

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y

ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



Desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad

distrital de Marcabal - 2022

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración

Autora:

Valderrama Villanueva, Yesenia Leticia.

Asesor:

Dr. López Morillas, Alejandro

Código ORCID: 0000-0003-1263-6885

CAJAMARCA – PERÚ

2023

Índice

Índice general.....	i
Índice de tablas	ii
Palabras clave	iii
Título	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
1. Introducción.....	1
2. Metodología.....	23
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	23
2.2 Población y muestra.....	23
2.3 Técnicas e instrumentos de investigación	24
2.4 Procesamiento y análisis de la información	26
3. Resultados	27
3.1 Descripción de los resultados.....	27
3.2 Caracterización de la variable	29
4. Análisis y discusión	30
5. Conclusiones.....	33
6. Recomendaciones	34
8. Referencias bibliográficas.....	36
9. Anexos.....	39
Anexo 01: Matriz de operacionalización de la variable	40
Anexo 02: Matriz de consistencia	41
Anexo 03: Cuestionario	42
Anexo 04: Base de datos de la muestra piloto	47
Anexo 05: Análisis de Fiabilidad.....	48
Anexo 06: Validación de fichas de expertos	49

Índice de tablas

Tabla 1:Nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal, 2022	27
Tabla 2: Nivel del desempeño Individual de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal, 2022	28
Tabla 3: Nivel del desempeño Grupal de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal	28
Tabla 4: Caracterización del desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal 2022.....	29

Palabras clave:

Tema	Desempeño laboral
Especialidad	Administración

Línea de Investigación:

Área	Ciencias Sociales
Sub área	Economía y negocios
Disciplina	Negocios y Management
Líneas de investigación	Talento humano

Index Keywords:

Tema	Work performance
Especiality	Administration

Line of research:

Area	Social Sciences
Sub Area	Economy and business
Discipline	Business and Management
Line of Research	human talent



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Marcabal - 2022**" del (a) estudiante: **VALDERRAMA VILLANUEVA YESENIA LETICIA**, identificado(a) con Código N° **1916100038**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **28%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 22 de agosto de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título

**Desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de
Marcabal – 2022.**

Resumen

El presente trabajo tuvo como finalidad identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal en el año 2022.

Para la metodología de este estudio, se optó por un enfoque de investigación descriptiva, caracterizado por ser un estudio no experimental de corte transversal, con el propósito de enfocarse en la descripción de los aspectos investigados. La población objetivo consistió por trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcabal, con un total de 102 trabajadores, de los cuales se seleccionó una muestra de 67 trabajadores tanto de nombrados y contratados. Las encuestas sirvieron como técnica de recopilación de datos, y los cuestionarios de los trabajadores sirvieron como herramienta para medir el desempeño individual y grupal.

El instrumento utilizado para medir el desempeño laboral resultó ser válido y confiable; esto se determinó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, que resultó en un valor de 0,930. Los resultados mostraron rendimiento laboral de los trabajadores en el Distrito Municipal de Marcabal se encuentra en un nivel medio, con un porcentaje de 44.8%.

Abstract

The purpose of this work was to identify the level of labor performance of workers in the District Municipality of Marcabal in the year 2022.

For the methodology of this study, a descriptive research approach was chosen, characterized by being a non-experimental cross-sectional study, with the purpose of focusing on the description of the investigated aspects. The target population consisted of workers from the Marcabal District Municipality, with a total of 102 workers, from which a sample of 67 workers, both appointed and contracted, was selected. The surveys served as the data collection technique, and the worker questionnaires served as the tool to measure individual and group performance.

The instrument used to measure job performance turned out to be valid and reliable; this was determined using Cronbach's alpha coefficient, which resulted in a value of 0.930. The results showed work performance of the workers in the Municipal District of Marcabal is at a medium level, with a percentage of 44.8%.

1. Introducción

El objetivo del estudio actual era estimar el nivel de desempeño laboral de los empleados del distrito de Marcabal en 2022. El desempeño en el lugar de trabajo está fuertemente influenciado por elementos que incluyen la motivación, las percepciones de los compañeros de trabajo y las diferencias en las calificaciones de los empleados sobre su desempeño. En cuanto al individuo como empleado, se consideró su compromiso con la organización y su deseo de mejorar y aportar ideas al lugar de trabajo a través de la creatividad y el comportamiento.

Avendaño (2022) en su estudio de investigación tuvo como objetivo principal describir el desempeño laboral de las micro, pequeñas y medianas empresas del sector farmacia utilizando como caso de estudio a Botica Superfarma S.A. en el distrito de Ayacucho en el año 2019. La metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental.

La población objetivo fue seleccionado de Botica Superfarma, que consta cinco colaboradores. Se utilizó un cuestionario como herramienta de investigación para recolectar datos. Según los resultados, el 60% de los participantes indicaron que pensaban que eran trabajadores eficientes en casi todas las situaciones laborales. Además, el 60% de los encuestados mencionaron que ocasionalmente se sentían contentos de trabajar para la empresa. Por otro lado, el 100% de los encuestados manifestó que el conocimiento siempre fue una prioridad en su desempeño laboral. Como resultado se determinó que un porcentaje importante de los empleados demostraron eficiencia en su desempeño laboral. Sin embargo, hubo una falta de satisfacción laboral debido a la falta de reconocimientos. Además, se resaltó la importancia del conocimiento como herramienta.

Boza & Valdera (2022) el estudio, titulado Desempeño laboral de los Colaboradores del Hotel Boutique El Truco en Cusco 2022, tuvo como propósito determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de este hotel en el año 2022. Para lograr esto, se realizó una encuesta con un enfoque cuantitativo y

un diseño no transversal. Los 70 empleados del hotel boutique El Truco que fueron elegidos mediante una demostración censal de muestra aleatoria conformaron la población de estudio. El método de recolección de datos utilizado fue una entrevista, sirviendo como herramienta un cuestionario. Los hallazgos mostraron que el 53% de los colaboradores tenían un buen desempeño laboral en general. Adicionalmente, el 53% de los empleados generalmente se desempeñan bien en el trabajo. Además, el 53% mostró niveles normales de motivación, el 56% mostró buen comportamiento y el 75% mostró niveles en el rango normal a bueno. Como resultado del estudio, se determinó que los colaboradores del hotel Boutique El Truco tuvieron un buen desempeño laboral en el 2022. Esto se basa el rendimiento adecuado que los trabajadores presentaron, lo cual demuestra que la empresa cuenta con personal comprometido con el logro de los objetivos y la rentabilidad de la misma.

López (2022) el presente proyecto de investigación tuvo como objetivo principal comparar y evaluar el desempeño laboral de dos hospitales para la atención de la salud: el Hospital de Chota y el Hospital Belén en Lambayeque. El objetivo principal consistió en determinar si existía alguna diferencia significativa en el desempeño laboral entre estos dos hospitales. La metodología utilizada fue un enfoque transversal no experimental y un diseño de corte transversal con descripción comparativa. Los números total de trabajadores fue de 511, incluyendo 203 trabajadores del Hospital Chota y 308 trabajadores del Hospital Belén de Lambayeque. Para la muestra, se seleccionaron de manera probabilística a 172 trabajadores de ambos hospitales utilizando una fórmula de población finita adecuada. El método utilizado para la recogida de datos fue la entrevista mediante cuestionario validado, cuya fiabilidad se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Los resultados de la prueba de Mann-Whitney muestran un nivel de significación asintótica de 0.00, lo que indica que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula.

Finalmente, se determinó que existían diferencias significativas entre las prácticas profesionales del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque.

Navarro (2022) el objetivo de su estudio fue analizar los factores que afectan en el desempeño laboral durante la pandemia de Covid-19 en ambiente no controlado, en Lima en 2021. Se determinaron cuatro categorías prioritarias: habilidades laborales, retrasos en el trabajo, resiliencia y estrés. El estudio adoptó un paradigma interpretación, y utilizó un enfoque cuantitativo, un nivel fundamental de indagación y un diseño conceptual centrado en el estudio de casos. Se utilizaron diversas técnicas de recolección de datos, una de las cuales fue entrevistar a cinco colaboradores de diferentes áreas organizacionales. La guía de entrevista fue la herramienta que se utilizó, y fue validada por evaluación profesional. Uno de los principales hallazgos mostró que la razón por la cual los compañeros de trabajo logran un desempeño laboral óptimo es porque tienen claros sus objetivos, disfrutan de su trabajo y buscan continuamente el crecimiento y reconocimiento personal. En conclusión, cabe señalar que el perfil del colaborador es el principal componente que influyen en rendimiento laboral.

Reátegui (2022) el presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la eficiencia laboral de los colaboradores administrativos que laboran en el municipio de Tigre de Loreto. Este estudio se realizó un enfoque descriptivo, cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. La muestra seleccionada para el estudio estuvo compuesta por 30 servidores públicos del área urbana del Distrito de Tigre. Se utilizó una encuesta como metodología para recolectar los datos, y como parte de este, se envió el cuestionario a los funcionarios administrativos de los gobiernos locales. Este cuestionario fue desarrollado para evaluar las variables del desempeño laboral utilizando una variedad de indicadores. La información fue recopilada, organizada y procesada. El resultado final del estudio llegó concluyeron que el 2021 el nivel de desempeño

profesional de los funcionarios administrativos del Distrito Municipal Tigre-Loreto será bueno.

Uceda & Chirinos (2022) en su objetivo principal de esta investigación fue conocer el nivel de desempeño laboral en la Unidad de Ejecutora 304 de Lambayeque. La pregunta de investigación que se plantea es: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la Unidad Ejecutora 304 de la Región Lambayeque?, y se enmarca en un enfoque descriptivo. Para recolectar los datos, en un cuestionario se utilizaron 10 preguntas, de tipo descriptivo como técnica de investigación. La población total estuvo constituida por 82 trabajadores, y se tomó una muestra para el estudio. La información fue analizada y procesada el software SPSS 25. Los resultados obtenidos mostraron que el 78% de los participantes no estaban satisfechos con su trabajo debido a ciertas deficiencias que obstaculizaban el desarrollo normal de sus tareas, mientras que el 22% estaba satisfecho con sus responsabilidades laborales. En conclusión, las áreas que más atención requieren de la Unidad Ejecutiva 304 son la productividad, la orientación a resultados y las relaciones interpersonales. Para mejorar el desempeño laboral de los empleados y lograr los objetivos establecidos, se debe implementar estrategias para ayudar a los empleados a desarrollar habilidades, competencias y preparación para el trabajo.

Horna & López (2021) en el estudio denominado "Desempeño laboral en Agrícola Alaya S.A.C-Olmos 2020", el objetivo fue determinar el nivel de desempeño laboral en la mencionada empresa en el año 2020. Para ello, se realizó un estudio transversal no experimental. La población objetivo del estudio estuvo constituida por 525 colaboradores, quienes recibieron un cuestionario para analizar la situación de la variable. Los resultados más relevantes e importantes muestran que del 100% de los encuestados, el 79.73% está completamente de acuerdo o de acuerdo en que el nivel de desempeño laboral en Agrícola Alaya S.A.C - Olmos 2020 es alto, mientras que el 5.86% manifiesta indiferencia y el

14.41% está en desacuerdo o total desacuerdo. Los indicadores muestran que en la empresa está impulsando por completo tanto el rendimiento contextual como el rendimiento de las tareas. En resumen, se encontró que Agrícola Alaya S.A.C. - Olmos tenía altos niveles de desempeño laboral. Los indicadores muestran que el desempeño del contexto y el desempeño de las actividades se fomentan adecuadamente dentro de la organización.

Loja (2021) su investigación se basa en método cuantitativo, nivel descriptivo y análisis observacional, prospectivo, transversal y diverso, el objetivo es determinar el nivel de desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, en el año 2019. El grupo de estudio incluyó a 87 profesionales de enfermería. Para evaluar las variables, se empleó un cuestionario sobre el desempeño laboral y los objetivos se analizaron mediante estadística descriptiva de frecuencia. El grupo estuvo por 87 profesionales de enfermería. Utilizando un cuestionario sobre desempeño laboral, se evaluaron las variables y luego se examinaron los objetivos utilizando estadísticas descriptivas de frecuencia. Había 87 profesionales de enfermería en el grupo de estudio. Utilizando un cuestionario sobre desempeño laboral, se evaluaron las variables y luego se examinaron los objetivos utilizando estadísticas descriptivas de frecuencia. Los hallazgos mostraron que, de un total de 87 profesionales de enfermería, el 57,5% tenía un desempeño laboral normal, el 23% tenía un desempeño bueno y solo el 19,5% tenía un desempeño deficiente. Adicionalmente, se encontró que en cuanto a la dimensión calidad del trabajo, el 40,2% de las personas tenía un salario laboral regular, el 34,5% tenía un salario bajo y el 25,3% tenía un salario bueno. En cuanto a la disciplina laboral, el 69% de los encuestados demostró un desempeño laboral regular, un 19,5% un buen desempeño y un 11,5% un desempeño deficiente. En cuanto a la iniciativa y la creatividad, el 51,7% tuvo un desempeño laboral normal, el 28,7% se desempeña bien y el 19,5% se desempeñó mal. En cuanto a la superación personal, el 46 % se

desempeñó regularmente, el 33,3 % tuvo un desempeño mal y el 20,7 % se desempeñó bien. Finalmente, en términos de qué tan bien se siguió el plan de trabajo, el 51,7 % de los encuestados se desempeñó regularmente, el 31,1 % demostró un desempeño mal y el 17,2 % se desempeñó bien. En conclusión, se ha determinado que la mayoría de los profesionales de enfermería son generalmente estables y de buen desempeño con algunos casos de desempeño malo.

Lázaro (2021) el objetivo general su tesis, desempeño laboral de los médicos de los establecimientos de salud de la Diris Lima Sur, es conocer la actividad profesional de los médicos en los establecimientos médicos de Diris Lima Sur. El estudio se llevó a cabo utilizando métodos cuantitativos básicos y un diseño de estudio fenomenológico. En la recolección de datos se utilizaron entrevistas a los principales ejecutivos debido a que tienen un amplio conocimiento del procedimiento que realizan los profesionales médicos. Adicionalmente, se utilizó como herramientas de investigación una guía de observación y análisis bibliográfico. Este estudio se basó en estudios anteriores realizados en otros países para analizar el papel que juegan los profesionales de la salud en el sistema de salud y su importancia en el logro de los objetivos de la organización. En resumen, se ha encontrado que un buen desempeño es sinónimo de atención adecuada y de calidad al paciente en toda la gama de servicios que brindan los establecimientos de salud.

López (2021) el estudio tiene como objetivo evaluar el desempeño profesional del personal administrativo de Molinos Calcáreos S.A.C., Mancos 2019. En el estudio se utilizó un diseño transversal descriptivo no experimental utilizando una pregunta como herramienta investigativa. El lugar es habitado por 15 trabajadores de Molinos Calcáreos S.A.C. área administrativa, sin necesidad de más visualización. Tras el procesamiento y análisis de los datos mediante el programa estadístico “SPSS versión 25”, se determinó que, para el año calendario 2019, el desempeño laboral en Molinos Calcáreos S.A.C. en Mancos fue alta,

alcanzando el 93,3%. Además, Adicionalmente, se observó que el 60% del personal demostró el uso de sus habilidades en el trabajo, mientras que el 73,3% utilizó sus conocimientos para la realización de sus tareas. De igual manera, se descubrió que el 60% de los empleados se comportaba bien en su ambiente de trabajo, pero que el 53,3% de ellos expresaba insatisfacción con las sanciones y recompensas recibidas.

Segovia & Alvarez (2021) el propósito de su investigación es brindar una descripción de las actividades profesionales de los funcionarios administrativos de la Municipalidad Distrital de Maranura en el año 2019.

El método de investigación utilizado es básico, con enfoque cuantitativo, diseño no empírico y alcance descriptivo. Se extrajo una muestra de 108 empleados, seleccionados según las técnicas de muestreo estadístico y entrevista utilizadas para la recolección de datos, utilizando como herramienta un cuestionario.

Los resultados de la investigación muestran que el nivel finalización del trabajo se encuentra en un nivel promedio, el promedio es de 2,07. En cuanto a la dimensión de la iniciativa, la media fue de 1,99, que también se considera de escala media. Luego, en la dimensión desempeño funcional, el promedio es de 2,14, indicando un nivel de desempeño moderado. Adicionalmente, el componente de trabajo alcanzó una media de 2.08, que también se clasifica como un nivel medio.

Cerna (2020) el presente estudio tuvo como objetivo principal evaluar el desempeño laboral de los funcionarios del Centro de Control Tributario de Chiclayo. El método utilizado en el estudio se basa en un enfoque cuantitativo, una propuesta de tipo descriptivo y un diseño no experimental, de corte transversal. A la manifestación asistieron 94 policías designados por la CGT de Chiclayo y los datos se recolectaron mediante un cuestionario. Los resultados mostraron que las debilidades en el desempeño laboral afectaron el desempeño de la CGT de Chiclayo. Como conclusión, es importante resaltar que las sugerencias para mejorar el desempeño laboral del personal del Centro de Administración

Tributaria de Chiclayo son un medio viable para lograr un mejor nivel de desempeño en el trabajo y fomentar una relación más estrecha entre la empresa y sus trabajadores.

Romero (2020) en objetivo del estudio fue identificar las características del desempeño laboral en el hotel La Joya Huaraz en el año 2018. El estudio utiliza métodos de investigación descriptivos para enfocarse en las principales características, propiedades y características de las variables de estudio. Sin utilizar diseño experimental, se utilizó un enfoque cuantitativo y cualitativo, favoreciendo un enfoque transversal. Se realizó una encuesta a los usuarios y una entrevista al administrador para recolectar la información. Para la encuesta se incluyó una muestra de 100 personas de la población de Huaraz, utilizando una tabla de Fisher Colton y con un margen de error de $\pm 10\%$. Adicionalmente, las entrevistas a profundidad se consideraron 50 colaboradores. Se dividieron en las siguientes tres categorías: administración, hospitalidad y restaurantes, y sirvieron como universo y exhibición al mismo tiempo. Los hallazgos arrojaron que el 79% de los empleados demuestran una actitud adecuada para atender a los clientes, el 78% tienen una actitud adecuada de prestación de servicios, el 77% realizan adecuadamente sus funciones, el 76% se dedican a sus tareas, el 75% prestan servicios en el momento adecuado, y el 73% atiende adecuadamente a los clientes para cumplir con sus expectativas. En conclusión, el estudio encontró que los colaboradores del Hotel La Joya demuestran un desempeño laboral efectivo que les permite alcanzar sus metas y brindar un servicio de calidad.

Pingo (2020) el objetivo general de esta investigación, de acuerdo con los encuentros del estudio, fue evaluar el desempeño laboral del personal de apoyo en salud del hospital Piura I-4 La Unión, en el año 2020. La variable principal estudiada fue el desempeño laboral, que comprendió seis dimensiones: eficiencia, eficacia, productividad, calidad, disciplina y compromiso. La muestra poblacional consistió en 33 colaboradores. El enfoque metodológico utilizado fue no

experimental, ya que los datos se presentaron tal como se recopilaban en su contexto natural, y el diseño de investigación fue de tipo descriptivo, sin manipulación de resultados y trabajado en un solo período de tiempo (transversal). Para procesar los datos, se empleó el software estadístico SPSS 24.0 en una única sesión. Los resultados obtenidos mostraron que, en términos de eficiencia, el 59,6% de los colaboradores demostraron un desempeño consistentemente efectivo. El 52,5% de los encuestados demostró eficiencia con la dimensión eficiencia. El 43,4% de los encuestados cree que inconsistentemente productivos en el proceso de productividad. El 53,5% de los participantes dijo brindar un servicio continuo y de alta calidad en la dimensión de calidad. En cuanto a la disciplina, el 54,5 % de los encuestados indicaron que mostraban disciplina de forma constante en el curso de su trabajo, y el 58,6 % indicaron que demostraban compromiso con sus tareas de forma constante. En conclusión, los resultados demostraron que el personal administrativo del sistema de salud se estaba desempeñando bien en su trabajo. Sin embargo, se recomienda aumentar la eficiencia de los trabajadores para cumplir con los estándares establecidos y fomentar la participación activa de todos los miembros del personal.

Silva (2020) el proyecto de investigación titulado "Desempeño laboral de los colaboradores de Taymi distribuciones EIRL-Chiclayo 2019" se enmarca en un nivel descriptivo, ya que abarca la explicación de lo observado, y su diseño no es experimental, puesto que estudia la situación existente. El objetivo principal de este proyecto de investigación es proporcionar información al empresario acerca del desempeño laboral y cómo mejorar el rendimiento de los colaboradores en la empresa Taymi distribuciones EIRL. El desempeño laboral es un aspecto relevante que se aplica en diversas empresas, independientemente de su tamaño o estructura, y está presente en cualquier momento y lugar donde la organización opere como un todo. En consecuencia, es fundamental que cada colaborador experimente una estimulación intelectual, motivación e identificación con sus objetivos

individuales, de equipo y a nivel de la empresa. Para el crecimiento y el éxito de una organización elegir líderes que puedan influir positivamente en sus subordinados, motivándolos a esforzarse por superar sus propias expectativas. Esto implica que los responsables de los miembros del equipo deben respetarse a sí mismos y a los demás. La investigación tiene como objetivo principal estimar el nivel de empleo de los empleados de Taymi Distribuciones EIRL-Chiclayo en el año 2019.

Gonzales et al. (2019) el objetivo principal de la investigación fue evaluar el desempeño profesional de los docentes que laboran en una escuela pública de Lamas en el nivel primario. El diseño de estudio utilizado fue de naturaleza descriptiva simple, y la muestra se compuso de 19 docentes del nivel primario, a quienes se les aplicó el Cuestionario de Desempeño Docente (CDD) como instrumento de recolección de datos. Los resultados obtenidos reflejan que el 89.47% de los docentes mostraron un buen desempeño en su labor, permitiéndonos decir que el nivel de desempeño de los docentes de la institución educativa Lamas es considerado como bueno.

Chiroque (2019) su estudio de investigación se llevó a cabo en la empresa VLASA S.A.C. ubicada en el distrito de Chiclayo. El estudio se centró en un diseño transversal no experimental, y su objetivo general fue analizar el desempeño laboral en dicha empresa, centrándose en dos dimensiones: Eficacia y Eficiencia. Para obtener la información necesaria, se administró una encuesta compuesta por 13 preguntas a una muestra de 15 gestores de cobranza pertenecientes a la empresa VLASA S.A.C. Se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, que arrojó un valor de 0,557, para evaluar la confiabilidad del instrumento utilizado para medir el desempeño laboral. Luego de examinar detenidamente los resultados de cada variable, se determinó que el nivel de desempeño laboral es alto, alcanzando un porcentaje de 53.85%. La eficacia se calificó como baja en comparación con la eficiencia, que se calificó como alta.

Estos resultados demuestran que el personal de gestión de caja de VLASA S.A.C. utilizar los recursos proporcionados adecuadamente, incluso cuando no alcanzan los objetivos deseados.

Por último, el nivel de desempeño laboral es satisfactorio; no obstante, es crucial tomar acciones de manera inmediata para prevenir que esos puntos críticos afecten el rendimiento de los gestores de cobranza en VLASA S.A.C.

Luque (2019) el propósito del proyecto es el siguiente titulado: El desempeño laboral de los trabajadores en la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - 2019. Se realiza para brindar una descripción del desempeño de los empleados que se desglosa en tres dimensiones: desempeño en el trabajo, compromiso cívico y productividad. La investigación científica básica en ciencias naturales se realiza con un enfoque descriptivo y no experimental. Es importante señalar que la población objetivo del estudio consistió en 265 usuarios de GDE, y se eligió un tamaño de muestra de 157 usuarios para recibir un cuestionario como herramienta de recopilación de datos. Para obtener las conclusiones del estudio, los resultados se procesaron utilizando las herramientas estadísticas SPSS y Excel. Se tomó la decisión el desempeño laboral de los empleados de la Oficina de Desarrollo Económico del Distrito Municipal de San Jerónimo en el año 2019 en un nivel normal con una calificación promedio de 3.35. Los usuarios creen que el desempeño de los empleados en sus tareas es normal, con una puntuación media de 3,34. De manera similar, el civismo también se considera normal con una propensión de 3,28, aunque los usuarios califican la productividad como buena con una propensión de 3,43. Estos resultados muestran que la mayoría de los usuarios no están del todo satisfechos con la forma en que los empleados de la Agencia de Desarrollo Económico llevan a cabo sus funciones.

Vargas (2019) en su trabajo de investigación se centró en el desempeño laboral del personal administrativo de la comisaría de Cusco, utilizando un enfoque basado en competencias. La población de estudio consistió en 134

colaboradores del Departamento de Policía de Cusco. El objetivo principal fue evaluar el nivel de desempeño laboral de este personal administrativo. Este estudio utilizó un enfoque descriptivo, no experimental, transversal. Los datos fueron recolectados utilizando una herramienta que fue validada específicamente para el enfoque basado en competencias. Utilizando un indicador de rendimiento de 180 grados, esta herramienta permitió obtener una serie de resultados. Los hallazgos mostraron que la mayoría de los colaboradores mostraron niveles aceptables de desempeño. Al final, se utilizó la prueba de Friedman para comparar las evaluaciones multiperceptivas, pero no se encontraron diferencias estadísticamente significativas.

Fabián & Paredes (2018) en su estudio de investigación, propusieron evaluar el desempeño laboral global de los trabajadores del área de crédito de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario de Cajabamba durante el primer semestre de 2018. El diseño de esta investigación es descriptivo, no experimental y transversal. La población de estudio incluye a los empleados de la cooperativa, y la muestra escogida incluye a 50 empleados. Se utilizaron dos técnicas para obtener información precisa: análisis de documentos y cuestionarios. La evaluación del desempeño laboral en varias categorías reveló que la categoría Junior tuvo un nivel de productividad del 60%, la categoría Senior alcanzó el 57% y la categoría Master mostró un impresionante 92%. La productividad promedio general fue de 69,6%, lo que indica un retorno laboral moderado para la cooperativa. También se examinaron las métricas de desempeño en términos de resultados de trabajo y se descubrió que la categoría Junior logró una tasa de cumplimiento promedio del 54 %, mientras que la categoría Senior logró una tasa de cumplimiento promedio del 53 %. Por otro lado, la categoría Máster logró un impresionante 92% de sus objetivos. Se encontró que las mediciones de entradas para cumplir con los objetivos estaban en niveles de 75% (Junior), 68% (Senior) y un destacable 95% (Master). Dado que no se cumplieron todas las metas

predeterminadas, la evaluación general del desempeño de los empleos resultó en una productividad media del 69,6%, o un nivel de desempeño promedio en la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario.

Vásquez (2018) en su investigación se centró en analizar el desempeño del empleo al interior de la empresa constructora Corporación Nororiente Per S.A.C. en Bambamarca-Cajamarca para el año 2018. El objetivo general fue evaluar el nivel de desempeño de los trabajadores en esa empresa. Por tal motivo, se utilizó una muestra aleatoria de 35 personas para evaluar el desempeño laboral de la población. El tamaño más pequeño de la población llevó a algunas personas a considerar usarlo como ejemplo. Los resultados del elemento operativo mostraron que la mayoría de los empleados tenían un nivel constante de baja rendimiento laboral; sin embargo, los resultados del componente conductual mostraron que los empleados encontraron tolerable el bajo nivel de rendimiento. Estos hallazgos apoyaron parcialmente la hipótesis planteada. Como sugerencia se sugiere poner en marcha un programa de estrategias con el objetivo de mejorar el nivel de desempeño de los trabajadores de Corporación Nororiente Per S.A.C., empresa constructora.

En cuanto a la fundamentación científica del desempeño laboral, según (Chiavenato I. , 2000) se definen en término: “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de las metas predeterminadas; esto conforma la estrategia individual para el logro de las metas”. A medida que realizan sus tareas, se presenta el desempeño actual de los compañeros de trabajo, lo que les permite exhibir sus habilidades, capacidades y aptitudes.

Los factores que influyen en el desempeño laboral, son varios autores que hacen referencia a factores que influyen en el desempeño laboral, como es el caso de (Queipo & Useche, 2002) quienes afirman lo siguiente:

El desempeño de un trabajo varía de persona a persona ya que depende de las habilidades, motivación, capacidad de cada individuo para trabajar un equipo, nivel de formación,

supervisión y otros factores contextuales, así como su percepción del papel que desempeñan. observando que hay varios factores que afectan el desempeño de un empleado en el trabajo, supervisión y factores situacionales de cada individuo; así como la percepción que uno tiene del papel que está jugando. observando que hay varios factores que afectan el desempeño de un empleado en el trabajo. (p.489).

El desempeño laboral puede verse evaluado por diversos factores los cuales pueden determinar el rendimiento de los colaboradores: (Newstrom & Keith, 2007) para la medición del desempeño laboral se puede realizar observando factores que incluyen: Capacidad, Adaptabilidad, Comunicación, Iniciativa, Conocimientos, Trabajo en equipo, Estándares de trabajo, desarrollo de talento, potenciar el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Estos factores tienen un impacto en el desempeño laboral ya que están relacionados con la forma en que se desarrollan las funciones del personal de la organización. Según ambos autores, existen 10 factores que pueden ayudar a determinar si el desempeño de un colaborador es adecuado o esperado por la organización. Estos factores son cruciales porque sientan las bases para determinar si los colaboradores se están desarrollando adecuadamente en el desempeño de sus roles, lo que se refleja en el logro tanto de las metas como de los objetivos organizacionales.

Con respecto a los niveles del desempeño laboral, el nivel de desempeño laboral está relacionado con la actitud de los empleados hacia las responsabilidades, acciones y tareas diarias, así como el grado en que se cumplen las expectativas sobre la actividad que se realiza y la compensación recibida como resultado de un resultado anticipado.

Según (Mata, 2006) afirma que el nivel de desempeño laboral se relaciona con la responsabilidad de la gestión pública ligada a los procesos de democratización que se relaciona con la actuación de la gente y lo ejerce a través del funcionario, lo que establece el nivel de respuesta de un individuo a las demandas del aparato de la administración pública.

La Importancia del desempeño laboral según el autor (García, 2006) La eficacia de la gestión de una organización determina el nivel de evaluación del desempeño de sus empleados o niveles de desempeño. De ser así, la alta dirección podrá tomar decisiones que sean beneficiosas para la institución porque todos los esfuerzos están dirigidos a lograr la misión y visión propuesta; si este no es el caso, es hora de tomar medidas.

La teoría del desempeño laboral define El origen teórico del desempeño laboral, mencionado por (Medina, 2017) hace referencia a cómo en la época media se empleaba un método de evaluación que era utilizado tanto por los jefes como por sus subalternos. A través de este sistema se realizaba la estimación del rendimiento en el trabajo. De acuerdo con (Veliz, 2016) se utilizó inicialmente en una empresa textil (Wolfe MD Federico, 1990) basándose en la productividad frecuente de los trabajadores. (Topa & Morales, 2006), presentan un enfoque diferente, donde se otorgaba un libro de premios a cada trabajador, y el inspector registraba el desempeño diario, calculando una clasificación por colores que indicaba los niveles de utilidad.

Su Origen Modelo teórico de desempeño laboral de Koopmans, el modelo de desempeño laboral de (Koompans, 2015), se realizó mediante estadísticos descriptivos, modelos correlacionales y exploratorios. Según los resultados el instrumento realizado y validado, observamos que se tiene una estructura tridimensional; debido a que conlleva bastante similitud con cada una de las dimensiones del desempeño laboral; el cual también lleva un grado de coincidencia en el factor personalidad con otros instrumentos, pero un grado de confiabilidad muy superior a diferencia de otras investigaciones.

La evaluación del desempeño laboral, según el autor (Chiavenato I. , 2017) reconocido experto en el campo de la gestión de recurso humanos: La evaluación del desempeño es una evaluación sistemática del desempeño de cada persona en un puesto determinado y su potencial de crecimiento futuro.

Todo proceso de evaluación tiene como objetivo alentar o evaluar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. Las personas que ocupan puestos de liderazgo en una

organización son evaluadas utilizando una variedad de procedimientos conocidos por muchos nombres, que incluyen evaluaciones de desempeño, revisiones de objetivos, revisiones personales, informes de progreso y evaluación de la efectividad de las funciones, etc. Algunas de estas ideas se pueden usar indistintamente.

Los principales propósitos de la evaluación del desempeño son los siguientes:

- Facilita la evaluación del potencial humano para elegir su mejor uso.
- Permite a las organizaciones ver a los recursos humanos como un solo recurso, lo que les da una ventaja competitiva porque su productividad puede variar según el estilo de gestión.
- Brinda oportunidades efectivas de participación y crecimiento para todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta tanto sus necesidades individuales como los objetivos generales de la organización.

Los beneficios de la evaluación del desempeño: en general, los principales beneficiarios son las personas, los gerentes, las empresas, y las comunidades.

Los beneficios para los jefes incluyen:

- Utilizar un sistema de calificación que elimine la subjetividad y le permita evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de sus subordinados.
- Ofrecer soluciones encaminadas a mejorar el comportamiento de los subordinados.
- Compartir información con los subordinados para que conozcan el funcionamiento del sistema de evaluación y cómo evoluciona su comportamiento a través de él.

Los beneficios para los empleados incluyen:

- Conoce que aspectos del comportamiento y desempeño de los empleados valora más tu empresa.
- Comprenda las expectativas de su jefe sobre su desempeño, así como de sus fortalezas y debilidades en función de su calificación.

- Reconocer las acciones de los gerentes para mejorar el desempeño (competencia, desarrollo, etc.) y las acciones de los subordinados son responsables (aprendizaje, corrección de errores, control de calidad, atención al detalle, cursos, etc.).
- Realizar autoevaluación y evaluaciones personales de control y crecimiento personal.

Los beneficios para su organización son:

- Ser capaz de evaluar el potencial humano y definir la contribución de cada empleado a corto, mediano y largo plazo.
- Evaluar el potencial humano de corto, mediano y largo plazo para determinar el rol de cada colaborador.
- Determinar si los empleados necesitan ser rotados o mejorados en áreas de trabajo específica y seleccionar empleados que estén listos para la promoción o transferencia.
- Mejora la productividad y mejora las relaciones laborales.

Respecto a la justificación de la investigación, se realizó sobre el desempeño laboral de los empleados en la Municipalidad Distrital de Marcabal, donde se mostró lo importante que es conocer el desempeño de los trabajadores

En cuanto a la justificación teórica, en la actualidad, las organizaciones requieren que sus colaboradores apliquen sus conocimientos y habilidades para resolver problemas, por lo que el desempeño laboral se convierte en un requisito esencial en estas entidades. La importancia de este estudio radica en que sirve de referencia para empresas del mismo o diferentes sectores, con el objetivo de mejorar los procesos relacionados con el desempeño laboral.

La justificación social de la investigación es significativa, ya que los resultados beneficiarán a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcabal, ubicada en la

Provincia Sánchez Carrión, departamento La Libertad, al permitir identificar el desempeño laboral de los empleados en dicha entidad.

En términos de justificación metodológica, este estudio utiliza encuestas como herramienta para la recolección de datos. Los datos recopilados se procesaron mediante la aplicación SPSS versión 21 en español para concentrarse en los puntos más importantes y facilitar la búsqueda de la información necesaria para realizar un análisis más profundo de los resultados.

El siguiente proyecto de investigación se ha centrado en abordar el siguiente problema:

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal, 2022?

Para dar una explicación teórica y práctica de la definición conceptual y operacional de la variable, primero se hará lo siguiente:

La definición conceptual: define el desempeño laboral: el desempeño en el lugar de trabajo se define como la conducta del empleado en el logro de metas predeterminadas; este comportamiento conforma la estrategia individual para el logro de las metas. Cuando los miembros del equipo completan sus tareas, se muestra su desempeño real, lo que les permite demostrar sus habilidades, capacidades y aptitudes. Chiavenato, I. (2000)

La definición operacional del desempeño laboral son los elementos esenciales para evaluar el desempeño laboral incluyen tanto el desempeño individual como el grupal, los cuales son demostrados por los trabajadores durante la ejecución de sus funciones o actividades.

Las dimensiones de las variables se definen a continuación:

Desempeño Individual: Las organizaciones necesitan individuos con alto nivel de desempeño para alcanzar así sus metas, entregar sus productos y servicios y, finalmente, para lograr una ventaja competitiva sostenible en su entorno. El desempeño también es importante para el individuo. El logro de las tareas y el desempeño de alto nivel pueden

ser una importante fuente de satisfacción personal. Se puede experimentar frustración, insatisfacción e incluso fracaso personal como resultado de un desempeño deficiente que no alcanza las metas (Sonnentag & Frese, 2002); Sonnentag et al., 2008).

Los indicadores del desempeño individual:

- Puntualidad se define como ser exacto y preciso ya que la palabra "puntual" se deriva de la palabra "punto". Pero también indica ciertos rasgos de personalidad positivos como el orden, la disciplina, la responsabilidad y la actitud positiva, según (Sangüesa, 2010).
- Creatividad responde a la capacidad del individuo para desarrollar su potencial creador mediante el uso de principios únicos y originales. (Mackinnon, 1975).
- Responsabilidades: en este sentido, la responsabilidad significa asumir la responsabilidad por lo que se espera que uno haga y por las obligaciones que le impone el papel que uno desempeña en la sociedad. (Sánchez, 2018). Una persona responsable es capaz de tomar decisiones conscientemente y de aceptar las consecuencias de sus actos y de sus propias decisiones.
- Compromiso se define: el compromiso laboral ha ganado importancia en las organizaciones debido, entre otras razones, al interés por entender qué es lo que retiene a los empleados en ellas. Adicionalmente, se han realizado estudios que relacionan el compromiso laboral con la predicción del desempeño; también lo relacionan con una baja austeridad y altos resultados financieros. (Conway, 2004).
- Capacitación: según la definición del autor Chiavenato, I. (2017) en su libro define: “capacitación” es el proceso educativo sistemático y de corto plazo a través del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y mejoran sus competencias, a la luz de objetivo predeterminada.

Desempeño Grupal, “Group Performance”, nos referimos a la situación en la que varias personas colaboran para realizar una actividad con el fin de lograr un objetivo.

Indicadores del desempeño grupal son:

- Las relaciones interpersonales son aquellas que se desarrollan entre dos o más personas y representan una parte importante de la vida social. Esto significa que el individuo convive con otros individuos en cualquier espacio sociocultural que le permita conocerse y comprenderse a sí mismos. (Moreno, 2018).
- Trabajo en equipo, según (Shermerhon, 2008), “trabajar de manera inclusiva hacia el logro de una meta de la cual todos sus integrantes son responsables” es lo que significa “trabajar en equipo”. Saber que cada individuo posee habilidades, cualidades, conocimientos y saberes que pueden ser utilizados para complementarse y, a su vez, mejorar el desempeño y la calidad de vida de los actores. Porque se pretende que los participantes compartan sus experiencias respetando sus responsabilidades o funciones para lograr objetivos compartidos participando activamente en el éxito de las actividades planificadas.
- Competencias, según Chiavenato, I. (2017) se define las competencias las competencias son aquellas cualidades personales que son esenciales para el desempeño de las tareas y que definen el desempeño de las personas en la vida. Las competencias pueden tomar la forma de conocimientos, destrezas, habilidades, aptitudes, intereses, valores u otras características personales.
- Cooperación, se define como un proceso en el que las organizaciones persiguen sus propios objetivos, renunciando así a su autonomía, pero al mismo tiempo dirigiendo sus acciones hacia resultados compartidos. Aquí se demuestra cuán crucial es la cooperación para la producción colectiva, según (Hall, 1983).

1. Matriz de operacionalización de la variable: desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desempeño laboral	El desempeño laboral: como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Chiavenato (2000) (p.359).	El desempeño laboral como las acciones o comportamientos observados de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal, de manera relevantes para el logro de los objetivos de la institución. Se presentan los valores correspondientes a esta variable: para el nivel bajo se encuentran en el rango de 150-168, para el nivel medio se encuentran en el rango de 169-177, y para el nivel alto se encuentran en el rango de 177-201.	Desempeño Individual	Puntualidad	1, 2, 3, 4 y 5	Ordinal
				Creatividad	6, 7, 8, 9 y 10	
				Responsabilidad	11, 12, 13, 14 y 15	
				Compromiso	15, 16, 17, 18, 19 y 20	
				Capacitación	21, 22, 23, 24 y 25	
			Desempeño Grupal	Relaciones interpersonales	26, 27, 28, 29 y 30	
				Trabajo en equipo	31, 32, 33, 34 y 35	
				Competencias	36, 37, 38 y 39	
				Cooperación	40, 41, 42, 43 y 44	

El objetivo de este estudio nos ha llevado a plantear las siguientes hipótesis:

H₁: El desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal es nivel regular.

Los objetivos generales se formularon de la siguiente manera:

Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcabal, en el año 2022.

Los objetivos específicos incluyen:

Describir el nivel de desempeño individual de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcabal, 2022.

Analizar el nivel de desempeño grupal de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal, 2022.

2. Metodología

Los estudios realizados tuvieron como objetivo medir la variable desempeño laboral y fueron carácter investigativo y descriptivo.

2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación realizada es descriptiva ya que describe la problemática que existe con los trabajadores del Municipio de Marcabal.

El diseño de estudio seleccionado consistió una metodología no experimental, de corte transversal, ya que la información se recolectó en un solo momento durante el período de tiempo ideal para la recolección de datos (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p. 151).

2.2 Población y muestra

La población de estudio está constituida por 102 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcabal, en el año 2022.

Tabla N°1: Número de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcabal

PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCABAL	
TRABAJADORES NOMBRADOS	6
TRABAJADORES CONTRATADOS	96
TOTAL, DE TRABAJADORES	102

Muestra: Se utilizó una muestra aleatoria simple, con la siguiente fórmula estadística:

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

Donde:

N: población = 102
Z: nivel de confianza = 1.96
p: probabilidad de éxito = 0.5
q: probabilidad de fracaso = 0.5
d: margen de error = 0.07
n: muestra = 67.31

$$n = \frac{1.96 (0.5 * 0.5) 102}{0.07 (102 - 1) + 1.96 (0.5 * 0.5)}$$

$$n = 67.31$$

Teniendo como resultado de 67 trabajadores.

2.3 Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

Encuesta: una encuesta es una técnica utilizada en la investigación descriptiva en la que los investigadores recopilan datos utilizando cuestionarios prediseñados sin interferir con el entorno o fenómeno en el que se recopila la información, y se pretende que se presente en el siguiente formato ver tablas o análisis estadísticos.

Cuestionario: esta es una herramienta de encuesta que contiene una serie de preguntas y pautas diseñadas para recopilar información de los participantes. Es un documento que consiste en una serie de preguntas interrelacionadas ordenadas y estructuradas de acuerdo a un plan específico con el objetivo de extraer información relevante de las respuestas. La validez del cuestionario está sujeta a la validación de expertos y la fiabilidad se evalúa mediante el coeficiente alfa de Cronbach.

Validez y Confiabilidad

Validez: Se hace referencia al nivel en el que un instrumento de medición efectivamente evalúa la variable que se pretende medir. La validez de los instrumentos se establece a través del juicio de expertos y se confirma mediante la validación de los mismos (cuestionarios) que demuestran resultados favorables en el juicio de dichos expertos.

Expertos validadores de los instrumentos

Expertos	Especialidad
José Trinidad Julca Crespín	Magister en ciencias de la Educación Superior
Jessica Noemi MEDINA RUIZ	Lic. Administración
Hammer Jonathan Vera Oloya	Lic. Administración

Medición de la Confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach para la variable "Desempeño Laboral"

Se procedió a someter el cuestionario a la prueba del Coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento y su posterior implementación.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	44

El resultado del Coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0.930, lo que refleja una excelente validez y confiabilidad del instrumento utilizado.

2.4 Procesamiento y análisis de la información

Se utilizó un instrumento de recolección de datos especialmente desarrollado para este trabajo:

Procesamiento: Las alternativas para cada ítem se ponderan considerando la escala de Likert, es decir de mayor a menor dependiendo si corresponde a un indicador negativo o positivo, y luego se procesan en Excel y SPSS versión 21 (Statistical Package for the Social Sciences).

Método de análisis de datos:

Estadística descriptiva: sirve para presentar resultados mediante tablas de frecuencia basadas en encuestas aplicadas a la muestra. Las opciones de cada ítem se ordenan en escala de Likert, de mayor a menor según su carácter positiva o negativa, y procesan en Microsoft Excel.

3. Resultados

3.1 Descripción de los resultados

Para describir cual es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal - 2022. Se consideró las dimensiones desempeño individual y desempeño grupal. Los resultados se muestran a continuación:

TABLA 1: NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCABAL, 2022

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	150-168	20	29,9
	Nivel medio	169-177	30	44,8
	Nivel alto	177 – 201	17	25,4
Total			67	100,0

Fuente: Bases de datos de la variable de estudio

Interpretación:

De acuerdo con los datos de la Tabla 1, se puede observar que, en el año 2022, el 44,8% de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal clasifican la informalidad en un nivel medio. Por otro lado, el 25,4% la califica como alto, mientras que el 29,9% la califica como baja. Como resultado se determina que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal es medio.

TABLA 2: NIVEL DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCABAL, 2022

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	82-94	23	34.3
	Nivel medio	95-100	25	37.3
	Nivel alto	101-113	19	28.4
Total			67	100,0

Fuente: Bases de datos de la variable de estudio.

Interpretación:

En la tabla 2, muestra que, en 2022, el 37.3% de los empleados de la Municipalidad Distrital de Marcabal ven su desempeño individual está en un nivel medio, frente a un 34.3% que lo perciben en un bajo y un 28.4% lo percibe como alto. Como resultado, se determina que la dimensión individual de la informalidad es moderada.

TABLA 3: NIVEL DEL DESEMPEÑO GRUPAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCABAL

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	68-75	29	43.3
	Nivel medio	75,51-77	20	29.9
	Nivel alto	78-88	18	26.9
Total			67	100,0

Fuente: Bases de datos de la variable de estudio.

Interpretación:

La Tabla 3, podemos observar que el 43.3% de los empleados de la Municipalidad Distrital de Marcabal en el 2022 califica su desempeño del grupo por debajo del promedio, en comparación con el 29.9% de los trabajadores que piensan que están a un nivel medio, en promedio, esto muestra que el 26.9% de los trabajadores consideran alto. Por lo tanto, se puede observar que el desempeño grupal de los trabajadores informales se encuentra en un nivel bajo.

3.2 Caracterización de la variable

TABLA 4: CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCABAL 2022

Factores/variables		Desempeño Laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Sexo	Masculino	8	11.9	15	23.9	7	10.4	31	46.3
	Femenino	12	17.9	14	20.9	10	14.9	36	53.7
Edad	De 18 a 25 años	2	3.0	2	3.0	3	4.5	7	10.4
	De 26 a 35	9	13.4	11	16.4	7	10.4	27	40.3
	De 36 a 46	4	6.0	13	19.4	4	6.0	21	31.3
	Más de 46	5	7.5	4	6.0	3	4.5	12	17.9
Estado civil	Soltero(a)	10	14.9	16	23.9	7	10.4	33	49.3
	Casado(a)	10	14.9	14	20.9	9	13.4	33	49.3
	Divorciado(a)	0	0.0	0	0.0	1	1.5	1	1.5
Instrucción	Secundaria	0	0.0	1	1.5	0	0.0	1	1.5
	Superior no univers.	16	23.9	18	26.9	13	19.4	47	70.1
	Superior univers.	4	6.0	11	16.4	4	6.0	19	28.4
TOTAL		20	29.9	30	44.8	17	25.4	67	100.0

Fuente: Matriz de datos del desempeño laboral

Interpretación:

De acuerdo con la Tabla 4, que alrededor de una cuarta parte de los trabajadores del Municipio Distrital de Marcabal, es decir el 23.9% de los que se identifican con mayor frecuencia como masculino, perciben su desempeño laboral es medio. Asimismo, más de una cuarta parte de los trabajadores, en particular los que se identifican como femenino 20.9%, creen que su nivel de desempeño en el trabajo es medio. En cuanto al nivel educativo, un poco más de una cuarta parte de los trabajadores (26.9%) con educación superior a la universitaria cree que su nivel de desempeño laboral es meramente promedio.

4. Análisis y discusión

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal, 2022.

El resultado de desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal durante en 2022, que se muestra en la Tabla 1, son clasificados como nivel medio. De acuerdo con la percepción del 44% de los empleados. Esta conclusión se sustenta en la dimensión de desempeño individual, donde el 37% de los empleados lo perciben en un nivel medio, y la dimensión de desempeño grupal, donde el 43% de los empleados lo perciben en un nivel bajo. Estos hallazgos son consistentes con los de Segovia & Alvarez (2021), quienes encontraron que los servidores públicos administrativos en el Distrito Municipal de Maranura tenían un desempeño laboral nivel medio-nivel, con un promedio prorrateado de 2.07. De manera similar, Chiroque (2019) evaluó el desempeño laboral en términos de eficiencia y eficiencia y encontró que los gestores de cobranza utilizan correctamente los recursos ofrecidos por la empresa VLASA S.A.C., pero no lograron alcanzar los objetivos establecidos. Para mejorar el desempeño general, es fundamental abordar estos puntos críticos de inmediato. En cuanto a la clasificación del desempeño laboral, se puede observar en la Tabla 4 que más de una cuarta parte de los trabajadores experimentan un desempeño laboral moderado, incluidos aquellos con niveles educativos superiores a la secundaria (26,1%) y aquellos con niveles educativos superiores a los de pregrado (1,5%). Estos hallazgos pueden implicar que este grupo de trabajadores no está experimentando una satisfacción completa, en concordancia con Gonzales et al. (2019) se puede comparar con la situación de los docentes en instituciones educativas, donde un alto de logro es beneficioso para el desarrollo de la institución.

Objetivo 2: Describir el nivel del desempeño individual de los trabajadores en la municipalidad distrital de marcabal, 2022.

En la Tabla 2, se puede observar el 37,3% de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal experimenta un desempeño individual se percibe en un nivel medio y contribuye al desempeño general de los involucrados. Esta situación es consistente con la afirmación de Silva (2020) sobre Taymi Distributors EIRL. Según el autor, en esa empresa es crucial que cada empleado reciba estimulación intelectual, se sienta motivado y consciente de sus objetivos a nivel personal, grupal y corporativo. Silva (2020) también enfatiza la importancia de tener líderes que puedan influir en los colaboradores, asegurándose de que sean liderados por quienes puedan mostrarles respeto y consideración.

En general, los resultados de la Tabla 2 muestran que el desempeño individual, que es visto en un nivel moderado por una parte importante del desempeño laboral en el Distrito Municipal de Marcabal, tiene un impacto material en el desempeño laboral. Esto enfatiza la importancia de la motivación, la identificación de objetivos y el liderazgo respetuoso para el éxito de una organización.

Objetivo 3: Analizar el nivel del desempeño grupal de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal, 2022.

En la Tabla 3, es claro que el desempeño del grupo, percibido como bajo por el 43.3% de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal, contribuye en desempeño profesional. Estos hallazgos son consistentes con los de Luque (2019) y López (2021), quienes afirman que una parte importante de los usuarios no está del todo satisfecha con la forma en que los trabajadores realizan su trabajo.

Adicionalmente, López (2021) señala que el personal administrativo de Molinos Calcáreos S.A.C., Mancos, utiliza sus conocimientos para el desempeño de sus funciones, pero muestra insatisfacción con las sanciones y premios. La experiencia ha demostrado que un buen desempeño laboral es fundamental para el éxito de una empresa, ya que aumenta la

satisfacción laboral de los empleados, fomenta la colaboración y mejora la productividad general.

En general, los resultados de la Tabla 3 muestran que el desempeño del grupo, que algunos trabajadores ven en un nivel bajo, afecta el desempeño laboral en el Distrito Municipal de Marcabal.

En resumen, los resultados de la Tabla 3 muestran que el desempeño grupal, que algunos trabajadores perciben como nivel bajo, afecta en el desempeño laboral en el Distrito Municipal de Marcabal. Estos resultados son consistentes con otros estudios que resaltan la importancia de abordar y mejorar el desempeño en el lugar de trabajo para lograr una mayor satisfacción y colaboración de los empleados, lo que a su vez da como resultado un aumento en la productividad y el desempeño general de la organización.

5. Conclusiones

Se identificó que el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrito de Marcabal es considerado como nivel medio por el 44.8% de los trabajadores, mientras que un 29.9% de los empleados de la institución lo percibió como nivel bajo.

Se determinó que el nivel de la dimensión de desempeño individual aplicada en la Municipalidad Distrital de Marcabal es percibido como medio por el 37.3% de sus trabajadores y como bajo por el 34.3% de los empleados de la institución.

Se determinó el nivel de la dimensión desempeño grupal, aplicada en la Municipalidad Distrital de Marcabal, donde el 43% de los trabajadores lo perciben en un nivel bajo y como medio por el 29.9% de sus compañeros en la misma institución.

En cuanto a la clasificación del desempeño laboral, como se ve en la Tabla 4, más de una cuarta parte de los trabajadores experimentan un desempeño laboral moderado en el lugar de trabajo, tanto entre aquellos con mayores niveles educativos superiores a la secundaria (26,1%) y aquellos con niveles educativos superiores a los de pregrado (1,5%). Estos resultados son consistentes con otros estudios que resaltan la importancia de abordar y mejorar el desempeño en el lugar de trabajo para lograr una mayor satisfacción y colaboración de los trabajadores.

6. Recomendaciones

Primera: Mejorar la definición de metas y objetivos que deben cumplirse, y realizar evaluaciones periódicas del desempeño laboral para mantener a los trabajadores informados sobre su rendimiento. Para mejorar sus habilidades de resolución de problemas y competencia técnica, se aconseja a los trabajadores que tengan en cuenta el conocimiento y la experiencia de sus compañeros de trabajo.

Segunda: Fortalecer la dimensión del desempeño individual mediante programas de capacitación y certificación ocupacional. Estas iniciativas contribuirán a incrementar las capacidades de los trabajadores y, a su vez, repercutirán positivamente en la calidad de los servicios que se brindan en el Municipio Distrito de Marcabal. Se pueden establecer metas específicas que cada funcionario debe alcanzar en un periodo determinado.

Tercera: Para la dimensión de desempeño grupal, se sugiere fomentar buenas relaciones interpersonales y el trabajo en equipo entre las distintas áreas de la institución. Es importante comunicar claramente las expectativas y tareas de cada integrante del equipo y hacer un seguimiento regular. Definir metas claras y alcanzables contribuirá al éxito del equipo. Mejorar las condiciones económicas y laborales de los trabajadores, también es importante para mantener la motivación y satisfacción en el trabajo.

7. Agradecimientos

Quiero expresar en primer lugar mi agradecimiento a Dios, quien me ha dado la vida, ha estado a mi lado a lo largo de mi carrera, y me ha dado sabiduría y fortaleza para alcanzar mis metas. También quisiera expresar mi agradecimiento al Amigo de Marcabalito por todos los detalles y el apoyo brindado durante el desarrollo de esta tesis. A pesar de las dificultades, su lealtad ha sido inspiradora.

Además, quiero expresar mi agradecimiento a mi director de tesis, el Dr. Alejandro López Morillas, por darme la oportunidad de aprovechar su conocimiento y experiencia científica, así como por su paciencia inquebrantable mientras me guiaba a través de todo el proceso de redacción de la tesis.

Gracias a mis padres, Mariano Valderrama y Margarita Villanueva, y a mi abuelo Juan Valderrama, quien, aunque ya no está presente, me enseñó que puedo hacer todo lo que me proponga en la vida con la ayuda de Dios. Sé que le hubiera gustado estar aquí en este momento especial, pero sé que nos volveremos a reunir en la patria celestial.

Por último, quiero agradecer a mis hermanos por su apoyo incondicional y su presencia a lo largo de esta etapa de mi vida. Su apoyo moral ha significado mucho para mí. Gracias a todos.

8. Referencias bibliográficas

- Avendaño, E. (2022). (2022). *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: Caso Superfarma, distrito de Ayacucho, 2019. (Tesis de grado)*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/27752>
- Boza, L., & Valdera, M. (2022). *Desempeño laboral de los colaboradores en el Hotel Boutique El Truco, Cusco 2022. (Tesis de grado)*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88903>
- Cerna, Y. (2020). *Desempeño laboral del servidor público del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo. (Tesis de maestría)*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56773>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 359 Páginas.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos - El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw Hill INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. (10ma edición).
- Conway, E. (2004). *Relacionar la etapa de la carrera con las actitudes hacia prácticas y el comportamiento de RR.HH. ¿Evidencia de efectos de interacción? Revista europea de psicología y organizacional*, 13(4), 417.446.
- Fabián, L., & Paredes, A. (2018). *Desempeño laboral en el área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2018. (Tesis de grado)*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27018>
- García, C. (2006). *Gestión del Conocimiento y Calidad total*. Madrid: Edición Diaz de Santo.
- Gonzales eat al. (2019). *Desempeño laboral docente de una institución educativa pública del distrito de Lamas, Región San Martín. (Tesis de grado)*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14231/3061>
- Hall, R. (1983). *Organizaciones, Estructura y Proceso*. México: Prentice Hall.
- Horna, J. & López, M. (2021)). *El desempeño laboral en Agrícola Alaya S.A.C – Olmos 2020. (Tesis de grado)*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7988>
- Koompans, L. (2015). *Evaluación del desempeño laboral mediante escala breves de autoinformes: el caso de la Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones Evaluación del desempeño laboral mediante escalas breves del autoinforme*.

- Lázaro, J. (2021). *Desempeño laboral de los médicos en los establecimientos de salud en la DIRIS LIMA SUR, 2020. (Tesis de maestría)*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59536>
- Loja, R. (2021). *Desempeño laboral del profesional de enfermería, hospital regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2019. (Tesis de grado)*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14077/2390>
- López, L. (2021). *Desempeño laboral en la Empresa Molinos Calcáreos SAC, Mancos 2019. (Tesis de grado)*. Obtenido de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/18784>
- Lopez, P. (2022). *Desempeño laboral del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque, 2021. (Tesis de maestría)*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92164>
- Luque, R. (2019). *El desempeño laboral de los trabajadores, en la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2019. (Tesis de grado)*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12557/3456>
- Mackinnon, D. (1975). Contribución del IPAD a la conceptualización y estudio de creatividad. En T. A., & G. J.W., *Perspectivas in creative* (págs. 60-89). Chicago: Andina.
- Mata, D. (2006). *Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores*. España: Pearson Editores.
- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote. . Chimbote: Universidad Cesar Vallejo*.
- Moreno, S. (2018). *Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Lui Córdova. CES Derecho. 9(1), 13-33*.
- Navarro, V. (2022). *Desempeño laboral en tiempos de la COVID19 en escenarios no controlados, Lima 2021. (Tesis doctoral)*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83606>
- Newstrom, J., & Keith, D. (2007). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Pingo, M. (2020). *Desempeño laboral en el establecimiento de Salud I-4 La Unión, Piura. 2020. (Tesis de maestría)*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49849>
- Psicología de Grupos. (s.f) Psikipedia. Obtenido de: <https://psikipedia.com/libro/grupos/2062-desempeno-de-grupo-y-tipos-de-tareas-grupales>

- Queipo, B., & Useche, M. (2002). *Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento de ambulatorio Victoria*. Ciencias Sociales, 489.
- Reátegui, N. (2022). *Desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la municipalidad del Tigre - Loreto, 2021*.(Tesis de grado). Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12737/8886>
- Romero, Y. (2018). *Desempeño laboral en el Hotel La Joya Huaraz, 2018*. (Tesis de grado). Obtenido de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/18863>
- Sánchez, P. (2018). *Responsabilidad: ¿Qué es? Concepto y clave para ser más responsable*. Cognift: Salu, cerebro y neurociencia. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/491968989/Responsabilidad#>
- Sangüesa, F. (2010). *"La importancia de la puntualidad " "la hora boliviana" . Bolivia: La Patria Oruro*.
- Segovia, R., & Alvarez, H. (2021). *Desempeño laboral de los servidores publicos administrativos en la Municipalidad Distrital de Maranura, año 2019*.(Tesis de grado). Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12557/4865>
- Shermerhon, J. (2008). *Comportamiento Organizacional*. 196 Páginas.
- Silva, M. (2020). *Desempeño laboral de los colaboradores de Taymi distribuciones EIRL-chiclayo, 2019*. (Tesis de grado). Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7040>
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2002). Conceptos de actuación y teoría de la actuación. En S. Sonnentag (Ed), *Gestión psicológica del desempeño individual: Manual de psicología de la gestión en las organizaciones*. Chichester: Wiley.
- Sonnentag, S., Volmer, J., & Spycha, A. (2008). *Manual de comportamiento organizacional de Sage; Vol. 1 Desempeño grupal* . Los Angeles, California.
- Topa, G., & Morales, G. (2006). *Identificación organizacional y proactividad personal en grupo de trabajo: un modelo de ecuaciones estructurales*. *Anales de Psicología*, 22(2), 234-242.
- Uceda, D., & Chirinos, J. (2022). *DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD EJECUTORA 304 DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE*. (Tesis de maestría). Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/HACEDOR/article/view/2254>
- Vargas, A. (2019). *Desempeño laboral en el personal administrativo de la Región Policial de Cusco, 2018*. (Tesis de grado). Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12557/3310>

- Vásquez, Y. (2018). *Desempeño laboral en la empresa constructora Corporación Nororiental Perú S.A.C Bambamarca – Cajamarca 2018. (Tesis de grado)*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23984>
- Veliz, D. (2016). *Tesis Feed back mejoramiento. Retroalimentación positiva para el mejoramiento del entrenamiento y liderazgo*, 147,11-40.
- Wolfe MD Federico, H. A. (1990). *The american college of rheumatology 1990 criteria for the classification of Fibromyalgia. Arthritis&Rheumatism*, 33(2),160-172.

9. Anexos

DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCABAL-2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

27%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
5	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	2%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
7	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	1%
8	www.scielo.org.co Fuente de Internet	1%

9	www.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
10	www.scilit.net Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	revistas.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1 %
18	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
19	observatorio.campus-virtual.org Fuente de Internet	<1 %

20 (Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012.

Publicación

<1 %

21 repositorio.upao.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

22 issuu.com

Fuente de Internet

<1 %

23 Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

<1 %

24 archive.org

Fuente de Internet

<1 %

25 intra.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

26 repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

27 Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

<1 %

28 repositorio.uandina.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

29 repositorio.umch.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

30	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
31	www.scielo.org.pe Fuente de Internet	<1 %
32	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
33	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
34	doczz.es Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Trabajo del estudiante	<1 %
36	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	Submitted to Universidad del País Vasco Trabajo del estudiante	<1 %
38	cors.archive.org Fuente de Internet	<1 %
39	meidi.ula.ve Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.ufpso.edu.co Fuente de Internet	<1 %

41	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
43	archives.ceped.org Fuente de Internet	<1 %
44	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
46	lume.ufrgs.br Fuente de Internet	<1 %
47	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
48	www.blackrock.com Fuente de Internet	<1 %
49	www.observatoriorh.com Fuente de Internet	<1 %
50	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
51	www.spell.org.br Fuente de Internet	<1 %
52	Submitted to Universidad Rafael Landívar Trabajo del estudiante	<1 %

53	ddd.uab.cat Fuente de Internet	<1 %
54	njspawn.hi5.com Fuente de Internet	<1 %
55	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
56	repositorio.uesiglo21.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
57	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
58	www.dropbox.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Valderrama Villanueva Yesenia Leticia		71651097	leticiayesen@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
☒ Tesis	☐ Trabajo de Suficiencia Profesional	☐ Trabajo Académico	☐ Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
☐ Bachiller	☒ Título Profesional	☐ Título Segunda Especialidad	☐ Maestría ☐ Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
Desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Marcabal - 2022			
5. Programa Académico			
Programa de Estudios de Administración			
6. Tipo de Acceso al Documento			
☒ Abierto o Público ³ (info.eu-repo/semantics/openAccess)		☐ Acceso restringido ⁴ (info.eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶



Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	29	11	2023

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30035, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Números 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota. - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3)

Anexo 01: Matriz de operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desempeño laboral	El desempeño laboral: como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Chiavenato (2000) (p.359).	El desempeño laboral como las acciones o comportamientos observados de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal, de manera relevantes para el logro de los objetivos de la institución. Se presentan los valores correspondientes a esta variable: para el nivel bajo se encuentran en el rango de 150-168, para el nivel medio se encuentran en el rango de 169-177, y para el nivel alto se encuentran en el rango de 177-201.	Desempeño Individual	Puntualidad	1, 2, 3, 4 y 5	Ordinal
				Creatividad	6, 7, 8, 9 y 10	
				Responsabilidad	11, 12, 13, 14 y 15	
				Compromiso	15, 16, 17, 18, 19 y 20	
				Capacitación	21, 22, 23, 24 y 25	
			Desempeño Grupal	Relaciones interpersonales	26, 27, 28, 29 y 30	
				Trabajo en equipo	31, 32, 33, 34 y 35	
				Competencias	36, 37, 38 y 39	
				Cooperación	40, 41, 42, 43 y 44	

Anexo 02: Matriz de consistencia:

Título: “*Desempeño Laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal, 2022*”.

PROBLEMA	VARIABLE	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal, 2022?	Desempeño laboral	Objetivos General - Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal, 2022. Objetivos Específicos - Definir el nivel del desempeño individual de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal, 2022. - Analizar el nivel del desempeño grupal de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal, 2022.	H₁: El desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal es de nivel regular. H₀: El desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal no es de nivel regular.	No experimental, de corte transversal, descriptivo.



**TÍTULO: DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCABAL, 2022.**

CUESTIONARIO

PARTE I

En esta primera sección del cuestionario le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta y rellene en las líneas con su respuesta.

1.-Sexo:

Masculino: ☐ Femenino ☐

2.- Edad:

18-25 ☐ 26-35 ☐ 36-46 ☐ más de 46 ☐

3.- Estado civil

Soltero(a): ☐ Casado(a): ☐ Viudo(a): ☐ Divorciado(a): ☐

4. Grado de instrucción:

Primaria ☐ Secundaria ☐ Superior no universitaria ☐
Superior universitaria ☐ Posgrado ☐

PARTE II

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Marcabal, responda el siguiente cuestionario en forma anónima. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) en los recuadros de la alternativa que considere correcta.

Escala de Likert

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIÓN: DESEMPEÑO INDIVIDUAL						
	Ítems	5	4	3	2	1
PUNTUALIDAD						
01	¿Considera que los funcionarios responsables de la gestión de la Municipalidad Distrital de Marcabal valora la puntualidad de los trabajadores?					
02	¿Sus compañeros muestran la educación y respeto por el tiempo de los demás?					
03	¿Considera que sus compañeros trabajan de forma ordenada, responsable y sistemáticamente?					
04	¿Cumple con las tareas encomendadas durante su horario de trabajo establecido?					
05	¿Usted considera que la puntualidad genera motivación a los trabajadores puntuales?					
CREATIVIDAD		5	4	3	2	1
06	¿Usted cree que la creatividad influye para la resolución de problemas?					
07	¿La Municipalidad le brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional?					

08	¿Considera que sus compañeros resuelven los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?					
09	¿Usted propone ideas para mejorar en el desempeño laboral y obtener mejores resultados?					
10	¿Usted cree que la creatividad es importante en el ámbito laboral?					
RESPONSABILIDAD		5	4	3	2	1
11	¿Usted necesita supervisión solo en ciertos aspectos de su trabajo?					
12	¿Considera que los trabajadores realizan sus actividades con anticipación?					
13	¿Usted es responsable al reconocer sus errores y tomar las acciones correctas?					
14	¿Usted ayuda a otros a ser más responsable?					
15	¿Considera que los trabajadores son responsables con el área que tiene a cargo?					
COMPROMISO		5	4	3	2	1
16	¿Usted percibió compromiso e identificación del parte de sus compañeros de trabajo?					
17	¿Considera que los trabajadores realizan sus actividades con dedicación?					
18	¿Usted se esfuerza por hacer bien sus tareas, aunque no implique una supervisión?					
19	¿Usted se considera una persona flexible, para adaptarse a nuevas circunstancias del trabajo?					
20	¿Usted se siente comprometido a dar en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la Municipalidad?					
CAPACITACIÓN		5	4	3	2	1
21	¿Considera usted que la Municipalidad le otorga oportunidades para capacitarse?					
22	¿La Municipalidad desarrolla programas de capacitación para mejorar los resultados de las tareas encargadas a los trabajadores?					
23	¿Los trabajadores reciben las capacitaciones bien planificadas?					
24	¿Usted participa constantemente en cursos, capacitaciones y diplomados?					

25	¿Usted cree que la duración de las capacitaciones son lo suficientemente buenas, para satisfacer sus expectativas de formación?					
DIMENSIÓN: DESEMPEÑO GRUPAL						
RELACIONES INTERPERSONALES		5	4	3	2	1
26	¿Considera que los trabajadores del área de contabilidad tienen una comunicación fluida?					
27	¿Considera que el responsable del área de logística establece buenas relaciones interpersonales con los asistentes de dicha área?					
28	¿Usted tiene un trato amistoso y cordial con su equipo de trabajo?					
29	¿Usted escucha, acepta y toma en cuenta las opiniones de sus compañeros de trabajo?					
30	¿Considera que tiene la capacidad para relacionarse con sus compañeros de trabajo?					
TRABAJO EN EQUIPO		5	4	3	2	1
31	¿Sus compañeros participan en la elaboración de los planes de trabajo?					
32	¿Se considera que el trabajo en equipo, logra mejorar sus labores?					
33	¿Sus compañeros de trabajo buscan con frecuencia mejorar su desempeño?					
34	¿Considera que el equipo laboral define objetivos para realizar un trabajo exitoso?					
35	¿Usted considera que el jefe de equipo es el único que debe solucionar los problemas?					
COMPETENCIAS		5	4	3	2	1
36	¿Considera que el rendimiento de sus compañeros de trabajo son las esperadas?					
37	¿Sus compañeros interactúan y son competitivos en sus labores, cumpliendo así con las metas planteadas para la institución?					
38	¿Considera usted que sus compañeros tienen los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?					
39	¿Sus compañeros tienen habilidades suficientes para los trabajos que le encomiendan?					
COOPERACIÓN		5	4	3	2	1

40	¿Usted pide ayuda a sus compañeros de trabajo?					
41	¿Sus compañeros trabaja de manera efectiva y respetuosa con los compañeros y equipo de trabajo?					
42	¿Sus compañeros poseen un amplio dominio en las tareas de colaboración?					
43	¿Los trabajadores están dotados de actitudes y habilidades necesarias para el equipo?					
44	¿Los trabajadores cuentan con aptitudes que favorecen el buen desempeño?					

Anexo 04: Base de datos de la muestra piloto

Base de datos de la variable desempeño laboral

ID	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15
1	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4
2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5
3	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	3	4	4	4
4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
5	3	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	3	5	5	4
6	3	2	4	4	4	4	2	2	4	4	5	3	4	4	3
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4

Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Ítem 25	Ítem 26	Ítem 27	Ítem 28	Ítem 29	Ítem 30	Ítem 31
4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3
4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	3	3	3	5	4	3	4	4	5	5
4	5	4	4	5	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4
4	4	5	4	5	4	2	2	2	5	4	4	4	4	5	5

Ítem 32	Ítem 33	Ítem 34	Ítem 35	Ítem 36	Ítem 37	Ítem 38	Ítem 39	Ítem 40	Ítem 41	Ítem 42	Ítem 43	Ítem 44
4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4
4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5
5	3	5	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4
5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4
5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4

Anexo 05: Análisis de Fiabilidad

Confiabilidad por Alfa Cronbach de la variable Desempeño Laboral: el cuestionario fue sometido a la prueba del Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento y su posterior aplicación.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	44

Para medir la confiabilidad del instrumento, se tuvo que seleccionar una muestra de 8 trabajadores, puesto que la población total a investigar del desempeño laboral. Al procesar los datos obtenidos de la encuesta piloto en el programa estadístico SPSS se obtuvo el Alfa de Cronbach de 0.930, mostrándonos así el rango de consistencia del instrumento, es alta.

Anexo 06: Validación de fichas de expertos

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: José Trinidad Lulsa Crespin
Fecha: 03/05/2023 Especialidad: Mag. en educación Superior
Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario para medir el Desempeño Laboral
Autor del instrumento: Yesenia Leticia VALDERRAMA VILLANUEVA

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCABAL, 2022”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente (1-9)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy Bueno (17-18)	Excelente (19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					20
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					20
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				17	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				17	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					20
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					20
Sumatoria parcial					105	80
Sumatoria Total		185	(Siendo el puntaje máximo posible 200)			
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.925	(Siendo la valoración máxima en 1)			

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

Aplicar de manera coherente los indicadores de evaluación con los criterios cualitativos y cuantitativos.

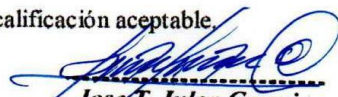
III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{185} = \boxed{0.925}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.


Jose T. Julca Crespín
MAGISTER
En Ciencias de la Educación Superior
DNI. 26935387

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Jessica Nohemi MEDINA RUIZ.

Fecha: 11-05-2023. Especialidad: Licenciada en Administración.

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario para medir el Desempeño Laboral

Autor del instrumento: Yesenia Leticia Valderrama Villanueva.....

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCABAL, 2022”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento		Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
	Criterios cualitativos - cuantitativos	(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			15		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?			16		
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			15		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?			16		
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				17	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial				62	88	19
Sumatoria Total		169 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.845 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

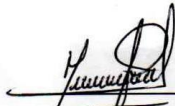
III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Coeficiente de Validez

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

$$\boxed{169} = \boxed{0.845}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.


Lic. Adm. Jessica N. Medina Ruiz
DNI: 71322434

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Hammer Jonathan Vera Oloya
 Fecha: 19-05-2023 Especialidad: Licenciado en Administración
 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario para medir el Desempeño Laboral
 Autor del instrumento: Yesenia Leticia VALDERRAMA VILLANUEVA

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCABAL, 2022”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?			15		
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			15		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?			16		
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?			16		
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			15		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				17	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				17	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?			16		
Sumatoria parcial				93	69	
Sumatoria Total		162	(Siendo el puntaje máximo posible 200)			
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.81	(Siendo la valoración máxima en 1)			

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

Considerar en el Desempeño Individual, en indicadores, los recursos tecnológicos asignados para el desempeño de sus funciones, para poder medir el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Narabul, 2022.

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 - 0,49	Validez Nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$162 = 0.81$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.


Lic. Adm. Hammer Jonathan Vera Olaya
REGUC N° 39479 - CLAD

Firma

DNI 71647382