de metas de dicha Municipalidad y las formas en que como se distribuye el presupuesto con la intención de

cumplir metas, necesitando para ello el desempeño laboral de todas las personas implicadas. (p. 94).

Vilches & Pajuelo (2014). Estos autores buscaron conocer el funcionamiento de los sistemas de recaudación del IGV, y la influencia con las obligaciones tributarias de las organizaciones de comercio de la provincia de Huaura, buscando describir, explicar y buscar las causas que se insertan en este trabajo. De donde se encontró que contar con este sistema permite generar procedimientos adecuados para dar cumplimiento de las obligaciones tributarias, de esta manera se busca dejar de lado las actividades informales.

Permitiendo sincerar los costos reales en el mercado, siendo una forma de proteger a las microempresas con respecto al tributo y costos en sus ventas, prestando un servicio adecuado a la población.

Sánchez (2013). En la investigación que realizó acerca del desempeño de los docente universitarios de la facultad de ingeniería química y metalurgia; para ello realizó una metodología de tipo observacional y descriptivo, tomando como muestra a los estudiantes registrados en el semestre 2013-I. La conclusión a la que llegó esta investigación fue que un 95% de estudiantes especificaron que los docentes poseen adecuadas relaciones interpersonales en la labor de docente que ejecutan, y solo el 5% manifiestan lo contrario en su actuar como docente. Por lo mismo se denota una percepción positiva de los docentes universitarios.

Alva y Juárez (2014). En el trabajo que realizó busco identificar el nivel de satisfacción laboral y productividad en trabajadores de una organización agropecuaria, considerando como población de estudio a los 80 colaboradores. Obteniendo como resultados que la relación entre ambas variables es positiva y directa, por lo que los colaboradores tienen un promedio de nivel satisfactorio, lo que especifica que el nivel de productividad es promedio; debiéndose ello a que la empresa tiene un bajo reconocimiento a sus trabajadores, la relación laboral no es el más adecuado y las capacitaciones son muy pocas (p.75)

Díaz & Gaviria (2013). En la investigación acerca del estrés laboral y el desempeño profesional, dirigido a enfermeros de un hospital, busco conocer la relación entre ambas variables, trabajando en base a la descripción y relación de estas variables en estudio, con una muestra de 60 enfermeros de dicho hospital. Las conclusiones a las que se llegaron fueron que en su mayoría los enfermeros tienen un desempeño profesional medio y que el

estrés mayormente es provocado por las actividades que se relacionan con la carga laboral y el contenido del mismo (p. 57)

Local

Vargas (2015). En el trabajo busco conocer la influencia entre satisfacción laboral en el clima de una institución educativa, empleando la observación directa, siendo prospectivo, transversal y analítico, trabajando con 87 trabajadores de las diferentes áreas de la institución. Como conclusión se obtuvo que la satisfacción laboral si influye en clima organizacional, por lo que, presentándose un nivel bajo de satisfacción, también se presenta un deficiente clima organizacional dentro de esta institución (p. 68.)

Mino (2014). En la investigación ejecutada buscaba relacional el clima organizacional con el desempeño, participando los trabajadores de un restaurant, por lo que esta investigación descriptiva conto con 21 trabajadores de la empresa. Las conclusiones a las que llegaron fueron la relación hallada es baja; por lo que el desempeño laboral en promedio es bajo, por el hecho de que muchos trabajadores no acostumbran a trabajar en equipo y por el bajo compromiso con la empresa; al igual que clima laboral no es el adecuado, pero esto debido principalmente a la falta de una estructura organizacional. (p.57.)

Vásquez (2013). Realizó un trabajo acerca de los factores involucrado en la motivación y el comportamiento organizacional, dirigido al personal del área de cirugía de un hospital de la ciudad de Chiclayo; por lo que esta investigación correlacional tomo como muestra a los 33 trabajadores de esta área del hospital antes mencionado. Concluyendo que esta investigación si existe una alta correlación entre las dos variables, por lo que los factores que perjudican el comportamiento organizacional, están determinados por factores motivacionales, como por ejemplo la falta de reconocimientos hace ya mucho tiempo (p. 49.)

Chumacero & Silva (2013). Busco conocer como incide el desempeño laboral en los factores estratégicos de calidad en el servicio, siendo desarrollado al personal adscrito en talento humano del municipio de Tumán, utilizaron una metodología prospectiva explicativa no experimental, ya que buscaron explicar la causa-efecto que generó la situación, apoyándose en fundamentos teóricos, la muestra se conformó por 60 colaboradores de la municipalidad, aplicando un cuestionario de 12 ítems; la hipótesis planteada fue al mejorar el desempeño laboral mejoraría la calidad del servicio de talento humano. Al culminar con la aplicación de la metodología, se obtuvo la siguiente conclusión: Un buen desempeño

laboral es un factor estratégico para lograr la calidad del servicio, ya que el personal debe estar comprometido, capacitado y preparado para afrontar las decisiones de los objetivos estratégicos de la Municipalidad Distrital de Tután. (p. 26)

Carmona y Carlos (2011). En su trabajo busca generar una propuesta de evaluación para el desempeño laboral, indican que se investigó la medida en la que un sistema de evaluación fortalece el desempeño laboral. Pretendiendo implementar un programa de evaluación basado en los modelos de Porter-Lawler y las expectativas de Vroom para el fortalecimiento del desempeño profesional de un área del Gobierno Regional.

Para esta investigación utilizaron un diseño no experimental tipo transaccional descriptivo, trabajándose con todos los trabajadores, tanto jefes como personal, sumando así un total de 44 trabajadores; la hipótesis planteado fue: si, se genera un sistema de evaluación fundamentada en los modelos de Porter-Lawler y las expectativas de Vroom entonces se desarrollará el fortalecimiento del desempeño laboral del personal de la empresa mencionada; luego de aplicar la metodología, la investigación tuvo la siguiente conclusión: La Gerencia Regional de trabajo y promoción del empleo tiene un sistema de evaluación regular; por el cual no conlleva a una evaluación adecuada a sus colaboradores y no se sientes motivados (p. 72).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Cumplimiento de metas

1.3.1.1. Metas

Chiavenato (2009). Explico que una meta simboliza un estímulo para generar productividad, permitiendo ello el desarrollo institucional en los aspectos sociales y económicos.

Amoros (2007). Aquellas metas categorizadas como difíciles o específicas son aquellas que generan un alto grado de productividad, especificando que los esfuerzos que realizan los colaboradores se dirigen hacia la meta propuesta.

A la vez indica que si el trabajador posee una meta personal su nivel de entusiasmo será elevado, siendo esto positivo. Ante lo mencionado especifica que tener una meta personal lograra realizar mejorar la productividad, por lo mismo la empresa deberá proporcionar incentivos, con el fin de que el sujeto se sienta amparado y agradecido por la

actividad ejecutada. Llegando a concluir que alcanzar un objetivo posee relación con la meta propuesta.

1.3.1.2. Cumplimiento de metas

Jones (2008). Explicaba que era necesario cumplir las metas, ya que beneficiara a la organización, permitiéndole apertura a beneficios externos. De donde se puede aseverar que el logro de las metas depende de otros aspectos: a. Involucramiento con la meta – por un lado dirigido al colaborador y, por otro lado hacia el sujeto que la impartió y su fe en que si se puede lograr alcanzar. b. Eficiencia del trabajador – Dirigido con la capacidad que posee el sujeto para lograr la meta y su fe de que sí puede llegar a la misma. c. Característica de la meta – conseguir una meta no solo pasa por el sujeto a cargo, sino de los involucrados en que se logre, por ejemplo área administrativas de apoyo. d. Cultura – dirigido por la cultura de la población que permita el cumplimiento de la meta.

Gonzales (2009). Especificaba que cumplir metas se dirige por la misma administración que se realiza, siendo evaluadas y estigmatizadas en críticas o no críticas. Teniendo en cuenta que lograrla significaría el desarrollo de la organización y la satisfacción de los pobladores.

Tipos de metas

Según Weinberg (2010), p. 336, refiere que una meta busca identificar una habilidad de los colaboradores aptos a ejecutarla, y que esta tiende a ser habitual con un tiempo determinado para su ejecución. Considerando tres aspectos:

- a) Las metas de resultado: Tiene relación a la capacidad de incentivo con el trabajador, logrando así mostrarse capaz de lograr sus propósitos, permitiéndole ser reconocido, a través del uso de su conocimiento, habilidad y estrategia para alcanzar la meta.
- b) Las metas de cumplimiento: Estrategia que permite que el trabajador alcance su propia meta, teniendo como base la competencia que surge en la relación con sus pares, permitiéndole flexibilidad de pensamiento y actuación y manejo de control de impulsos.

- c) Las metas de proceso: Se refiere al involucramiento del trabajador en el proceso de realización de la meta, siendo efectivas para generar influencia en el cumplimiento de las mismas.

1.3.1.3. Importancia de las metas

Molina (2000). Las metas son relevantes ya que expresa el nivel de competitividad de los trabajadores, mostrándose productivos y dándose a conocer estos resultados a la empresa, y a la área de representatividad, denotando el cumplimiento de objetivos y la vez de no darse lo propuesto se evalúa las medidas correctivas a asumirse en la organización.

1.3.1.4. Evaluación del cumplimiento de metas

Amoros (2007). En su teoría expresa que las metas se plantean para alcanzar objetivos cuantitativos y cualitativos, valorándose en el cumplimiento de las mismas. A la vez indica que las metas deben tener ciertas características:

Claridad.

Contundencia.

Realista.

Accesibilidad.

Y cuando las metas se han logrado se mide por: El tiempo de ejecución, y la eficiencia de tarea cumplida.

1.3.2. Desempeño laboral

1.3.2.1. Definición

Desempeño laboral se refiere al rendimiento que el personal ejecuta en base a las estipulaciones de la empresa, midiéndose a través del conocimiento, habilidad, experiencia sentimientos, entre otros aspectos que permitan alcanzar los resultados de que desea la organización.

Chiavenato (2011) infiere que el desempeño laboral es la conducta manifiesta de un determinado colaborador que se halla ocupando un puesto o cargo dentro de una entidad u organización. Sin embargo, como menciona el autor, este desempeño es situacional, debido a que varía según los principios y la crianza de la persona, así como de múltiples factores condicionantes, como lo son las recompensas, y el afán de realizar una determinada

actividad. Por tanto, dentro de una entidad, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades personales, así como de la percepción del papel que desempeñará. (p.202).

Robbins & Judge (2013). El desempeño laboral forma parte del desenvolvimiento de un trabajador, entre los cuales se denota el logro de la actividad (es), con la finalidad de conocer los avances y medirlo de manera cuantitativa, mientras que la medición cualitativa será parte de un aspecto subjetivo, por lo mismo se manifiestan tres tipos de conductas:

a) El Desempeño de la tarea

Comprende el logro de los objetivos y responsabilidades planteadas por la institución, las cuales permitirán la continuidad de la organización y el implementar nuevas tareas en relación a las actividades de un área en particular.

b) El Civismo

Referido a las acciones que se ejecutan en base al mantenimiento ordenado y sistematizado de una institución, generando apoyo entre sus colaboradores y permitiendo el respaldo de la empresa.

c) Falta de productividad

Referido a contemplar los aspectos que no apoyan al desarrollo de la organización y su productividad, por lo mismo infracciones en base al no cumplimiento de metas, por ejemplo el robo, daño a la propiedad, malestares entre colaboradores, entre otros.

Cacheiro (2012). Refiere que evaluar el desempeño debería iniciar con evaluar las deficiencias del mismo, las cuales se pueden obtener a través de informes, organización de la institución, evaluación del trabajo en campo, nivel de motivación, de donde se puede obtener una valiosa información.

a) Selección de un individuo en las distintas categorías.

b) Optimizar la inspección.

c) Redefinición del sitio de la responsabilidad.

d) Modificar las condiciones del trabajo.

e) Perfeccionar el intercambio de indagación en el puesto de trabajo.

1.3.2.2. Evaluación del desempeño laboral

En este apartado se considera a Chiavenato (2011). De donde estipula que evaluar el desempeño se realiza a través de la estimulación o juzgamiento de un trabajador en el cargo que se desempeña. Buscando conocer como el colaborador juzga y evalúa sus características y eficacia en el puesto que ocupa.

Evaluar genera que una empresa sea capaz de medir problemáticas en relación a los trabajadores, y su involucramiento con la misma en el cargo que desempeña, y a la vez detectar el no aprovechamiento de personal que posee un potencial más alto en comparación a otros y aprovechar esta capacidad.

Este autor señala que a pesar de existir otras formas para evaluar el desempeño, se pueden considerar los siguientes aspectos:

A. Atención al usuario

El desempeño se puede evaluar con el tiempo que asume el trabajador en presentar su trabajo, ya que como parte de sus funciones está el de brindar atención y satisfacer al cliente, siendo esto último la forma de calificar el trabajo del sujeto, por lo mismo será una pauta para evaluar su desempeño.

Respuesta a las necesidades: Vender un producto no implica eficacia de un colaborador, lo que se debe evaluar es el cómo se hace este proceso, es decir el trabajador debe de responder eficientemente a lo que el usuario solicita y la meta de la empresa.

Entusiasmo en el trabajo: Es necesario medir el ánimo del colaborador, ya que es un aspecto que los usuarios asumen como medición de la empresa, buscando la satisfacción del cliente.

B. Relaciones Interpersonales.

El autor explica que el involucramiento de los trabajadores en su propios grupos de trabajo, es una forma de medir el cumplimiento de las metas, pero por otro lado muchas empresas observan ello con cierta desconfianza, procurando suprimir la conformación de grupos sin preveer que esto puede generar un daño en el interior de la empresa.

Los indicadores que se pueden rescatar son:

Trabajo en equipo: Capacidad del colaborador para formar e integrarse a un equipo de trabajo, midiéndose este aspecto cuando el sujeto se adhiere a diversos equipos.

Comunicación libre: Capacidad de un trabajador para comunicarse libremente con sus compañeros, sin limitaciones, evaluando ello con los integrantes de su área y/u otros grupos dentro de la empresa.

C. Juicio.

El autor especifica que se evalúa la capacidad de comprensión de un trabajador y discernir entre lo adecuado e inadecuado, teniendo aquí presente la madurez, razonamiento y asertividad del sujeto ante diversas actividades. Teniendo presente los siguientes indicadores:

Identificación de oportunidades: Capacidad del colaborador para identificar oportunidades para la ejecución de su trabajo.

Madurez emocional: Capacidad para hacerse responsable de sus propios comportamientos y decisiones siendo consciente y maduro.

Toma de decisiones asertivas: Capacidad de manifestar sus opiniones, pensamientos o perspectivas propias con fines de mejora de su trabajo y el beneficio para la institución.

D. Habilidad para aprender

El autor explica que el trabajador demuestra su necesidad de aprender las actividades propias de su área, involucrándose en el proceso de aprendizaje y tomando acciones en la misma. Considerando para el cumplimiento de la misma los siguientes indicadores:

Rapidez con la que aprende: Si un trabajador se involucra en el aprendizaje de sus labores, permitirá la optimización de la misma y el tiempo en la ejecución de las tareas, siendo valioso para la empresa.

Supervisión: El colaborador que cuente con un adecuado desempeño no requiere de una supervisión constante, por lo mismo se muestra eficiente en sus labores, a pesar de que posee un jefe y es capaz de recibir opiniones de mejora en su labor.

1.3.2.3. Importancia de la evaluación de desempeño laboral

Es imprescindible que toda organización efectúe una evaluación continua referente a las aportaciones concedidas por el colaborador por medio de sus rendimientos o realización eficaz de sus actividades, con el propósito de efectuar una realimentación respectiva, que propicie conocer a los miembros diversas falencias denotadas en su modalidad de ejercer su trabajo para enmendarlas de inmediato, asimismo, conforma un referente de sus potencialidades presentadas para finiquitar sus actividades o concreción de metas, cuyos rendimientos erigen un indicador primordial para optar por una alternativa en específico. (Chiavenato, 2009, p. 227). Por lo mismo las razones que se asumen al evaluar las actividades de los trabajadores son:

Recompensa, se refiere a los esfuerzos que los colaboradores realizan, y los mismos que se evalúan, evaluando el incremento de sueldo, promoción de cargo, etc. Siendo un aspecto que permite medir los cambios que se realizan en la organización (Chiavenato, 2009).

Retroalimentación, la información obtenida de esta evaluación, permitirá la percepción que tienen los trabajadores del trabajo que ejecutan, así como su actitud, capacidades referidas al trabajo que ejecutan (Chiavenato, 2009).

Desarrollo, se refiere a conocer las actividades que ejecutan los colaboradores en función a sus funciones y, a aquellos aspectos que aún requieren fortalecer y mejorar las actividades de su puesto, todo ello permita el mejoramiento de su actividad profesional (Chiavenato, 2009).

Relaciones, esta actividad se realiza entre los colaboradores y sus compañeros de trabajo de igual jerarquía, así como con sus superiores, con la intención de generar vínculos que a futuro serán evaluados por los diferentes miembros de la organización en el proceso de retroalimentación (Chiavenato, 2009).

Percepción, se refiere a las valoraciones que brindan los sujetos que se encuentran alrededor de un colaborador, lo que permitirá mejorar la apreciación del mismo en su grupo donde se encuentra insertado (Chiavenato, 2009).

Potencial del desarrollo, en este aspecto se evalúa el trabajo y la efectividad del trabajador con respecto a sus funciones, lo que permitirá desarrollar e implementar

propuestas de evaluación y de desarrollo planes eficaces en el desarrollo del colaborador (Chiavenato, 2009).

Asesoría, referido a la actividad de orientación realizada por la autoridad o jefe del área de Recursos humanos a todos los trabajadores, con la intención de mejorar la eficiencia y capacidades de los mismos, dirigidas estas actividades hacia las características del puesto del colaborador (Chiavenato, 2009).

1.3.2.4. Rasgos

Rasgo se conceptúa como una dimensión perteneciente a la personalidad que permite atribuir una gama de características a un individuo acorde con una escala que especifica las cualidades correspondientes a cada rasgo, los cuales, permiten asignarles un determinado comportamiento como actitud perenne, pese a su variabilidad en condiciones cambiantes (Maltby, Day, & Macaskill, 2010, p.149).

En tal sentido, son materia de evaluación las conductas, puesto que, garantiza emitir resultados fiables como certeros de los motivos cruciales de sus rendimientos generados. Cabe mencionar que, la técnica denominada escala gráfica de calificación, permite asignar valoraciones a cada rasgo por medio de cuadros sucesivos a las características consideradas más importantes en un puesto específico. Por ende, es primordial evaluar con cautela los rasgos característicos de un colaborador para determinar su pertinencia con las tareas o cargo asumido (Mejía, 2012, p. 21).

1.3.2.5. Evaluación 360°

Werter (2000) citado por Linares (2017), p. 38, concierne a un método fiable que permite examinar el desempeño demostrado por los colaboradores por medio del análisis de información concedida por individuos que mantienen un vínculo laboral con el sujeto evaluado, para corregir falencias, además de diseñar planes particulares orientados al desarrollo o afianciamento de habilidades ameritadas en cada puesto, contrarrestando desviaciones o dificultades que limitan el progreso.

Corresponde a un proceso sistemático continuo que pretende precisar el valor dado por cada colaborador para concretar los fines organizacionales, es decir, se enfoca en

determinar el grado de eficacia evidenciado en la materialización de logros, además, de examinar la eficiencia demostrada por medio de costos como periodos reducidos, que presenta el empleado en un lapso de tiempo aproximado de un año e inclusive menor, infiriendo que este sistema no se avoca a evaluar todas las aportaciones realizadas por los miembros desde el inicio de su vínculo laboral hasta su culminación, por ende, se orienta su análisis en las competencias prácticas o personales que destina el colaborador para efectuar los requerimientos impuestos por el puesto, asimismo, enfatiza las metas o propósitos definidos en la planeación para orientar los esfuerzos a su logro eficaz (Ruiz et al., 2013, p.95).

1.3.2.6. Evaluación por competencias

Competencias propias del individuo

Evaluación avocada en examinar las competencias como cualidades demostradas por el individuo, las cuales, se encuentran relacionadas con su puesto (Vigotsky, 2007) citado por (Linares, 2017, p. 38).

- Iniciativa y excelencia, concierne a la disposición del sujeto para aprender nuevas destrezas, optando por asumir tareas más complejas que afiancen su potencial para generar innovaciones que direccionen a desempeños deseables por la entidad.
- Integridad, el colaborador demuestra un comportamiento honesto en la gestión transparente y confiable de los recursos materiales como económicos, mostrando una actitud responsable ante situaciones individuales, así como, colectivas.
- Comunicación, los diferentes miembros forjan vínculos laborales eficaces, sustentados en el respeto a sus superiores como compañeros, otorgando información verídica, consistente, comprensible y concisa para evitar presentarse falencias que afecten la productividad de los procedimientos.
- Supervisión u orientación, fomenta el adiestramiento de habilidades para aplicarlas en su labor, asimismo, busca provisionar de una guía informativa que encamine la conducta de los miembros.
- Apertura para el cambio, se enfatiza en el respeto de diversas apreciaciones o retroalimentaciones sugeridas por sus compañeros o jefes inmediatos, aunque no concuerden con su propia ideología.

Competencias concernientes al puesto

Aborda las diversas competencias como capacidades exigidas para desempeñar de forma idónea las actividades comprendidas en el puesto (Vigotsky, 2007) citado por (Linares, 2017, p. 39).

- Calidad administrativa, contempla los conocimientos como habilidades que permiten al colaborador desempeñarse con eficiencia en el puesto asumido.
- Trabajo en equipo, implica aunar todos los esfuerzos de los diferentes niveles para desarrollar de forma efectiva los emprendimientos o estrategias propuestas en la organización que corroboran a cristalizar metas y propósitos planeados.
- Trabajo con otras organizaciones, implica laborar un ambiente de trabajo agradable complaciente que promueva el trabajo colaborativo, que garantice un sólido compromiso con los fines establecidos.
- Control interno, corresponde a establecer un control adecuado a las actividades internas ejecutadas en la organización, con el propósito, de orientar a la excelencia en cada resultado.
- Inclinación costo/beneficio, concierne a la utilización adecuada de recursos en fomento de su resguardo, cuya gestión permita conseguir rendimientos ascendentes deseables.
- Toma de decisiones y solución de problemas, involucra identificar los diferentes cuellos de botellas, además, de sus implicancias para definir soluciones creativas que direccionen al diseño de estrategias como implementación de decisiones en periodo oportuno.
- Compromiso de servicio, concierne a la promoción de otorgar un servicio excelente en los diferentes niveles, que impulse a ejecutar una labor de calidad en un periodo estipulado.
- Enfoque programático, implica establecer una programación ordenada de las diferentes actividades a ejecutar en un periodo específico, las cuales, son designadas por cada área de trabajo considerando las directrices establecidas.

1.3.2.7. Rendimiento laboral

Constituye un aspecto significativo para el incremento de la productividad de la organización, conformado por la participación activa de todos los miembros que laboran en

diferentes unidades, para alcanzar diferentes metas propuestas, asimismo, su evaluación ofrece un conglomerado de información útil a los colaboradores para ejecutar sus labores con eficacia, que orienta a constantes mejoras en los procesos, políticas, directrices, así como, propicia el desarrollo profesional del recurso humano, etc. (Tirado , 2012, p.87).

En tal sentido, rendimiento se relaciona con el esfuerzo destinado por el colaborador para concretar resultados deseables, cuya labor demuestre iniciativa, notable calidad, desarrollo de talentos, conocimientos y experiencia. Asimismo, está sujeto a variaciones por diferentes circunstancias, que conllevan a concretar o no las metas organizacionales (Gutiérrez, 2016, p. 31).

1.3.3. Municipalidad

Entidad encargada del gobierno municipal, encontrándose inscrita en la constitución del país, correspondiente al nivel de gobierno municipal. Rigiéndose por elecciones directas y populares, teniendo autonomía propia en su administración descentralizada. Por lo mismo no dependerá del gobierno central, administrando y controlando el desarrollo de su área territorial, dirigiendo su atención a la sociedad, entre ellos la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

Características de una municipalidad:

1) Descentralización

Configura la capacidad de no transferir el poder central a otras autoridades que no estén propuestas dentro del ámbito jerárquico. En este aspecto la municipalidad es quien posee el poder local, no sometándose al gobierno central.

2) Autonomía

De acuerdo a lo establecido en la constitución, las municipalidades poseen autonomía, eligiendo a las autoridades y ejerciendo a través de esta su administración, teniendo presente los recursos del patrimonio, prestando interés a los servicios públicos que otorga, el orden territorial de su propia jurisdicción, el aspecto económico y las ordenes y reglamentos que estipula.

Con respecto a acatar aquellos aspectos que son inseparables, deberá coordinar con las políticas del estado y/o coordinar con el área que corresponda.

3) No lucrativa

Sin generar ingresos, busca el beneficio social.

1.3.4. Áreas administrativas

En el Manual de organización y funciones (2012), especifica que es un conjunto de elementos relacionados entre sí, generándose unión y coherencia. Determinando normas técnicas,, ordenamientos, los cuales permiten la regulación de las áreas.

1. Área de Contabilidad: Encargada de registrar y vigilar todos los aspectos financieros de la municipalidad, permitiendo la eficiencia en las decisiones.
2. Área de Tesorería: Encargado de homogeneizar y normar procesos de ingresos y egresos propios de la municipalidad, siendo una acción diaria, semestral y anual.
3. Área de Informática: Encargado de realizar la actualización de la página web de la municipalidad, sostenimiento de los equipos técnicos y sistemas informáticos de las diversas áreas.
4. Área de Control Patrimonial: Encargado de velar por los bienes patrimoniales de la municipalidad y del dominio público.
5. Área de Recursos Humanos: Encargado de velar por el bienestar de los colaboradores, mejorando las condiciones para el rendimiento de los mismos en favor de la institución.
6. Área de logística y almacén: Se encarga de controlar el proceso de abastecimiento de la municipalidad, y de los bienes públicos, vigilando el uso y eficacia de los recursos públicos.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación existente entre el desempeño laboral y el cumplimiento de metas de las áreas administrativas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, 2016?

1.5. Justificación

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014). Proponen tres aspectos que son principales para justificar un trabajo, los cuales se proponen a continuación:

Justificación teórica:

La investigación se justifica teóricamente debido al uso de teorías expuestas por autores que permitirán la valoración de lo estudiado, asimismo el desarrollo de los objetivos propuestos. Es por ello para evaluar la variable desempeño laboral se consideró lo propuesto por Chiavenato (2011), asimismo se ha desarrollado la variable cumplimiento de metas con la teoría presentada por Amoros (2007). Cabe mencionar que dichas teorías han contribuido significativamente en el incremento de conocimiento del investigador.

Justificación metodológica:

Se justifica metodológicamente, debido a la forma de recolectar los datos como el cuestionario, con el cual se obtuvo información relevante sobre las variables desempeño laboral y cumplimiento de metas, del área administrativa. La información obtenida se podría asumir como un referente para otros investigadores e instituciones interesados en analizar problemáticas similares.

Justificación social:

La presente investigación se realiza para contribuir con el cumplimiento de los objetivos establecidos por la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo y por ende en la satisfacción de la población en su conjunto. Para ello es necesario la evaluación del desempeño de los colaboradores integrantes de cada área administrativa, para identificar aquellos factores que afectan al rendimiento productivo del mismo. Dando cumplimiento a las obras contempladas y contribuya al progreso de este mismo generando satisfacción en la comunidad.

Por lo mismo este trabajo fue relevante para dar solución a aquellos servicios que no benefician a la comunidad, enfatizando en la relevancia del trabajo de los trabajadores, siendo estos entes los seres más relevantes para el logro de metas de una empresa. De igual manera será relevante el estudio para otros trabajos que en un futuro se realicen.

1.6. Hipótesis

Hi: Existe relación directa entre el desempeño laboral y el cumplimiento de metas de las áreas administrativas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, 2016.

Ho: No existe relación entre el desempeño laboral y el cumplimiento de metas de las áreas administrativas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, 2016.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Evaluar la relación existente entre el desempeño laboral y el cumplimiento de metas de las áreas administrativas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2016.

1.7.2. Objetivos específicos

Describir el desempeño laboral que realizan los colaboradores de las áreas administrativas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo.

Analizar el cumplimiento de metas desde la percepción de trabajadores y directivos perteneciente al área administrativa de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2016.

Evaluar la percepción y aptitudes de los trabajadores respecto a las labores que desempeña en la municipalidad.

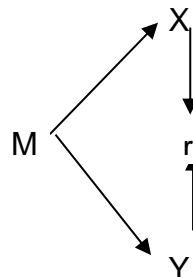
Determinar cuál es la relación entre el desempeño laboral y el cumplimiento de metas de las áreas administrativas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2016.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

Hernández, Fernández, y Baptista (2010). El trabajo de investigación, corresponde a un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional debido a que se ha analizado la relación que existe entre el desempeño laboral y el cumplimiento de metas en las áreas administrativas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz y analizaremos la información.



DONDE:

M : Trabajadores de la empresa
X : Desempeño Laboral
Y : Cumplimiento de metas
r : Relación

2.1.2. Diseño de Investigación

Hernández, Fernández, y Baptista (2010). El trabajo de investigación es no experimental y transversal, de donde se procedió conocer y analizar la problemática que existía en cuanto al desempeño laboral y su correspondencia con el cumplimiento de metas de las áreas administrativas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, y así se dio solución al problema, objeto de estudio de la investigación.

Método de investigación

Método Descriptivo: Método que consiste en identificar características de la realidad problemática, logrando describirlas (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Método Analítico: Este método permitirá obtener la relación entre las variables que se analizan, y sus características que la definen, obteniendo particularidades en base a lo observado en un inicio del trabajo (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Método Deductivo: Método que nos dará a conocer las conclusiones del trabajo, a través de las acciones realizadas como observación, recopilación, clasificación y conocimiento de hechos (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

2.1. Población y muestra

Luego de definido el muestreo y análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Hernandez, R.; Fernández, C. y Baptista L., 2014, p. 207).

La población y muestra de nuestra investigación se conformó por 30 colaboradores pertenecientes a distintas áreas administrativas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, periodo 2016.

Tabla 1. Población de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, periodo 2016.

Puesto del colaborador	N° de colaboradores
Gerencia de Administración Tributaria	6
Gerencia de Infraestructura y Desarrollo	6
Gerencia de Seguridad Ciudadana	6
Gerencia de Servicios Públicos	6
Gerencia de Desarrollo Económico y Social	6

Fuente: Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo.
Elaboración: Propia

2.2. Variables, Operacionalización

Variable Independiente: Desempeño laboral: Chiavenato (2011, p. 202) infiere que el desempeño laboral es la conducta que presenta un determinado colaborador que se halla ocupando un puesto o cargo dentro de una entidad u organización. Sin embargo, como

menciona el autor, este desempeño es situacional, debido a que varía según los principios y la crianza de la persona, así como de múltiples factores condicionantes, como lo son las recompensas, y el afán de realizar una determinada actividad.

Variable Dependiente: Cumplimiento de metas: Robbins & Judge (2009) p. 187, explica que dar cumplimiento a la metas trazadas beneficiara de manera significativa a la organización, permitiendo obtener beneficios externos.

2.2.3. Operacionalización

Tabla 2. Operacionalización de la variable *Desempeño Laboral*

Variables	Dimensión	Concepto de dimensión	Indicadores	Ítem 1 (trabajadores)	Ítem 2 (aplicado a los directivos)	Técnica o instrumentos	Escala de medición
Desempeño laboral Es la conducta que presenta un determinado colaborador que se halla ocupando un puesto o cargo dentro de una entidad u organización. Chiavenato (2011).	Relaciones interpersonales	Es la manera en la cual un colaborador se relaciona con sus compañeros de trabajo dentro de una organización mediante grupos o equipos de trabajo	Trabajo en equipo	¿Qué nivel de respeto muestra hacia todos sus compañeros de trabajo?	¿Qué nivel de respeto muestra ese trabajador hacia todos sus compañeros de trabajo?	Encuesta/ cuestionario Ítem 1 (aplicado a los trabajadores) Ítem 2 (aplicado a los directivos)	Muy Bajo (1) Bajo (2) Medio (3) Alto (4) Muy Alto (5)
			Comunicación libre	¿Qué nivel de participación tiene junto a sus compañeros de trabajos?	¿Qué nivel de participación tiene este trabajador junto a sus compañeros de trabajo?		
			Identificación de oportunidades	¿Con que nivel hace sentir a sus compañeros como piezas fundamentales del trabajo?	¿Con que nivel hace sentir este trabajador a sus compañeros como piezas fundamentales del trabajo?		
	Juicio	Capacidad de entendimiento que presenta el colaborador y por el cual, se es capaz de comprender elementos como lo bueno y lo malo.	Madures emocional	¿Con que nivel identifica oportunidades de solución ante un nuevo evento problemático?	¿Con que nivel este trabajador identifica oportunidades de solución ante un evento problemático?		
			Toma de decisiones asertivas		¿Con que nivel este colaborador tiene la suficiente capacidad para tomar decisiones entre los demás trabajadores de la municipalidad?		
	Habilidad para aprender	Voluntad del colaborador por aprender, genera que esta disponga de los conocimientos de los demás para informarse y educarse en las labores	Rapidez con la que aprende	¿Con que nivel aprende de forma rápida de las actualizaciones o implantaciones que desee implantar en la municipalidad?	¿Con que nivel este colaborador aprende de forma rápida las actualizaciones o implantaciones que posee implantar la municipalidad?		
			Supervisión	¿Con que nivel de este colaborador es receptivo con sus opiniones?	¿Con que nivel este colaborador aprende nuevos conocimientos con una mínima supervisión?		
			Atención al usuario	El desempeño del colaborador puede ser estimado en función a la forma en la cual entrega un servicio de usuario	Respuesta a las necesidades		
	Entusiasmo en el trabajo	¿Con que nivel busca satisfacer a los usuarios en los pedidos y atención?			¿Con que nivel este colaborador busca satisfacer a los usuarios en los pedidos y atenciones?		
				¿Con que nivel brinda una atención rápida y oportuna a los ciudadanos?	¿Con que nivel este colaborador brinda una atención rápida y oportuna a los usuarios?		

Fuente: Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo.

Tabla 3. Matriz de Operacionalización de la variable Cumplimiento de metas.

Variable	Dimensiones	Concepto de dimensión	Indicador	Ítem 1: Dirigida a los trabajadores	Ítem 2: Dirigida a los directivos	Técnica/instrumento	Escala de medición
Cumplimiento de metas Son estimulaciones que expresan el nivel de productividad a alcanzar, asimismo contribuye con el desarrollo social y económico de la institución. Amoros (2007),	Metas establecidas	Son estimulaciones que expresan el nivel de productividad a alcanzar, asimismo contribuye con el desarrollo social y económico de la institución.	Clara	¿Los directivos le han hecho saber cuáles son las metas que debe cumplir?	¿Usted les ha comunicado a sus trabajadores claramente sobre las metas que se establecieron en la entidad?	Cuestionario dirigido a los directivos	Si No
			Contundente	¿Considera que las metas están establecidas de acorde a los objetivos planteados por la municipalidad?	¿Establece las metas de acorde a los objetivos que se ha establecido a conveniencia de la municipalidad?		
			Realista	¿Las metas se establecen de acuerdo a las situaciones actuales que enfrenta la municipalidad?	¿Establece metas que van acorde con la situación actual de la Municipalidad?		
	Lograble	¿Contribuye usted al logro de los objetivos establecidos en la empresa?	¿Indica usted a sus trabajadores como deben de lograr las metas establecidas?				
	Metas cumplidas	Son la expresión de un objetivo en términos cuantitativos y cualitativos. Son el resultado de un trabajo conjunto.	Tiempo	Cumple usted con las metas establecidas durante el periodo establecido	¿Establece usted fecha en la que se cumplirán las metas?		
			Eficiencia	¿Utiliza usted los recursos de la empresa eficientemente para el cumplimiento de metas?	¿Promueve usted el uso de recursos eficientemente en la empresa?		

Fuente: Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la recolección de datos, se utilizó como técnica la Encuesta y fue validada por un experto.

Encuesta. - Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014), p. 211., indica que la encuesta es un estudio observacional en el que el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento). Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación.

Instrumentos de recolección de datos

Como Instrumento para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario, el cual está conformado por 12 preguntas.

Cuestionario. - Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014), p. 211., lo define como un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados. El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa.

Validación

La validez del instrumento se realizó mediante el método Delphi, el mismo que consistió en realizar una evaluación de tres expertos en el tema, conocedores de las teorías, por lo que verificaron la sustancialidad de cada una de las interrogantes plasmadas en los cuestionarios, paso que se realizó previamente a su aplicación, de forma que el aporte de cada uno de ellos brindaron dan seguridad de determinar si la construcción de dichos instrumentos se ajustaron a la información que se desea obtener para el cumplimiento de los

objetivos de este estudio, de forma que los expertos en el tema de investigación validaron los instrumentos previamente a su aplicación.

Confiabilidad de instrumentos

Asimismo, los instrumentos se validaron mediante el alfa de Cronbach, en el cual para el primer instrumento el alfa tuvo un indicador de 0.887, lo cual indica buena consistencia en las preguntas del primer cuestionario, constando con 14 interrogantes. Para el segundo instrumento el cual consta de 16 interrogantes, donde el Alfa de Cronbach, tuvo un valor de 0.806, siendo ello un buen grado de consistencia en las preguntas plasmadas.

2.4. Procedimientos de análisis de datos

Para ello se emplea la medición probabilística básico, con la finalidad de conocer la relación con los factores en estudio, haciendo hincapié a los datos que se obtienen. Para ello se solicitó al dueño de la empresa la aprobación del instrumento a emplear en el trabajo, y la aplicación del mismo, a su vez solicitando el permiso para los responsables de cada área a evaluar. Los resultados se realizaran de manera automatizada, con medición básica. Los datos obtenidos se procesaran a través de una base de datos excel, resumiéndose en tablas, empleando el SPSS 22.0

2.5. Aspectos éticos

Este apartado busca brindar seguridad en la ejecución del trabajo, buscando brindar confianza con respecto al manejo de datos, a través del uso adecuado de los instrumentos a emplear, y a la vez del correcto uso de las reglas de investigación, para su posterior análisis. Hablar de moralidad en un proceso, implica considerar varios aspectos, desde contar con los instrumentos adecuados hasta velar por mantener los más mínimos detalles de una investigación. Es por ello que algunos investigadores determinan que se debería de hablar de calidad más que moralidad. Investigar implica tener una serie de pasos a seguir, incluyendo el ser meticulosos al momento de obtener los datos necesarios para los resultados, involucrando en ello los aspectos de confiabilidad y protección a los usuarios. (Noreña, Alcaráz, Rojas, & Rebolledo, 2012, pp. 3-4).

2.6. Criterios de Rigor científico

Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012). Proponen aspectos principales a modo de soporte científico, y a la vez se explican criterios que avalan el cumplimiento del mismo, detallándose a continuación:

Tabla 4. *Criterios de Rigor*

Criterios	Características del criterio	Procedimientos
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. El reporte de los resultados serán verdaderos y reconocidos por los participantes. 2. La observación de las variables serán desde su mismo entono. 3. Se procederá a detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se describirá objetivamente y detallada del contexto y de los participantes en la investigación. 2. La selección de las unidades de análisis se hicieron mediante las técnicas de muestreo, la cual permitió la recopilación de los datos. 3. Se procederá a la recogida exhaustiva de datos mediante el acopio de información suficiente, relevante y apropiada mediante el cuestionario, la observación y la documentación.
Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	<ol style="list-style-type: none"> 1. La aplicación de la triangulación de información, permitió el fortalecimiento del reporte de la discusión. 2. El cuestionario empleado para el recojo de la información fue certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias. 3. Se detalla con coherencia el proceso de la recogida de los datos, el análisis e interpretación de los mismos haciendo uso de los

		enfoques de la ciencia: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.
Confirmabilidad y neutralidad	Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados fueron contrastados con la literatura existente. 2. Los hallazgos de la investigación fueron contrastados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tuvieron similitudes con las variables estudiadas de los últimos cinco años de antigüedad. 3. Se declarará la identificación y descripción de las limitaciones y alcance encontrada por el investigador.
Relevancia	Permitió él logró de los objetivos planteados obteniendo un mejor estudio de las variables	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se llegará a la comprensión amplia de las variables estudiadas. 2. Los resultados obtenidos tuvieron correspondencia con la justificación.

Con respecto a los criterios de rigor científico, en el presente trabajo se tomó la credibilidad mediante el uso de la autenticidad y verdad, debido a que los resultados presentados son considerados verídicos por los sujetos involucrados. Observando cada variable desde su propio entorno.

También consideramos la confirmabilidad y neutralidad, siendo los resultados hallados contrarrestados con los trabajos previos de nivel internacional, nacional y locales.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Desempeño laboral de las áreas administrativas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo

Tabla 5. ¿Qué nivel de respeto muestran los trabajadores hacia todos sus compañeros de trabajo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	5	50%
Alto	5	50%
Muy Alto	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario 01
Elaboración: Propia

¿Qué nivel de respeto muestran los trabajadores hacia todos sus compañeros de trabajo?

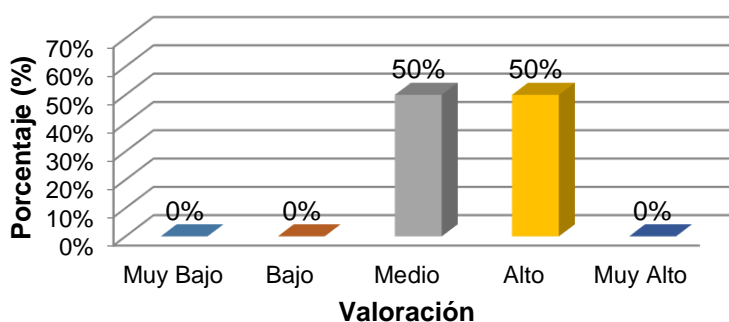


Figura 1. Nivel de respeto a sus compañeros de trabajo

Como se observa en la figura N° 1, el de respeto que muestran los trabajadores hacia todos sus compañeros según la encuesta realizada a los directivos de la municipalidad, el 50% opina que muestran un respeto en nivel alto, el otro 50% considera que los trabajadores muestran un respeto a un nivel medio hacia sus demás compañeros.

Fuente: Cuestionario 01
Elaboración: Propia

Tabla 6: ¿Qué nivel de participación tiene este trabajador junto a sus compañeros de trabajo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	7	70%
Alto	3	30%
Muy Alto	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario 01

Elaboración: Propia

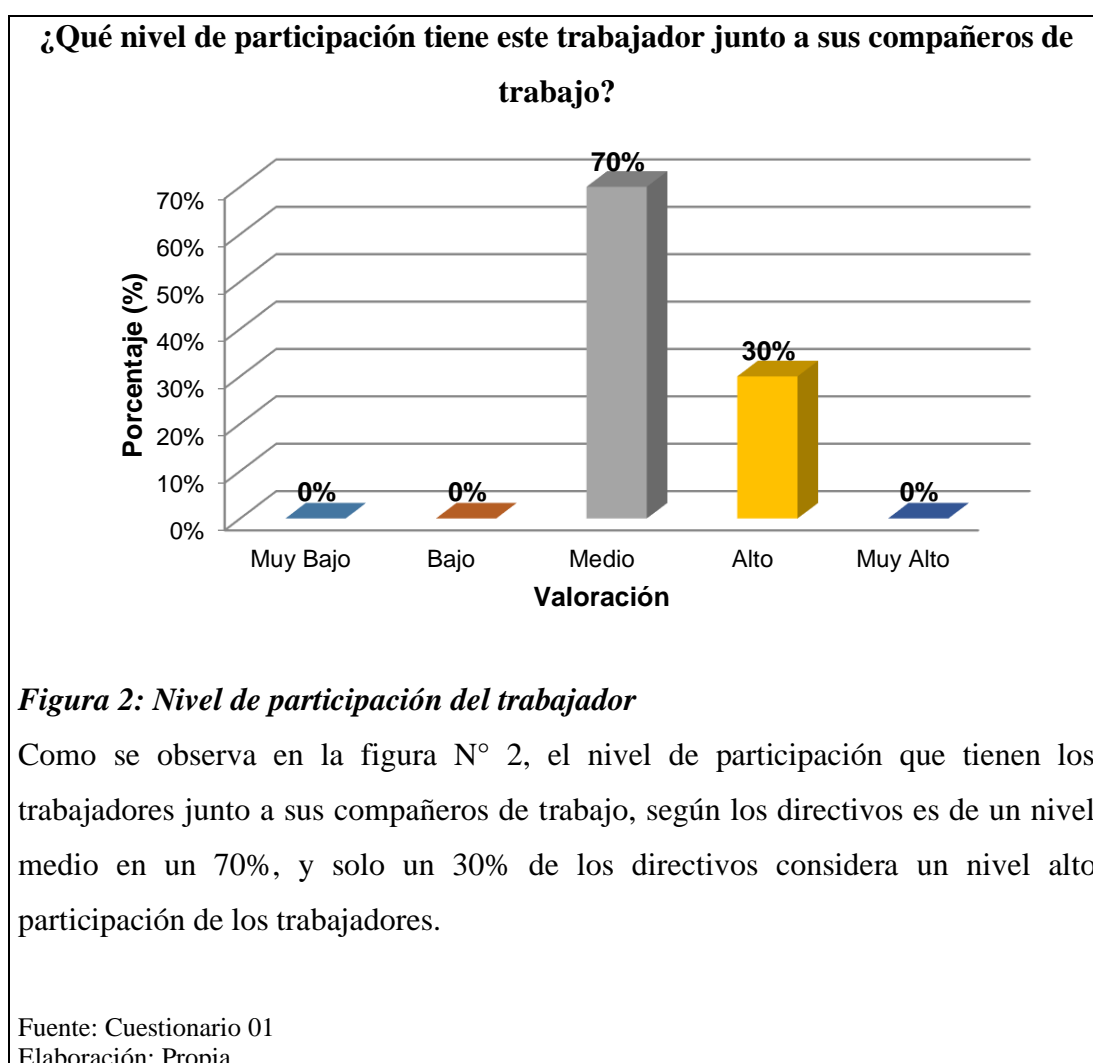


Tabla 7: ¿Con que nivel hace sentir los trabajadores a sus compañeros como piezas fundamentales del trabajo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	6	60%
Alto	4	40%
Muy Alto	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario 01
Elaboración: Propia

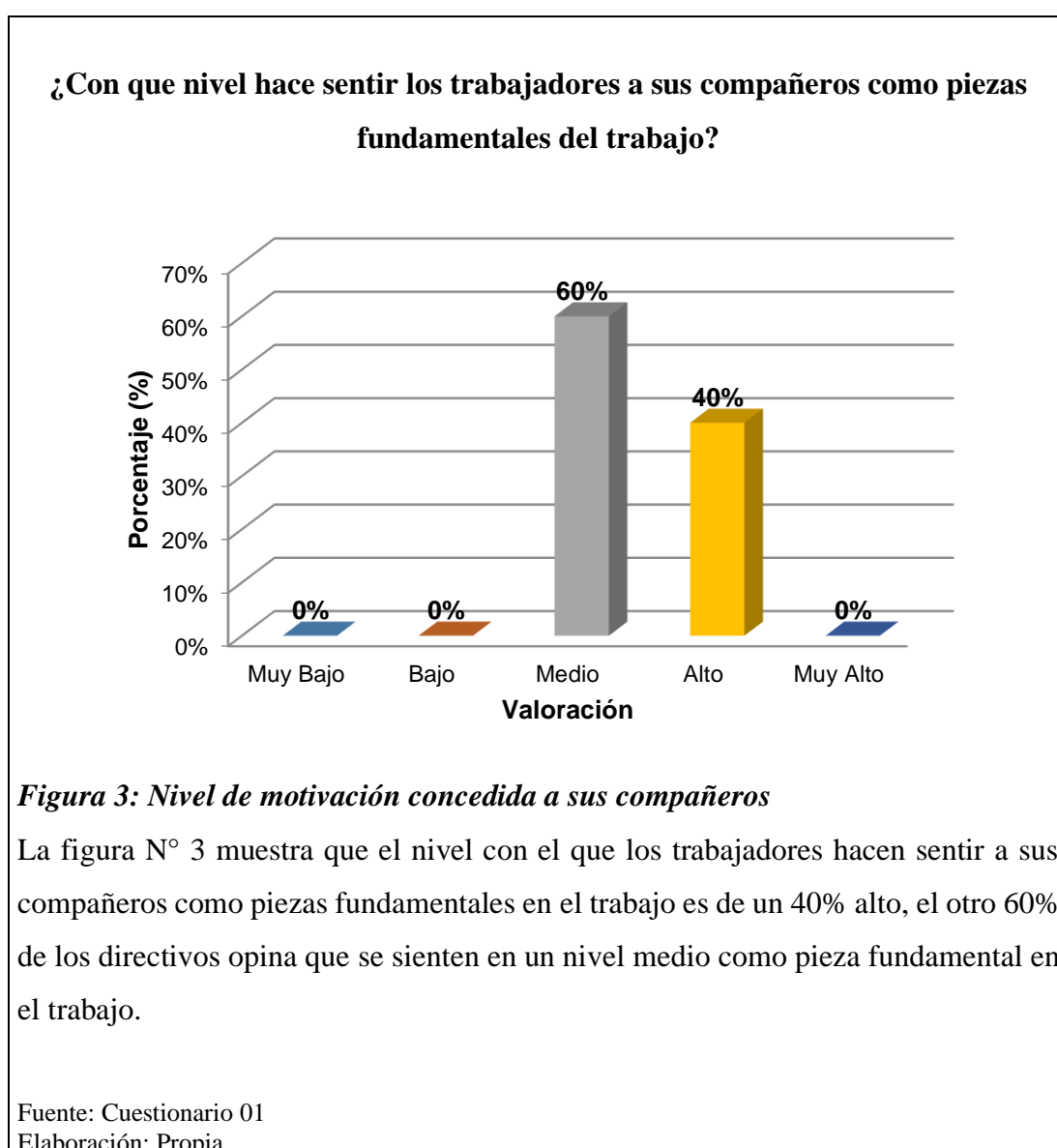


Tabla 8: ¿Con que nivel este trabajador identifica oportunidades de solución ante un evento problemático?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	6	60%
Alto	4	40%
Muy Alto	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario 01
Elaboración: Propia

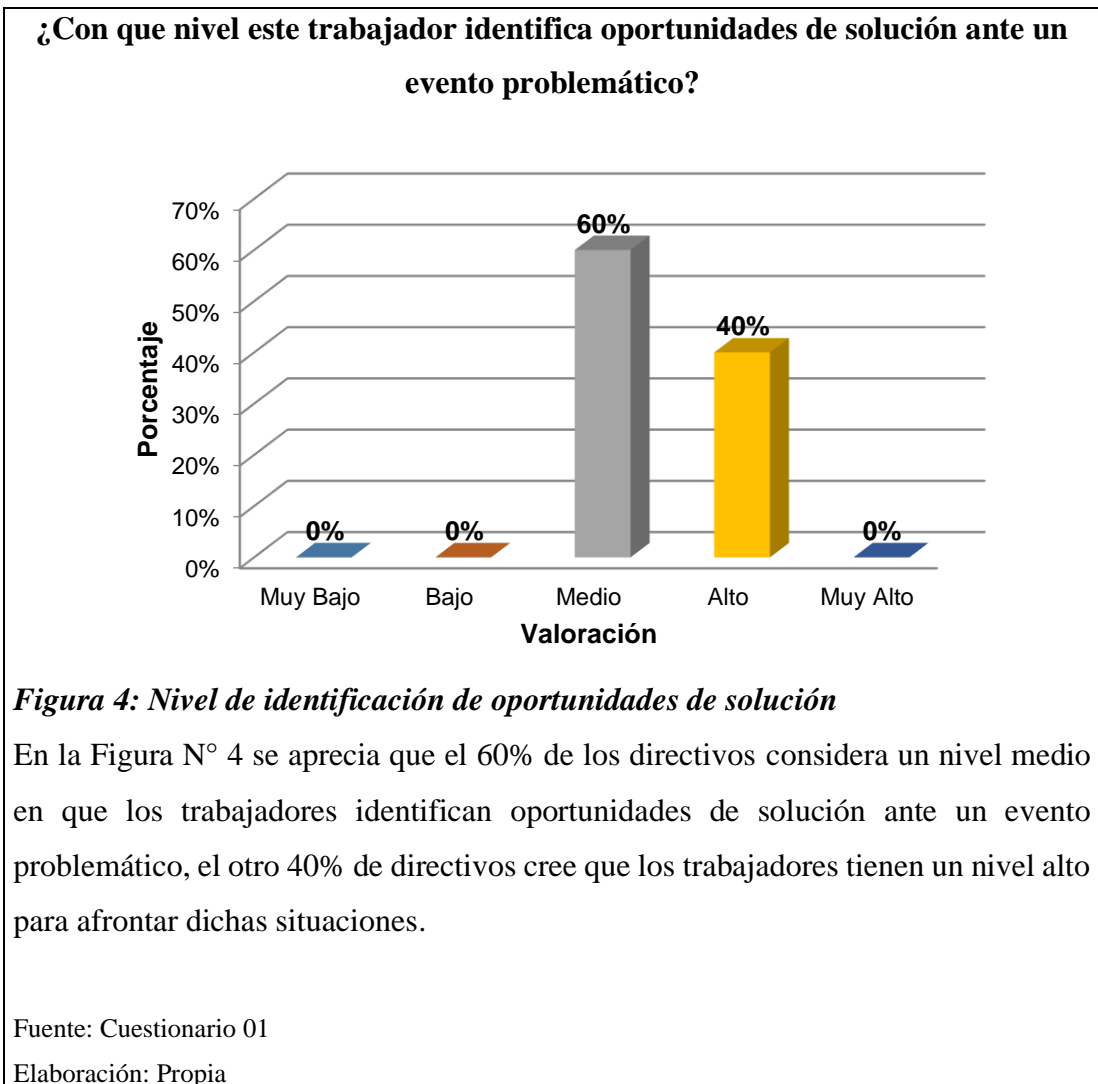


Tabla 9: ¿Con que nivel los colaboradores tienen la suficiente capacidad para tomar decisiones entre los demás colaborados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	6	60%
Alto	4	40%
Muy Alto	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario 01
Elaboración: Propia

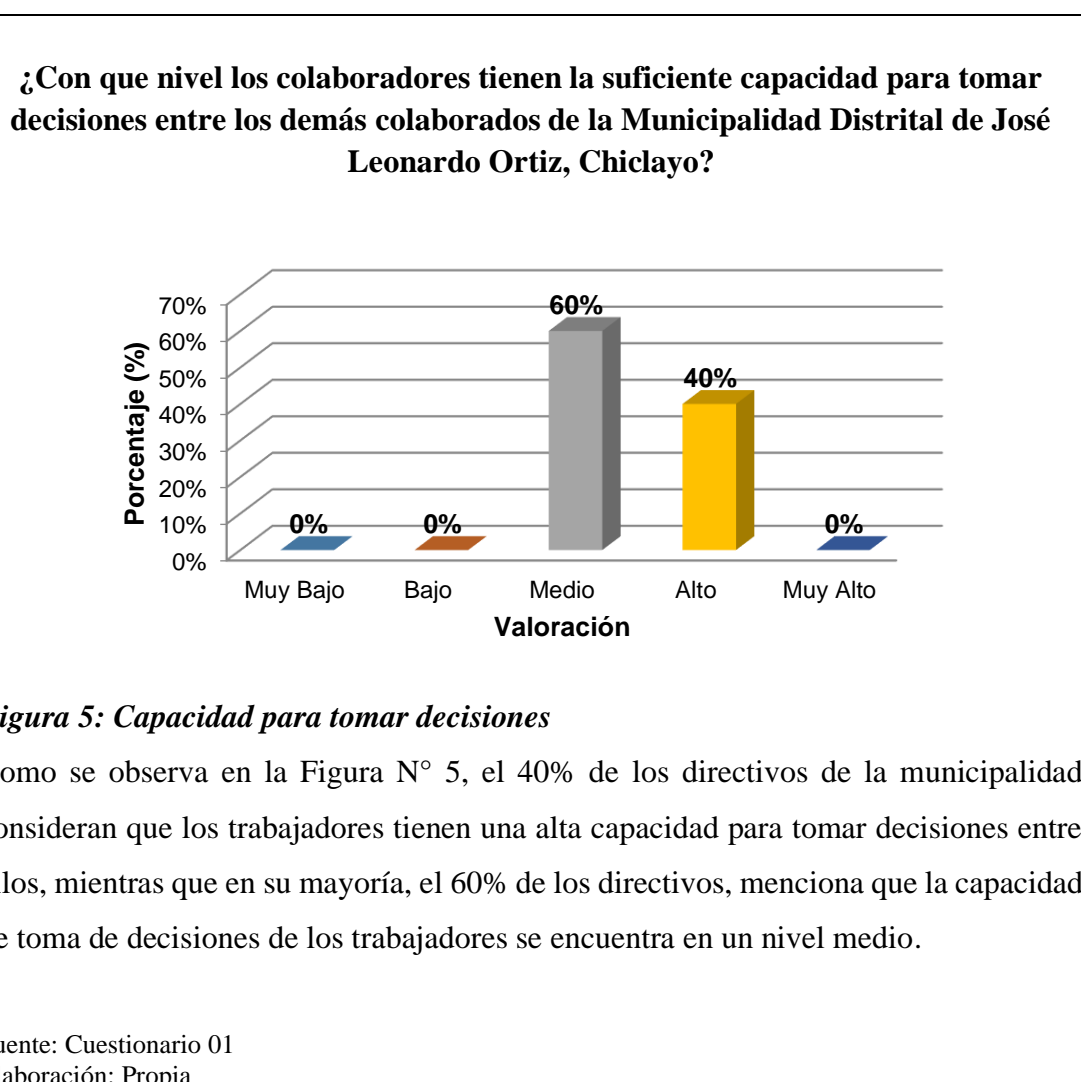


Tabla 10. ¿Con que nivel los colaboradores tienen la suficiente capacidad para dirigir a los demás colaborados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	6	60%
Alto	4	40%
Muy Alto	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario 01
Elaboración: Propia

¿Con que nivel los colaboradores tienen la suficiente capacidad para dirigir a los demás colaborados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo?

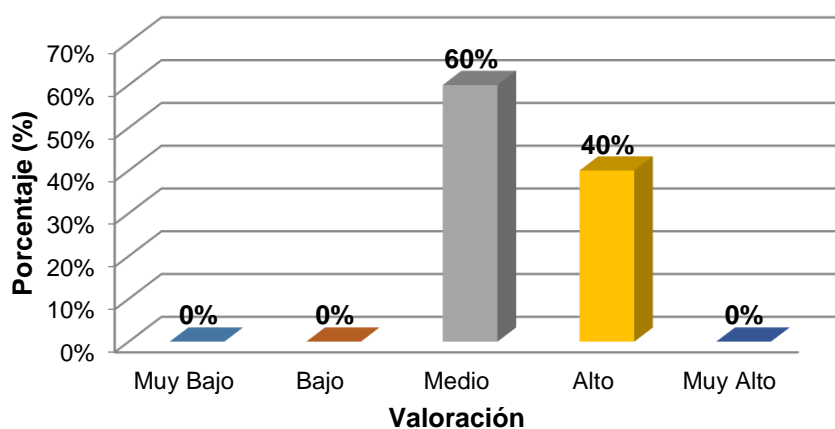


Figura 6: Capacidad para dirigir a un grupo de colaboradores

En la figura N° 6 se aprecia que para los directivos el nivel de los colaboradores para dirigir a los demás colaboradores es de un 60% en un nivel alto, mientras que para el otro 40% de directivos considera que dicha capacidad posee un nivel alto.

Fuente: Cuestionario 01
Elaboración: Propia

Tabla 11. ¿Con que nivel los colaboradores aprenden de forma rápida las actualizaciones o implantaciones que desee implantar la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	7	70%
Alto	3	30%
Muy Alto	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario 01
Elaboración: Propia

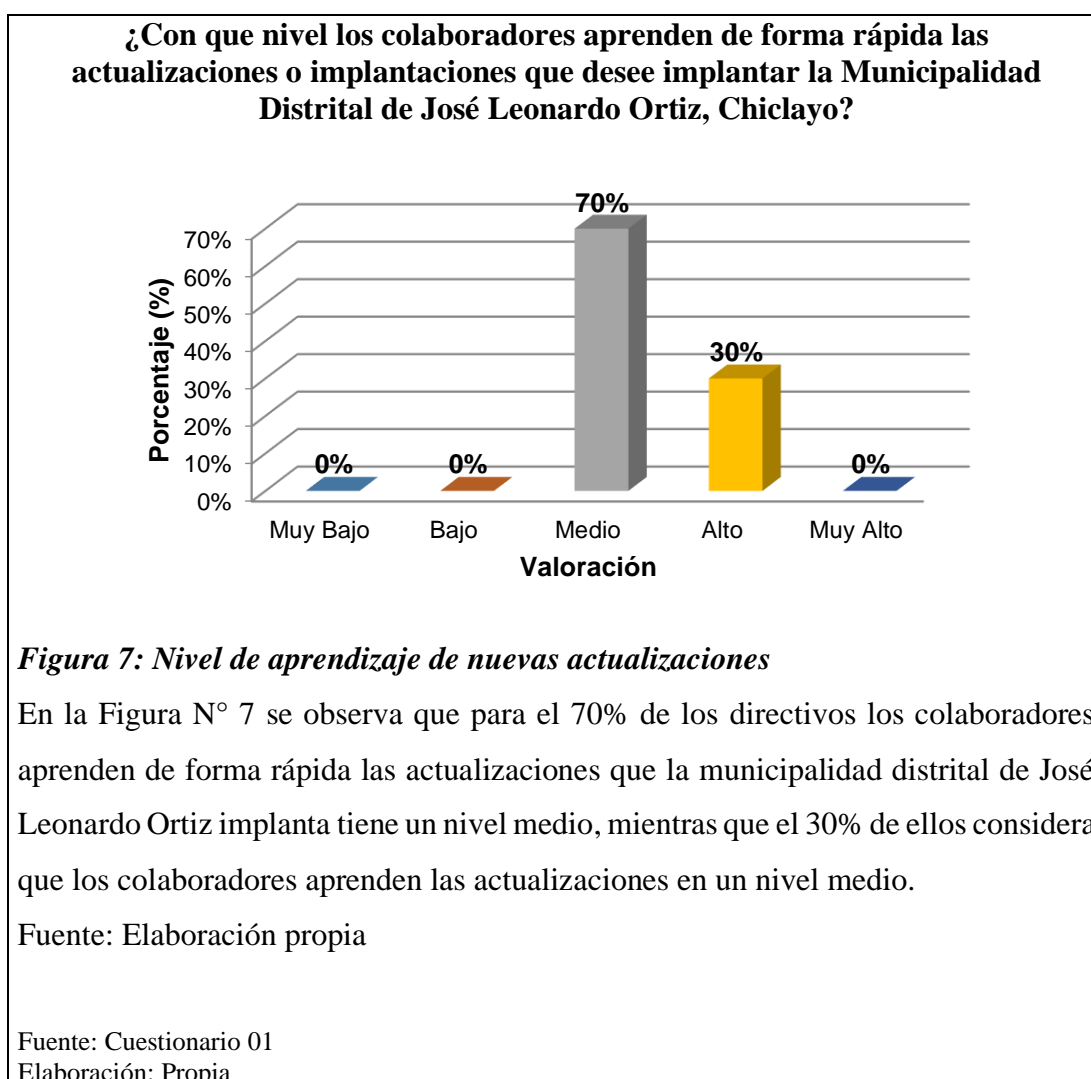


Tabla 12. ¿Con que nivel los colaboradores aprenden nuevos conocimientos con la mínima supervisión?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	5	50%
Alto	5	50%
Muy Alto	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario 01

Elaboración: Propia

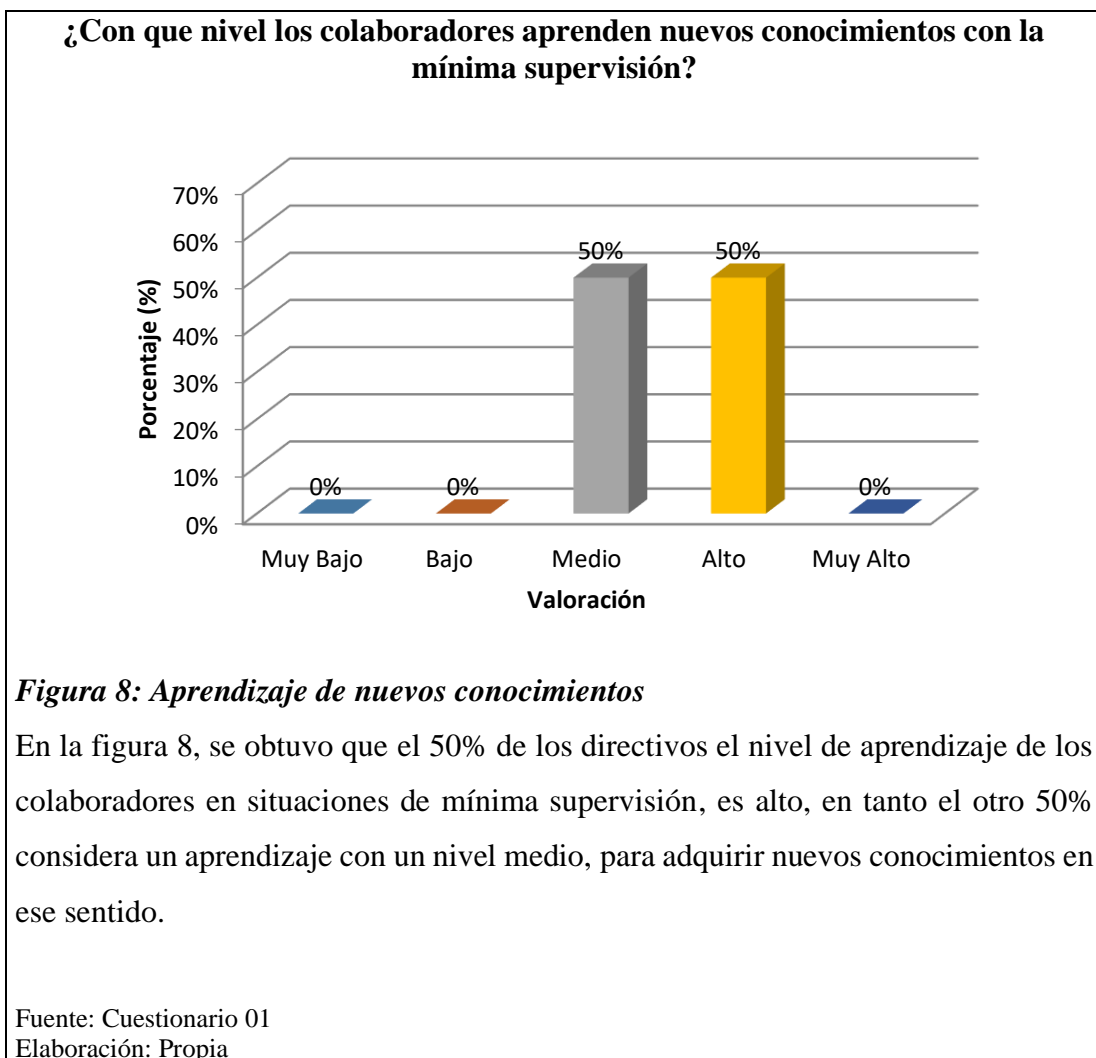


Tabla 13. ¿Con que nivel los colaboradores buscan satisfacer a los usuarios en los pedidos y atención?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	5	50%
Alto	5	50%
Muy Alto	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario 01

Elaboración: Propia

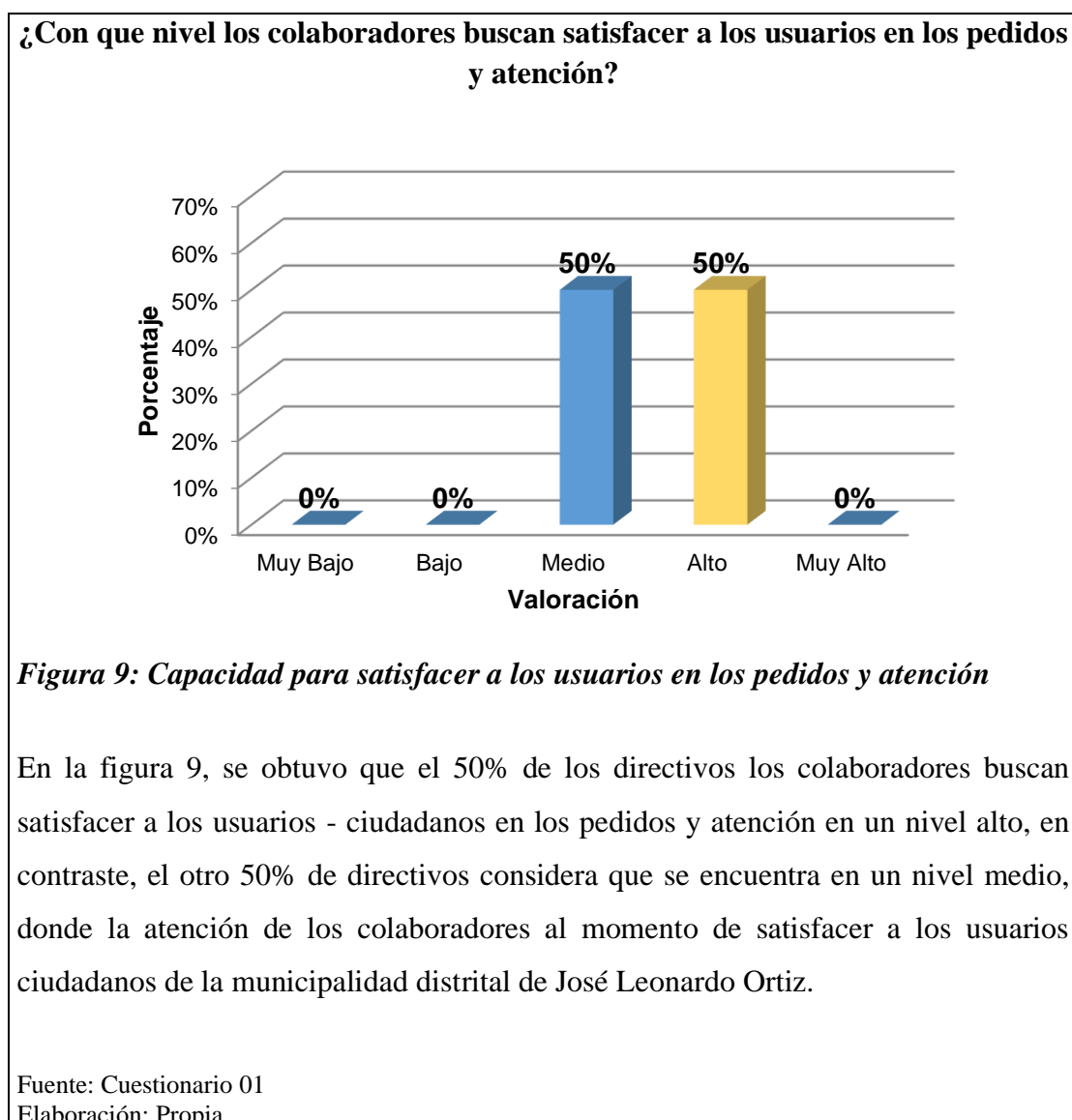


Tabla 14. ¿Con que nivel los colaboradores brindan una atención rápida y oportuna a los usuarios?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	2	20%
Alto	8	80%
Muy Alto	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario 01
Elaboración: Propia

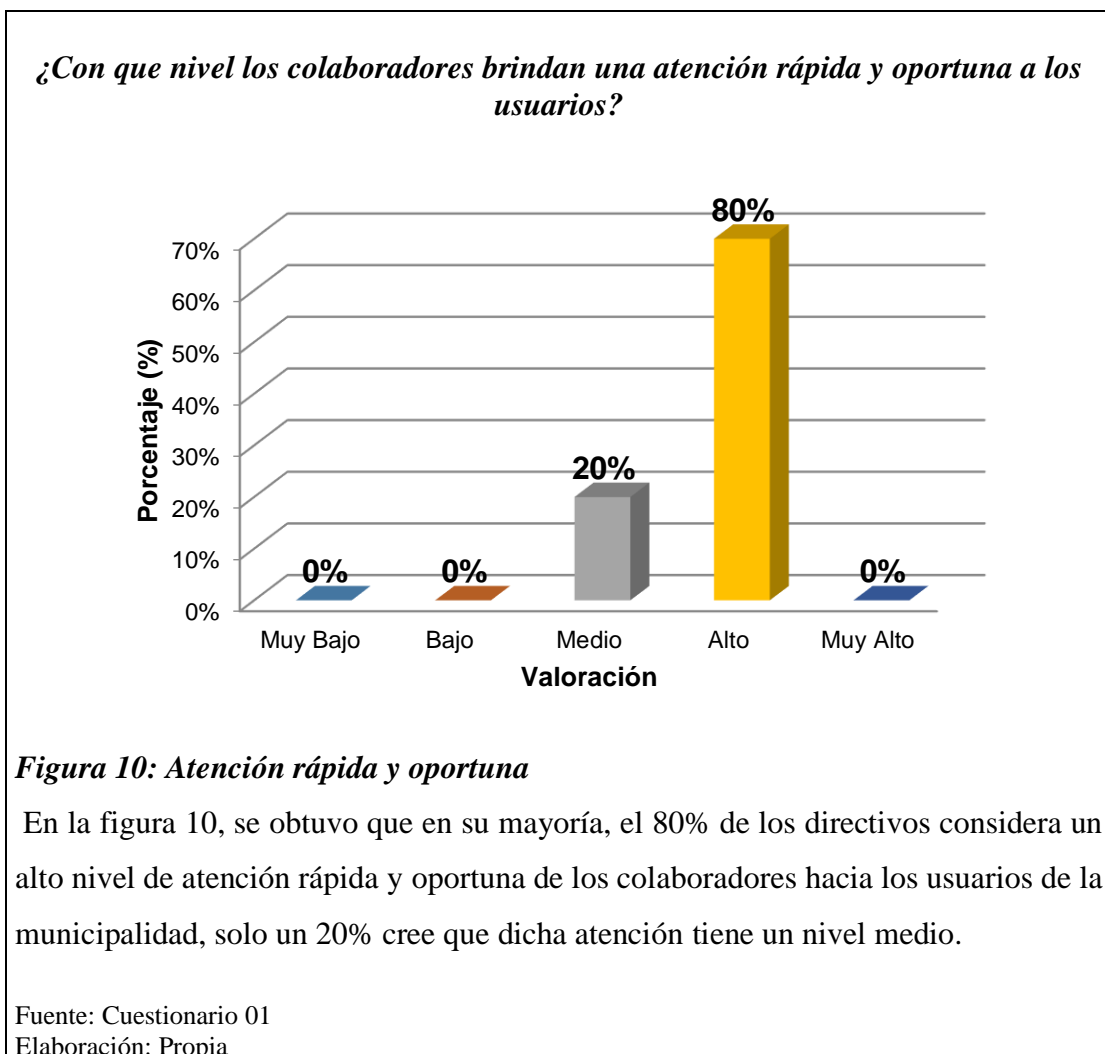


Tabla 15. Desempeño Laboral según directivos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	6	60%
Alto	4	40%
Muy Alto	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario 01
Elaboración: Propia

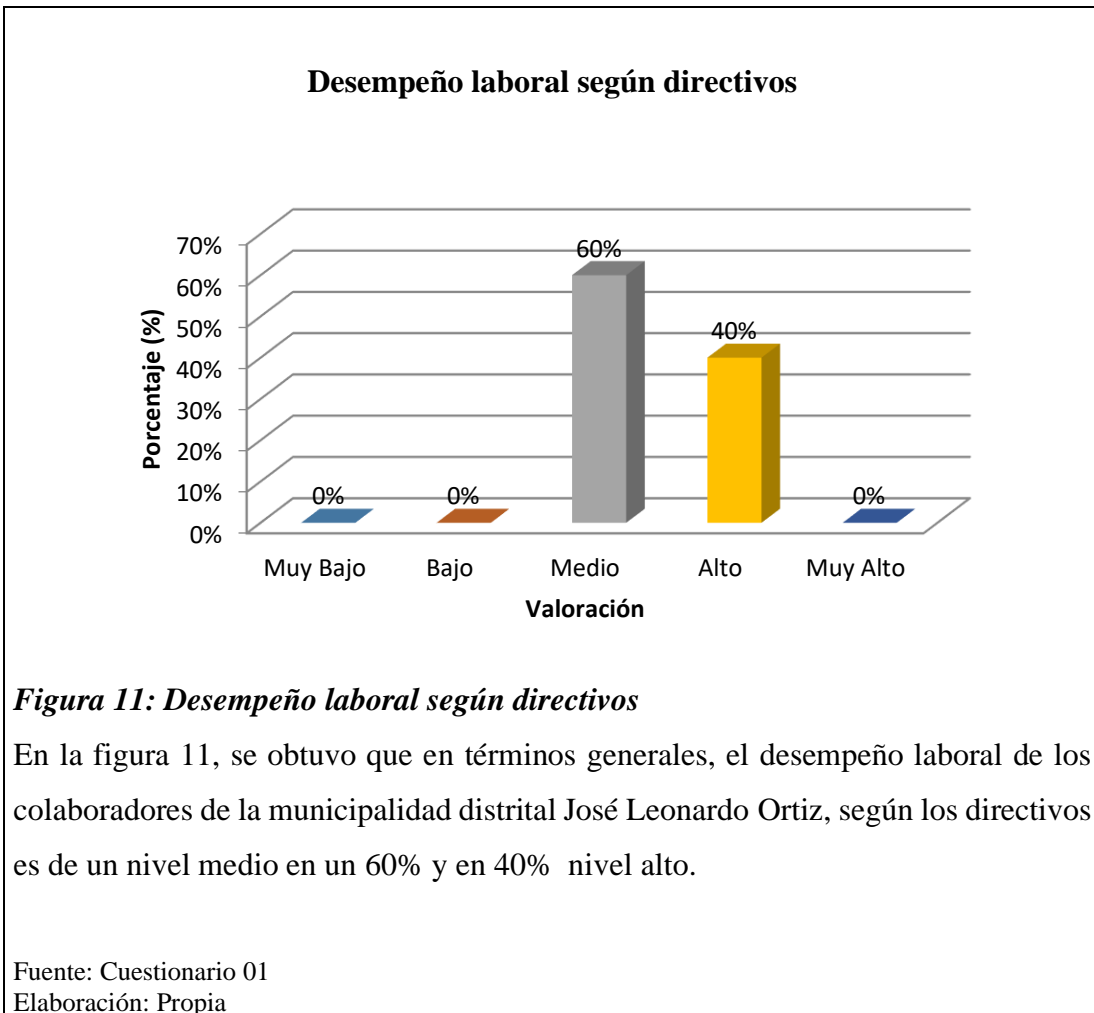


Figura 11: Desempeño laboral según directivos

En la figura 11, se obtuvo que en términos generales, el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital José Leonardo Ortiz, según los directivos es de un nivel medio en un 60% y en 40% nivel alto.

Fuente: Cuestionario 01
Elaboración: Propia

Cumplimiento de metas de las áreas administrativas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2016

Tabla 16. *¿Usted les ha comunicado a sus trabajadores claramente sobre las metas que se establecieron en la entidad?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario 01
Elaboración: Propia

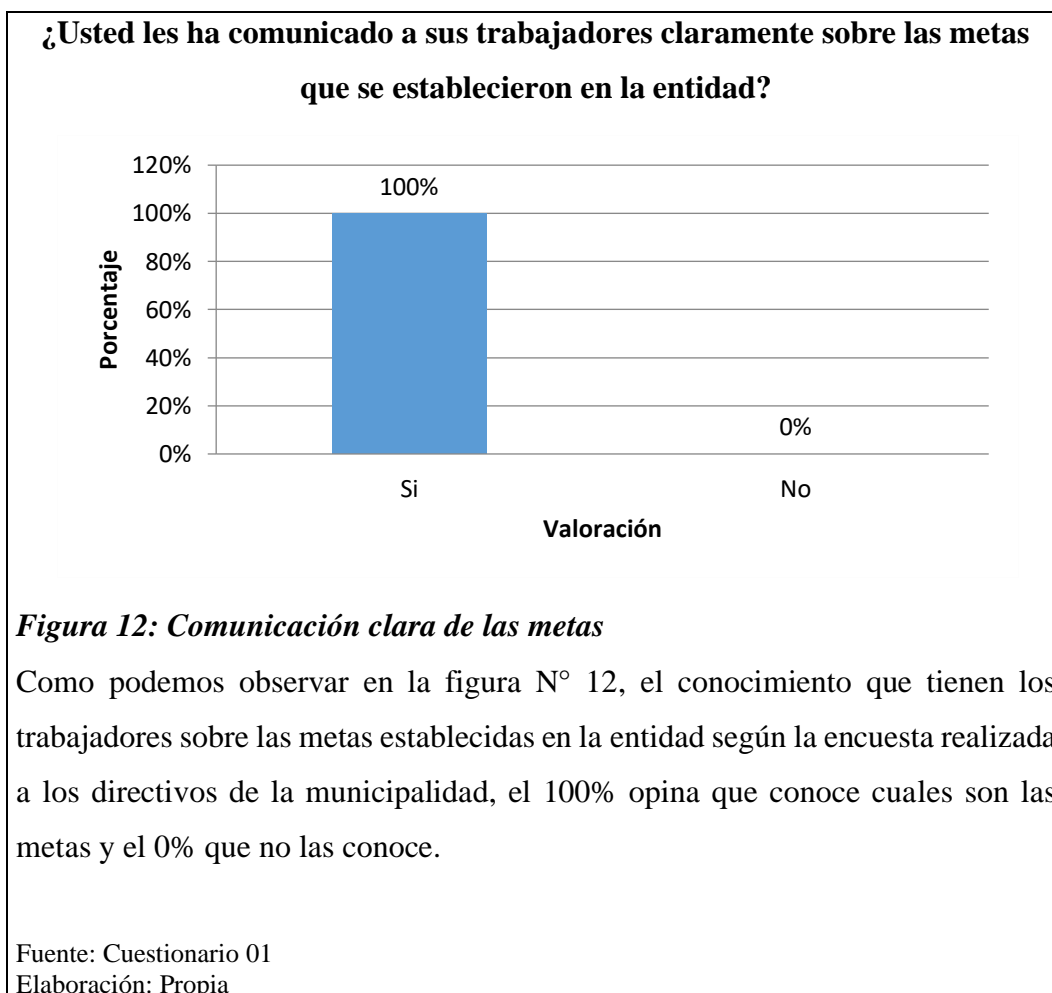


Tabla 17. *¿Establece las metas de acorde a los objetivos que se ha establecido a conveniencia de la municipalidad?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario 01
Elaboración: Propia

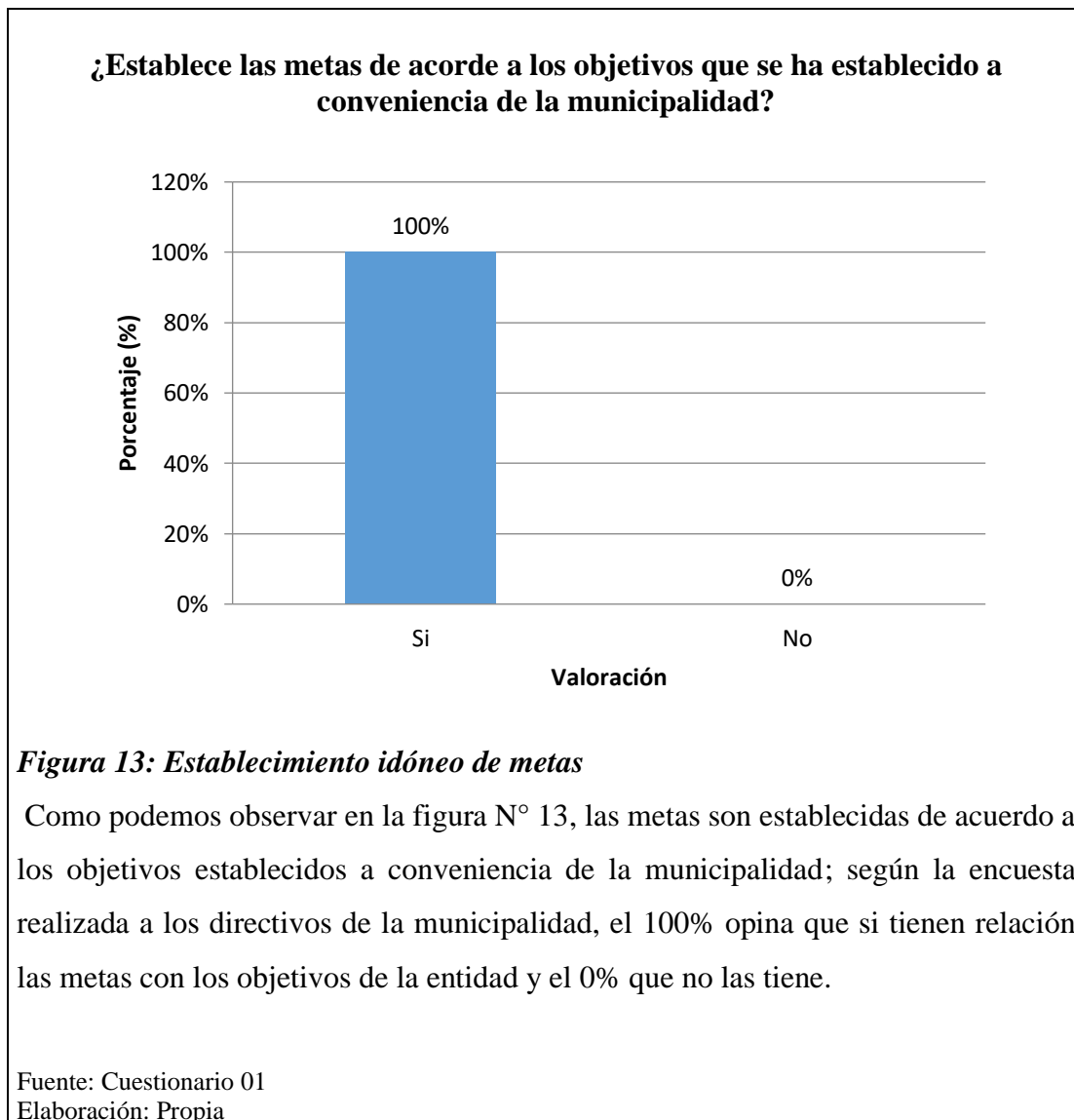


Tabla 18. *¿Establece metas que van acorde con la situación actual de la Municipalidad?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario 01
Elaboración: Propia

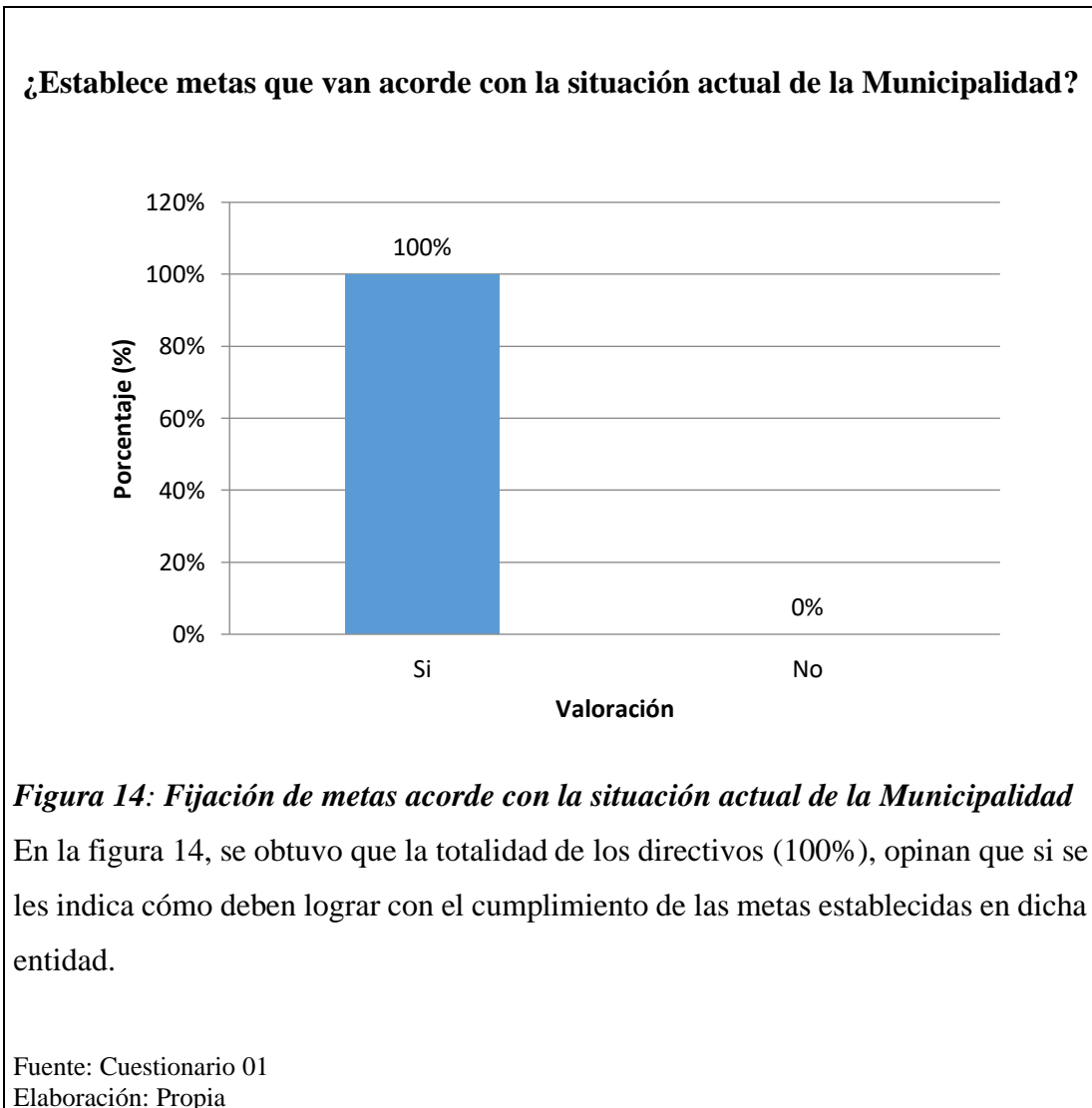


Tabla 19. *¿Indica usted a sus trabajadores como deben de lograr las metas establecidas?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario 01
Elaboración: Propia

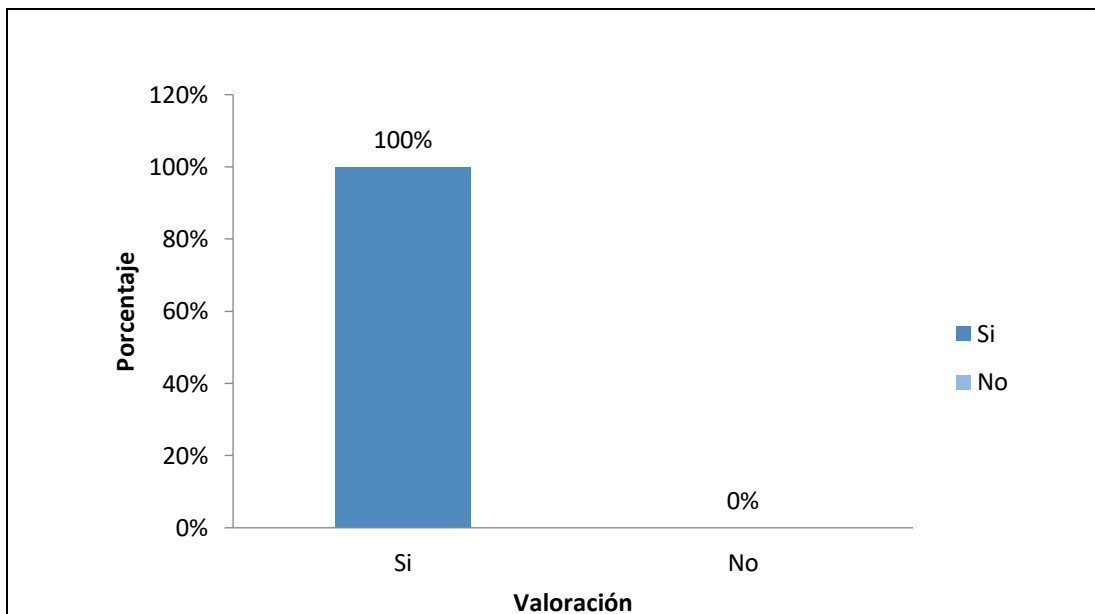


Figura 15: *Otorgamiento de indicaciones para concretar las metas*

En la figura 15, se obtuvo que la totalidad de los directivos (100%) encuestados indican que si indican a sus trabajadores como deben lograr sus metas.

Fuente: Cuestionario 01
Elaboración: Propia

Tabla 20. *¿Establece usted fecha en la que se cumplirán las metas?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario 01
Elaboración: Propia

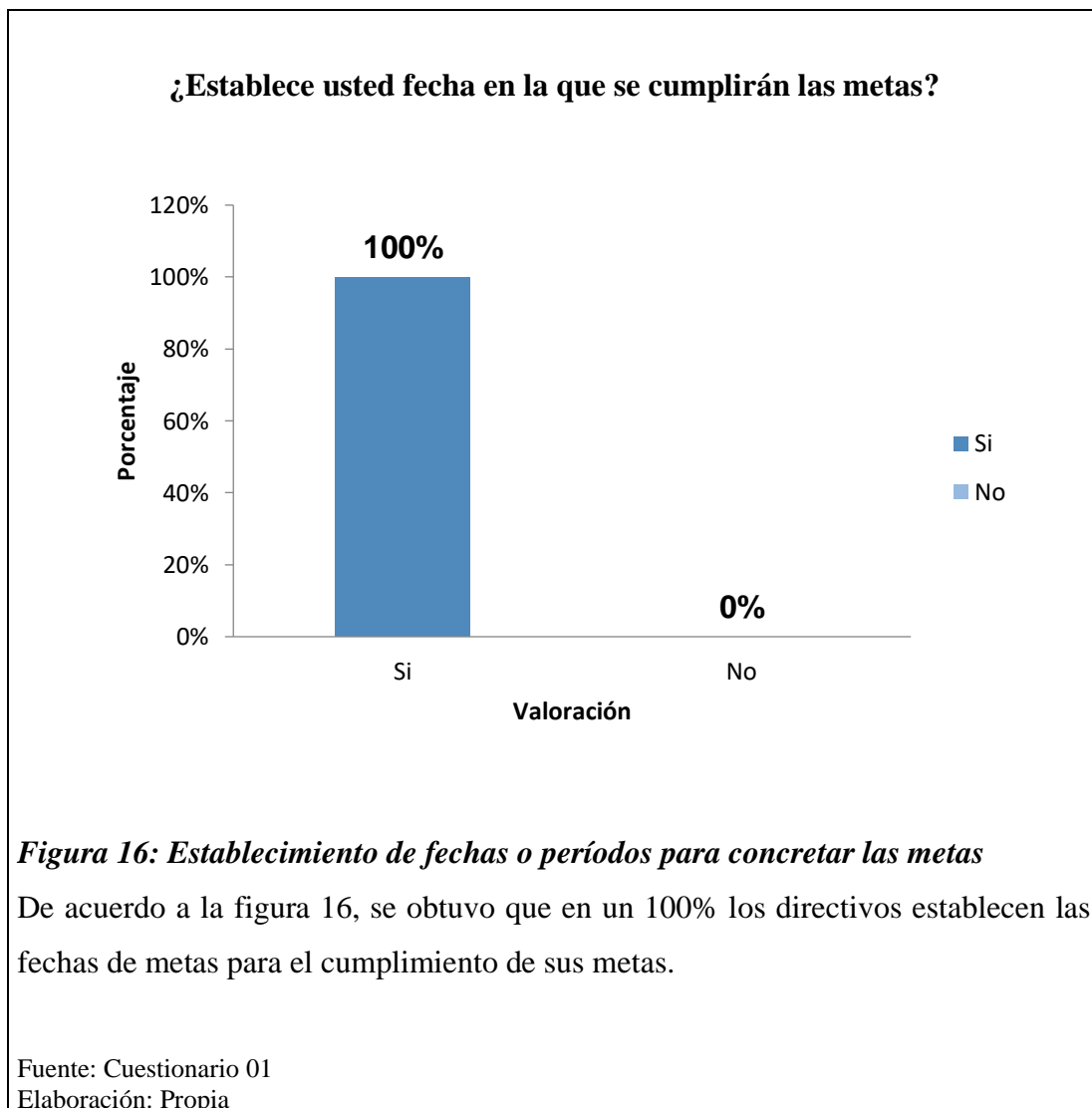
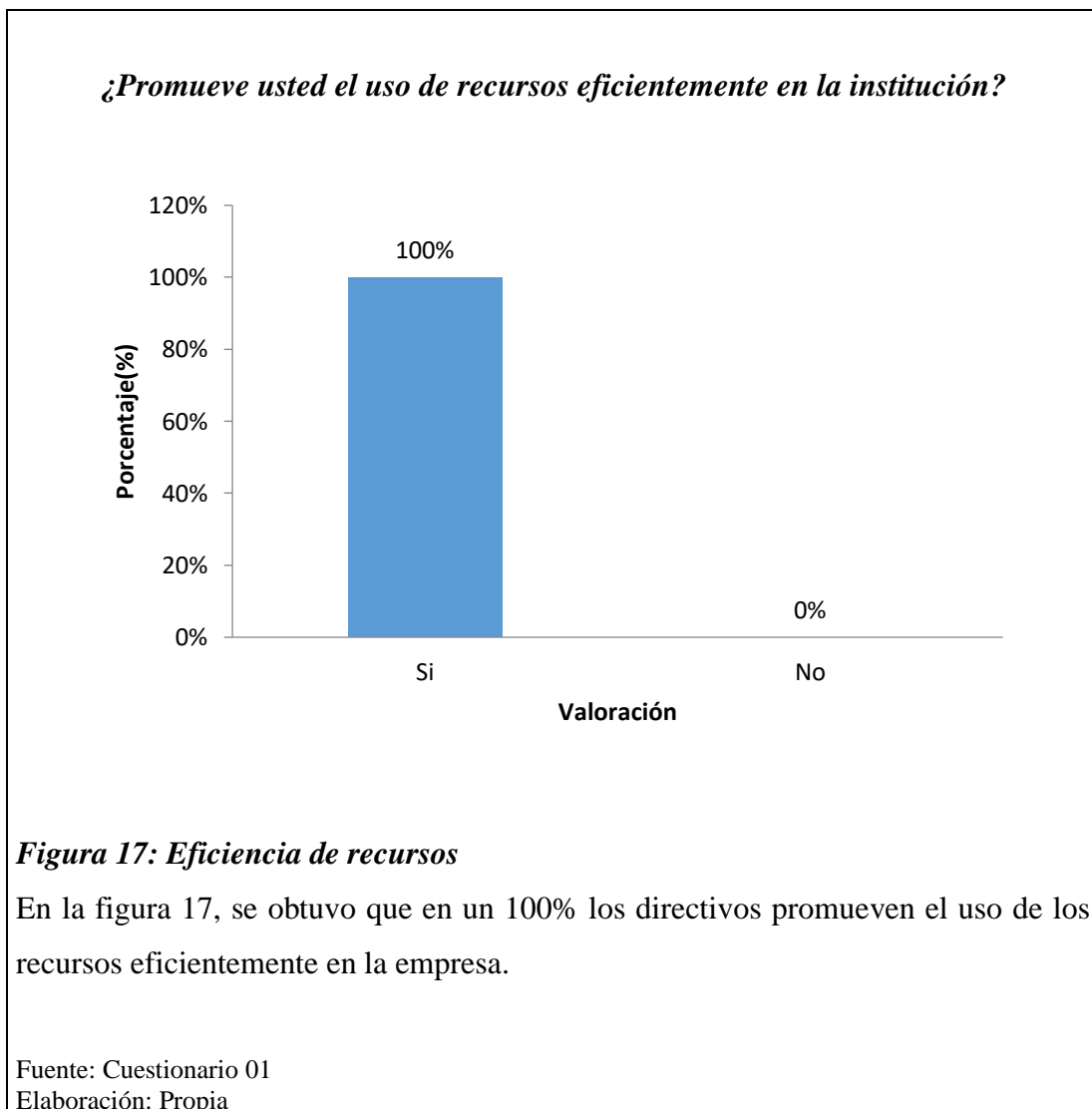


Tabla 21. *¿Promueve usted el uso de recursos eficientemente en la empresa?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario 01
Elaboración: Propia



Percepción y aptitudes de los trabajadores respecto a las labores que desempeña en la municipalidad.

Desempeño laboral: Trabajadores.

Tabla 22. *¿Qué nivel de respeto muestra hacia todos sus compañeros de trabajo?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	15	50%
Alto	15	50%
Muy alto	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario 02
Elaboración: Propia

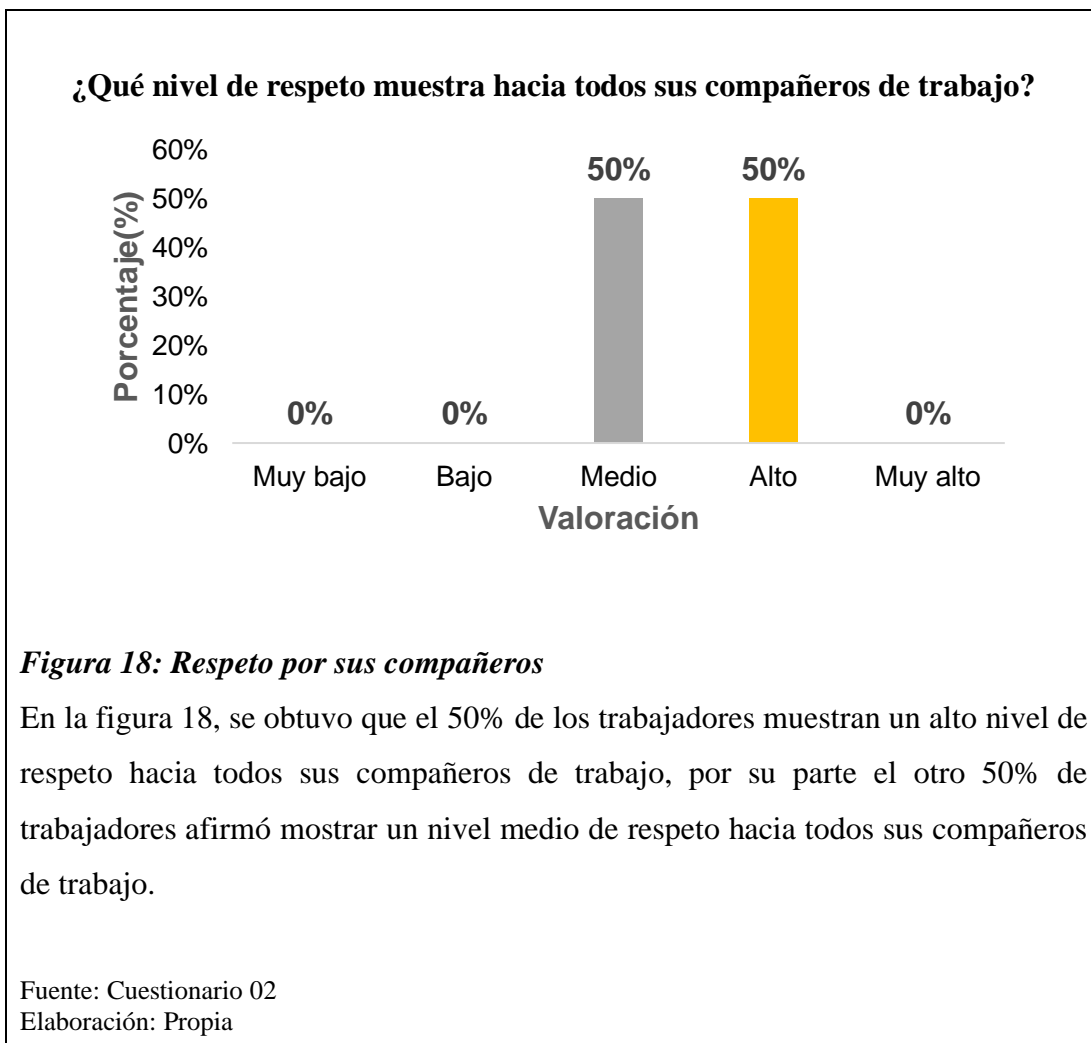


Tabla 23. ¿Qué nivel de participación tiene junto a sus compañeros de trabajo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	13	43%
Alto	17	57%
Muy alto	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario 02
Elaboración: Propia

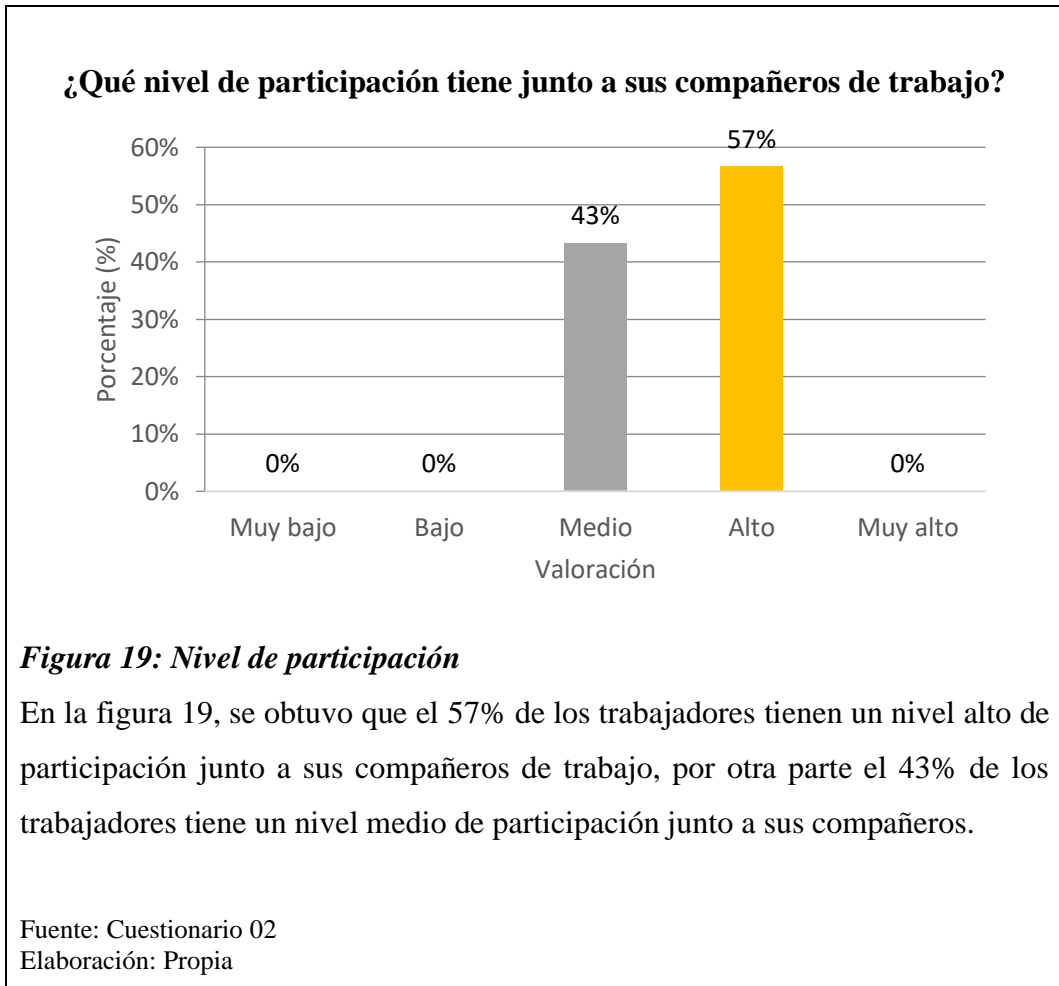


Tabla 24. ¿Con que nivel hace sentir a sus compañeros como piezas fundamentales del trabajo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	16	53%
Alto	14	47%
Muy alto	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario 02

Elaboración: Propia

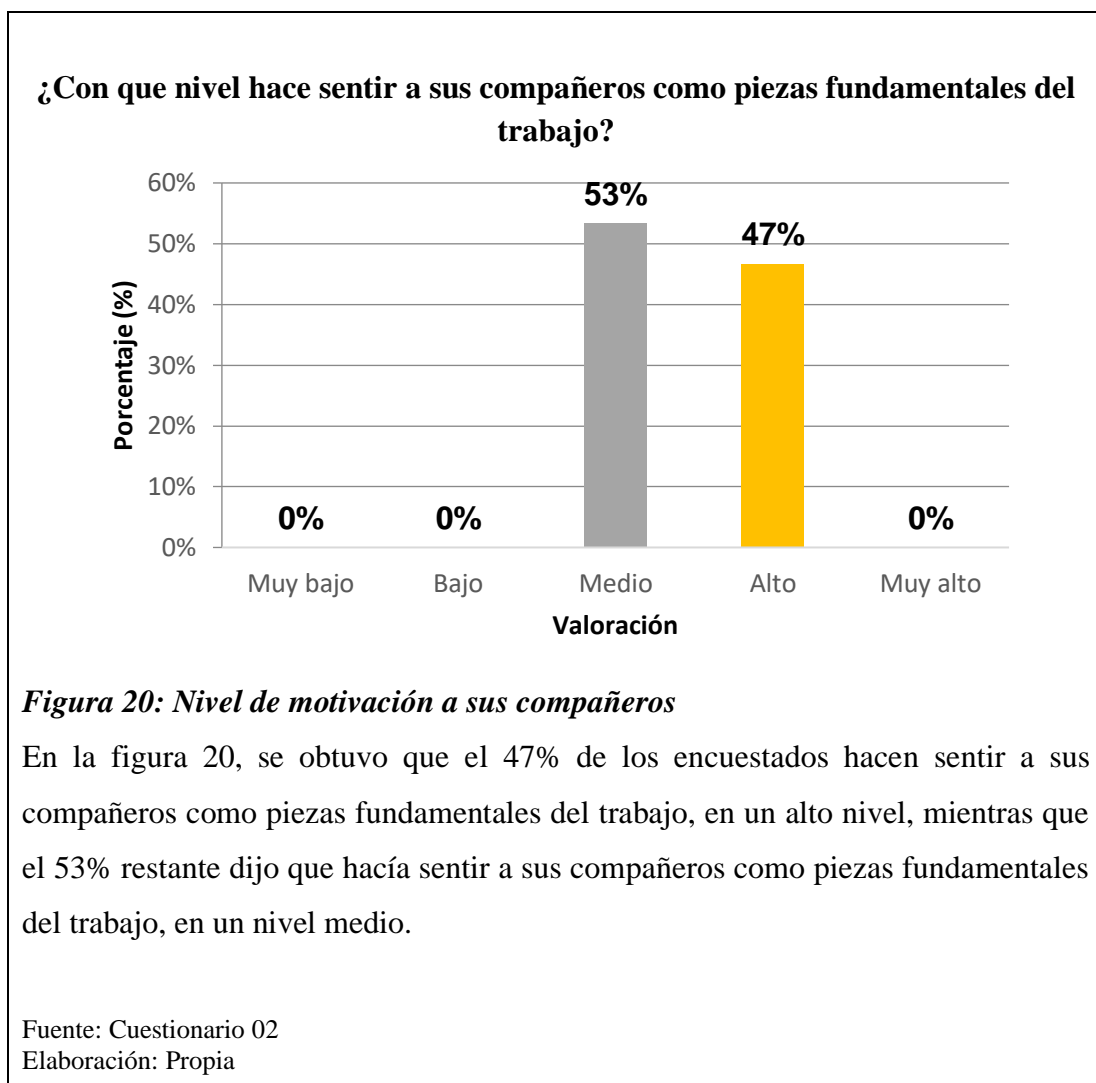


Tabla 25. *¿Con qué nivel identifica oportunidades de solución ante un evento problemático?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	20	67%
Alto	10	33%
Muy alto	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario 02
Elaboración: Propia

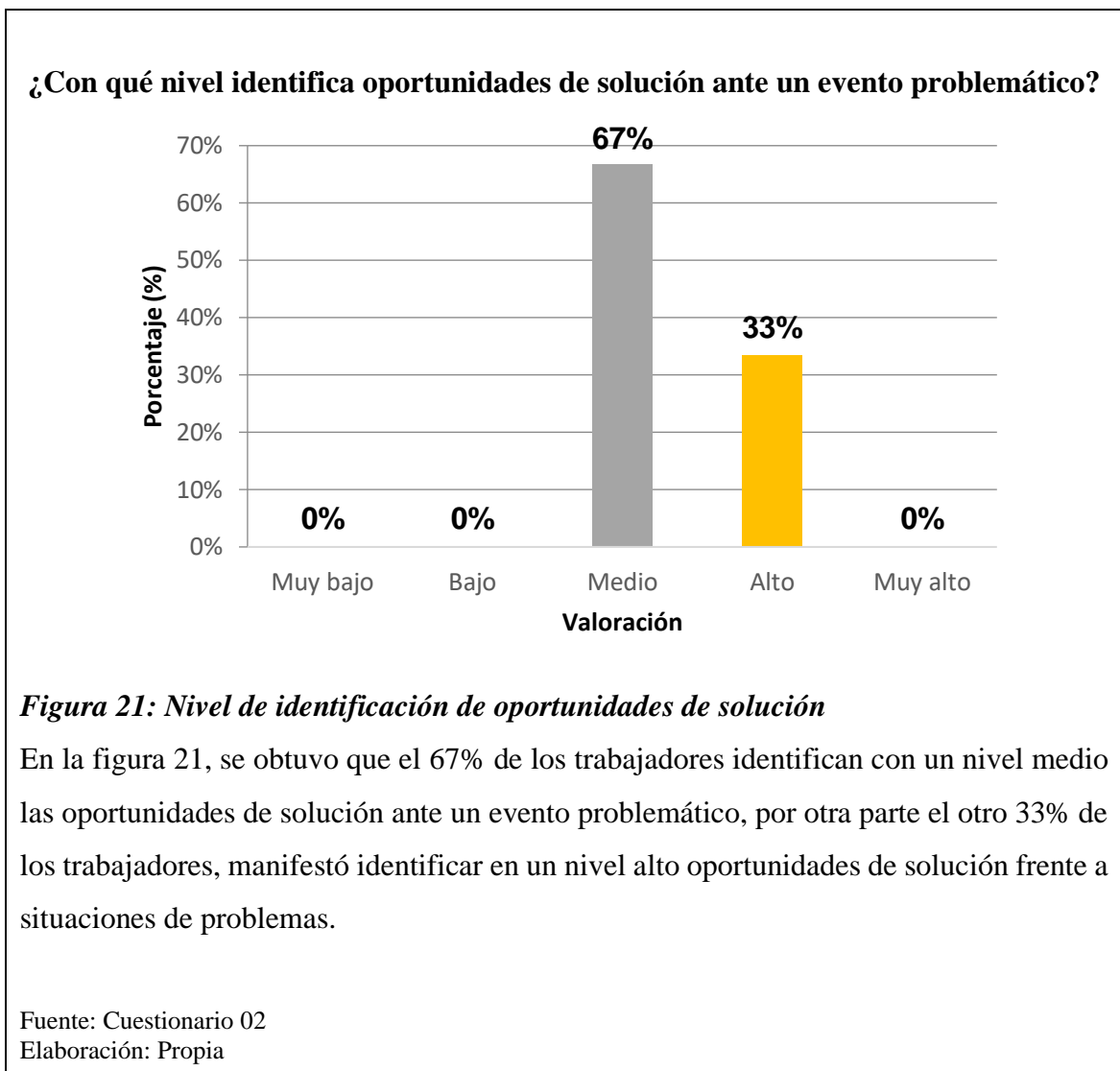


Tabla 26. ¿Con que nivel aprende de forma rápida de las actualizaciones o implantaciones que desee implantar en la municipalidad?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	16	53%
Alto	14	47%
Muy alto	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario 02
Elaboración: Propia

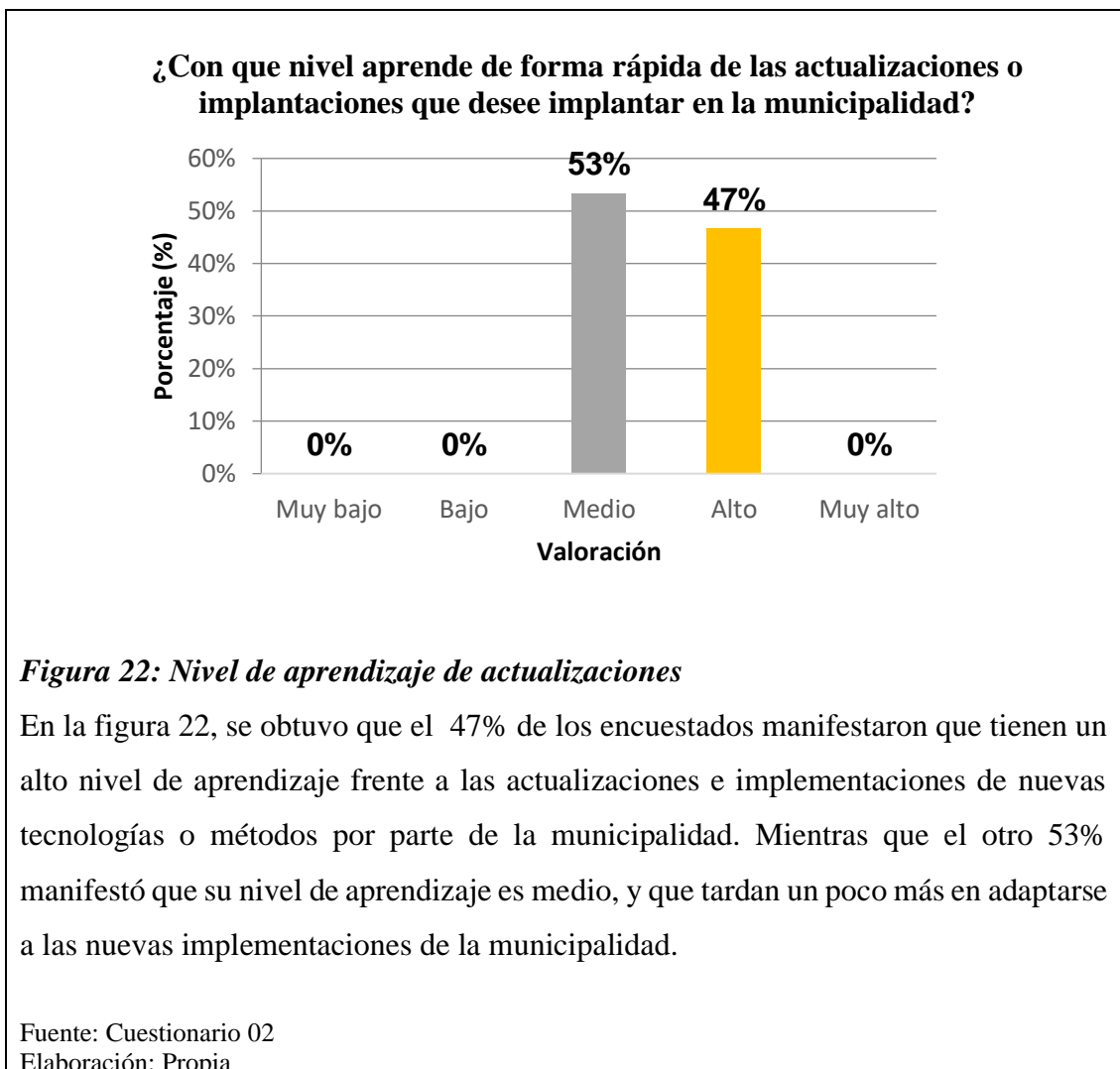


Tabla 27. ¿Con que nivel brinda apoyo con entusiasmo a los ciudadanos?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	16	53%
Alto	14	47%
Muy alto	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario 02

Elaboración: Propia

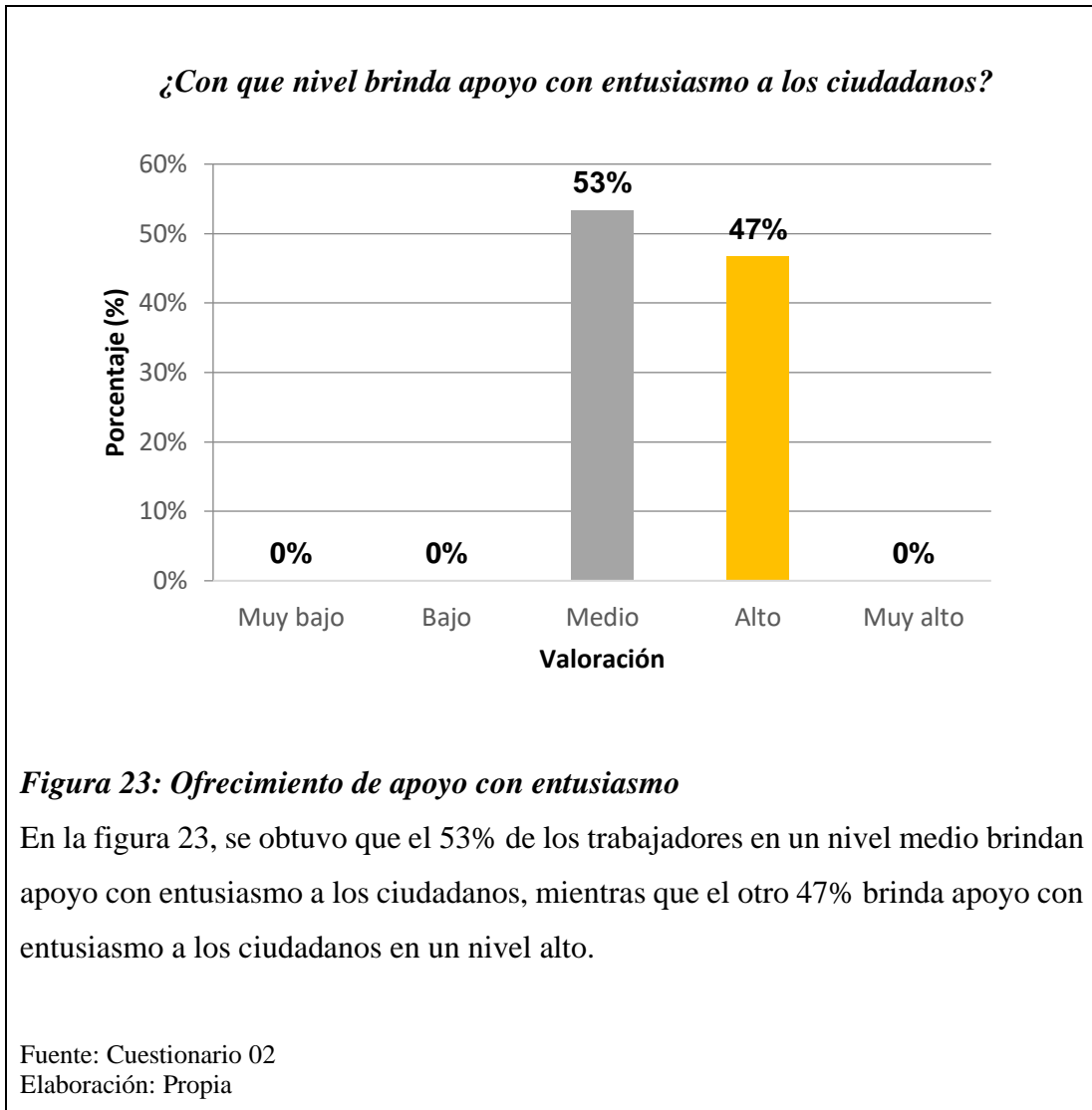


Tabla 28. ¿Con que nivel busca satisfacer a los usuarios en los pedidos y atención?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	19	63%
Alto	11	37%
Muy alto	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario 02

Elaboración: Propia

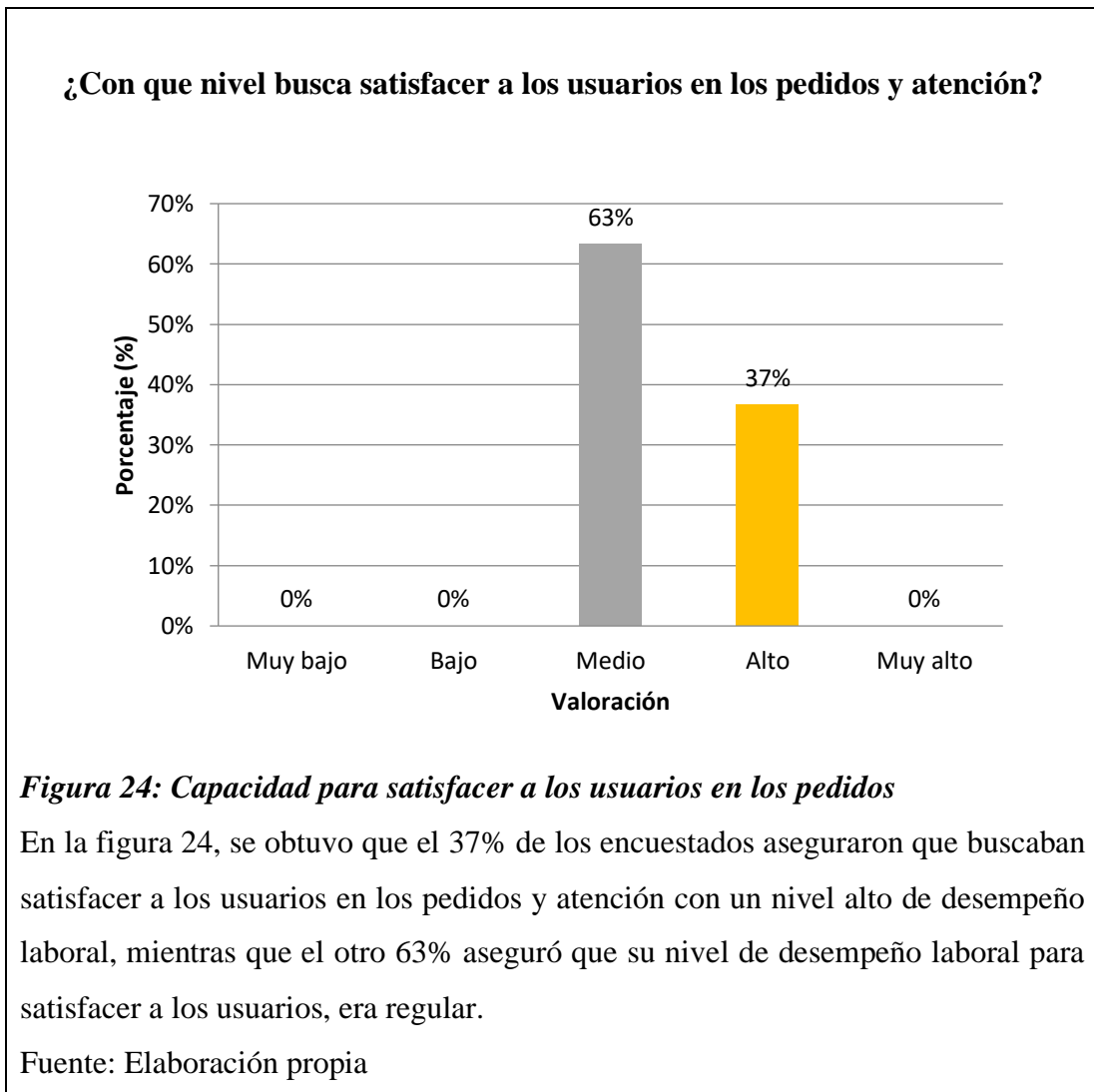


Tabla 29. ¿Con que nivel brinda una atención rápida y oportuna a los usuarios?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	13	43%
Alto	17	57%
Muy alto	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario 02

Elaboración: Propia

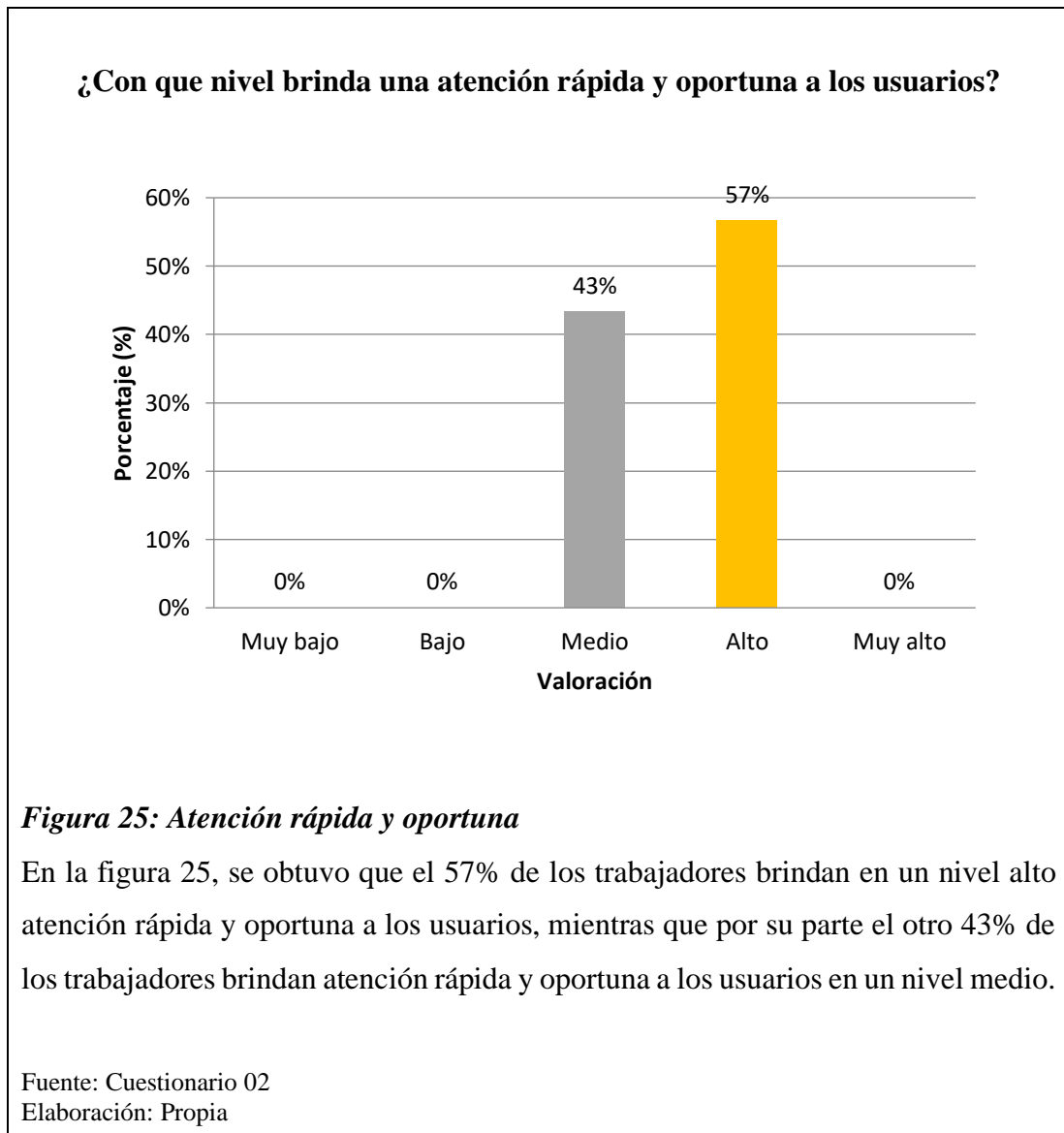
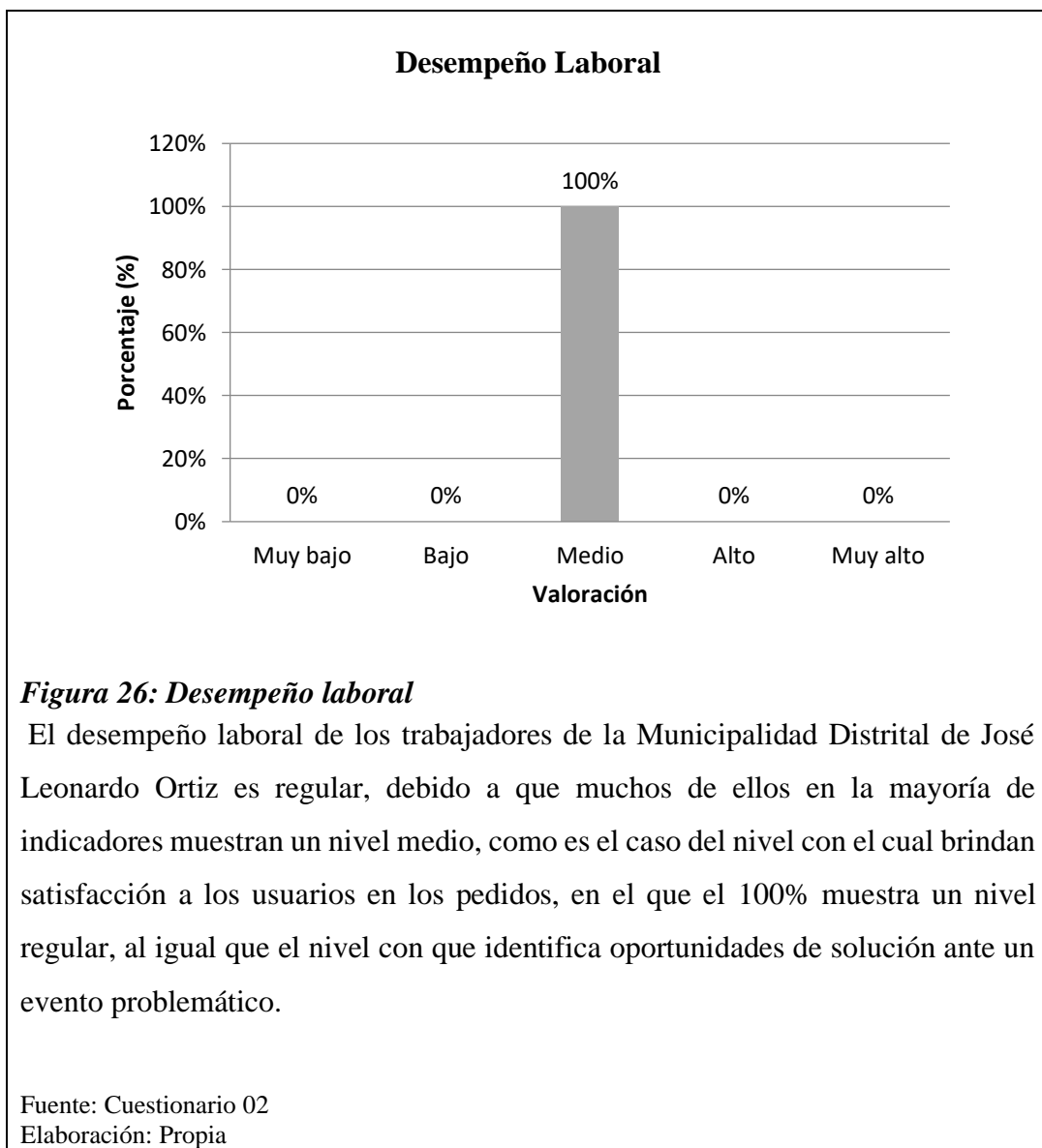


Tabla 30. Desempeño laboral.

Escala	Desde	Hasta	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	8	15	0	0%
Bajo	16	22	0	0%
Medio	23	30	30	100%
Alto	31	37	0	0%
Muy alto	38	45	0	0%
Total			30	100%

Fuente: Cuestionario 02

Elaboración: Propia



Cumplimiento de metas: Trabajadores.

Tabla 31. ¿Los directivos le han hecho saber cuáles son las metas que debe cumplir?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	77%
NO	7	23%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario 02
Elaboración: Propia

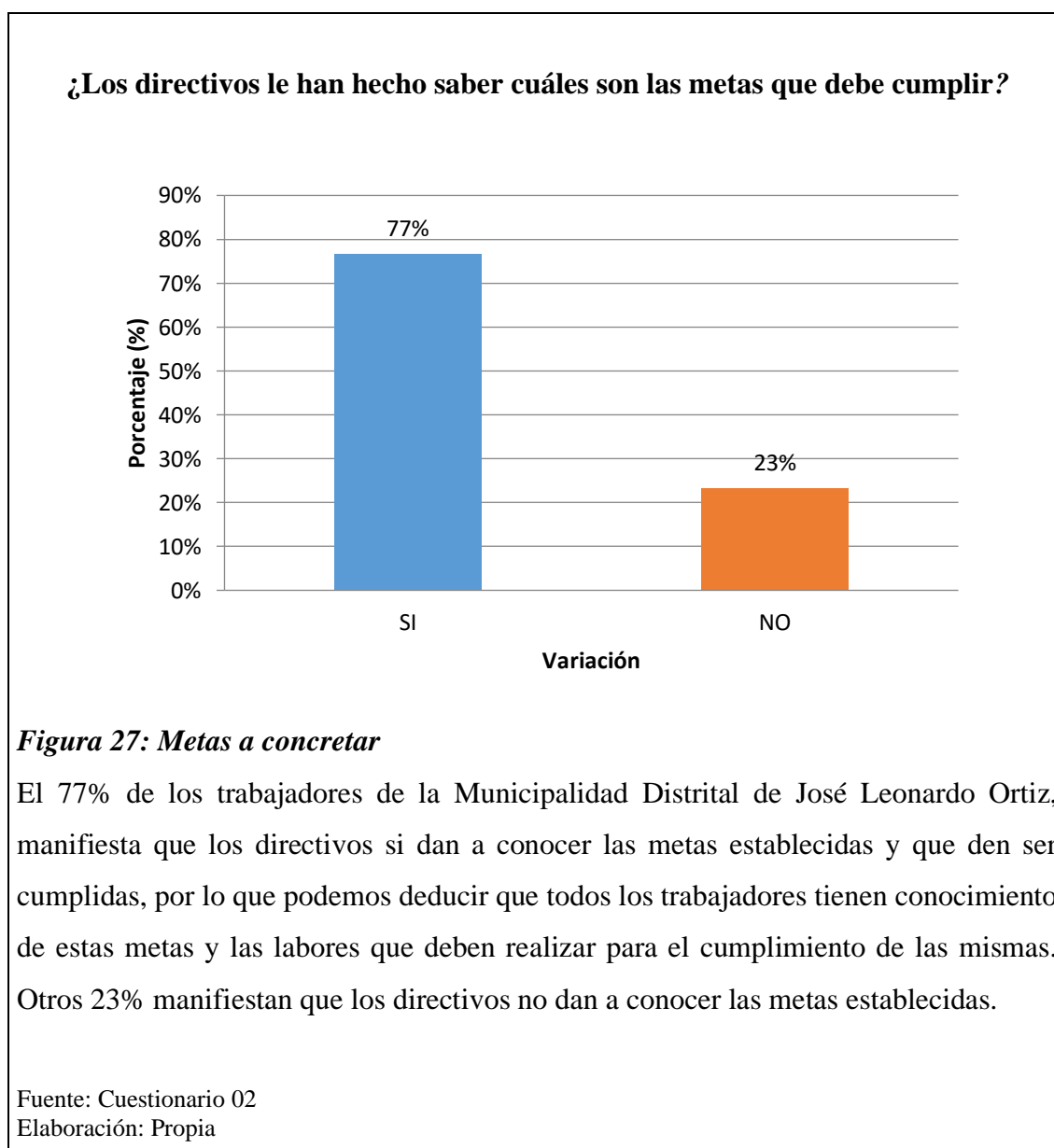


Tabla 32. *¿Considera que las metas están establecidas de acorde a los objetivos planteados por la municipalidad?*

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	33%
NO	20	67%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario 02
Elaboración: Propia

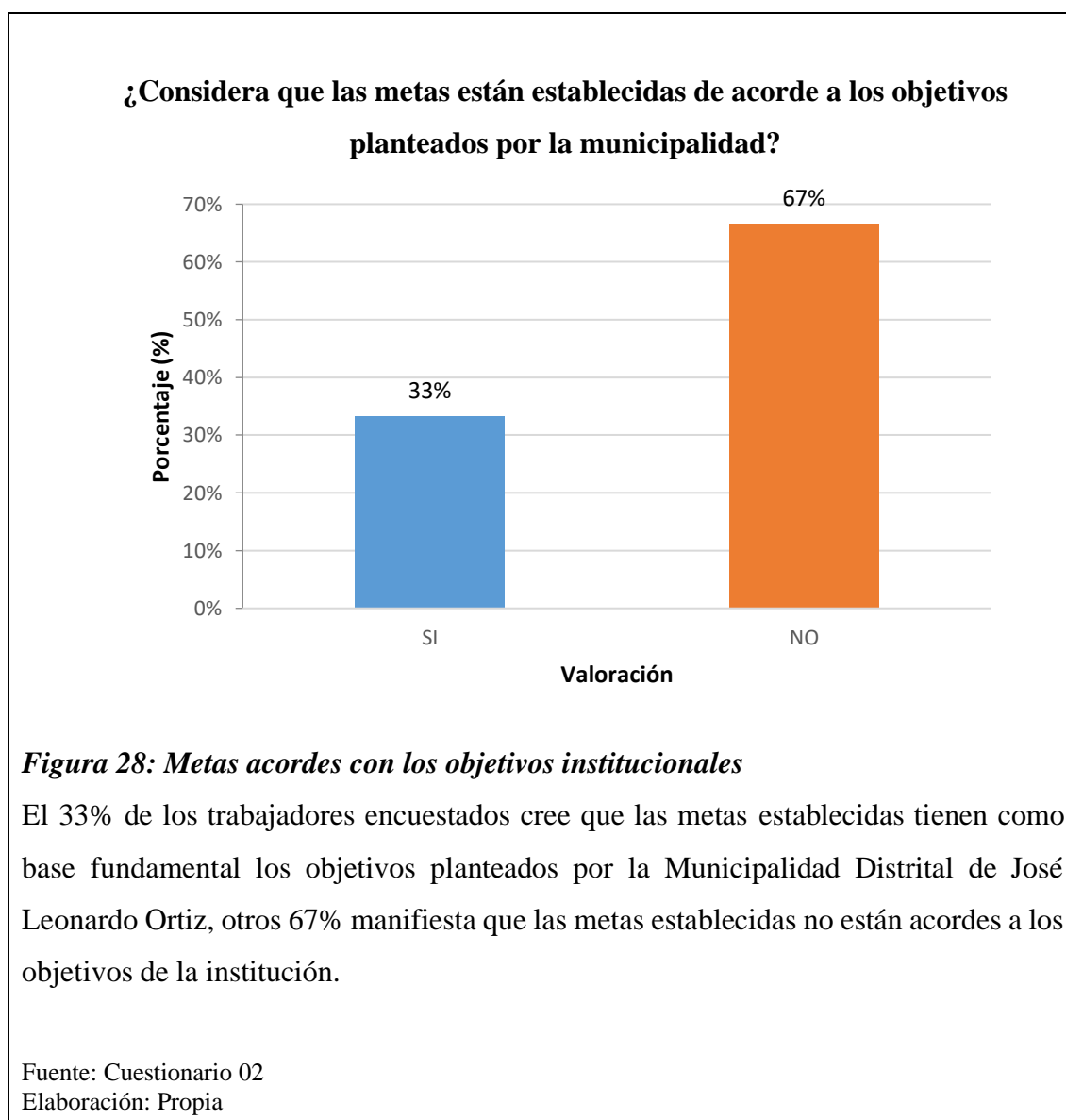


Tabla 33. ¿Las metas se establecen de acuerdo a las situaciones actuales que enfrenta la municipalidad?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	20%
NO	24	80%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario 02
Elaboración: Propia

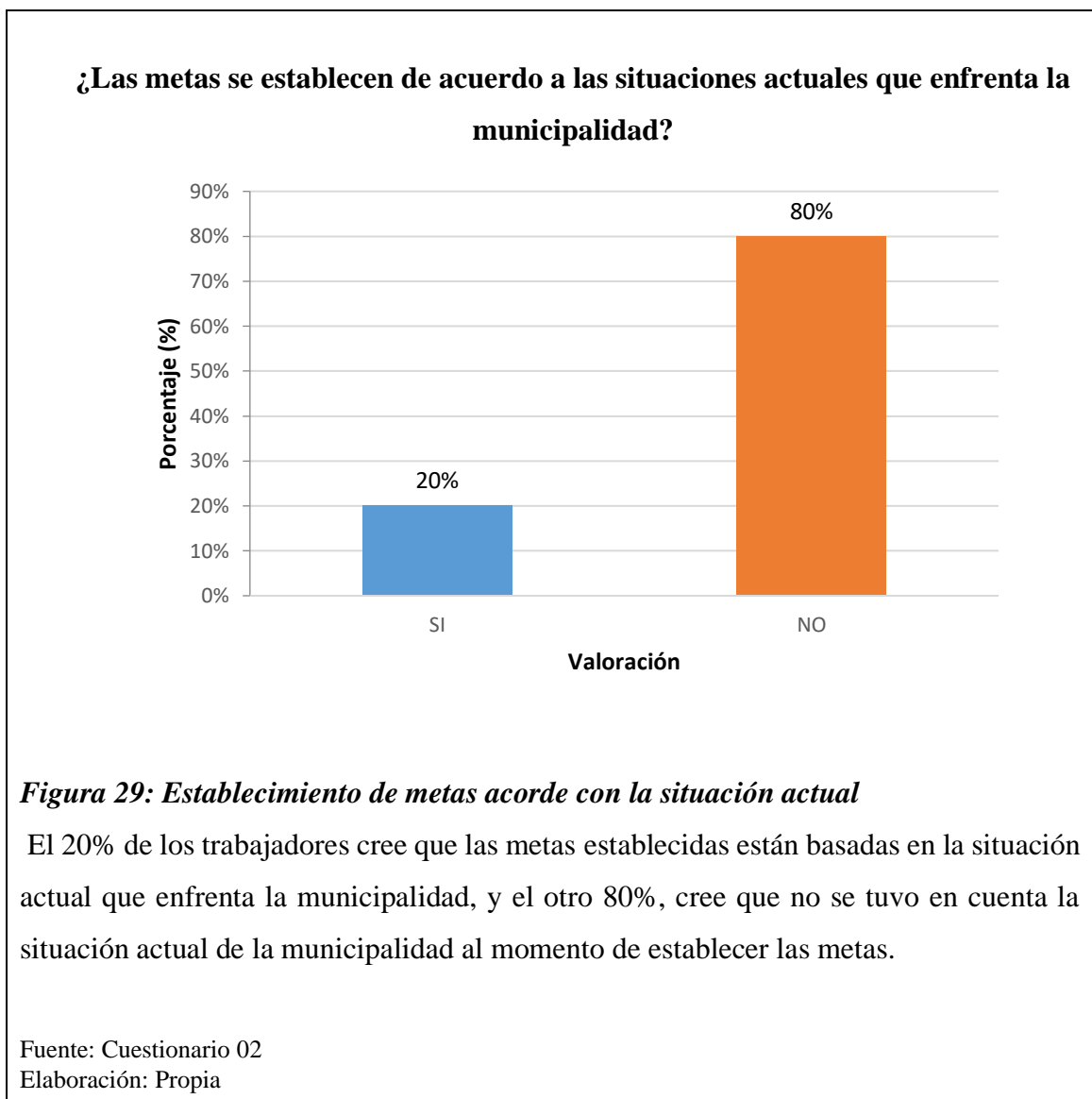


Tabla 34. ¿Contribuye usted al logro de los objetivos establecidos en la empresa?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	90%
NO	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario 02
Elaboración: Propia

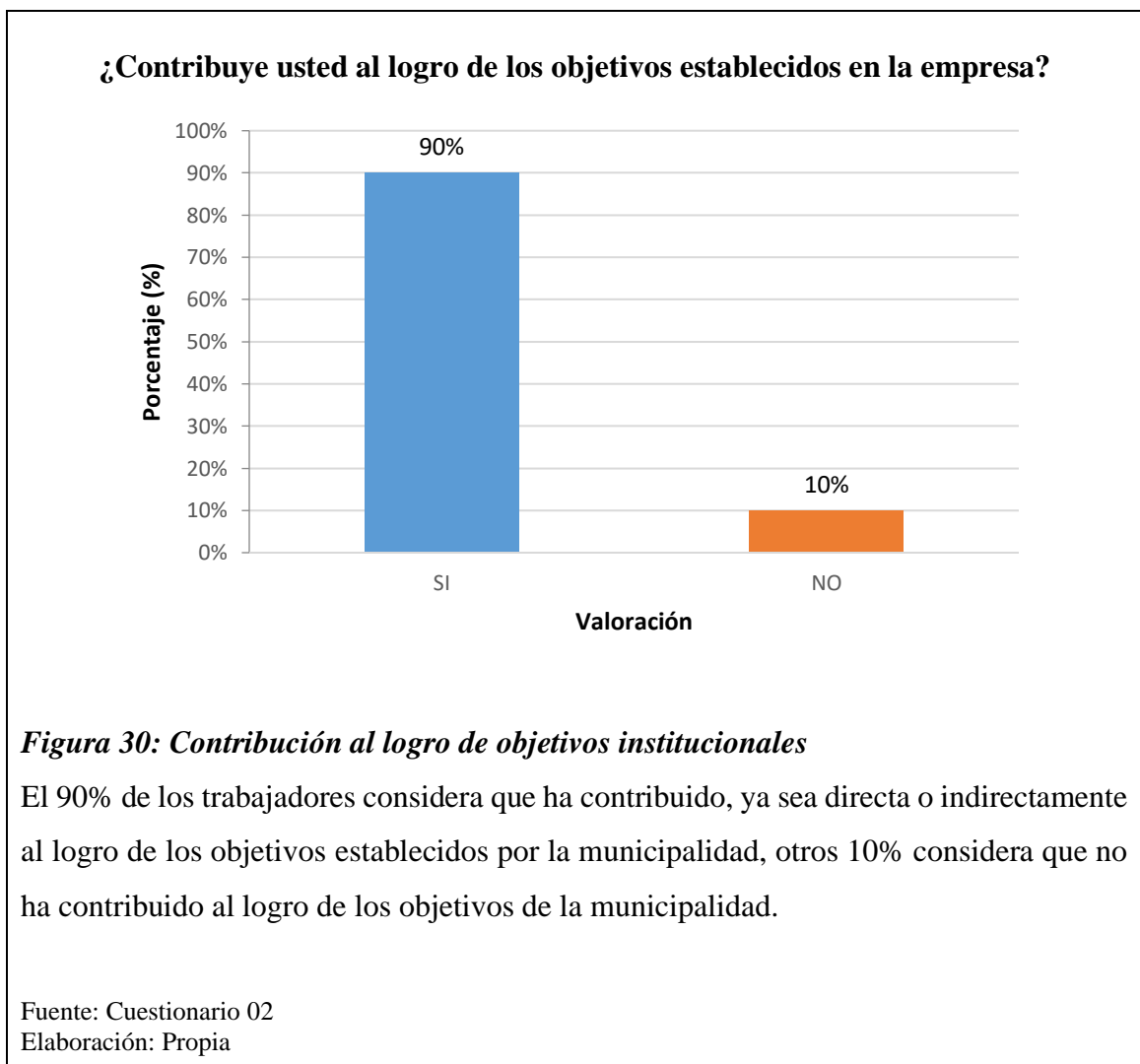


Tabla 35. ¿Cumple usted con las metas establecidas durante el periodo establecido?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	3%
NO	29	97%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario 02
Elaboración: Propia

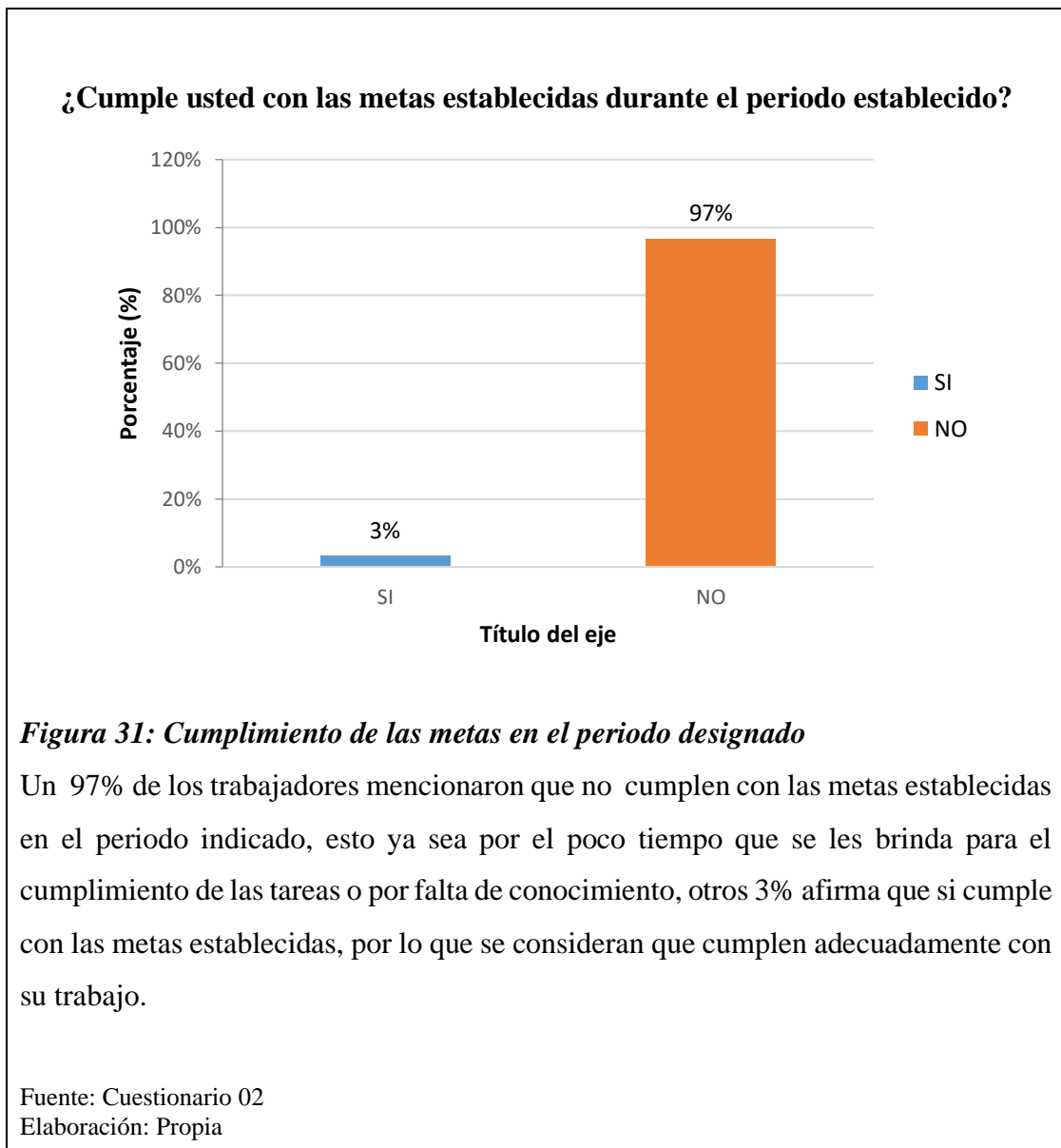


Tabla 36. ¿Utiliza usted los recursos de la empresa eficientemente para el cumplimiento de metas?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	10%
NO	27	90%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario 02
Elaboración: Propia

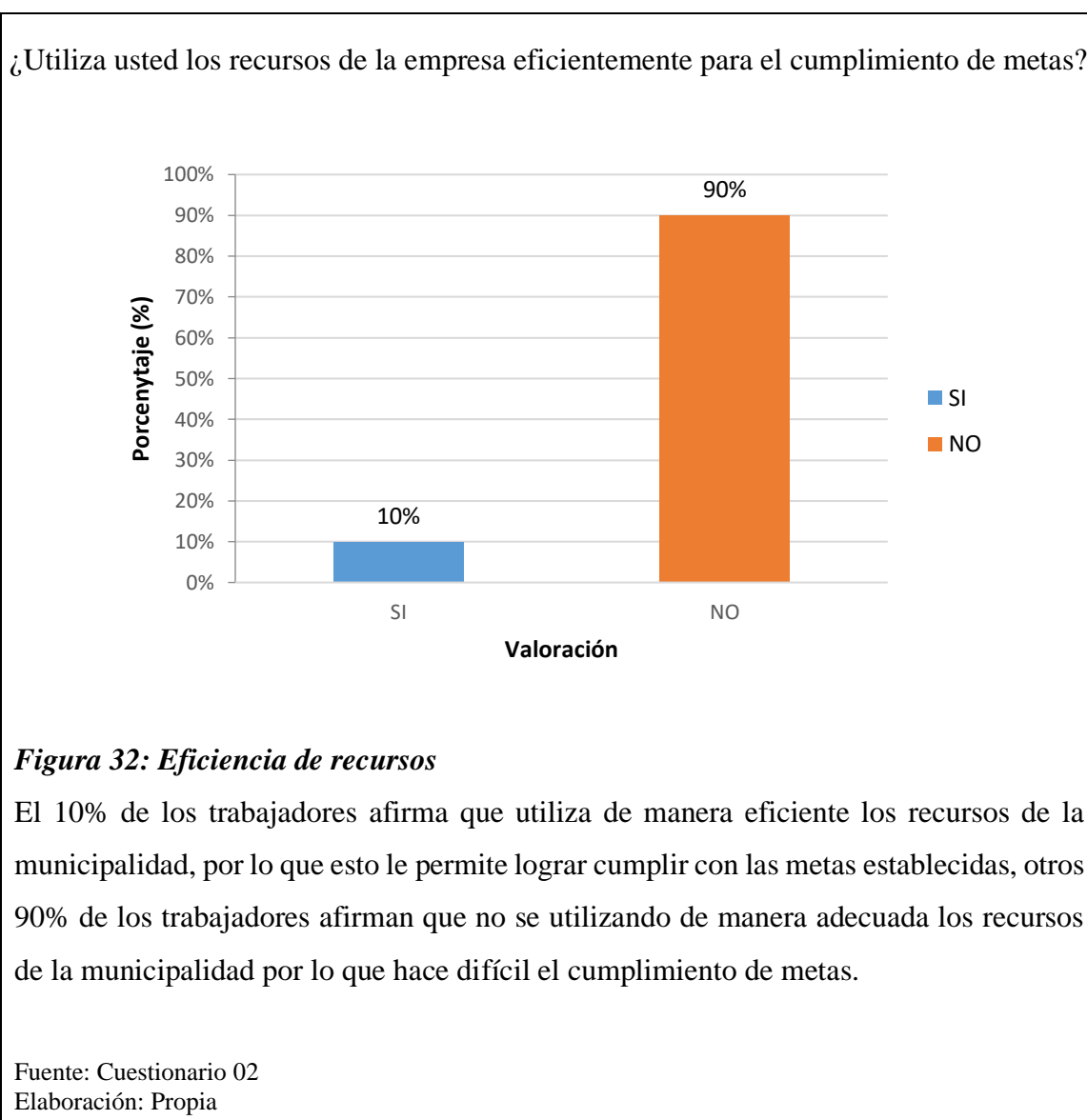


Tabla 37. *Correlación entre el desempeño laboral y el cumplimiento de metas.*

		DESEMPEÑO_LABORAL	CUMPLIMIENTO_DE_METAS
DESEMPEÑO_LABORAL	Correlación de Pearson	1	,611**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
CUMPLIMIENTO_DE_METAS	Correlación de Pearson	,611**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

La tabla 35 muestra la existencia de una relación entre las variables de estudio (desempeño laboral y cumplimiento de metas), debido a que el p obtenido (0.00) es menor a 0.05 el cual indica la esencia de una relación entre las mismas, además el r obtenido es de (0.611) lo cual indica que se encuentra una correlación positiva considerable entre ambas variables.

3.2. Discusión de resultados

Para la discusión de resultados se determina que la principal preocupación de las entidades es el desempeño laboral de todos sus colaboradores, la muestra de su compromiso desde la alta dirección hasta el último trabajador, con la intención de lograr mayor eficiencia posible en la gestión y que le permita lograr los objetivos planeados por la institución.

De forma que los resultados encontrados sobre el desempeño laboral de los directivos, indica que éste es regular en un 60% y alto en un 40%; ello se debe a que consideran que los colaboradores en su mayoría buscan satisfacer de forma regular en los pedidos y atención, lo mencionado coincide con los resultados obtenidos por Sum (2015), al mencionar que la capacidad de los colaboradores en la organización fue un estándar de regular a bueno, debido a que encontró que los trabajadores se encontraban motivados en realizar sus labores, sin embargo Mino (2014) en Lambayeque, señaló que el desempeño de trabajo en los colaboradores de la organización fue bajo, esto se debió básicamente a que muchos de los trabajadores no acostumbran trabajar en equipo y no mostraban compromiso con la empresa.

Respecto al logro de los objetivos planteados en las instituciones, hace ver que la gestión fue eficiente, de acuerdo a la tabla 16 muestran que la totalidad de los directivos cumplen las metas y/o objetivos de manera eficiente utilizando los recursos adecuadamente, según lo menciona, por otro lado Lascano (2015), encontró diferencias, pues no se cumplió con metas establecidas, por desorganización en la parte administrativa, se asignó el 6% del presupuesto total, donde se trató de solventar solo las necesidades de vital importancia mediante convenios con prefecturas y Municipalidades y préstamos en bancos.

En ese sentido los factores influyentes para el cumplimiento de las propuestas planteadas de forma eficiente, capacidad laboral de los colaboradores de una institución, ya que de ello depende de una buena gestión, tal es así que en la investigación se encontró correlación del desempeño laboral y el cumplimiento, presentadas en la tabla 35, ello debido a que el p – valor obtenido (0.00) es menor que 0.05 el cual indica la existencia de una relación además de ello el r obtenido (0.611) indica la existencia de una correlación positiva, lo mencionado guarda relación con lo dicho por (Ortiz, 2014) en Ambato, quien analizó el cumplimiento de metas y objetivos de la institución concluyendo que la empresa lleva un regular control interno de sus trabajadores. Por lo cual bajo la teoría de Chiavenato (2011),

se interpreta como la forma en que los trabajadores se relacionan entre sí, con la finalidad de cumplir los objetivos esperados.

Tal es así uno de los resultados presentados, afirma sobre las relaciones interpersonales, indica que el nivel de participación que tienen los trabajadores entre compañeros es regular en un 70%, solo un 30% de los directivos considera una alta participación de los trabajadores. Comparado con lo brindado por Sánchez (2013), dentro de una institución privada, mencionó que el 95% de los encuestados quienes reciben un servicio y las personas que se lo brindan desarrollan buenas relaciones interpersonales durante su práctica; según la teoría de Chiavenato (2011) especifica que el juicio se entiende como la competencia que poseen los trabajadores para discernir entre lo bueno y malo, siendo considerado como la expresión de madurez, razonamiento y asertividad que los sujetos poseen sobre un tema en particular.

De acuerdo a los resultados presentados en las figuras, sobre las relaciones interpersonales, indica que a un nivel de 40% los directivos de la municipalidad consideran que el personal tiene una alta capacidad para tomar decisiones entre ellos, el 60% de los directivos, mencionan que la capacidad de toma de decisiones de los trabajadores es media o regular, es decir los trabajadores se comprometen con el buen funcionamiento de la institución, que según Ortiz (2014) en su proyecto de investigación concluyó en que la empresa no cuenta con un control en las áreas de producción ocasionando inconvenientes con los objetivos que se propone la empresa.

Respecto a la motivación de los trabajadores y la disponibilidad presentados en las tablas, sobre las habilidades por aprender, se observa que para el 70% de los directivos los colaboradores aprenden de forma rápida las actualizaciones que la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz implanta; lo cual se refleja en los resultados sobre la satisfacción al cliente que se tiene que, según el 50% de los directivos los colaboradores buscan agradar a los usuarios ciudadanos en los pedidos y atención en un nivel alto, en contraste, el otro 50% de directivos considera que es regular la atención de los colaboradores al momento de satisfacer a los usuarios ciudadanos de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. Lo que concuerda con lo dicho de Vásquez (2013) concluyó que existe una alta correlación entre las dos variables, por lo que los factores que perjudican el comportamiento organizacional, están determinados por factores motivacionales, como por ejemplo la falta de reconocimientos hace ya mucho tiempo.

3.3. Aporte científico

Reseña histórica.

El distrito de José Leonardo Ortiz fue creado por ley N° 13734 con el nombre de Distrito de San Carlos, el 28 de Noviembre de 1951, por el entonces presidente Manuel Prado Ugarteche. El nombre de este distrito fue en honor a Carlos Castañeda Iparraguirre un comerciante de prestigio y con convicciones modernistas, que además fue alcalde de Chiclayo en dos oportunidades. El padre del ex alcalde de Lima, Luis Castañeda Lossio gestionó el funcionamiento de muchos centros educativos como son: “Sagrado Corazón de Jesús”, “Nicolás la Torre”, “Virgen del Carmen entre otros.

Los adversarios políticos de Carlos Castañeda Iparraguirre cambiaron el nombre del distrito, por el nombre que lleva en la actualidad: José Leonardo Ortiz Salcedo, en honor al comerciante, militar, político y prócer de la independencia que luchó en la batalla de Junín y apoyo eficazmente a su amigo el General Felipe Augusto Salaverry. El cambio de nombre del distrito fue iniciativa del senador Luis E. Heisen y fue aprobado mediante ley N° 16049 el 5 de febrero de 1996.

José Leonardo Ortiz se sitúa al noroeste de la provincia de Chiclayo a 40 m.s.n.m. y tiene una extensión de 26.56 Kilómetros cuadrados, de los cuales más del 80% corresponde a la población urbana. Limita por el norte con Lambayeque y Picsi, por el este con Picsi y Chiclayo, por el sur con Chiclayo y por el oeste con Pimentel.

Misión y Visión.

Misión.

La Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz tiene como misión: *“Nuestra responsabilidad social con la población Leonardina constituye al mejoramiento en la calidad de vida por cuanto estamos dispuestos a la prestación de servicios públicos en todos los niveles, mediante la ejecución de obras de corto y largo plazo que garanticen ser oportunos y óptimos con una administración transparente, capacidad de gestión adecuada y práctica concertadora, abierta al dialogo y al cambio social”*.

Visión.

La visión de la municipalidad es: *“Ser competentes en el Gobierno Municipal, demostrando acercamiento a los Pueblos Jóvenes, garantizando su bienestar y progreso acorde con la tecnología, la democracia y la ciencia”*.

Estructura Organizacional.

La estructura organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se muestra en la siguiente imagen, tal y como fue diseñada por los directivos de dicha municipalidad, es decir sin haber sido modificado en ninguna de sus partes.

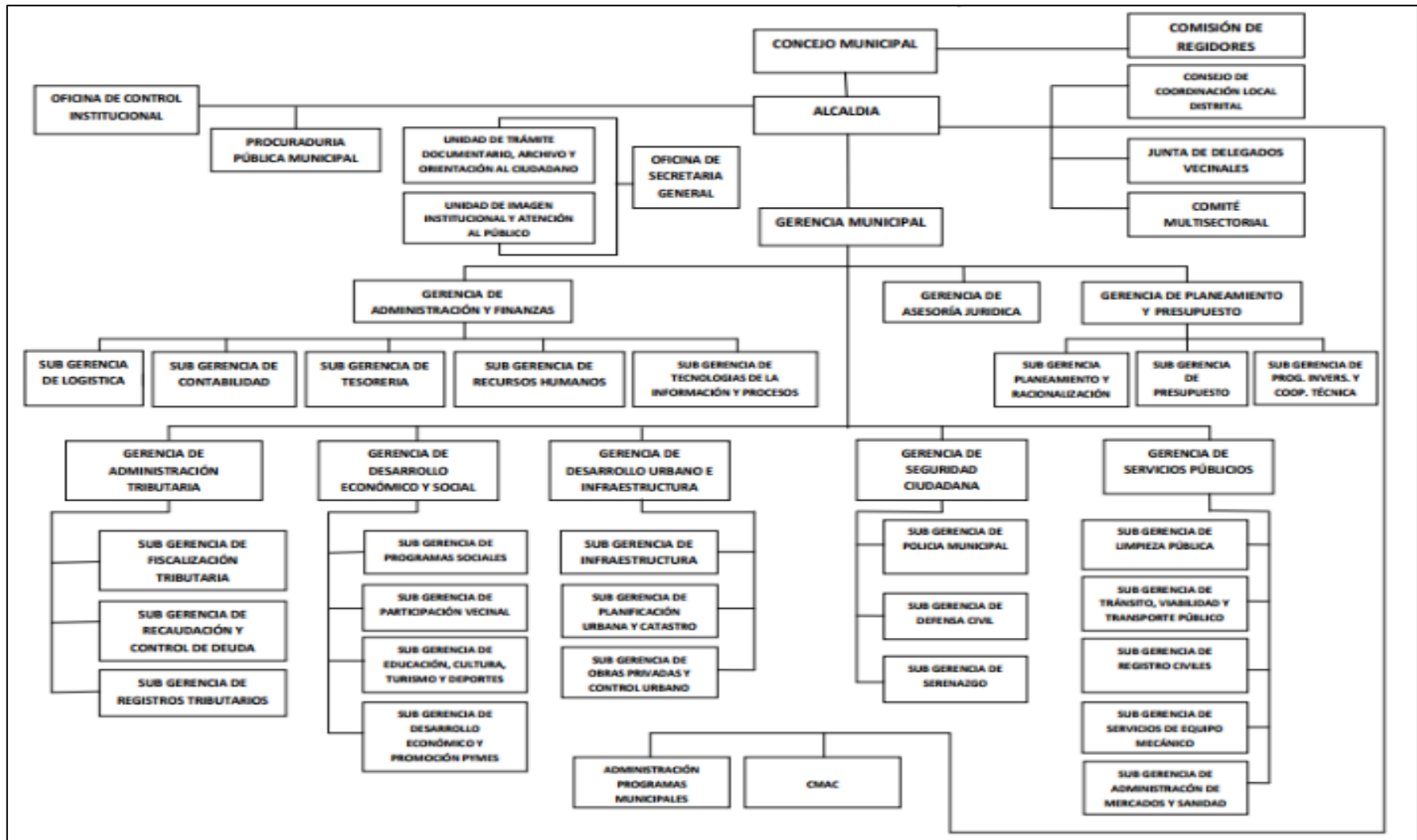


Figura 33: Organigrama

Teniendo en cuenta que la muestra que se tomó en el presente trabajo incluye a la totalidad de la población de estudio (administrativos) de la municipalidad a continuación se muestra la cultura organizacional propuesta para mejorar el desempeño laboral y logrando cumplir con las metas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general:

Plantear una propuesta para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Objetivos específicos.

- Promover la colaboración y el trabajo en equipo, para impulsar el cumplimiento de metas.
- Promover en los trabajadores el compromiso con la institución y la responsabilidad social, para lograr alcanzar las metas a mediano y largo plazo.
- Promover actividades de motivación para el personal, las cuales generen la satisfacción de sus necesidades, de modo que se pueda mejorar el desempeño laboral.

Competencias a desarrollar

Al desarrollar la propuesta se pretende lograr en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, lo siguiente:

Impulsar el cumplimiento de metas, premiando el trabajo en equipo y la colaboración que permita un mejor desempeño laboral.

Generar compromisos con la institución y el pueblo, brindándoles las facilidades necesarias para desempeñar su labor.

Generar un clima laboral agradable motivando al personal, así como apoyándolos en sus necesidades, de modo que cada uno de ellos se sienta parte fundamental de la organización.

Tabla 38: Cuadro de actividades por objetivo

Objetivos	Prioridades a lograr	Actividades	Tareas	Responsable	Lugar	Periodo de ejecución	Presupuesto	Responsable del presupuesto	Ponente	Indicador
Impulsar el cumplimiento de metas, premiando el trabajo en equipo y la colaboración que permita un mejor desempeño laboral.	Impulsar el cumplimiento de metas.	Realizar una reunión al inicio de cada periodo para dar a conocer al personal administrativo las metas planteadas para ese periodo.	-Encontrar el espacio de reunión. -Delegar a persona para informar -Definir la propuesta de metas a conocer	La gerencia municipal.	Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	Tres meses	800 soles	Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	Jefes de cada área	Número de metas concretadas
		Reconocer personalmente y públicamente a los trabajadores que logren alcanzar las metas planteadas.	-Revisar los resultados de desempeño -Elegir a los trabajadores -Hacer un pequeña premiación	La gerencia municipal.	Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	Tres meses	500 soles	Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	Jefe de recursos humanos	Número de colaboradores reconocidos
		Implementar incentivos o un programa de ascensos para los trabajadores que desarrollen un mejor desempeño laboral.	-Promover presupuesto para incentivos -Verificar el presupuesto -Destinar la cantidad para cada trabajador	La gerencia municipal.	Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	Cuatro meses	500 soles	Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	Jefe de recursos humanos	Rendimiento de cada colaborador
Generar compromisos con la institución y el pueblo, brindándoles las facilidades necesarias para desempeñar su labor.	Generar compromiso por parte de los trabajadores con la organización y el pueblo.	Realizar la concientización de las políticas de la municipalidad en relación al compromiso que deben tener sus trabajadores.	-Hacer capacitaciones -Entrega constante de información al trabajador -Verificar que cada trabajador sepa de las políticas que se rigen en la municipalidad	Sub gerencia de recursos humanos.	Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	Cuatro meses	300 soles	Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	Jefe de cada área	Compromiso e involucramiento de los colaboradores
		Establecer un plan en el cual	- Proponer el plan de compromisos		Municipalidad Distrital de	Tres meses	500 soles	Municipalidad Distrital de	Jefe de cada área	Nivel de responsabilidad

		cada trabajador firme sus propios compromisos para con la organización y el pueblo.	-Dar conocimiento del plan - Especificar el propósito del plan	Sub gerencia de recursos humanos.	José Leonardo Ortiz			José Leonardo Ortiz		de cada colaborador
		Impulsar que cada trabajador se evalúe si está cumpliendo con sus compromisos.	-Fomentar autocritica de trabajadores -Hacer un seguimiento de trabajadores por área - Evaluación del jefe inmediato	Sub gerencia de recursos humanos.	Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	Tres meses	300 soles	Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	Jefe de recursos humanos	Eficiencia en el desarrollo de labores
Generar un clima laboral agradable motivando al personal, así como apoyándolos en sus necesidades, de modo que cada uno de ellos se sienta parte fundamental de la organización.	Motivar al personal.	Brindar charlas de motivación.	-Hacer pedido de capacitaciones motivacionales -Indicar el presupuesto de capacitaciones -Identificar temas a tratar	La gerencia municipal y la sub gerencia de recursos humanos.	Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	Cuatro meses	150 soles	Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	Profesional en coaching	Nivel de satisfacción en el entorno de trabajo
		Impulsar una mayor comunicación, dentro del centro de labores, así como también fuera del lugar de trabajo.	-Promover la empatía laboral -Generar retroalimentación activa -Prevalecer sentimientos de compañerismo laboral	La gerencia municipal y la sub gerencia de recursos humanos.	Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	Cuatro meses	150 soles	Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	Profesional de coaching	Nivel de cooperación entre miembros
		Desarrollar actividades sociales que diviertan y motiven a los trabajadores, así como que mejoren las relaciones interpersonales.	- Hacer jornadas o salidas para fomentar la unión laboral -Hacer almuerzos grupales -Promover actividades recreativas cada cierto tiempo.	La gerencia municipal y la sub gerencia de recursos humanos.	Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	Seis meses	650 soles	Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	Jefe de recursos humanos	Calidad de vida en la atmósfera de trabajo
		TOTAL DE LA PROPUESTA						35 MESES	S/. 3850.00	

Fuente: Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se evidencio la existencia de una relación entre las variables de estudio, desempeño laboral y el cumplimiento de metas, ello debido a que la correlación obtenida es de 0.611 siendo una relación positiva media de las variables en estudio.

Se evidencio que el desempeño laboral es regular en un 50%, ello según los directivos, ello debido a que, lo colaboradores buscan satisfacer de manera regular a los usuarios, además se evidencio que los colaboradores de la institución aprenden de forma regular nuevos conocimientos con la mínima supervisión.

En cuanto al cumplimiento de metas, es percibido de manera adecuada ya que de los encuestados el 100%, perciben el cumplimiento a cabalidad de las metas planteadas, por otro lado, las metas son comunicadas a las áreas competentes y promoviendo el adecuado uso de recursos.

Se evidencio que los trabajadores muestran un desempeño laboral regular, además de ello se evidencio que los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, consideran que las metas se logran de forma regular, ello debido a que los trabajadores consideran que las metas establecidas por la institución no están acorde a la situación actual de la municipalidad.

4.2.Recomendaciones

A la administración de la municipalidad establecer estrategias acordes a la visión que persigue la Municipalidad, y establecer reglas claras del logro de los objetivos y del desempeño laboral por cada área.

Al gerente municipalidad realizar cursos de capacitaciones dirigido a colaboradores de la municipalidad, con la finalidad de optimizar el rendimiento laboral de los mismos, ya que ello permitirá cumplir de manera eficiente los objetivos de la institución.

A la administración de la municipalidad se le recomienda llevar reuniones de forma mensual con todo el personal de la municipalidad con la finalidad de hacerles llegar de forma clara y precisa los objetivos institucionales, así como para evaluar el avance de cada área y las dificultades de las mismas, con la finalidad de detectar alguna deficiencia en la gestión.

A la gerencia municipal se le recomienda incentivar a los trabajadores de la institución, así como lograr involucrarlos en las gestiones y el cumplimiento de metas, mediante incentivos a los trabajadores que cumplan sus tareas en los tiempos establecidos

REFERENCIAS

- ABC. (29 de Octubre de 2014). *IBM y Twitter se alían para ayudar en la toma de decisiones de la empresas.* Obtenido de ABC: <http://www.abc.es/tecnologia/redes/20141029/abci-twitter-alianza-empresas-tuits-201410291806.html>
- Alva, J. & Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014.* Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCION%20LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Álvarez, K., & Morocho, S. (2013). *Análisis financiero de una Estación de Servicio local y su impacto en el crecimiento de la empresa período 2008 - 2012.* Cuenca, Ecuador.
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento organizacional* (1° ed.). Perú: Princo.
- Arias, R. (2016). *Influencia de los estados financieros en la toma de decisiones gerenciales de la empresa Grupo Porvenir Corporativo E.I.R.L, periodos 2014 - 2015.* Puno, Perú.
- Armash, H. (2012). Decision Making. *Multimedia University Malaysia*, 1-23. Obtenido de <https://www.wbiconpro.com/483-Hamed.pdf>
- Baquerizo, L. (2015). *Evaluación de 360 grados del desempeño laboral en los trabajadores del área de operaciones de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2015.* Lima: Universidad Peruana Unión. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/575/Lucero_Tesis_bachiller_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cacheiro, M. (2012). *Formación en instituciones y empresas: como planificar, elaborar, y evaluar un plan de formación.* Madrid. España.: Editorial digital L.S. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ZlOaHqJAtoEC&pg=PT23&dq=desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewiQtrLak6vNAhUCQyYKHeJfBoI4FBD0AQg2MAM#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral&f=false>
- Campos, C. (2013). *Modelo de asociación entre factores de satisfacción y desempeño laboral en docentes universitarios.* México: Universidad de Morelia. Obtenido de

- <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/146/1/Tesis%20Clara%20Campos.pdf>
- Cárdenas, E. (2014). *Los estados financieros y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa PROCOINEEC electricidad de la ciudad de Ambato en el año 2012*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20625/1/T2632i.pdf>
- Carmona, P. & Carlos, R. (2011). *Propuesta de un sistema de evaluación del desempeño laboral en la gerencia regional de trabajo y promoción del empleo*. Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/960/1/ADMINISTRACION.pdf>
- Carrasco, A., & Donoso, J. (2016). *Estados financieros: teoría y casos prácticos*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Castillo, E., & Liza, J. (2013). *Análisis económico y financiero en la Cooperativa de Ahorro y Créditos de cesantes, jubilados y activos del Sector Salud, La libertad (2010 - 2012)*. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/130/1/CASTILLO_EMILIA_ANALISIS_ECONOMICO_FINANCIERO.pdf
- Cayotopa, A. . (2017). *Gestión por competencias para el talento humano en la empresa Grupo RTP SAC, Chiclayo 2015*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo .
- Chavesta, D. (2016). *Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3404/1/CHAVESTA%20RODRIGUEZ%20DORIS%20JACKELINE.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://sc8b15c0ef4311f66.jimcontent.com/download/version/1445278692/module/6711849354/name/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw - Hill. Obtenido de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>

- Chiavenato, I. (2011). *administracion de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://issuu.com/fanypacheco/docs/244308029-chiavenato-administracion>
- Chumacero, L. & Navarro, C. (2013). *Desempeño laboral como factor estratégico para la calidad de servicio de la oficina de recursos humanos de la municipalidad distrital de Tumán*. Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/911?show=full>
- Corella, A. (8 de Agosto de 2001). *La economía digital requiere directivos más ágiles en la toma de decisiones*. Obtenido de Cinco Días: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2001/08/08/empresas/997362881_850215.html
- Coronado, I. (2014). *Análisis de los estados financieros para la toma de decisiones en la empresa Centro de Diálisis Cono Norte E.I.R.L. de Lima - 2013*. Lima, Perú.
- Cruz, M., Martínez, J., & Naranjo, J. (2016). *Las competencias y la evaluación del desempeño del recurso humano en el sector turístico, el caso de Ambato - Ecuador*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5767780.pdf>
- Cuchiye, S. (2013). *Análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la Compañía de Transporte Mixto Jordanred S.A. barrio La Calera, parroquia Eloy Alfaro, Cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi en el periodo económico 2009 - 2011*. Latacunga, Ecuador.
- Cutipa, M. (2016). *Los estados financieros y su influencia en la toma de decisiones de la empresa regional de servicio público de electricidad - Electro Puno S.A.A. periodos 2014 - 2015*. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/662/TESIS%2070210755.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dávila, D., & Paredes, S. (2014). *Análisis e interpretación de los estados financieros para mejorar la rentabilidad de la empresa Econosalud E.I.R.L. 2012 - 2013*. Pimentel, Perú.
- Del Castillo, A. (2017). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, 2016*. Lima: Universidad César Vallejos. Obtenido de

- http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, I. & Gaviria, K. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto*. Tarapoto, Perú: Universidad de San Martín. Obtenido de http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/Ivonne%20del%20Pilar%20%C3%ADaz%20Re%C3%A1tegui_Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf
- Dobal, M. (20 de enero de 2013). *Empleados se quejan de falta de liderazgo y objetivos en empresas*. Montevideo: El País. Obtenido de <http://www.ascende.com.uy/userfiles/file/2013/ascende-liderazgo-y-objetivos-en-empresas.pdf>
- Flores, J. (2013). *Análisis e interpretación de Estados Financieros - Teoría y práctica, concordados con el PCGE y NIIF* (Cuarta ed.). Lima, Perú: Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas.
- FMI. (Octubre de 2015). *Evaluación de transparencia fiscal*. Obtenido de Fondo Monetario Internacional: <https://www.imf.org/external/pubs/ft/scr/2015/cr15294.pdf>
- García, G., & Meléndez, C. (2015). *Propuesta de mejora del proceso de evaluación del desempeño en Edpyme Raíz en la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/135/1/TL_GarciaBarretoGiancarlo_MelendezLozanoCristian.pdf
- Gil, A. (2004). *Introducción al análisis financiero*. 3° Edición. Obtenido de <http://www.editorial-club-universitario.es/pdf/342.pdf>
- Gonzales. (2009). *cumplimiento de metas*. (1° edición ed.). México: Morro.
- Gutiérrez, A. (2016). *Los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Prosergraf del Cantón Mejía de la Provincia de Pichincha*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23370/1/DOME-Ana-Gabriela-Guti%C3%A9rrez-Quincha-TESIS-PROPIA1-2%20%28Autoguardado%29.pdf>
- Guzmán & Tortolero. (2013). *La gerencia pública en la construcción de una nueva relación entre ciudadanos y las instituciones gubernamentales en Venezuela*. Cumaná, Venezuela: Universidad del Oriente. Obtenido de

- <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/3619/1/Tesis-GuzmanJyTortoleroF.pdf>
- Hernandez, R.; Fernández, C. y Baptista L. (2014). *Metodología de la Investigación* (Quinta Edición ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Hidrujo, J., & Pucce, D. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios – Pimentel*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2285/1/Tesis%20de%20Hidrujo%20V%C3%A1squez%20y%20Pucce%20Castillo.pdf>
- Hill, C.; Jones, G. (2015). *Administración estratégica*. México D.F.; México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Jensana, A. (2005). *Empresa y negocios en Asia oriental: estrategias y acciones*. Barcelona, España: Editorial.
- Jones, G. (2008). *Teoría Organizacional*. México: Pearson. Obtenido de <https://luisvaldiviesomerino.files.wordpress.com/2016/08/teoria-organizacional-5ta-ed-jones-1.pdf>
- Lascano, M. (2015). *Resultados de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Carlos, Cantón Quevedo, frente al cumplimiento de metas propuestas año 2013*. Ecuador: Universidad técnica estatal de Quevedo. Obtenido de repositorio.uteq.edu.ec
- Linares, J. . (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*. . Lima: Universidad César Vallejos. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maltby, J., Day, L., & Macaskill, A. (2010). *Personality Individual Differences and Intelligence*. . Inglaterra: Pearson.
- Manchego, T. (2016). *Análisis financiero y la toma de decisiones en la empresa Clínica S.Civil.R.L.; Tacna, periodo 2011-2013*. Universidad PRivd de Tacna, Tacna, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/70/1/manchego-nina-terry.pdf>
- Manual de Organización y funciones. (2012). Chiclayo. Obtenido de https://www.munichiclayo.gob.pe/Documentos/56af40_GRUPO.pdf

- Mejía, Y. (2012). *Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>
- Mendoza, B., & Oria, J. (2013). *Sistema para la toma de decisiones en empresas comerciales: Empresa Comercial*. Lima, Perú. Obtenido de http://tallerdesistemas45.blogspot.pe/2013/06/empresa-comercial_29.html
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2012). *Cumplimiento de las Metas Municipales* (Vol. 4). Lima, Perú: Gestión.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2016). *Ley N° 29332 y modificatorias*. Lima, Perú: MEF. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/modernizacion-e-incentivos-para-gobiernos-locales-y-regionales/plan-de-incentivos-municipales-a-la-mejora-de-la-gestion-y-modernizacion-municipal>
- Mino, E. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/337/1/TL_Mino_Perez_Edgaro_Mauricio.pdf
- Molina, H. (2000). *Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño*. Colombia: Estudios Gerenciales. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/212/21207502.pdf>
- NIC 1 "Presentación de Estados Financieros". (2005). Obtenido de Normas Internacionales de Contabilidad.: <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC01.pdf>
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, G., & Rebolledo, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cuantitativa*. Cundinamarca, Colombia. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74124948006>
- Núñez, A., Ortiz, L., & Piedrahita, J. (2013). *Los estados financieros, su análisis y aporte a la toma de decisiones en la MIPYMES del Sector Comercial Supermercados Independientes en Medellín*. Obtenido de <file:///C:/Users/Jahaira/Downloads/323520-108377-1-PB.pdf>
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.

- Ocampo, E. (2009). *Administración financiera: base para la toma de decisiones económicas y financieras (2a. Ed.)*. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Nueva Legislación SAS. Obtenido de *Administración financiera: base para la toma de decisiones económicas y financieras* (2a. Ed.): <http://site.ebrary.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=10821059>
- Ohio University. (2 de Febrero de 2016). *El papel de los estados financieros en la toma de decisiones gerenciales*. Obtenido de News and Resources: <http://onlinemasters.ohio.edu/the-role-of-financial-statements-in-managerial-decision-making/>
- Ortiz, I. (2014). “*Indicadores de gestión para analizar el cumplimiento de metas y objetivos en los procesos de producción en la pyme manufacturera Publineon de Ambato*”. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20504/1/T2522i.pdf>
- Panta, L. (2015). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL_Panta_Rivera_LuisAlberto.pdf
- Paredes, M. (2017). *Los estados financieros y su influencia en la toma de decisiones de la empresa Expreso Internacional Titicaca Bolivia S.R.L. Periodos 204-2015*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4441/Paredes_Choque_Medardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parisaca, Y. (2017). *Evaluación de la gestión de gobierno en el cumplimiento de metas presupuestales de la Municipalidad Distrital de Alto Inambari- Sandia periodo 2013-2014*. Puno, Perú.: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5132/Parisaca_Cuadros_Yeny.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parodi, C. (21 de Marzo de 2017). *Entorno económico y decisiones empresariales*. Obtenido de Perú 21: <https://peru21.pe/opinion/carlos-parodi-entorno-economico-decisiones-empresariales-69764>
- Paz, G. (2012). *Sistema de gestión financiero para la mejora en la toma de decisiones Caso Laboratorio Biopas S.A. Quito - Ecuador 2012*. Obtenido de

- <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3228/1/T1157-MBA-Paz-Sistema.pdf>
- Pérez, J. (2010). *Análisis financiero para la toma de decisiones, en una empresa maquilladora dedicada a la confección de prendas de vestir*. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3672.pdf
- Pérez, S. (2009). *Análisis e interpretación de estados financieros de una empresa de servicios de investigación de mercado*. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3498.pdf
- Prieto, A. (2014). *La importancia de la evaluación del desempeño, como proceso sistemático generador de cambios y herramienta de gestión gerencial*. Washintong D.C.: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12930/1/evaluacion%20del%20desempe%C3%B1o%20\(Ensayo\).pdf](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12930/1/evaluacion%20del%20desempe%C3%B1o%20(Ensayo).pdf)
- Ramírez, Y. y Amaya, R. (2016). *La aplicación del costeo variable sobre el costeo absorbente, para una mejor toma de decisiones en la empresa cerámicos Lambayeque SAC de la ciudad de Chiclayo, periodo 2015*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/787/1/TL_AmayaPairazamanRoxana_RamirezFernandezYeny.pdf
- Reyes, C. (2015). *Efectos de los estados financieros en la toma de decisiones a nivel de las medianas empresas agroindustriales del distrito de Miraflores – Lima*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/515/T024_40434100_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyes, I., Cadena, L., & De León, I. (2013). *La importancia del análisis de los estados financieros en la toma de decisiones*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n4/e2.html>
- Ribbeck, C. (2014). *Análisis e interpretación de estados financieros: Herramienta clave para la toma de decisiones en las empresas de la industria Metalmecánica del distrito de Ate Vitarte, 2013*. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1112/1/ribbeck_gcg.pdf

- Ribbeck, C. (2014). *Análisis e interpretación de estados financieros: herramienta clave toma de decisiones en las empresas de la industria metalmeccánica del distrito de Ate Vitarte, 2013*. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1112/1/ribbeck_gcg.pdf
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson. Obtenido de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (10ma ed.). México: McGraw Hill.
- Rodriguez, M. (2013). *Satisfacción laboral y desempeño del personal asistencial del hospital Victor Ramos Guardia – Huaraz 2010*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Obtenido de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2059/T033_31635054_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas y Aguilar. (1996). *Apuntes de análisis e interpretación de los estados financieros*. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Rueda, C. (2013). *Toma de decisiones en situación de certeza, riesgo e incertidumbre*. Universitat Politècnica de Valencia, Valencia, España. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/31618/Toma%20de%20decisiones%20en%20situaci%C3%B3n%20de%20certeza%2C%20riesgo%20e%20incertidumbre%20V4.pdf?sequence=5>
- Ruiz, E., Gago, M., García, C., & López, S. (2013). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. España: McGraw-Hill. Obtenido de http://www.academia.edu/28580989/Recursos_humanos_y_responsabilidad_social_corporativa
- Sánchez, J. (2013). *Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I*. Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/202045283/DESEMPENO-LABORAL-DE-LOS-DOCENTES-DE-LA-FACULTAD-DE-INGENIERIA-QUIMICA-Y-METALURGICA-DE-LA-UNIVERSIDAD-NACIONAL-JOSE-FAUSTINO-SANCHEZ-CARRION-DURANTE>

- Sánchez, P. (2011). *Análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Vihalmotos. Ambato - Ecuador 2011*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1511/1/TA0024.pdf>
- Sandoval, S. y Valderrama, J. (2017). *Propuesta de un sistema de gestión estratégica de costos como herramienta para la toma de decisiones gerenciales en la cadena de boticas ECONOSALUD en el periodo enero-mayo del año 2015*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/833/1/TL_SandovalSaldivarShirley_ValderramaRodr%C3%ADguezJakieline.pdf
- Santana, M. (2016). *Modelo de gestión de talento humano para la Carrocería Solís del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua y el desempeño laboral*. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5665/1/PIUADM007-2017.pdf>
- Seijas, R. (2011). *Sistema de evaluación del desempeño del recurso humano en la fundación regional El niño Simón*. Cumaná-Sucre: Universidad del Oriente. Obtenido de http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1750/1/TESIS_RS.pdf
- Sherman, H. y Young, S. (Agosto de 2016). *Donde los informes financieros aún quedan cortos*. Obtenido de Harvard Business Review: <https://hbr.org/2016/07/where-financial-reporting-still-falls-short>
- Spain Business. (2007). *Caso Ebro Puleva*. Madrid, España. Obtenido de Ebro Puleva: <http://www.spainbusiness.ru/icex/cma/contentTypes/common/records/mostrarDocumento/?doc=4078837>
- Sum, M. . (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Quetzaltenango, México: Universidad Rafael Languívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tanaka, G. (2005). *Análisis de los estados financieros para la toma de decisiones*. 1^o Edición. Lima: Editorial de la Ponteficia Universidad Católica del Perú.
- Tapia, J. (2014). *Análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones sobre la situación económica y financiera de la empresa Edpyme Créditos Accesibles S.A.* Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2876/tapia_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Tapia, J. (2014). *Análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones sobre la situación económica y financiera de la empresa EDPYME Créditos Accesibles S.A.* Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2876/tapia_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tirado, G. . (2012). *El rendimiento laboral y su incidencia en la producción de la industria de polímeros y plásticos Cía. LTDA. Inpolplast.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato . Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3230/1/15%20o.e..pdf>
- Van Horne, J. y Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de la administración financiera. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación de México.*
- Vargas, L. (2015). *nfluencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. “Sara Antonieta Bullón” – Lambayeque.* Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/415/1/TL_Vargas_PardoLuzMariadelRosario.pdf
- Vásquez, L. (2011). *La incidencia del análisis de los estados financieros en la toma de decisiones de las empresas comerciales en la provincia de Tacna.* Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/646/TM0094.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vásquez, L. (2013). *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – H.R.D.L.M. Chiclayo, 2011.* Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/216/1/TM_V%C3%A1squez_Torres_MarthaLuz.pdf
- Velarde, P. y Marcos, D. (26 de Setiembre de 2017). *Cuatro decisiones en las que ningún empresario debería equivocarse.* Obtenido de Forbes: <https://www.forbes.com.mx/cuatro-decisiones-ningun-empresario-deberia-equivocarse/>
- Vigo, R. (2016). *Caracterización en la falta de calidad del análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Import Vet SAC del rubro*

- veterinaria, Magdalena del Mar 2015. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1107/AN%C3%81LISIS_FINANCIERO_TOMA_DE_DECISIONES_VIGO_CHACON_ROUSE_ARL EYN.pdf?sequence=1
- Vigotsky, L. . (2007). *Pensamiento y habla*. Buenos Aires: Coolihue clásica.
- Vilches, K. & Pajuelo, M. (2014). *Los sistemas de recaudación anticipada del IGV como soporte para asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas comerciales de la provincia de Huaura*. Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://190.116.38.24:8090/xmlui/bitstream/handle/123456789/428/LOS%20SISTEMAS%20DE%20RECAUDACION%20ANTICIPADA%20DEL%20IGV%20COMO%20SOPORTE%20PARA%20ASEGURAR%20EL%20CUMPLIMIENTO.pdf?sequence=1>
- Villaroel, L. (2017). *Análisis de los estados financieros*. Seattle, Estados Unidos: Createspace Independent Publishing Platform.
- Vinueza, P. (2014). *Análisis y propuesta de mejora de la gestión financiera de las microempresas comerciales de acumulación ampliada de la ciudad de Quito*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4041/1/T1434-MBA-Vinueza-Analisis.pdf>
- Weinberg, R. (2010). *Fundamentos de psicología del deporte y del ejercicio físico*. Miami, EE. UU.: Editorial medica panamericana. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=o-KxCxx5g64C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Werter, D. . (2000). *Administración del personal y recursos humanos*. . México: McGrawHill.
- Wild, J., Subramanyam, K. y Halsey, R. (2007). *Análisis de los estados financieros*. México D.F., México: McGraw Hill Interamericana.
- Yautibug, H. (2014). *El análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Maderas Guerrero del cantón Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20547/1/T2554i.pdf>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Tabla 39. Matriz de consistencia

Título de investigación:	Problema	Objetivos generales y específicos	Variables	Dimensión	Indicador	Técnica
Evaluación del desempeño laboral y su relación con el cumplimiento de metas de las áreas administrativas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2016.	¿Cuál es la relación existente entre el desempeño laboral y el cumplimiento de metas de las áreas administrativas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, 2016?	Objetivo general Evaluar la relación existente entre el desempeño laboral y el cumplimiento de metas de las áreas administrativas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2016.	Variable independiente: Desempeño laboral	Juicio	Identificación de oportunidades Madurez emocional Toma de decisiones asertivas	Encuesta / cuestionario aplicado a colaboradores y directivos
		Objetivos específicos		Habilidad para aprender	Rapidez con la que se cuenta Supervisión	
		Describir el desempeño laboral que realizan los colaboradores de las áreas administrativas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo.		Atención al usuario	Respuestas a las necesidades Entusiasmo en el trabajo	
		Analizar el cumplimiento de metas desde la percepción de trabajadores y directivos perteneciente al área administrativa de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2016.		Metas establecidas	Clara Contundente Realista Lograble	
		Evaluar la percepción y aptitudes de los trabajadores respecto a las labores que desempeña en la municipalidad.	Variable dependiente: Cumplimiento de metas	Metas cumplidas	Tiempo Eficiencia	
		Determinar cuál es la relación entre el desempeño laboral y el cumplimiento de metas de las áreas administrativas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2016.				

Fuente: Marco teórico
Elaboración: Propia

Anexo 02. Cuestionario dirigido a los trabajadores
Instrumento “Desempeño Laboral y Cumplimiento de Metas”

Áreas administrativas a la que corresponde:

DESEMPEÑO LABORAL	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
	1	2	3	4	5

CUMPLIMIENTO DE METAS	SI	NO
	1	2

DESEMPEÑO LABORAL						
N°	Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5
1	¿Qué nivel de respeto muestra hacia todos sus compañeros de trabajo?					
2	¿Qué nivel de participación tiene junto a sus compañeros de trabajo?					
3	¿Con que nivel hace sentir a sus compañeros como piezas fundamentales del trabajo?					
N°	Juicio	1	2	3	4	5
4	¿Con qué nivel identifica oportunidades de solución ante un evento problemático?					
5	¿Con que nivel aprende de forma rápida de las actualizaciones o implantaciones que desee implantar en la municipalidad?					
N°	Habilidad para Aprender	1	2	3	4	5
6	¿Con que nivel brinda apoyo con entusiasmo a los ciudadanos?					
7	¿Con que nivel busca satisfacer a los ciudadanos en los pedidos y atención?					
8	¿Con que nivel brinda una atención rápida y oportuna a los ciudadanos?					
CUMPLIMIENTO DE METAS						
N°	Metas Establecidas	1	2			
9	¿Los directivos le han hecho saber cuáles son las metas que debe cumplir?					
10	¿Considera que las metas están establecidas de acorde a los objetivos planteados por la municipalidad?					
11	¿Las metas se establecen de acuerdo a las situaciones actuales que enfrenta la municipalidad?					
12	¿Contribuye usted al logro de los objetivos establecidos en la municipalidad?					
N°	Metas Cumplidas	1	2			
13	¿Cumple usted con las metas establecidas durante el periodo establecido?					
14	¿Utiliza usted los recursos de la empresa eficientemente para el cumplimiento de metas?					


Anexo 03. Cuestionario dirigido a los Directivos de la Municipalidad
Instrumento “Desempeño Laboral y Cumplimiento de Metas”

	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	1	2	3	4	5	CUMPLIMIENTO DE METAS	SI	NO
												1	2

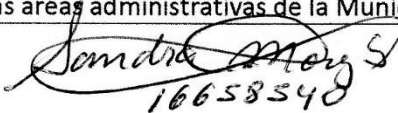
DESEMPEÑO LABORAL											
N°	Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5					
1	¿Qué nivel de respeto muestran los trabajadores hacia todos sus compañeros de trabajo?										
2	¿Qué nivel de participación tienen los trabajadores junto a sus compañeros de trabajo?										
3	¿Con que nivel hace sentir los trabajadores a sus compañeros como piezas fundamentales del trabajo?										
N°	Juicio	1	2	3	4	5					
4	¿Con qué nivel los trabajadores identifican oportunidades de solución ante un evento problemático?										
5	¿Con qué nivel los colaboradores tienen la suficiente capacidad para tomar decisiones entre los demás trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo?										
6	¿Con qué nivel los colaboradores tienen la suficiente capacidad para dirigir a los demás trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo?										
N°	Habilidad para Aprender	1	2	3	4	5					
7	¿Con qué nivel los colaboradores aprenden de forma rápida las actualizaciones que desee implantar la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo?										
8	¿Con qué nivel los colaboradores, aprende nuevos conocimientos con la mínima supervisión?										
9	¿Con qué nivel los colaboradores buscan satisfacer a los usuarios o ciudadanos en los pedidos y atención?										
10	¿Con qué nivel los colaboradores, brindan una atención rápida y oportuna a los usuarios o ciudadanos?										
CUMPLIMIENTO DE METAS											
N°	Metas Establecidas					1	2				
11	¿Usted les ha comunicado a sus trabajadores claramente sobre las metas que se establecieron en la entidad?										
12	¿Establece las metas de acorde a los objetivos que se ha establecido a conveniencia de la municipalidad?										
13	¿Establece metas que van acorde con la situación actual de la Municipalidad?										
14	¿Indica usted a sus trabajadores como deben de lograr las metas establecidas?										
N°	Metas Cumplidas					1	2				
15	¿Establece usted fecha en la que se cumplirán las metas?										
16	¿Promueve usted el uso de recursos eficientemente en la empresa?										

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: DESEMPEÑO LABORAL (dirigida a los directivos de la municipalidad)


1. NOMBRE DEL EXPERTO	Abraham José García Yovera
2. ESPECIALIDAD	Recursos Humanos
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Administración
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	8 años
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Universidad Señor de Sipacá
6. CARGO	Normalista
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO 2016.	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Salazar Díaz Rubí Alexandra Sánchez Benavides Deyber Dadney
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
C. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 10 preguntas basadas en la variable de DESEMPEÑO LABORAL, teniendo en cuenta las dimensiones obtenidas de nuestro marco teórico; dichas preguntas serán dirigidos a los directivos de las áreas administrativas de la Municipalidad.
7. FIRMA Y DNI	80270538
8. INSTRUCCIONES	

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Sandra Mory Guarnizo
2. ESPECIALIDAD	Administración
3. TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Lic. en Administración
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	8 años
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	USS
6. CARGO	Secretaria Académica.
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
<p>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO 2016.</p>	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Salazar Díaz Rubí Alexandra Sánchez Benavides Deyber Dadney
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
C. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 14 preguntas basadas en la variable de DESEMPEÑO LABORAL, teniendo en cuenta las dimensiones obtenidas de nuestro marco teórico; dichas preguntas serán dirigidos a los directivos de las áreas administrativas de la Municipalidad.
7. FIRMA Y DNI	 16658540
8. INSTRUCCIONES	

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: **DESEMPEÑO LABORAL** (dirigida a los directivos de la municipalidad)

1. NOMBRE DEL EXPERTO	<i>Carla Reyes Reyes</i>
2. ESPECIALIDAD	<i>Rec. Administración</i>
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	<i>Magister Administración Pública</i>
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	<i>12 años.</i>
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	<i>Municipalidad Sonar de Sipón.</i>
6. CARGO	<i>Jefa del Programa Bodel.</i>
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
<p>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO 2016.</p>	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Salazar Díaz Rubí Alexandra Sánchez Benavides Deyber Dadney
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
C. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 10 preguntas basadas en la variable de DESEMPEÑO LABORAL, teniendo en cuenta las dimensiones obtenidas de nuestro marco teórico; dichas preguntas serán dirigidos a los directivos de las áreas administrativas de la Municipalidad.
7. FIRMA Y DNI	
8. INSTRUCCIONES	<i>79435695</i>

Urkund Analysis Result

Analysed Document: SALAZAR DIAZ & SÁNCHEZ BENAVIDES.docx (D37025608)
Submitted: 3/28/2018 6:23:00 AM
Submitted By: fheredia@crece.uss.edu.pe
Significance: 6 %

Sources included in the report:

ARANCIBIA CAMPOS & SEMANRIO VILLARREAL.docx (D36992987)
Palma Diaz & Ruiz Coronel.docx (D36246253)
TESIS FINAL PHD CON CORRECCIONES - MARZO.docx (D36588509)
OLIVERA GONZALES & ZURITA CRUZ.docx (D36647871)
TRONCOS FEBRE & RAMIREZ GUTIERREZ.docx (D36649424)
MONJA MONTALVAN & PUERTA RIVERA.docx (D36906403)
LINARES CORREA MAIRA SOFIA.docx (D36905801)
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4173/1/Rojas_ne.pdf
<https://books.google.com.pe/books?id=LZRSAgAAQBAJ&pg=PA106&dq=cumplimiento+conceptos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi8peC5uqrNAhXCLyYKHQRYCtsQ6AEIjAC#v=onepage&q=cumplimiento%20conceptos&f=false>
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20504/1/T2522i.pdf>

Instances where selected sources appear:

47



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, FLOR DELICIA HEREDIA LLATAS, Coordinadora de Investigación de la EAP Administración y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución N° 1020-FACEM-USS-2016 presentada por el egresado(s) SANCHEZ BENAVIDES DEYBER DADNEY Y SALAZAR DIAZ RUBI ALEXANDRA, autores de la Investigación titulada: **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO 2016.**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 6 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la Investigación cumple con los lineamientos establecidos para evitar plagio y uso de URKUND en la USS, para el año 2018.

Pimentel, 16 de Febrero de 2018

Mg. Flor Delicia Heredia Llatas
DNI N° 41365424

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Salazar Díaz Rubí Alexandra

Apellidos y nombres

76754216 2121819001 Presencial
DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Sánchez Benavides Deyber Dadney

Apellidos y nombres

74326772 2121811262 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

Proyecto de investigación Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO 2016. La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

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


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



Salazar Díaz Rubí Alexandra

DNI N° 76754216





Sánchez Benavides Deyber Dadney

DNI N° 74326772



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

Pimentel, 16 de Abril del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

SALAZAR DIAZ RUBI ALEXANDRA, con DNI: 76754216.

SANCHEZ BENAVIDES DEYBER DADNEY, con DNI: 74326772.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO 2016., presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de Licenciado, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

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

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

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
SALAZAR DIAZ RUBI ALEXANDRA	76754216	
SANCHEZ BENAVIDES DEYBER DADNEY	74326772	

Alfa de Cronbach, del segundo cuestionario dirigido a los colaboradores de la Municipalidad, con las variables; Desempeño laboral y Cumplimiento de metas.

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	suma
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	22
2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	58
3	4	1	1	4	1	4	1	1	2	4	4	2	1	2	32
4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	60
5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	2	3	2	50
6	2	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	2	5	4	55
7	5	4	2	5	4	5	2	4	2	2	3	2	5	2	47
8	2	2	2	4	2	5	3	4	2	4	3	5	4	4	46
9	2	4	2	4	2	4	3	4	2	5	4	4	3	2	45
10	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	54
Varianza	2.01	2.27	1.96	1.33	2.1	1.43	1.88	2.27	1.5111	1.38	1.43	2.4	1.57	1.34	140.77

Suma
varianza 24.88
0.177
0.823
1.077
Alfa 0.887

Alfa de Cronbach, del segundo cuestionario dirigido a los directivos de la Municipalidad, con las variables; Desempeño laboral y Cumplimiento de metas.

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	suma
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	4	2	4	5	1	30
2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	1	4	5	4	66
3	2	2	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	4	3	51
4	2	3	1	2	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	3	39
5	4	4	2	4	1	2	1	2	2	4	1	2	3	2	2	1	37
6	4	4	2	3	2	3	2	4	4	3	2	3	2	4	4	3	49
7	4	5	4	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2	2	4	3	52
8	5	4	2	2	2	2	1	1	5	2	2	2	1	1	5	1	38
9	3	1	4	1	5	1	3	3	1	3	5	1	1	4	3	2	41
10	4	4	5	3	1	3	3	3	4	3	1	3	3	1	4	4	49
Varianza	1.57	1.96	2.1	1.51	3.07	1.17	1.34	0.93	2.4	0.77	3.07	1.07	0.54	1.57	1.29	1.39	105.29

Suma
 varianza 25.73
 0.244
 0.756
 1.067
Alfa 0.806