

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**LA PLANIFICACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL**  
**EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL**  
**ILO, AÑO 2017**

**TESIS**  
**PRESENTADO POR:**

Bach. YUFRA ALALUNA, Geraldine Johan Anabel

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**  
**INGENIERO COMERCIAL**

**TACNA – PERÚ**  
**2019**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis se la dedico a mis padres, tía y hermana por su apoyo constante en el desarrollo de esta etapa universitaria que ha sido muy importante para que pueda lograr mi objetivo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Jehová, por la luz que trasciende al logro de mi tesis culminada.

A todos los docentes por compartir su conocimiento y experiencias teóricas y prácticas.

A la Universidad Privada de Tacna, por brindarme las facilidades para la elaboración de mi tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
LISTA DE TABLAS	vii
LISTA DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	12
CAPITULO I	14
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
<b>1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>14</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>16</b>
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>17</b>
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>17</b>
1.4.1. Justificación	17
1.4.2. Importancia	18
1.4.3. Alcance	19
<b>1.5. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>19</b>
1.5.1. Delimitación espacial	19
1.5.2. Delimitación temporal	19
1.5.3. Delimitación conceptual	19

CAPÍTULO II	20
MARCO TEÓRICO	20
<b>2.1. ANTECEDENTES RELACIONADOS CON INVESTIGACIÓN</b>	<b>20</b>
2.1.1. A nivel internacional	20
2.1.2. A nivel nacional	21
2.1.3. A nivel local	22
<b>2.2. BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS</b>	<b>23</b>
2.2.1. Definición de planificación	23
2.2.2. Importancia de la planificación	24
2.2.3. Etapas del proceso de planificación	25
2.2.4. Características de los objetivos operativos	26
2.2.5. Alineamiento estratégico de la UGEL – Ilo	27
2.2.6. Principales funciones de la UGEL – Ilo	27
2.2.7. Definición de desempeño	29
2.2.8. Dimensiones del desempeño laboral	29
2.2.9. Definición de evaluación del desempeño	30
2.2.10. Importancia de la evaluación del desempeño	31
<b>2.3. DEFINICIONES OPERACIONALES</b>	<b>32</b>
CAPÍTULO III	34
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	34
<b>3.1. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>34</b>
3.1.1. Hipótesis general	34
3.1.2. Hipótesis específicas	34
<b>3.2. VARIABLES E INDICADORES</b>	<b>34</b>
<b>3.3. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>35</b>
3.3.1. Tipo de investigación	35
3.3.2. Diseño de investigación	36
<b>3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>36</b>
3.4.1. Población	36
3.4.2. Muestra	36

<b>3.5. INSTRUMENTOS Y FUENTES DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>37</b>
<b>3.6. PROCESAMIENTO Y TÉCNICA DE ANÁLISIS DE DATOS</b>	<b>39</b>
CAPÍTULO IV	40
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	40
<b>4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>40</b>
4.1.1. Resultados de la variable “Planificación”	40
4.1.2. Resultados de la variable “Desempeño laboral”	56
<b>4.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS</b>	<b>67</b>
4.2.1. Contraste de las hipótesis específicas	67
4.2.2. Contraste de la hipótesis general	71
<b>4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>72</b>
CAPITULO V	73
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	73
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>73</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>75</b>
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
APÉNDICES	80

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 <i>Variables e Indicadores</i> .....	35
Tabla 2 <i>Dimensión – ítems: Planificación</i> .....	38
Tabla 3 <i>Dimensión - ítems: Desempeño Laboral</i> .....	38
Tabla 4 <i>Alpha de Cronbach: Planificación</i> .....	39
Tabla 5 <i>Alpha de Crombach: Desempeño Laboral</i> .....	39
Tabla 6 <i>Resultados de la Dimensión “Condiciones actuales”</i> .....	40
Tabla 7 <i>Resultados de la Dimensión “Condiciones actuales” (por pregunta)</i> ....	41
Tabla 8 <i>Resultados de la Dimensión “Objetivos y metas”</i> .....	43
Tabla 9 <i>Resultados de la Dimensión “Objetivos y metas” (por pregunta)</i> .....	44
Tabla 10 <i>Resultados de la Dimensión “Estrategia”</i> .....	45
Tabla 11 <i>Resultados de la Dimensión “Estrategia” (por pregunta)</i> .....	46
Tabla 12 <i>Resultados de la Dimensión “Recursos”</i> .....	47
Tabla 13 <i>Resultados de la Dimensión “Recursos” (pregunta)</i> .....	48
Tabla 14 <i>Resultados de la Dimensión “Ejecución”</i> .....	49
Tabla 15 <i>Resultados de la Dimensión “Ejecución” (por pregunta)</i> .....	50
Tabla 16 <i>Resultados de la Dimensión “Control”</i> .....	51
Tabla 17 <i>Resultados de la Dimensión “Control” (por pregunta)</i> .....	52
Tabla 18 <i>Resultados de la Variable “Planificación”</i> .....	53
Tabla 19 <i>Resultados de la Variable “Planificación” (por dimensión)</i> .....	54
Tabla 20 <i>Resultados de la Dimensión “Crecimiento personal”</i> .....	56
Tabla 21 <i>Resultados de la Dimensión “Crecimiento personal” (por pregunta)</i> ..	57
Tabla 22 <i>Resultados de la Dimensión “Logros laborales”</i> .....	59

Tabla 23 <i>Resultados de la Dimensión “Logros laborales” (por pregunta)</i> .....	60
Tabla 24 <i>Resultados de la Dimensión “Labor de equipo”</i> .....	61
Tabla 25 <i>Resultados de la Dimensión “Labor de equipo” (por pregunta)</i> .....	62
Tabla 26 <i>Resultados de la Dimensión “Satisfacción al usuario”</i> .....	63
Tabla 27 <i>Resultados de la Dimensión “Satisfacción al usuario” (por pregunta)</i>	64
Tabla 28 <i>Resultados de la Variable “Desempeño laboral”</i> .....	66
Tabla 29 <i>Resultados de la Variable “Desempeño laboral” (por dimensión)</i> .....	67
Tabla 30 <i>Contraste de la hipótesis específica n° 01</i> .....	67
Tabla 31 <i>Contraste de la hipótesis específica n° 02</i> .....	68
Tabla 32 <i>Contraste de la hipótesis específica n° 03</i> .....	69
Tabla 33 <i>Contraste de la hipótesis específica n° 04</i> .....	70
Tabla 34 <i>Contraste de la hipótesis general</i> .....	71

**LISTA DE FIGURAS**

<i>Figura 1:</i> Interpretación del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman .....	39
<i>Figura 2:</i> Resultados de la Dimensión "Condiciones Actuales" .....	42
<i>Figura 3:</i> Resultados de la Dimensión "Objetivos y metas" .....	44
<i>Figura 4:</i> Resultados de la Dimensión "Estrategia" .....	46
<i>Figura 5:</i> Resultados de la Dimensión "Recursos" .....	48
<i>Figura 6:</i> Resultados de la Dimensión "Ejecución" .....	50
<i>Figura 7:</i> Resultados de la Dimensión "Control" .....	52
<i>Figura 8:</i> Resultados de la Variable "Planificación" .....	55
<i>Figura 9:</i> Resultados de la Dimensión "Crecimiento personal" .....	58
<i>Figura 10:</i> Resultado de la Dimensión "Logros Laborales" .....	60
<i>Figura 11:</i> Resultados de la Dimensión "Labor de Equipo" .....	62
<i>Figura 12:</i> Resultados de la Dimensión "Satisfacción al Usuario" .....	65
<i>Figura 13:</i> Resultados de la Variable "Desempeño Laboral" .....	67

## RESUMEN

La presente investigación tiene como principal objetivo determinar la relación entre la planificación y el desempeño laboral en la UGEL Ilo, año 2017; el tipo fue básico de nivel correlacional, de diseño no experimental, la muestra fue de 73 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el enfoque fue el cuantitativo.

Se encontró que el 60,3% del personal considera que es de nivel aceptable solamente el nivel de planificación que caracteriza a la entidad, puesto que debió ser más participativo su elaboración, además de que debe monitorearse con frecuencia su avance, siendo la dimensión “Objetivos y metas” la más destacada y los focalizados a mejorar fueron “Condiciones actuales” y “Control”; el 71,2% del personal considera que es de nivel destacado su desempeño dentro de la entidad pues logra cumplir con los informes solicitados y se prioriza el proporcionar un buen servicio a los usuarios, siendo las dimensiones “Satisfacción al usuario” y “Crecimiento personal” las más destacadas.

Se concluye que existe relación positiva moderada entre la planificación y el desempeño laboral, puesto que se obtuvo un valor de  $Rho = 0,448$  y un valor de  $p = 0,000$ ; lo cual implica que una mejora en la implementación del proceso de planificación podría generar una mejora en el desempeño del personal de la entidad.

Palabras clave: Planificación, desempeño laboral.

## ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the relationship between the planning and performance of staff at UGEL Ilo, year 2017; the type was basic of correlational level, of non experimental design, the sample was 73 workers, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire, the approach was the quantitative one.

It was found that 60,3 per cent of staff consider that only the level of planning that characterizes the entity is acceptable, since its development should have been more participatory, besides that its progress must be monitored frequently, being the dimension "Objectives and goals" the most outstanding and those focused to improve were "Current conditions" and "Control"; the 71,2% he staff considers that their performance within the entity is of a prominent level because it manages to comply with the requested reports and prioritizes the provision of good service to the users, being the dimensions "Satisfaction to the user" and The most outstanding are "personal growth."

It is concluded that there is an moderated positive relationship between planning and work performance, since a value of  $Rho = 0,448$  and a value of  $p = 0$  was obtained, This implies that an improvement in the implementation of the planning process could lead to an improvement in the performance of the entity's personnel.

Key words: Planning, labor performance.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo general el determinar la relación entre la planificación y el desempeño laboral en la UGEL Ilo, año 2017; puesto que los equipos técnicos en el sector público, tratan de mejorar sus niveles de productividad y eficiencia a través de la elaboración de sus planes de gestión, pero en su implementación está la dificultad, ya sea por la falta de recursos humanos, presupuestales o tecnológicos, lo cual genera que no se puedan atender adecuadamente las necesidades de los usuarios.

De forma específica, en el sector educación, existen los órganos intermedios, que son los responsables de velar que en cada una de las regiones del país, se cumpla con la normatividad dispuesta por el Ministerio, ellos elaboran sus documentos de gestión que les permite monitorear sus avances en la búsqueda de mejorar la calidad educativa, en coordinación con los directores, docentes y padres de familia.

En la UGEL – Ilo se cuenta con un plan institucional, el cual no fue elaborado de forma participativa y no es monitoreado con frecuencia para medir el avance de la gestión, dicha problemática es la que se pretende analizar, pues ello está afectando el desempeño laboral del personal de la entidad.

En lo que respecta al desarrollo de los capítulos, se tiene que en el capítulo I se desarrolló el problema de la investigación, además de los objetivos centrales y específicos, identificando la justificación del tema y las hipótesis de investigación a contrastar.

En el capítulo II, se detallaron los antecedentes internacionales, nacionales y locales, se efectuó el desarrollo de las bases teóricas de las variables analizadas, incluyendo definiciones, teorías, dimensiones, otros, finalmente se precisaron los términos básicos utilizados.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico de la investigación, centrandó la atención en el tipo y diseño de la investigación, las dimensiones de las variables, la población y la muestra investigada, fuentes de información y el procesamiento y técnicas de recolección de datos.

En el capítulo IV, se desarrolló el análisis de los resultados, por cada dimensión, se efectuó el contraste de las hipótesis y la discusión de los resultados encontrados; y finalmente en el capítulo V se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones alcanzadas.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Las entidades públicas cuentan con grupos de técnicos y profesionales, a los cuales se les asigna muchas tareas y responsabilidades, los cuales deben buscar la forma de coordinar, para que de forma organizada busquen implementar algunas estrategias para conseguir sus metas, y con ello atender las necesidades de los usuarios. En este marco, la gestión pública es una gestión peculiar y diferente a la que se tiene cuando uno busca hacer negocios. Por lo tanto, los equipos de trabajo en las entidades estatales, se organizan con el fin de maximizar la eficiencia de los procesos que son requeridos por la ciudadanía.

Se tiene que en las instituciones públicas, existe una escasa atención a los sistemas de formación continua, dificultando la adecuación necesaria a las transformaciones de la sociedad y a los avances tecnológicos; es decir, una particular combinación de inercia e innovación de las administraciones públicas. El modelo taylorista dentro de las administraciones burocráticas generó una forma organizativa piramidal, vertical y autoritaria; lo cual genera, que en la actualidad, le servicio público se caracterice por ser lento, y tener muchos pasos en el procesos de atender las necesidades de la población.

Los equipos técnicos en la gestión pública, tratan de lograr un mejoramiento de la productividad, la eficiencia y la calidad del desempeño público; si bien en forma parcial, se van manifestando algunos cambios en la administración pública; resulta necesario buscar, la eficiencia de la administración pública y para ello es imprescindible la inclusión de las innovaciones y del cambio, como un rasgo significativo de su propia estructura.

En el sector educación, existen los órganos intermedios, que son los responsables de velar que en cada una de las regiones del país, se cumpla con la normatividad dispuesta por el Ministerio, con lo cual se logra un acercamiento y coordinación con los directores, docentes, padres de familia y estudiantes de los diversos colegios. Una de dichas entidades es la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Ilo, que es una organización emblemática en la provincia, que se encarga por velar por la mejora de la calidad educativa que se brinda en los colegios.

Revisando lo expuesto en su Plan Operativo 2017, se han encontrado algunas debilidades, tales como: Que los objetivos de cada trabajador tienden a estar por encima de los objetivos del equipo de trabajo, existen algunos conflictos entre compañeros de trabajo, una forma de trabajo un poco conformista, no lograr las metas trazadas de forma eficiente, falta de una adecuada planificación participativa de mediano plazo y su consecuente evaluación de avances, bajo nivel de desempeño del personal en base a competencias, otros; lo cual, afecta al servicio de calidad que se proporciona a la comunidad educativa de la provincia de Ilo.

En base a ello, el problema que se aborda en la presente investigación es la falta de una planificación participativa que permita que todo el personal de la UGEL Ilo tenga claridad sobre los objetivos y metas a lograr como área de trabajo y cómo organización, lo cual al parecer está afectando al desempeño laboral; siendo las causas de ello: Los funcionarios responsables de formular e implementar el plan estratégico institucional lo han desarrollado principalmente efectuando un trabajo de gabinete sin desarrollar talleres con las diferentes actores del fenómeno educativo, no se han desarrollado reuniones de trabajo con los responsables de las áreas y el personal a cargo donde se haya sensibilizado los objetivos, metas, acciones estratégicas e indicadores del plan, no existe una retroalimentación frecuente sobre los avances en el cumplimiento del plan que permita mejorar el desempeño de las áreas involucradas.

Por tanto, la problemática identificada, guarda relación con la falta de una planificación adecuada, la cual se monitoree en base a indicadores de resultado, que permita alcanzar los objetivos y metas trazadas por la gestión, con lo cual se podría mejorar el desempeño laboral, que es tema del presente trabajo de investigación.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la planificación y el desempeño laboral en la UGEL Ilo, año 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre la planificación y el crecimiento personal en la UGEL Ilo, año 2017?
- b) ¿Cuál es la relación entre la planificación y los logros laborales en la UGEL Ilo, año 2017?
- c) ¿Cuál es la relación entre la planificación y la labor de equipo en la UGEL Ilo, año 2017?
- d) ¿Cuál es la relación entre la planificación y la satisfacción al usuario en la UGEL Ilo, año 2017?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la planificación y el desempeño laboral en la UGEL Ilo, año 2017.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación entre la planificación y el crecimiento personal en la UGEL Ilo, año 2017.
- b) Determinar la relación entre la planificación y los logros laborales en la UGEL Ilo, año 2017.
- c) Determinar la relación entre la planificación y la labor de equipo en la UGEL Ilo, año 2017.
- d) Determinar la relación entre la planificación y la satisfacción al usuario en la UGEL Ilo, año 2017.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1. Justificación**

Carlés (2004) resalta que las organizaciones de cualquier característica, que desean ser exitosas, deben establecer un sistema de planificación que permita impulsar una cultura de calidad que logre orientar la gestión de los recursos y medios que usa. Martín (2001) destaca que la planificación es un sistema que tiene el principal propósito de marcar el camino que debe seguir la entidad en un periodo de mediano y largo plazo, que permita hacer frente a los cambios y a la competencia.

El lograr obtener una educación que brinde calidad en los diversos niveles es prioritario impulsar, puesto que el contar con personas que se encuentren con mejores competencias y habilidades para enfrentar la vida, es lo que hace que los países puedan contar con un recurso humano más preparada para que produzca. De ahí la importancia de impulsar que las entidades pública cuenten con herramientas de gestión, es decir que logren planificar cuáles serán los objetivos estratégicos a lograr, y principalmente cuáles serán las acciones estratégicas a desarrollar para buscar impulsar que la educación en el país pueda mejorar, y logre mejores calificaciones al momento de ser evaluada.

Por eso se justifica el desarrollo de esta investigación, dado que se busca analizar el nivel de planificación que caracteriza a la UGEL Ilo con la finalidad de plantear alguna alternativa de mejora, que permita mejorar la participación del personal en los procesos de identificación de los objetivos a lograr, la identificación de las estrategias y de las líneas de acción, y principalmente el precisar los indicadores de resultado e impacto y sus responsables; ello redundará en una mejora del desempeño laboral del personal.

#### **1.4.2. Importancia**

En este proceso de la modernización paulatina del Estado, el servidor del estado debe estar preparado para hacer frente a los cambios que requiere el ciudadano, en lo que respecta a que se proporcione un servicio más eficiente, y de la mirada interdisciplinaria para encarar las soluciones a la problemática que existen en las localidades; y de forma específica en los aspectos educativos de la provincia de Ilo. Por tanto, el trabajo efectuado resulta importante puesto que el tener claridad sobre los objetivos, metas e indicadores que debe alcanzar la entidad es prioritario que el personal lo tenga internalizado:

- Relevancia técnico - científico; porque se analizó de forma exhaustiva las características del proceso de planificación de la UGEL – Ilo, para lo cual

se consideró las opiniones de sus actores en la formulación e implementación.

- Relevancia académica; puesto que los resultados, conclusiones y sugerencias servirán de pauta para otras investigaciones afines.
- Relevancia social; dado que lo investigado permitirá valorar en los funcionarios de la UGEL – Ilo la importancia de planificar para alcanzar los objetivos del área e institucionales.

### **1.4.3. Alcance**

El presente trabajo de investigación involucró al personal de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL de Ilo. El objeto de la investigación fue la gestión institucional y el campo de investigación fue el proceso de planificación.

## **1.5. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Delimitación espacial**

Abarcó a la Unidad de Gestión Educativa Local de Ilo, región Moquegua, Perú.

### **1.5.2. Delimitación temporal**

La investigación efectuada abarcó el periodo 2017.

### **1.5.3. Delimitación conceptual**

En lo que respecta a las bases teóricas, se desarrollaron tanto para la variable planificación y la variable desempeño laboral.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES RELACIONADOS CON LA INVESTIGACIÓN**

Se detallan a continuación algunos antecedentes internacionales, nacionales y locales:

##### **2.1.1. A nivel internacional**

- a) Barreiros (2012) investigó la “Planificación estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la empresa Kawa Motors”; tesis para optar al título profesional de Ingeniero en Administración de Empresas de la Universidad Central del Ecuador; de tipo básico y de nivel descriptivo, de diseño no experimental, se concluyó que: Es prioritario la implementación del plan estratégico que permita implementar estrategias para atender de mejor forma a los clientes, un mejor servicio permitirá que los clientes estén más satisfechos y con ello se genere la fidelidad, algunos trabajadores desarrollan actividades distintas a sus cargos recargando sus funciones, no se tiene claridad en el conocer la visión y misión de la entidad, la empresa está posicionada puesto que los clientes la ubican de forma notoria.
  
- b) Parra (2011) investigó el “Liderazgo transformacional del director y desempeño laboral de los docentes”; cuyo objetivo principal fue identificar las características del liderazgo del director y ello como logra influir en el nivel de desempeño de profesores de instituciones educativas en la localidad de Tulio Febres Cordero (Venezuela); de tipo básico y nivel descriptivo, de diseño no experimental y de corte transaccional, la muestra fue de 14 directores y 67 docentes; se concluye que los docentes precisan

que los directivos guían poco sus actividades a realizar, poco reconocimiento a la labor destacada, ni se impulsa las capacitaciones, respecto al estilo de liderazgo se tiene que logran predominar los rasgos autoritarios, además de buscar evadir las responsabilidades asumidas.

- c) Araujo y Leal (2007) investigaron la “Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas”; tesis de la Universidad Rafael Bellosó Chacín (Venezuela), cuyo objetivo fue analizar si existe relación entre el desempeño del personal y su nivel de inteligencia emocional del nivel directivo en instituciones públicas superiores de Trujillo; el tipo fue básico de nivel correlacional, de diseño no experimental; se concluye que: Los directivos destacan sus habilidades, tiene mucha confianza en ellos mismos y logran manejar sus emociones, el nivel medio le cuesta adaptarse a los cambios y su motivación es baja, las competencias analizadas para el desempeño laboral se consideran de nivel alto, y existe relación positiva y alta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

### **2.1.2. A nivel nacional**

- a) Huamaní (2015) investigó “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transportes del Metro de Lima, la Línea 1 en el 2013”; tesis para optar al título de Administrador de Empresas de la U. N. Tecnológica de Lima Sur; de tipo exploratorio, la muestra fue de 60 personas; se logró concluir que el clima es de nivel medio y el desempeño es de nivel medio satisfactorio, y que efectivamente el clima organización logra influir en el desempeño laboral.
- b) Torres y Zegarra (2014) investigaron “Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno –

2014 – Perú”; cuyo objetivo principal fue analizar la relación entre clima de la entidad y desempeño del personal; el tipo fue básico o puro y de nivel correlacional, de diseño no experimental, el enfoque fue el cuantitativo, la muestra fue de 133 docentes; se concluye que existe relación positiva y alta entre clima organizacional y desempeño laboral.

- c) Huamaní (2008) investigó “Influencia de los factores de motivación en el desempeño laboral”; de tipo básico y de nivel explicativo, de diseño no experimental; las conclusiones fueron: La motivación está en función de precisar objetivos claros y de la entrega de recompensas, respecto al desempeño laboral existen factores ambientales que afectan el accionar del trabajador.

### **2.1.3. A nivel local**

- a) Vizcarra (2015) investigó “La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la Región de Salud PNP Tacna, en el año 2013”; cuyo objetivo fue determinar la influencia de la resistencia al cambio sobre el desempeño laboral; de tipo básico y de nivel correlacional, de diseño no experimental, la muestra fue de 51 trabajadores asistenciales y administrativos; se concluye que la resistencia a cambiar logra influir en el desempeño del personal, y que la resistencia es de nivel bajo ante escenarios de cambio, el nivel de desempeño laboral es aceptable.
- b) Ortega (2014) investigó “La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de “Alto de la Alianza” - Tacna, en el año 2013”; cuyo objetivo fue analizar si existe influencia de la resistencia del personal a cambiar en su desempeño dentro de la entidad; de tipo básico y de nivel correlacional, de diseño no experimental, la muestra fue de 64 personas; se concluye que no existe influencia significativa, existe

un nivel alto de resistencia frente a situaciones de cambio, el nivel de desempeño laboral es adecuado.

- c) Velarde (2012) investigó “Propuesta de un sistema de evaluación del desempeño para un conjunto de empresas competitivas de Tacna”; cuyo objetivo fue proponer un sistema de evaluación del desempeño para la Escuela de Negocios Neumann de Tacna; de tipo básico y de nivel descriptivo, de diseño no experimental; la autocalificación del desempeño fue adecuado, siendo el indicador más destacado “Equidad”, se espera que con el uso de la propuesta se cuente con personal más comprometido, y más satisfecho.

## **2.2. BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS**

### **2.2.1. Definición de planificación**

Stoner y otros (1996) define la planificación como "El proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas"; Goodstein (1998) establece que el planificar "Es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción"; y Cortés (1998) señala que se trata del "Del proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. El plan establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado".

De las definiciones precisadas existen algunos aspectos en común como el lograr establecer los objetivos y las metas, la precisión de las estrategias para lograrlos y la definición de indicadores para saber cómo avanzamos.

### **2.2.2. Importancia de la planificación**

El planificar implica principalmente que se debe tener un diagnóstico claro de la situación de la organización referente a sus recursos y su mercado objetivo, que permita definir la visión, objetivos estratégicos y específicos, y las acciones estratégicas a implementar; por tanto, es los planes se detallan los objetivos institucionales y se definen las estrategias para lograrlos; siendo importantes para que:

- La entidad debe conseguir los recursos para definir el lograr los objetivos.
- Los integrantes de la entidad desempeñen actividades y decidan de forma congruente con los objetivos y procedimientos priorizados.
- Se pueda ejercer un control y monitoreo que permita el logro de los objetivos y metas organizacionales; ello permite identificar las fortalezas de la entidad, permite enfrentar los diversos problemas en el entorno, otros.

Se debe estar claro que el planificar y seguir cada uno de los pasos identificados en los procedimientos no implica que de forma segura pasará ello, puesto que existen factores que afectan a la planificación, tales como: los eventos inesperados de la naturaleza, la resistencia al cambio del personal frente a escenarios nuevos, la aparición de nuevos competidores con mayores recursos, los elevados gastos que implica, otros.

Cortés (1998) señala que existen dos propósitos básicos de la planificación: El propósito protector que implica que se deben implementar estrategias para minimizar el riesgo en la toma de decisiones, para lo cual se debe tener información del escenario dentro del cual la entidad se desenvuelve, además de tener control sobre los avances en el logro de metas; y el propósito afirmativo que implica que se debe elevar el nivel de éxito organizacional que permita buscar ser más competitivos.

El efectuar e implementar la planificación implica que se debe adecuar la estructura de la entidad para que se puedan implementar las acciones estratégicas, que se cuente con una dirección que imponga su liderazgo para guiar al personal en el desarrollo de las tareas encomendadas, y finalmente el controlar cada una de las etapas que se avancen.

### 2.2.3. Etapas del proceso de planificación

Coquera (2008) desarrolla las siguientes etapas del proceso de planificación, los cuales serán utilizados como las dimensiones a considerar para medir la variable de estudio “Planificación”, se tiene:

- a) **Evaluar las condiciones actuales:** Ello implica analizar y evaluar los recursos organizacionales, las tendencias del entorno empresarial, los indicadores económicos y la cadena de valor de la entidad; ello implica que se debe tener claridad respecto a un análisis interno que abarca el identificar las fortalezas y debilidades de la entidad, y también el desarrollo de un análisis externo que permita identificar las oportunidades y amenazas existentes en el entorno que afectan de forma directa e indirecta a la entidad.
- b) **Determinar objetivos y metas:** Donde los objetivos son fines medibles y específicos, los cuales se detallan para el corto plazo y para lograrlos previamente se deben definir las metas a alcanzar; el planteamiento de los objetivos se sustentan en la definición de la visión que tiene la entidad de adonde desea llegar en el mediano y largo plazo, por ello deben caracterizarse por ser desafiantes y bien enfocados; las metas se caracterizan por dar un sentido de propósito al personal, puesto que son específicas y guían las acciones de corto plazo a priorizar para alcanzarlos de manera eficiente.
- c) **Establecer una estrategia:** Implica precisar el conjunto de pasos a seguir y los recursos a utilizar para alcanzar los objetivos y metas propuestos,

para ello se requiere el total conocimiento y compromiso de los integrantes de la entidad.

- d) Asignar recursos:** Considera que la implementación de los planes requiere de contar con recursos humanos, financieros, tecnológicos y físicos; para la cual los responsables de la entidad ya definirán si se daría con recursos propios, nuevos accionistas o la intermediación financiera.
- e) Ejecución:** Implica el tomar acción, pues ya se tiene claridad de cómo se harán las cosas para lograr los objetivos establecidos, y ahora se debe ejecutar lo planificado con el equipo de trabajo, para lo cual se establecen plazos y responsables.
- f) Control:** Implica el monitoreo frecuente de los avances que se tiene en las metas, lo cual debería ir de la mano con lo propuesto, de forma contraria deben adoptarse las medidas correctivas pertinentes para retomar el rumbo adecuado por donde debe dirigirse la entidad.

#### **2.2.4. Características de los objetivos operativos**

Chiavenato (2000) resalta que los objetivos deben tener ciertas características para monitorear su logro:

- Claridad: Implica que todo el personal de la entidad de tener conocimiento de los objetivos y metas a lograr, y principalmente el cómo alcanzarlas.
- Flexibilidad: Implica que como las metas deben saber adaptarse a los cambios que existen en el entorno, puesto que la competencia hace que se adopten decisiones rápidas de respuesta para sobrevivir en la industria.
- Medible: Implica que se definió un horizonte de tiempo dentro del cual se deben lograr las metas trazadas.
- Realista: Implica que los objetivos y metas puedan alcanzarse dentro del tiempo límite propuesto.
- Coherente: Los objetivos y metas planteados deben complementarse para poder alcanzar la visión institucional.

- Motivador: Los objetivos deben ser desafiantes que permita que el personal pueda lucir su aplicación de su formación profesional y experiencial laboral.

### **2.2.5. Alineamiento estratégico de la UGEL – Ilo**

En base a la revisión del portal web de la UGEL – Ilo, se detallan a continuación, algunos aspectos relevantes de su alineamiento estratégico:

- a) Visión: Se proporciona una educación básica a todas las personas en edad escolar de Ilo, que les permiten lograr aprendizajes significativos afines a sus intereses, lo cual permite que sean más competentes para hacer frente a los retos de la vida.
- b) Misión: Brindar un soporte técnico institucional, pedagógico y administrativo a las diversas instituciones y programas educativos de Ilo; que permita garantizar el proporcionar una formación integral del educando, con valores, con un enfoque humanístico, científico, y tecnológico, con la participación de actores sociales, con equidad, que promueva el desarrollo del ser humano y fortalezca la democracia mediante una cultura de paz.

### **2.2.6. Principales funciones de la UGEL – Ilo**

En base a la revisión Plan Operativo 2017 de la entidad:

- a) Orientar y supervisar la aplicación de la política y normatividad educativa e implementar el proceso de mejoramiento continuo de la calidad, equidad y democratización del servicio educativo.

- b) Concertar con las entidades públicas y privadas en su ámbito, para ejecutar programas de acción conjunta a favor de la educación, la ciencia y tecnología, la cultura, la recreación y del deporte en su ámbito.
- c) Conducir e incrementar la productividad y eficiencia de los procesos de gestión pedagógica, institucional y administrativo de los centros y programas educativos a su cargo.
- d) Apoyar el proceso de descentralización de la gestión efectiva de los centros y programas educativos.
- e) Suscribir convenios de cooperación y/o contratos con entidades públicas o privadas, nacionales o Internacionales, encaminadas a mejorar la calidad de la educación.
- f) Conducir la formulación, ejecución y evaluación del proyecto educativo de la unidad de gestión educativo y los planes operativos anuales, en coordinación con el consejo participativo de educación; asimismo aprobar el proyecto educativo y los planes operativos anuales.
- g) Evaluar permanentemente la gestión educativa de su ámbito, adoptando oportunamente las acciones preventivas y correctivas pertinentes; y presentar los informes de su gestión a las instancias correspondientes.
- h) Organizar, ejecutar y evaluar acciones de capacitación continua del personal de los centros y programas educativos así como del personal de la Sede Institucional.
- i) Conducir la formulación, ejecución y evaluación del presupuesto y sus modificaciones en coordinación con los centros y programas educativos de su ámbito territorial.
- j) Implementar un mecanismo de participación y vigilancia ciudadana para garantizar una gestión transparente y equilibrada.
- k) Aplicar estrategias efectivas y pertinentes para disminuir de forma drástica el analfabetismo y apoyar los programas de organizaciones multisectorial de alfabetización.
- l) Delegar funciones y atribuciones que faciliten y flexibilicen la descentralización de la gestión educativa.

### 2.2.7. Definición de desempeño

Davenport (2006) logra definir el desempeño del personal como “El nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”.

De forma similar Chiavenato (2000) define que el desempeño de las personas dentro de las organizaciones como “La eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”; que implica que se trata del desenvolvimiento del trabajador dentro de la entidad, referido al cumplimiento de las tareas encargadas dentro de los plazos definidos.

Stoner y otros (1996) definen el desempeño como “La manera cómo los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

### 2.2.8. Dimensiones del desempeño laboral

En base a la revisión de Chiavenato (2000), para el presente trabajo de investigación se han considerado las siguientes dimensiones para el análisis de la variable de estudio “Desempeño laboral”:

- a) **Crecimiento personal:** Implica si el personal considera que sigue fortaleciendo sus capacidades con la finalidad de dar un mejor servicio en su entidad.
- b) **Labor de equipo:** Abarca la percepción del trabajador si considera que efectivamente existen dentro de la entidad equipos de trabajos tendientes a alcanzar las metas trazadas en el plan institucional.

- c) **Logros laborales:** Implica la percepción del personal si logra cumplir con las tareas encomendadas de forma eficiente, si logra priorizar el brindar un servicio de calidad tendiente a satisfacer a los usuarios.
- d) **Satisfacción al usuario:** Implica la percepción que tiene el trabajador sobre la atención que está brindando, que está generando un nivel de satisfacción adecuada al usuario del servicio proporcionado por la entidad.

### 2.2.9. Definición de evaluación del desempeño

Para las organizaciones el evaluar con frecuencia a su personal es muy importante, puesto que el medir el nivel de avance de la gestión implica que las personas que la componen deben cumplir con las tareas encargadas, y si no se logra cumplir identificar las causas de ello, de forma paralela es importante que la entidad implemente estrategias de capacitación que permita fortalecer las capacidades del personal y se pueda asegurar un desempeño adecuado.

Byars y Rue (1996) señala que la evaluación del desempeño considera que se trata de “Un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio a elaborar planes de mejora”.

Chiavenato (2000) establece que se trata de “Un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo”.

Lo cual implica que la entidad debe definir cuáles serán los criterios de evaluación, que permita al trabajador tener claridad y objetividad para cuando se den los resultados y pueda entender que debe mejorar, en base a ello la entidad debe impulsar la retroalimentación necesaria a cada uno de ellos, para que puedan superar las observaciones, y que si se trata de un tema de recarga laboral, competencias y destrezas para el cargo, algún tema de salud, u otros que permitan

establecer una estrategia de acompañamiento a la mejora del rendimiento de cada trabajador.

Goncalves (2000) define el evaluar el desempeño como “Un procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicios acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo habitual, que pretende sustituir a los juicios ocasionales y formulados de acuerdo con los más variados criterios”.

#### **2.2.10. Importancia de la evaluación del desempeño**

Goncalves (2000) señala que el desempeño del personal es necesario medir para determinar el nivel de utilidad de los servicios de la persona respecto a los intereses de la entidad, resalta que los resultados de evaluar al personal pueden usarse para plantear e implementar programas de fortalecimiento de capacidades otros programas; destaca por tanto las siguientes bondades del poder evaluar:

- Permite mejorar la comunicación interna.
- Proporciona información clara sobre la atmósfera de trabajo.
- Permite un mejor ajuste entre el puesto de trabajo y la persona.
- Permite implementar medidas correctivas al personal de forma más justa.
- Permite que se compruebe la eficacia de cómo se selecciona al personal.
- Permite implementar criterios para aplicar incentivos a los trabajadores destacados.
- Identifica las necesidades de formación del personal.
- Que se logre ver algunas opciones de lograr promover a algún trabajador para nuevos retos laborales.
- Permite implementar la retroalimentación a cada uno de los trabajadores de la entidad.

En resumen las bondades para la entidad serían: El lograr involucrar a las personas con los resultados, el lograr informar a cada trabajador de cómo están cumpliendo las tareas encargadas, el lograr reforzar los comportamientos o desempeños destacados, el identificar las razones de los factores de un rendimiento bajo, existe una mayor interacción y comunicación entre los compañeros de trabajo, se pactan algunos compromisos de mejora del personal.

Y para el personal de la entidad también existen algunos beneficios, tales como: Tener claridad sobre los criterios a evaluar que permita valorar las acciones a desarrollar para cumplir con su actividad laboral, tener definido los aspectos fuertes y débiles de su desempeño dentro de la entidad, recibir apoyo de la entidad para fortalecer sus capacidades cuando se implemente el plan de capacitación del personal, se mejora la interacción con el superior inmediato, y ante una labor destacada se sabrá reconocer el esfuerzo.

### **2.3. DEFINICIONES OPERACIONALES**

A continuación se detallan los principales términos que se utilizan en la presente investigación:

- a) Planeación estratégica:** Conjunto de etapas que elabora la entidad para contar con un plan donde se plasme los objetivos, metas, acciones estratégicas, indicadores de avance, otros que permita a cada uno de los integrantes de la entidad el saber qué acciones debe desarrollar cada área de trabajo para poder cumplir con lo encargado.
- b) Estrategia:** Es la forma de cómo pretendemos alcanzar las metas y objetivos propuestos, para lo cual se deben identificar los responsables y los recursos necesarios para su implementación.

- c) **Administración estratégica:** Implica el planificar, organizar, dirigir y saber controlar los avances plasmados en los documentos de gestión, con la finalidad de retroalimentarse y mejorar.
- d) **Clima organizacional:** Hace referencia a la atmósfera de trabajo, la cual permite una adecuada interacción entre los compañeros para desempeñarse adecuadamente.
- e) **Cultura organizacional:** Son los valores y principios que caracterizan a una entidad, y que son asumidos como propios por sus miembros.
- f) **Dirección:** Es la capacidad de influir y motivar a los demás para que se puedan cumplir con el logro de los objetivos trazados.
- g) **Eficiencia:** Implica hacer uso de la menor cantidad de recursos para buscar alcanzar las metas trazadas.
- h) **Eficacia:** Implica alcanzar las metas propuestas sin considerar principalmente los recursos.
- i) **Evaluación de desempeño:** Implica identificar si el trabajador logra cumplir satisfactoriamente con las labores encargadas durante un tiempo establecido.
- j) **Trabajo en equipo:** Es un grupo de personas que se juntan bajo un objetivo común, por tanto internamente se ordenan y se asignan tareas que permitan medir los avances conducentes a lograr el objetivo motivo de su conformación.
- k) **Misión:** Hace referencia a quienes somos; es la razón de ser y trabajar de la entidad, basada en los propósitos trazados a un momento determinado.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1 Hipótesis general**

Existe relación positiva entre la planificación y el desempeño laboral en la UGEL Ilo, año 2017.

##### **3.1.2 Hipótesis específicas**

- a) Existe relación positiva entre la planificación y el crecimiento personal en la UGEL Ilo, año 2017.
- b) Existe relación positiva entre la planificación y los logros laborales en la UGEL Ilo, año 2017.
- c) Existe relación positiva entre la planificación y la labor de equipo en la UGEL Ilo, año 2017.
- d) Existe relación positiva entre la planificación y la satisfacción al usuario en la UGEL Ilo, año 2017.

#### **3.2. VARIABLES E INDICADORES**

En la siguiente tabla se detallan las dimensiones e indicadores a utilizar para medir el comportamiento de las variables de estudio, se tiene.

Tabla 1

*Variables e indicadores*

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR
Independiente:	Implica el priorizar los objetivos y metas a alcanzar, considerando los recursos y asignando responsables.	- Condiciones actuales.	- Análisis interno, análisis externo.
Planificación		- Objetivos y metas. - Estrategia. - Recursos. - Ejecución. - Control.	- Tareas, indicadores. - Acciones, responsables. - Financieros, humanos. - Implementa plan, uso de recursos. - Seguimiento, retroalimentación.
Dependiente:	Desarrollar las tareas encargadas.	- Crecimiento personal.	- Superación, mejora profesional.
Desempeño		- Logros laborales.	- Alcanza metas, cumple tareas.
laboral		- Labor de equipo. - Satisfacción al usuario.	- Metas comunes, coordinación frecuente. - Atiende requerimientos, calidad de servicio.

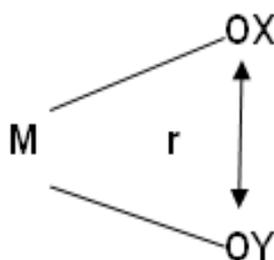
Fuente: Elaboración Propia

**3.3. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN****3.3.1. Tipo de investigación**

El tipo básico o puro, puesto que se buscó aportar al conocimiento; y de nivel correlacional, dado se efectuó un análisis del comportamiento de las variables para luego relacionarlas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### 3.3.2. Diseño de investigación

El diseño es no experimental, puesto que ninguna variable fue alterada de forma deliberada; y de corte transversal, puesto que se recabó la información en un momento del tiempo (Hernández y otros, 2014); en base al siguiente esquema:



- M = Muestra de estudio.
- OX = Datos de la variable “Planificación”.
- OY = Datos de la variable “Desempeño laboral”.
- r = Correlación entre las variables.

## 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.4.1. Población

La población de estudio es el personal que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL de Ilo es de 90 personas (06 funcionarios que es el 6,7% y 84 trabajadores administrativos que es el 93,3%).

### 3.4.2. Muestra

Para la determinación de la muestra, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

- Nivel de la confiabilidad al 95% (valor de  $z = 1,96$ ).
- Margen de error muestral  $\pm 5\%$  ( $e$ ).
- Probabilidad de ocurrencia del fenómeno es de 50% ( $P$ ).
- Tamaño de la población de estudio es 90 ( $N$ ).

$$n = \frac{90 * 1,96^2 * 0,50 * (1 - 0,50)}{(90 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,50 * (1 - 0,50)}$$

$$n = 73$$

Por tanto, el tamaño de la muestra es de 73 personas a encuestar; los cuales fueron seleccionados de forma aleatoria.

### **3.5. INSTRUMENTOS Y FUENTES DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica para recabar los datos fue la encuesta, sobre el instrumento usado fue el cuestionario; estos últimos fueron elaborados por el investigador, siendo validados por el Juicio de Expertos (se anexa); por tanto se aplicaron dos instrumentos:

- Un cuestionario para determinar el nivel de planeamiento que caracteriza a la entidad.
- Un cuestionario para determinar el nivel de desempeño laboral en la entidad.

Se aplicó la Escala de Likert de cinco opciones de respuesta, los cuales son: 1 = nunca o muy en desacuerdo, 2 = casi nunca o en desacuerdo, 3 = a veces o indiferente, 4 = casi siempre o de acuerdo y hasta 5 = siempre o muy de acuerdo, para analizar las respuestas encontradas; siendo la relación de cada ítem con su respectiva dimensión, lo que se describe en las siguientes tablas:

Tabla 2

*Dimensión – ítems: Planificación*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
PLANIFICACIÓN	Condiciones actuales	1, 2, 3	Likert (05 opciones de respuesta)
	Objetivos y metas	4, 5, 6	
	Estrategia	7, 8, 9	
	Recursos	10, 11, 12	
	Ejecución	13, 14, 15	
	Control	16, 17, 18	

Fuente: Cuestionario “Planificación”

Tabla 3

*Dimensión - ítems: Desempeño laboral*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
DESEMPEÑO LABORAL	Crecimiento personal	1, 2, 3, 4	Likert (05 opciones de respuesta)
	Logros laborales	5, 6, 7	
	Labor de equipo	8, 9, 10	
	Satisfacción al usuario	11, 12, 13, 14	

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

En lo que respecta la confiabilidad de los instrumentos utilizados, se aplicó una Prueba Piloto a 10 trabajadores de la entidad, obteniendo valores del Alpha de Cronbach de 0,925 (variable “Planificación”) y 0,821 (variable “Desempeño laboral”), como se muestra en las siguientes tablas:

Tabla 4

*Alpha de Cronbach: Planificación*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,960	18

Fuente: Reporte del SPSS 24,0

Tabla 5

*Alpha de Cronbach: Desempeño Laboral*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,954	14

Fuente: Reporte del SPSS 24,0

Puesto que ambos valores obtenidos son mayores a 0,90, ello implica que dichos instrumentos son muy adecuados para usarse (George y Mallery, 2003).

### 3.6. PROCESAMIENTO Y TÉCNICA DE ANÁLISIS DE DATOS

Para procesar los datos se usó el software estadístico SPSS versión 24,0 en español; siendo las técnicas estadísticas: Tablas de frecuencias, gráficos de barras y coeficiente de correlación Rho de Spearman para el contraste de las hipótesis, dado que se tratan de variables cualitativas, se usó este estadístico no paramétrico, cuyo valor considera los siguientes rangos (Hernández y otros, 2014):

-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Figura 1:* Interpretación del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

La elaboración de las tablas de frecuencia por dimensiones, implicó sumar las respuestas de las preguntas que conforman cada dimensión y distribuirlos en niveles de igual amplitud (deficiente, aceptable, destacado); sobre la columna “Frecuencia” es el conteo de las respuestas del personal que corresponde a cada nivel, sobre la columna “Porcentaje” es la división de la frecuencia sobre el tamaño de la muestra, y sobre la columna “Porcentaje acumulado” es la sumatoria acumulada de los porcentajes de respuestas.

#### 4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

##### 4.1.1. Resultados de la variable “Planificación”

Tabla 6

*Resultados de la Dimensión “Condiciones actuales”*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	18	24,7%	24,7%
Aceptable	32	43,8%	68,5%
Destacado	23	31,5%	100%
Total	73	100%	

Fuente: Cuestionario “Planificación”

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión denominada “Condiciones actuales”, de donde el 43,8% del personal que labora en la UGEL Ilo considera que es de nivel aceptable solamente el análisis interno y externo que se efectuó para elaborar el plan institucional

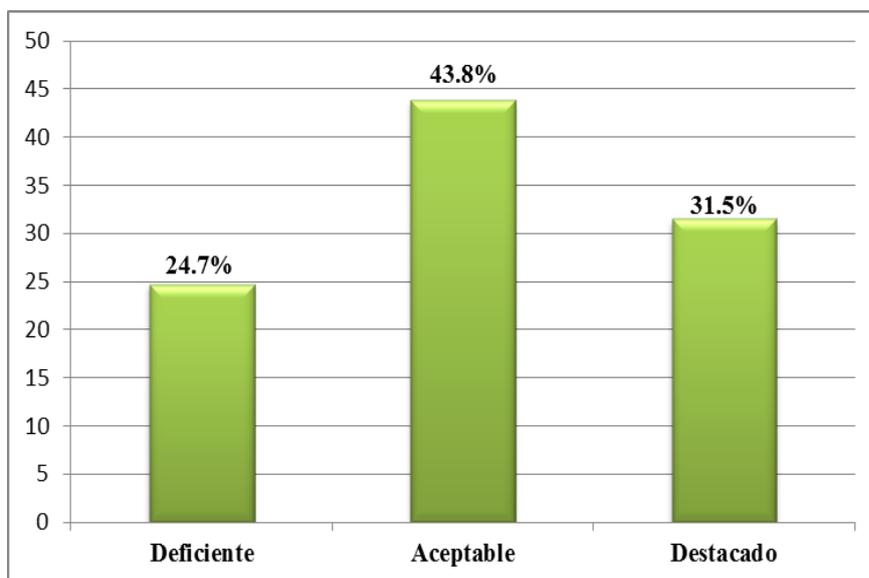
Al efectuar el análisis por cada una de las preguntas, se tiene que los aspectos focalizados a mejorar fueron que se debió efectuar un análisis de los grupos de interés que afectan a la entidad y que la identificación de las oportunidades y amenazas que afectan a la entidad debió ser más participativa.

Tabla 7

*Resultados de la Dimensión “Condiciones actuales” (por pregunta)*

		Recuento	% de N columnas
Se efectuó un análisis de los grupos de interés que afectan a la entidad.	Nunca	9	12,3%
	Casi nunca	9	12,3%
	A veces	26	35,6%
	Casi siempre	26	35,6%
	Siempre	3	4,1%
Se identificaron las fortalezas y debilidades que afectan a la entidad.	Nunca	9	12,3%
	Casi nunca	9	12,3%
	A veces	20	27,4%
	Casi siempre	35	47,9%
	Siempre	0	0,0%
Se identificaron las oportunidades y amenazas que afectan a la entidad.	Nunca	12	16,4%
	Casi nunca	6	8,2%
	A veces	21	28,8%
	Casi siempre	32	43,8%
	Siempre	2	2,7%

Fuente: Cuestionario “Planificación”



*Figura 2:* Resultados de la Dimensión "Condiciones Actuales"

Fuente: Cuestionario "Planificación"

Tabla 8

*Resultados de la Dimensión "Objetivos y metas"*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	12	16,4%	16,4%
Aceptable	20	27,4%	43,8%
Destacado	41	56,2%	100%
Total	73	100%	

Fuente: Cuestionario "Planificación"

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión denominada "Objetivos y metas", de donde el 56,2% del personal que labora en la UGEL Ilo considera que es de nivel destacado la identificación de los objetivos estratégicos y operativos identificados en el plan institucional.

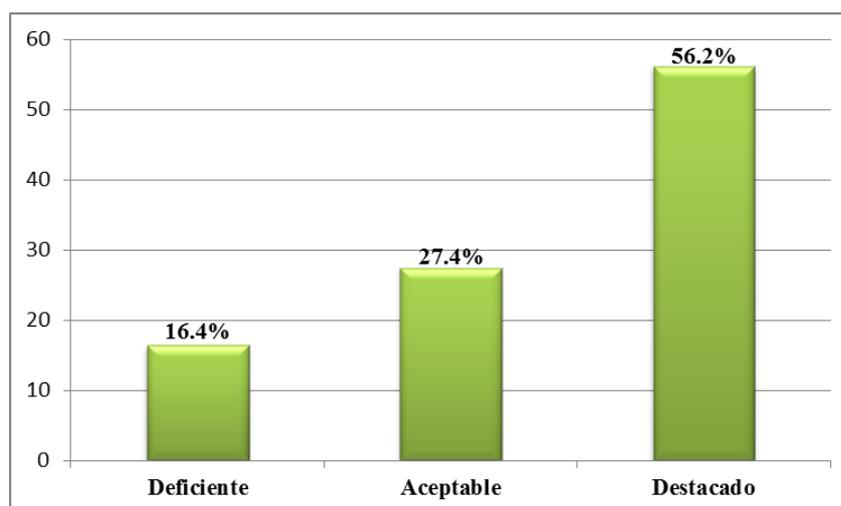
Al efectuar el análisis por cada una de las preguntas, se tiene que los aspectos más destacados fueron que cada objetivo cuenta con metas precisas a alcanzar por cada área de trabajo y que los objetivos planteados buscan afrontar los principales problemas de la entidad.

Tabla 9

*Resultados de la Dimensión “Objetivos y metas” (por pregunta)*

		Recuento	% de N columnas
Los objetivos planteados buscan afrontar los principales problemas de la entidad.	Nunca	3	4,1%
	Casi nunca	12	16,4%
	A veces	8	11,0%
	Casi siempre	38	52,1%
	Siempre	12	16,4%
Cada objetivo cuenta con metas precisas a alcanzar por cada área de trabajo.	Nunca	3	4,1%
	Casi nunca	9	12,3%
	A veces	12	16,4%
	Casi siempre	37	50,7%
Los objetivos y metas se han generado de forma participativa con el personal de la entidad.	Siempre	12	16,4%
	Nunca	3	4,1%
	Casi nunca	6	8,2%
	A veces	33	45,2%
	Casi siempre	29	39,7%
	Siempre	2	2,7%

Fuente: Cuestionario “Planificación”



*Figura 3: Resultados de la Dimensión “Objetivos y metas”.*

Fuente: Cuestionario “Planificación”

Tabla 10

*Resultados de la Dimensión “Estrategia”*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	6	8,2%	8,2%
Aceptable	41	56,2%	64,4%
Destacado	26	35,6%	100%
Total	73	100%	

Fuente: Cuestionario “Planificación”

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión denominada “Estrategia”, de donde el 56,2% del personal que labora en la UGEL Ilo considera que es de nivel aceptable solamente las estrategias planteadas e implementadas por la entidad para buscar lograr las metas y objetivos propuestos.

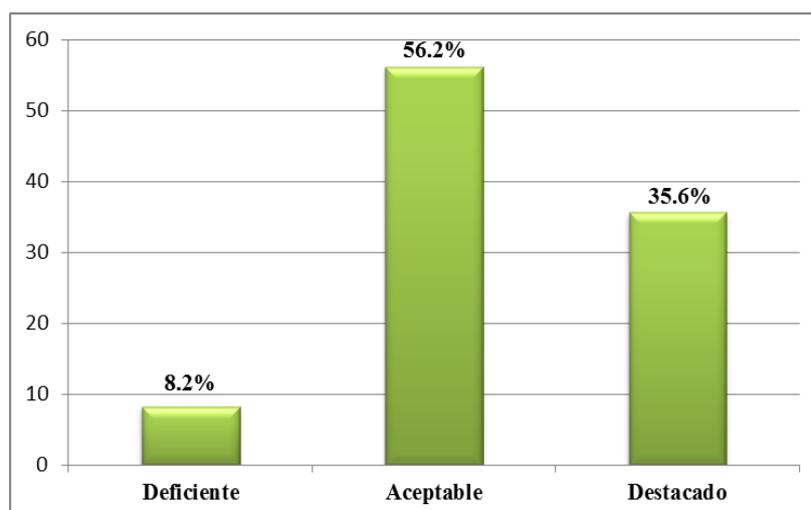
Al efectuar el análisis por cada una de las preguntas, se tiene que el aspecto más destacado fue que cada área de trabajo sabe qué acciones debe priorizar para alcanzar sus metas, siendo el aspecto focalizado a mejorar que se coordina con frecuencia con el Gobierno Regional y la Dirección Regional de Educación la implementación de las estrategias priorizadas.

Tabla 11

*Resultados de la Dimensión “Estrategia” (por pregunta)*

		Recuento	% de N columnas
Se han identificado las principales acciones a seguir para alcanzar los objetivos.	Nunca	3	4,1%
	Casi nunca	6	8,2%
	A veces	14	19,2%
	Casi siempre	42	57,5%
	Siempre	8	11,0%
Cada área de trabajo sabe qué acciones debe priorizar para alcanzar sus metas.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	3	4,1%
	A veces	29	39,7%
	Casi siempre	24	32,9%
Se coordina con frecuencia con el Gobierno Regional y la Dirección Regional de Educación para implementar las estrategias.	Siempre	17	23,3%
	Nunca	6	8,2%
	Casi nunca	12	16,4%
	A veces	29	39,7%
	Casi siempre	17	23,3%
	Siempre	9	12,3%

Fuente: Cuestionario “Planificación”



*Figura 4: Resultados de la Dimensión "Estrategia"*

Fuente: Cuestionario “Planificación”

Tabla 12  
*Resultados de la Dimensión “Recursos”*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	9	12,3%	12,3%
Aceptable	38	52,1%	64,4%
Destacado	26	35,6%	100%
Total	73	100%	

Fuente: Cuestionario “Planificación”

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión denominada “Recursos”, de donde el 52,1% del personal que labora en la UGEL Ilo considera que es de nivel aceptable solamente el contar con los recursos humanos y financieros, puesto que existe carencia de ello para ejecutar de manera eficiente el plan institucional.

Al efectuar el análisis por cada una de las preguntas, se tiene que el aspecto más destacado fue que se cuenta con los recursos físicos e institucionales para buscar alcanzar los principales objetivos y metas, siendo el aspecto focalizado a mejorar que se no se cuenta con los recursos económicos para buscar alcanzar los principales objetivos y metas.

Tabla 13

*Resultados de la Dimensión "Recursos" (pregunta)*

		Recuento	% de N columnas
Se cuenta con los recursos económicos para buscar alcanzar los principales objetivos y metas.	Nunca	6	8,2%
	Casi nunca	6	8,2%
	A veces	29	39,7%
	Casi siempre	29	39,7%
	Siempre	3	4,1%
Se cuenta con los recursos humanos para buscar alcanzar los principales objetivos y metas.	Nunca	3	4,1%
	Casi nunca	6	8,2%
	A veces	23	31,5%
	Casi siempre	32	43,8%
	Siempre	9	12,3%
Se cuenta con los recursos físicos e institucionales para buscar alcanzar los principales objetivos y metas.	Nunca	6	8,2%
	Casi nunca	3	4,1%
	A veces	14	19,2%
	Casi siempre	42	57,5%
	Siempre	8	11,0%

Fuente: Cuestionario "Planificación"

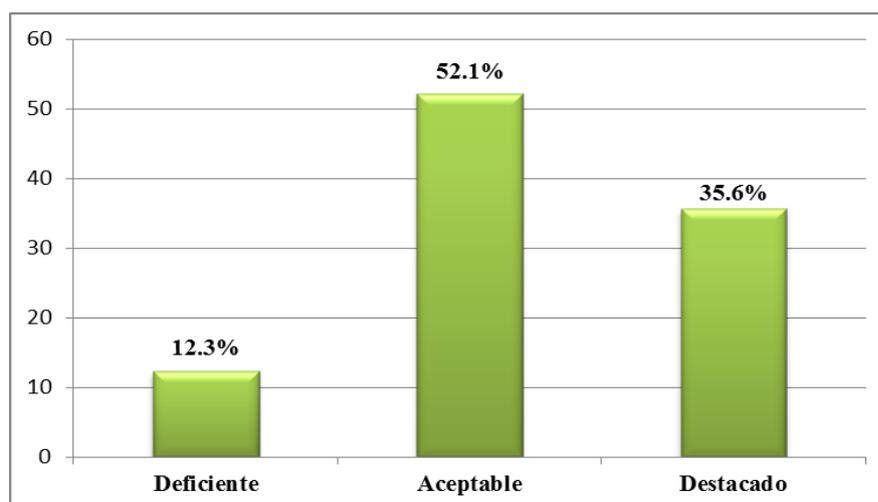


Figura 5: Resultados de la Dimensión "Recursos"

Fuente: Cuestionario "Planificación"

Tabla 14

*Resultados de la Dimensión “Ejecución”*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	12	16,4%	16,4%
Aceptable	29	39,7%	56,2%
Destacado	32	43,8%	100%
Total	73	100%	

Fuente: Cuestionario “Planificación”

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión denominada “Ejecución”, de donde el 43,8% del personal que labora en la UGEL Ilo considera que es de nivel destacado la ejecución de los recursos asignados para cumplir con las tareas encargadas en el plan institucional.

Al efectuar el análisis por cada una de las preguntas, se tiene que el aspecto más destacado fue que cada área busca lograr las metas trazadas con eficiencia.

Tabla 15

*Resultados de la Dimensión "Ejecución" (por pregunta)*

		Recuento	% de N columnas
Cada área busca lograr las metas trazadas con eficiencia.	Nunca	6	8,2%
	Casi nunca	3	4,1%
	A veces	14	19,2%
	Casi siempre	39	53,4%
	Siempre	11	15,1%
Los directivos de la entidad priorizan que se ejecute a cabalidad lo establecido en el proceso de planificación.	Nunca	6	8,2%
	Casi nunca	3	4,1%
	A veces	32	43,8%
	Casi siempre	23	31,5%
	Siempre	9	12,3%
Cada área de trabajo sabe el cronograma de actividades que debe ejecutar dentro del plan.	Nunca	6	8,2%
	Casi nunca	6	8,2%
	A veces	29	39,7%
	Casi siempre	24	32,9%
	Siempre	8	11,0%

Fuente: Cuestionario "Planificación"

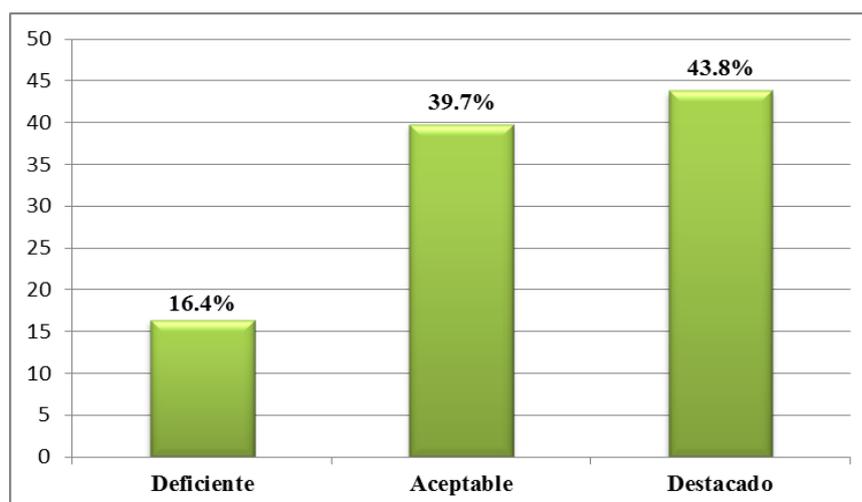


Figura 6: Resultados de la Dimensión "Ejecución"

Fuente: Cuestionario "Planificación"

Tabla 16

*Resultados de la Dimensión “Control”*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	15	20,5%	20,5%
Aceptable	38	52,1%	72,6%
Destacado	20	27,4%	100%
Total	73	100%	

Fuente: Cuestionario “Planificación”

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión denominada “Control”, de donde el 52,1% del personal que labora en la UGEL Ilo considera que es de nivel aceptable solamente puesto que no se hace un seguimiento frecuente a los avances planificados que permita retroalimentar.

Al efectuar el análisis por cada una de las preguntas, se tiene que los aspectos focalizados a mejorar son que el plan debería caracterizarse por ser flexible y que los directivos deberían priorizar dar la retroalimentación respectiva a cada área de trabajo para que cumpla con lo planificado.

Tabla 17

*Resultados de la Dimensión "Control" (por pregunta)*

		Recuento	% de N columnas
Los directivos de la entidad efectúan reuniones periódicas para evaluar los avances en el cumplimiento del plan.	Nunca	6	8,2%
	Casi nunca	9	12,3%
	A veces	26	35,6%
	Casi siempre	21	28,8%
	Siempre	11	15,1%
Los directivos priorizan dar la retroalimentación respectiva a cada área de trabajo para que cumpla con lo planificado.	Nunca	6	8,2%
	Casi nunca	12	16,4%
	A veces	29	39,7%
	Casi siempre	21	28,8%
	Siempre	5	6,8%
El plan se caracteriza por ser flexible.	Nunca	6	8,2%
	Casi nunca	12	16,4%
	A veces	30	41,1%
	Casi siempre	20	27,4%
	Siempre	5	6,8%

Fuente: Cuestionario "Planificación"

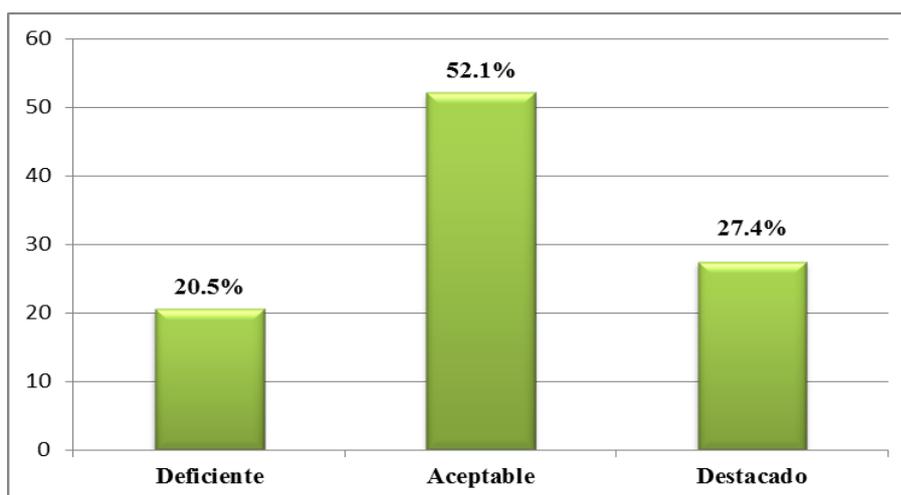


Figura 7: Resultados de la Dimensión "Control"

Fuente: Cuestionario "Planificación"

Tabla 18

*Resultados de la Variable “Planificación”*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	6	8,2%	8,2%
Aceptable	44	60,3%	68,5%
Destacado	23	31,5%	100%
Total	73	100%	

Fuente: Cuestionario “Planificación”

Después del análisis de cada una de las dimensiones, se procede a efectuar el análisis de la variable “Planificación”, de donde el 60,3% del personal que labora en la UGEL Ilo considera que es de nivel aceptable solamente puesto que debió ser más participativo su elaboración, además de que debe monitorearse con frecuencia su avance.

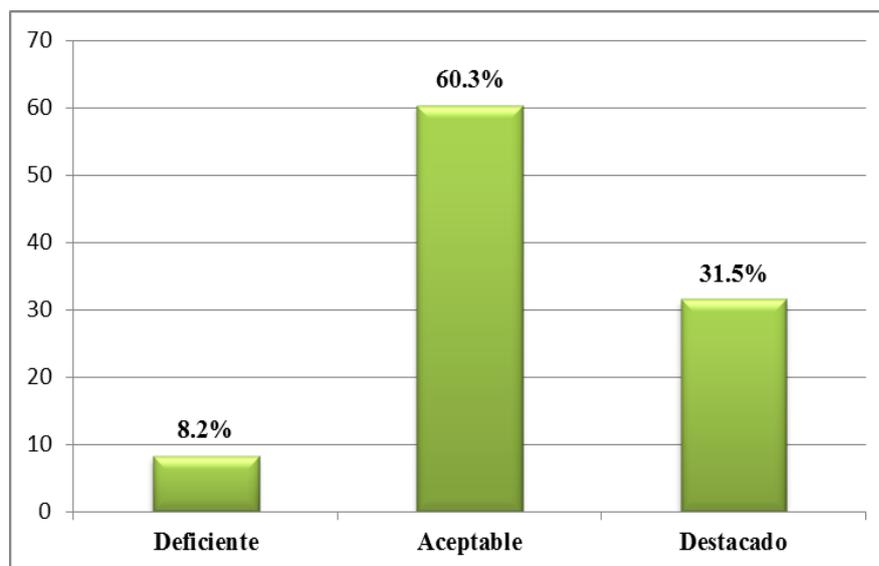
Al efectuar el análisis comparativo por dimensión, se tiene que el más destacado fue “Objetivos y metas” y los focalizados a mejorar fueron “Condiciones actuales” y “Control”.

Tabla 19

*Resultados de la Variable “Planificación” (por dimensión)*

		Recuento	% de N columnas
Condiciones actuales	Deficiente	15	20,5%
	Aceptable	21	28,8%
	Destacado	37	50,7%
Objetivos y metas	Deficiente	9	12,3%
	Aceptable	15	20,5%
	Destacado	49	67,1%
Estrategia	Deficiente	6	8,2%
	Aceptable	35	47,9%
	Destacado	32	43,8%
Recursos	Deficiente	9	12,3%
	Aceptable	17	23,3%
	Destacado	47	64,4%
Ejecución	Deficiente	6	8,2%
	Aceptable	32	43,8%
	Destacado	35	47,9%
Control	Deficiente	9	12,3%
	Aceptable	38	52,1%
	Destacado	26	35,6%

Fuente: Cuestionario “Planificación”



*Figura 8:* Resultados de la Variable “Planificación”

Fuente: Cuestionario “Planificación”

#### 4.1.2. Resultados de la variable “Desempeño laboral”

Tabla 20

*Resultados de la Dimensión “Crecimiento personal”*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	4,1%	4,1%
Aceptable	15	20,5%	24,7%
Destacado	55	75,3%	100%
Total	73	100%	

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión denominada “Crecimiento personal”, de donde el 75.3% del personal que labora en la UGEL Ilo considera que es de nivel destacado el crecimiento personal que han experimentado formando parte de la entidad.

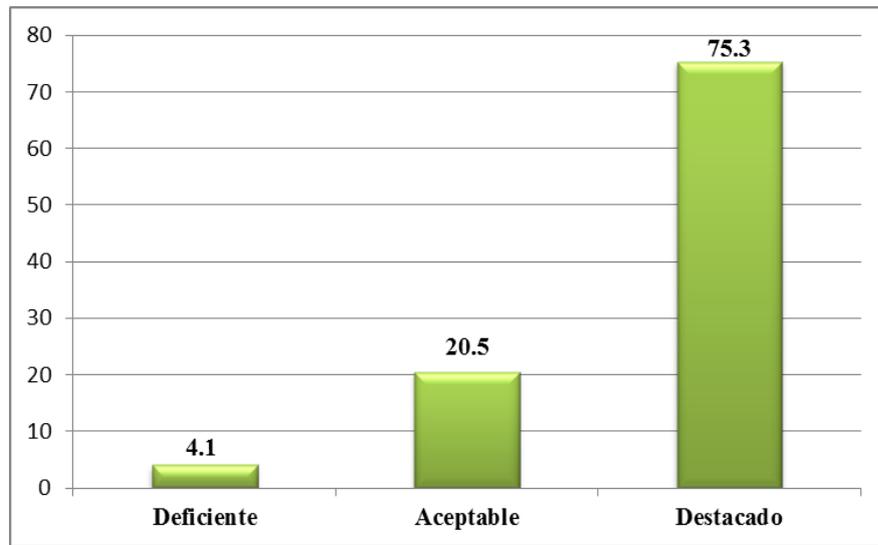
Al efectuar el análisis por cada una de las preguntas, se tiene que los aspectos más destacados por el personal fueron que buscan mantener una posición positiva frente a los problemas institucionales y personales y que los intereses organizacionales están por encima de mis intereses personales.

Tabla 21

*Resultados de la Dimensión “Crecimiento personal” (por pregunta)*

		Recuento	% de N columnas
Me caracterizo por capacitarme en actividades afines a las funciones encargadas en la entidad.	Nunca	3	4,1%
	Casi nunca	0	0,0%
	A veces	12	16,4%
	Casi siempre	46	63,0%
	Siempre	12	16,4%
Busco mantener una posición positiva frente a los problemas institucionales y personales.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	6	8,2%
	A veces	3	4,1%
	Casi siempre	40	54,8%
	Siempre	24	32,9%
Me caracterizo por manejar adecuadamente las situaciones de conflicto organizacionales.	Nunca	3	4,1%
	Casi nunca	0	0,0%
	A veces	24	32,9%
	Casi siempre	35	47,9%
	Siempre	11	15,1%
Siempre los intereses organizacionales están por encima de mis intereses personales.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	9	12,3%
	A veces	9	12,3%
	Casi siempre	35	47,9%
	Siempre	20	27,4%

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”



*Figura 9:* Resultados de la Dimensión “Crecimiento personal”

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

Tabla 22

*Resultados de la Dimensión “Logros laborales”*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	9	12,3%	12,3%
Aceptable	24	32,9%	45,2%
Destacado	40	54,8%	100%
Total	73	100%	

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión denominada “Logros laborales”, de donde el 54,8% del personal que labora en la UGEL Ilo considera que es de nivel destacado los logros laborales que han obtenido formando parte de la entidad.

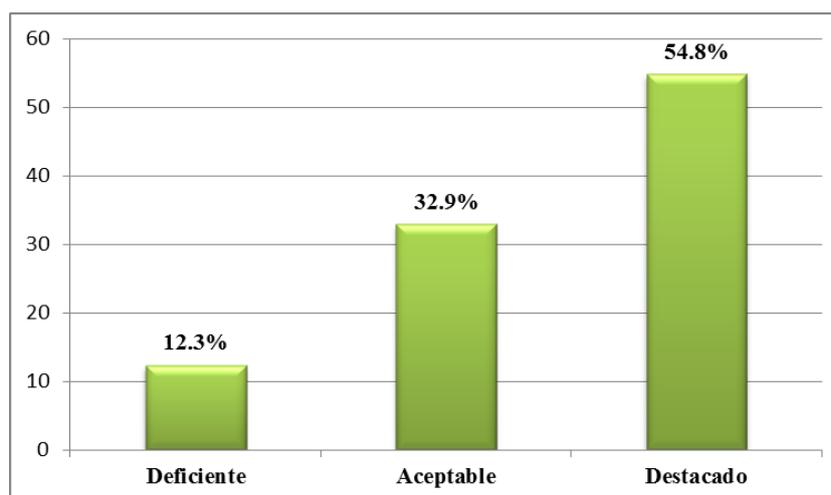
Al efectuar el análisis por cada una de las preguntas, se tiene que los aspectos más destacados por el personal fueron que se cumple con la presentación de los informes solicitados y consideran que cumplen una labor destacada que permite atender las necesidades de los usuarios.

Tabla 23

*Resultados de la Dimensión “Logros laborales” (por pregunta)*

		Recuento	% de N columnas
Siempre cumplo con la presentación de los informes solicitados.	Nunca	3	4,1%
	Casi nunca	6	8,2%
	A veces	15	20,5%
	Casi siempre	21	28,8%
	Siempre	28	38,4%
Con frecuencia propicio iniciativas laborales tendientes a mejorar la calidad de servicio financiero.	Nunca	3	4,1%
	Casi nunca	6	8,2%
	A veces	18	24,7%
	Casi siempre	46	63,0%
	Siempre	0	0,0%
Considero que cumplo una labor destacada por encima del rendimiento promedio en la organización.	Nunca	3	4,1%
	Casi nunca	6	8,2%
	A veces	12	16,4%
	Casi siempre	40	54,8%
	Siempre	12	16,4%

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”



*Figura 10: Resultado de la Dimensión "Logros Laborales"*

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

Tabla 24

*Resultados de la Dimensión “Labor de equipo”*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	6	8,2%	8,2%
Aceptable	21	28,8%	37,0%
Destacado	46	63,0%	100%
Total	73	100%	

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión denominada “Labor de equipo”, de donde el 63,0% del personal que labora en la UGEL Ilo considera que es de nivel destacado la forma de trabajar en equipo que caracteriza a las diversas áreas de la entidad.

Al efectuar el análisis por cada una de las preguntas, se tiene que los aspectos más destacados por el personal fueron que se preocupan por alcanzar las metas encargadas en la oficina y se caracterizan por contribuir al logro de aprendizajes de los compañeros de trabajo.

Tabla 25

*Resultados de la Dimensión "Labor de equipo" (por pregunta)*

		Recuento	% de N columnas
Me caracterizo por contribuir al logro de aprendizajes de mis compañeros de trabajo.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	6	8,2%
	A veces	15	20,5%
	Casi siempre	49	67,1%
	Siempre	3	4,1%
Me caracterizo por colaborar con mis compañeros en el desarrollo de sus actividades.	Nunca	3	4,1%
	Casi nunca	3	4,1%
	A veces	15	20,5%
	Casi siempre	47	64,4%
	Siempre	5	6,8%
Me preocupo por alcanzar las metas encargadas en la oficina.	Nunca	6	8,2%
	Casi nunca	0	0,0%
	A veces	9	12,3%
	Casi siempre	30	41,1%
	Siempre	28	38,4%

Fuente: Cuestionario "Desempeño laboral"

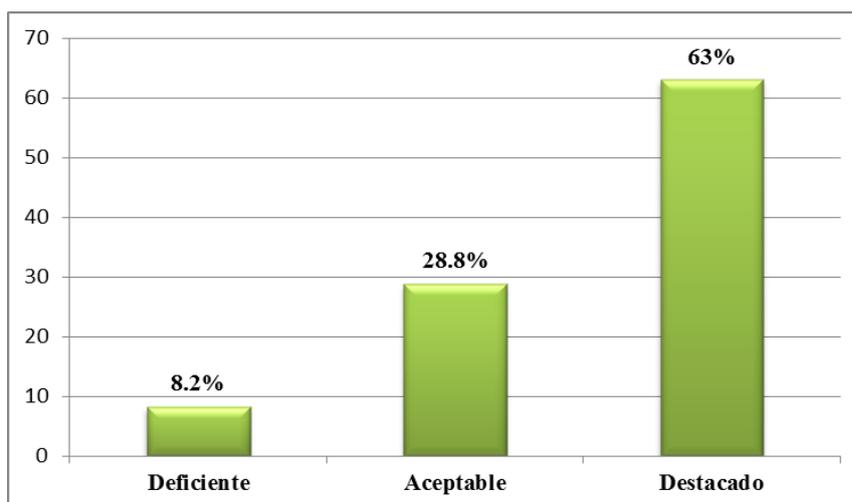


Figura 11: Resultados de la Dimensión "Labor de Equipo"

Fuente: Cuestionario "Desempeño laboral"

Tabla 26

*Resultados de la Dimensión “Satisfacción al usuario”*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	4,1%	4,1%
Aceptable	12	16,4%	20,5%
Destacado	58	79,5%	100%
Total	73	100%	

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión denominada “Satisfacción al usuario”, de donde el 79,5% del personal que labora en la UGEL Ilo considera que es de nivel destacado la priorización de buscar satisfacer las necesidades y pedidos de los usuarios de la entidad.

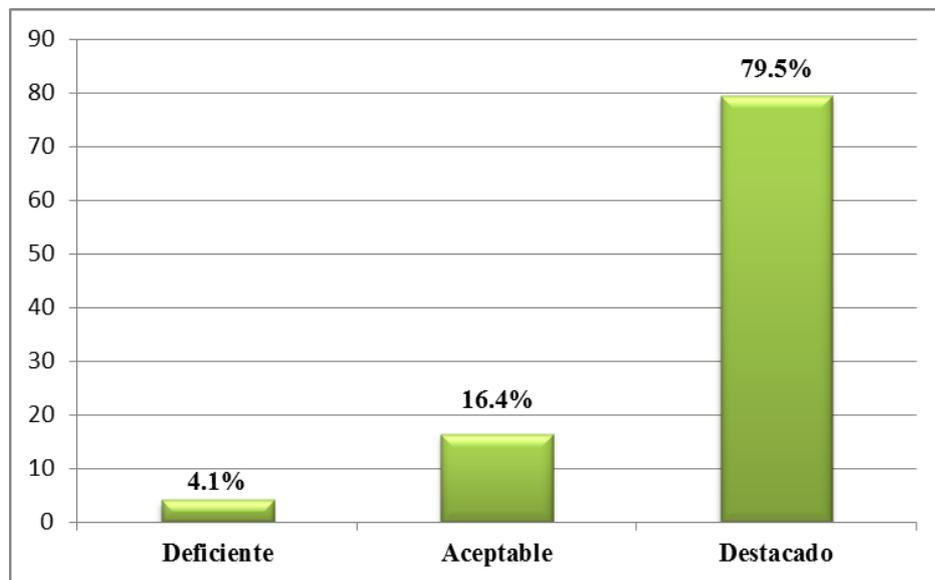
Al efectuar el análisis por cada una de las preguntas, se tiene que los aspectos más destacados por el personal fueron que con frecuencia buscan mejorar su rendimiento dentro de la entidad y consideran que manejan adecuadamente sus relaciones laborales tendiendo a proporcionar un servicio adecuado.

Tabla 27

*Resultados de la Dimensión “Satisfacción al usuario” (por pregunta)*

		Recuento	% de N columnas
Me caracterizo por desarrollar mis actividades laborales con prontitud y esmero.	Nunca	6	8,2%
	Casi nunca	0	0,0%
	A veces	12	16,4%
	Casi siempre	32	43,8%
	Siempre	23	31,5%
Considero que mi desempeño contribuye significativamente a proporcionar un mejor servicio por parte de la entidad.	Nunca	3	4,1%
	Casi nunca	3	4,1%
	A veces	12	16,4%
	Casi siempre	34	46,6%
	Siempre	21	28,8%
Considera que maneja adecuadamente sus relaciones laborales tendiendo a proporcionar un servicio adecuado.	Nunca	3	4,1%
	Casi nunca	0	0,0%
	A veces	12	16,4%
	Casi siempre	40	54,8%
	Siempre	18	24,7%
Con frecuencia busco mejorar mi rendimiento dentro de la entidad.	Nunca	3	4,1%
	Casi nunca	0	0,0%
	A veces	6	8,2%
	Casi siempre	41	56,2%
	Siempre	23	31,5%

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”



*Figura 12:* Resultados de la Dimensión "Satisfacción al Usuario"

Fuente: Cuestionario "Desempeño laboral"

Tabla 28  
Resultados de la Variable “Desempeño laboral”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	4,1%	4,1%
Aceptable	18	24,7%	28,8%
Destacado	52	71,2%	100%
Total	73	100%	

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

Después del análisis de cada una de las dimensiones, se procede a efectuar el análisis de la variable “Desempeño laboral”, de donde el 71,2% del personal que labora en la UGEL Ilo considera que es de nivel destacado su desempeño dentro de la entidad pues logra cumplir con los informes solicitados y se prioriza el proporcionar un buen servicio a los usuarios.

Al efectuar el análisis comparativo por dimensión, se tiene que los más destacados fueron la “Satisfacción al usuario” y el “Crecimiento personal”.

Tabla 29

Resultados de la Variable “Desempeño laboral” (por dimensión)

		Recuento	% de N columnas
Crecimiento personal	Deficiente	3	4,1%
	Aceptable	15	20,5%
	Destacado	55	75,3%
Logros laborales	Deficiente	6	8,2%
	Aceptable	15	20,5%
	Destacado	52	71,2%
Labor de equipo	Deficiente	6	8,2%
	Aceptable	12	16,4%
	Destacado	55	75,3%
Satisfacción al usuario	Deficiente	3	4,1%
	Aceptable	12	16,4%
	Destacado	58	79,5%

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

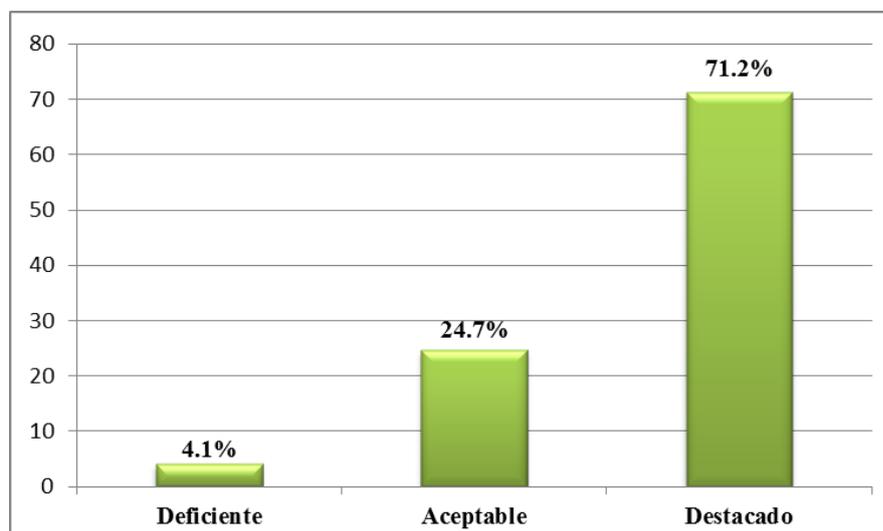


Figura 13: Resultados de la Variable “Desempeño Laboral”

Fuente: Cuestionario “Desempeño laboral”

## 4.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

### 4.2.1. Contraste de las hipótesis específicas

- a) La primera hipótesis específica precisa que “Existe relación positiva entre la planificación y el crecimiento personal en la UGEL Ilo, año 2017”.

$H_0$ : No existe relación

$H_1$ : Existe relación

Para el contraste de dicha hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, siendo el reporte:

Tabla 30

*Contraste de la hipótesis específica  $n^\circ 01$*

			Planificación	Crecimiento personal
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	0,546**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	73	73
	Crecimiento personal	Coefficiente de correlación	0,546**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	73	73

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Ambos instrumentos

De donde se obtuvo un valor de  $Rho = 0,546$  (valor de  $p = 0,000$ ) que implica que como el valor de  $p$  resulta ser inferior el 5% de significancia se procede a rechazar  $H_0$ ; es decir que existe relación positiva moderada entre la planificación y el crecimiento personal en la UGEL Ilo, año 2017.

- b) La segunda hipótesis específica precisa que “Existe relación positiva entre la planificación y los logros laborales en la UGEL Ilo, año 2017”.

$H_0$ : No existe relación

$H_1$ : Existe relación

Para el contraste de dicha hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, siendo el reporte:

Tabla 31

*Contraste de la hipótesis específica n° 02*

			Planificación	Logros laborales
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	0,554**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	73	73
	Logros laborales	Coeficiente de correlación	0,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	73	73

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Ambos instrumentos

De donde se obtuvo un valor de Rho = 0,554 (valor de p = 0,000) que implica que como el valor de p resulta ser inferior el 5% de significancia se procede a rechazar  $H_0$ ; es decir que existe relación positiva moderada entre la planificación y los logros laborales en la UGEL Ilo, año 2017.

- c) La tercera hipótesis específica precisa que “Existe relación positiva entre la planificación y la labor de equipo en la UGEL Ilo, año 2017”.

$H_0$ : No existe relación

$H_1$ : Existe relación

Para el contraste de dicha hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, siendo el reporte:

Tabla 32

Contraste de la hipótesis específica n° 03

			Planificación	Labor de equipo
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	0,498**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	73	73
	Labor de equipo	Coefficiente de correlación	0,498**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	73	73

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Ambos instrumentos

De donde se obtuvo un valor de Rho = 0,498 (valor de p = 0,000) que implica que como el valor de p resulta ser inferior el 5% de significancia se procede a rechazar  $H_0$ ; es decir que existe relación positiva moderada entre la planificación y la labor de equipo en la UGEL Ilo, año 2017.

d) La cuarta hipótesis específica precisa que “Existe relación positiva entre la planificación y la satisfacción al usuario en la UGEL Ilo, año 2017”.

H<sub>0</sub>: No existe relación

H<sub>1</sub>: Existe relación

Para el contraste de dicha hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, siendo el reporte:

Tabla 33

*Contraste de la hipótesis específica n° 04*

			Planificación	Satisfacción al usuario
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,398**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Satisfacción al usuario	Coefficiente de correlación	,398**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Ambos instrumentos

De donde se obtuvo un valor de Rho = 0,398 (valor de p = 0,000) que implica que como el valor de p resulta ser inferior el 5% de significancia se procede a rechazar H<sub>0</sub>; es decir que existe relación positiva moderada entre la planificación y la satisfacción al usuario en la UGEL Ilo, año 2017.

#### 4.2.2. Contraste de la hipótesis general

La hipótesis general precisa que “Existe relación positiva entre la planificación y el desempeño laboral en la UGEL Ilo, año 2017”.

H<sub>0</sub>: No existe relación

H<sub>1</sub>: Existe relación

Para el contraste de dicha hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, siendo el reporte:

Tabla 34

*Contraste de la hipótesis general*

			Planificación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	0,448**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	73	73
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,448**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	73	73

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Ambos instrumentos

De donde se obtuvo un valor de Rho = 0,448 (valor de p = 0,000) que implica que como el valor de p resulta ser inferior el 5% de significancia se procede a rechazar H<sub>0</sub>; es decir que existe relación positiva moderada entre la planificación y el desempeño laboral en la UGEL Ilo, año 2017.

### 4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Después del análisis de los resultados encontrados se encontró que existe relación directa o positiva moderada entre la planificación y el desempeño laboral en la UGEL Ilo (valor de Rho de 0,448 y valor de p de 0,000), lo cual implica que una mejora en la implementación de los pasos que implica el procesos de planificar en la entidad generaría una mejora en el nivel de desempeño laboral del personal, puesto que considerarían que participan en dicho procesos con sus aportes y sugerencias, además de que estarían claros en los objetivos y metas a lograr que permita dar un mejor servicio, y reconozcan que es necesario el controlar con frecuencia el nivel de avance en la ejecución del plan.

Dichos resultados guardan coherencia con los encontrados por Barreiros (2012) en su trabajo “Planificación estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la empresa Kawa Motors”, quien concluye que es prioritario la implementación del plan estratégico que permita implementar estrategias para atender de mejor forma a los clientes, un mejor servicio permitirá que los clientes estén más satisfechos y con ello se genere la fidelidad; de forma similar con Torres y Zegarra (2014) en su trabajo el “Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno – 2014 – Perú”, quienes concluyen que existe relación positiva y alta entre clima organizacional y desempeño laboral; y con Velarde (2012) en su trabajo la “Propuesta de un sistema de evaluación del desempeño para un conjunto de empresas competitivas de Tacna”, quien concluye que la autocalificación del desempeño fue adecuado, siendo el indicador más destacado “Equidad”.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

#### **CONCLUSIONES**

##### **PRIMERA**

Se encontró que existe relación positiva moderada entre la planificación y el desempeño laboral en la UGEL Ilo, año 2017, puesto que se obtuvo un valor de  $Rho = 0,448$  y un valor de  $p = 0,000$ ; lo cual implica que una mejora en la implementación del proceso de planificación podría generar una mejora en el desempeño del personal de la entidad.

##### **SEGUNDA**

Se tiene que existe relación positiva moderada entre la planificación y el crecimiento personal en la UGEL Ilo, año 2017, puesto que se obtuvo un valor de  $Rho = 0,546$  y un valor de  $p = 0,000$ ; lo cual implica que una mejora en la implementación del proceso de planificación podría generar una mejora en el crecimiento personal de los trabajadores de la entidad.

##### **TERCERA**

Se obtuvo una relación positiva moderada entre la planificación y los logros laborales en la UGEL Ilo, año 2017, puesto que se obtuvo un valor de  $Rho = 0,554$  y un valor de  $p = 0,000$ ; lo cual implica que una mejora en la implementación del proceso de planificación podría generar una mejora en el conseguir las metas trazadas por los trabajadores de la entidad.

#### **CUARTA**

Se halló que existe relación positiva moderada entre la planificación y la labor de equipo en la UGEL Ilo, año 2017, puesto que se obtuvo un valor de  $Rho = 0,498$  y un valor de  $p = 0,000$ ; lo cual implica que una mejora en la implementación del proceso de planificación podría generar una mejora en el trabajo en equipo que caracteriza a los trabajadores de la entidad.

#### **QUINTA**

Se obtuvo una relación positiva moderada entre la planificación y la satisfacción al usuario en la UGEL Ilo, año 2017, puesto que se obtuvo un valor de  $Rho = 0,398$  y un valor de  $p = 0,000$ ; lo cual implica que una mejora en la implementación del proceso de planificación podría generar una mejora en la calidad del trabajo de los trabajadores de la entidad.

## **SUGERENCIAS**

### **PRIMERA**

A los directivos de la UGEL Ilo se les sugiere que para mejorar el proceso de planificación se debe impulsar que sea más participativa, ello implica que todo el personal se involucre en su elaboración, ello generará que se tenga claridad sobre los objetivos y metas a alcanzar, las estrategias que se utilizarán para ello, los responsables de cada actividad, y finalmente cómo se controlará el avance; dicha forma de trabajo generaría que el nivel de desempeño del personal pueda incrementarse, dando un mejor servicio al usuario.

### **SEGUNDA**

A los directivos de la UGEL Ilo se les sugiere que para mejorar el crecimiento personal de los trabajadores de la entidad se debe priorizar el que logren mantener una posición positiva frente a los problemas institucionales y personales, para lo cual deben desarrollar reuniones extra laborales donde se compartan actividades sociales que permitan despejarse de la presión laboral y puedan conocerse más.

### **TERCERA**

A los directivos de la UGEL Ilo se les sugiere que para mejorar la consecución de logros laborales de los trabajadores de la entidad se debe priorizar el proporcionar todas las facilidades de recursos tecnológicos y administrativos para que se pueda cumplir con la presentación de los informes solicitados de forma oportuna, que permita cumplir con las entidades públicas y privadas que requieran información.

#### **CUARTA**

A los directivos de la UGEL Ilo se les sugiere que para mejorar el trabajo en equipo que caracteriza a los trabajadores de la entidad se debe priorizar el fortalecer que se logre contribuir al logro de aprendizajes de los compañeros de trabajo, para lo cual es importante dar incentivos no monetarios a las áreas que logren cumplir sus metas y objetivos en el tiempo previsto.

#### **QUINTA**

A los directivos de la UGEL Ilo se les sugiere que para mejorar el nivel de satisfacción del usuario sobre el servicio proporcionado por los trabajadores de la entidad se debe priorizar el proporcionar capacitaciones que permita mejorar su rendimiento dentro de la entidad, complementando ello con el proporcionar retroalimentaciones sobre la ejecución de sus tareas y la atención que brinda a los usuarios de la entidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo, M. y Leal, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*; tesis de la Universidad Rafael Beloso Chacín (Venezuela).  
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/534/1396>
- Barreiros, A. (2012). *Planificación estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la empresa Kawa Motors*. Tesis para optar al título profesional de Ingeniero en Administración de Empresas de la Universidad Central del Ecuador.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/176/3/T-UCE-0003-2.pdf>
- Cabrera, A. y Onache, J. (2002). *Dirección estratégica de personas*. Editorial Prentice Hall. España: Financial Times.
- Carlés, J. (2004). *Aplicación de la planificación estratégica al gobierno de instituciones de educación superior*, en: VII Edición Master de Dirección y Gestión para la Calidad de Centros Educativos. Módulo 8, Madrid, documento policopiado, Universidad Francisco de Vitoria.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Editorial Internacional Thomson, S.A. Colombia.
- Cortés, H. (1998). *Gerencia efectiva*. Caracas, HCZ Consulying.
- Cuaquera, J. (2008). *Etapas del proceso de planificación*.  
<http://es.geocities.com/beniguz2002/pype/ii.html>
- Davenport, T. (2006). *Capital humano. Creando ventajas competitivas a través de las personas*. España: Ediciones DEUSTO.
- Donnelly, J., Gibson, J., e Ivancevich, J. (2005). *Fundamentos de dirección y administración de empresas*. España: Editorial McGraw-Hill.
- Drucker, P. (2002). *La gerencia*. Buenos Aires: Editorial El Ateneo.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. Boston: Allyn & Bacon. 11.0, 4<sup>o</sup> Edición.

- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- Hellriegel, D. (2004). *Administración*. México: Editorial International Thomson. XI Edición.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M.P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw-Hill. V Edición.
- Huamaní, L. (2008). *Influencia de los factores de motivación en el desempeño laboral*. Tesis de maestría
- Huamaní, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transportes del Metro de Lima, la Línea 1 en el 2013*. Tesis para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.  
[http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani\\_Nathali\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_2015.pdf](http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf);
- Ibáñez, M. (2002). *Comportamiento organizacional*. Universidad Ricardo Palma.
- Martín, E. (2001). *Gestión de instituciones educativas inteligentes*. Madrid: Editorial McGraw-Hill.
- Ortega, M. (2014). *La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de “Alto de la Alianza” - Tacna, en el año 2013*. Tesis para optar al grado de Magíster en Gestión Empresarial de la UNJBG (Tacna – Perú).
- Parra, R. (2011). *Liderazgo transformacional del director y desempeño laboral de los docentes*. Revista Científica Digital del Centro de investigación y Estudios Gerenciales (Barquisimeto – Venezuela).  
[http://www.grupocieg.org/archivos\\_revista/2-2-5%20\(54-72\)%20Parra%20Rosibel%20rcieg%20noviembre%202011\\_articulo\\_id70.pdf](http://www.grupocieg.org/archivos_revista/2-2-5%20(54-72)%20Parra%20Rosibel%20rcieg%20noviembre%202011_articulo_id70.pdf)
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Editorial Prentice Hall. México. X Edición.

- Schein, E. (1999). *La cultura empresarial y el liderazgo*. Editorial Plaza & Janes. Barcelona (España).
- Soto, E. (2001). *Comportamiento organizacional: Impacto de las emociones*. Editorial Thomson editores. México.
- Stoner, J.; Freeman, R. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. Editorial Pearson. México. VI Edición.
- Surdo, E. (1997). *La magia de trabajar en equipo*. Madrid. Editorial S & A, Pág. 28.
- Swieringa, J. y Wierdsma, A. (1992). *La organización que aprende*. México: Editorial Addison- Wesley Publishing Company, Inc. III Edición.
- Torres, E. y Zegarra, S. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno – 2014 – Perú*. Scielo Perú. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682015000200001&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682015000200001&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Velarde, J. (2012). *Propuesta de un sistema de evaluación del desempeño para un conjunto de empresas competitivas de Tacna*; tesis para optar al Grado Académico de Magíster en Gestión de Personas y Administración de Talentos de la Universidad de Tarapacá.
- Vizcarra, A. (2015). *La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la Región de Salud PNP Tacna, en el año 2013*. Tesis de la Universidad José Carlos Mariátegui (Moquegua).

# APÉNDICES

**APÉNDICE 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIÓN</b>
<b><u>Problema General</u></b>	<b><u>Objetivo General</u></b>	<b><u>Hipótesis General</u></b>	Variable independiente: Planificación	Condiciones Actuales
¿Cuál es la relación entre la planificación y el desempeño laboral en la UGEL Ilo, año 2017?	Determinar la relación entre la planificación y el desempeño laboral en la UGEL Ilo, año 2017.	Existe relación positiva entre la planificación y el desempeño laboral en la UGEL Ilo, año 2017		Objetivos y Metas
<b><u>Problemas específicos</u></b>	<b><u>Objetivos específicos</u></b>	<b><u>Hipótesis específicas</u></b>		Estrategias
¿Cuál es la relación entre la planificación y el crecimiento personal en la UGEL Ilo, año 2017?	Determinar la relación entre la planificación y el crecimiento personal en la UGEL Ilo, año 2017	Existe relación positiva entre la planificación y el crecimiento personal en la UGEL Ilo, año 2017		Recursos
				Ejecución
¿Cuál es la relación entre la planificación y los logros laborales en la UGEL Ilo, año 2017?	Determinar la relación entre la planificación y los logros laborales en la UGEL Ilo, año 2017.	Existe relación positiva entre la planificación y los logros laborales en la UGEL Ilo, año 2017.		Control

¿Cuál es la relación entre la planificación y la labor de equipo en la UGEL Ilo, año 2017?	Determinar la relación entre la planificación y la labor de equipo en la UGEL Ilo, año 2017.	Existe relación positiva entre la planificación y la labor de equipo en la UGEL Ilo, año 2017.	Variable dependiente: Desempeño Laboral	Crecimiento Personal
				Logros Laborales
¿Cuál es la relación entre la planificación y la satisfacción al usuario en la UGEL Ilo, año 2017?	Determinar la relación entre la planificación y la satisfacción al usuario en la UGEL Ilo, año 2017.	Existe relación positiva entre la planificación y la satisfacción al usuario en la UGEL Ilo, año 2017.		Labor de Equipo
				Satisfacción al Usuario
<b>METODO Y DISEÑO</b>		<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>		<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
<b>Tipo de investigación:</b>	Tipo Básico	<b>Población:</b>	90 colaboradores	<b>Técnica:</b> Encuesta
<b>Nivel de investigación:</b>	Correlacional	<b>Muestra:</b>	73 colaboradores	<b>Instrumentos:</b> Cuestionario
<b>Diseño de investigación:</b>	No experimental de corte transversal.			<b>Tratamiento estadístico:</b> SPSS

## APÉNDICE 02: INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO “PLANIFICACIÓN”

Estimado trabajador de la UGEL Ilo, a continuación encontrará una serie de enunciados con relación al proceso de planeación en la entidad, se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente marque con una X lo que corresponda a su opinión; en base al siguiente criterio:

- A) Nunca / Completamente en desacuerdo
- B) Casi nunca / En desacuerdo
- C) A veces / regular
- D) Casi siempre / De acuerdo
- E) Siempre / Completamente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
<b>CONDICIONES ACTUALES</b>						
1	Se efectuó un análisis de los grupos de interés que afectan a la entidad.					
2	Se identificaron las fortalezas y debilidades que afectan a la entidad.					
3	Se identificaron las oportunidades y amenazas que afectan a la entidad.					
<b>OBJETIVOS Y METAS</b>						
4	Los objetivos planteados buscan afrontar los principales problemas de la entidad.					
5	Cada objetivo cuenta con metas precisas a alcanzar por cada área de trabajo.					
6	Los objetivos y metas se han generado de forma participativa con el personal de la entidad.					
<b>ESTRATEGIA</b>						
7	Se han identificado las principales acciones a seguir para alcanzar los objetivos.					
8	Cada área de trabajo sabe qué acciones debe priorizar para alcanzar sus metas.					
9	Se coordina con frecuencia con el Gobierno Regional y la Dirección Regional de Educación para implementar las estrategias.					
<b>RECURSOS</b>						
10	Se cuenta con los recursos económicos para buscar alcanzar los principales objetivos y metas.					
11	Se cuenta con los recursos humanos para buscar alcanzar los principales objetivos y metas.					
12	Se cuenta con los recursos físicos e institucionales para buscar alcanzar los principales objetivos y metas.					
<b>EJECUCIÓN</b>						
13	Cada área busca lograr las metas trazadas con eficiencia.					
14	Los directivos de la entidad priorizan que se ejecute a cabalidad lo establecido en el proceso de planificación.					
15	Cada área de trabajo sabe el cronograma de actividades que debe ejecutar dentro del plan.					
<b>CONTROL</b>						
16	Los directivos de la entidad efectúan reuniones periódicas para evaluar los avances en el cumplimiento del plan.					
17	Los directivos priorizan dar la retroalimentación respectiva a cada área de trabajo para que cumpla con lo planificado.					
18	El plan se caracteriza por ser flexible.					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### CUESTIONARIO “DESEMPEÑO LABORAL”

Estimado trabajador de la UGEL Ilo, a continuación encontrará una serie de enunciados con relación a su labor, se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente marque con una X lo que corresponda a su opinión; en base al siguiente criterio:

- A) Nunca / Completamente en desacuerdo
- B) Casi nunca / En desacuerdo
- C) A veces / regular
- D) Casi siempre / De acuerdo
- E) Siempre / Completamente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
<b>CRECIMIENTO PERSONAL</b>						
1	Me caracterizo por capacitarme en actividades afines a las funciones encargadas en la entidad.					
2	Busco mantener una posición positiva frente a los problemas institucionales y personales.					
3	Me caracterizo por manejar adecuadamente las situaciones de conflicto organizacionales.					
4	Siempre los intereses organizacionales están por encima de mis intereses personales.					
<b>LOGROS LABORALES</b>						
5	Siempre cumplo con la presentación de los informes solicitados.					
6	Con frecuencia propicio iniciativas laborales tendientes a mejorar la calidad de servicio financiero.					
7	Considero que cumplo una labor destacada por encima del rendimiento promedio en la organización.					
<b>LABOR DE EQUIPO</b>						
8	Me caracterizo por contribuir al logro de aprendizajes de mis compañeros de trabajo.					
9	Me caracterizo por colaborar con mis compañeros en el desarrollo de sus actividades.					
10	Me preocupo por alcanzar las metas encargadas en la oficina.					
<b>SATISFACCIÓN AL USUARIO</b>						
11	Me caracterizo por desarrollar mis actividades laborales con prontitud y esmero.					
12	Considero que mi desempeño contribuye significativamente a proporcionar un mejor servicio por parte de la entidad.					
13	Considera que maneja adecuadamente sus relaciones laborales tendiendo a proporcionar un servicio adecuado.					
14	Con frecuencia busco mejorar mi rendimiento dentro de la entidad.					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**APÉNDICE 03: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

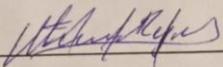
 "LA PLANIFICACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ILO, AÑO 2017" 

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien escribe MAG. FRANCISCO REYES BICLI O,  
Documento Nacional de Identidad  
N° 00405476, DOCENTE UPT

hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines de académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "La planificación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Año 2017".

Constancia que se expide en Tacna, en el mes Mayo 2018.

  
Número de DNI: 00405476

Email:



“LA PLANIFICACIÓN Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN  
EDUCATIVA LOCAL ILO, AÑO 2017”



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

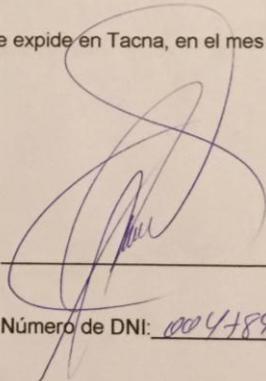
Quien escribe Ricardo Segundo Zapata Ruiz

Documento Nacional de Identidad

N° 00478932 - Docente UPT

hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines de académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "La planificación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Año 2017".

Constancia que se expide en Tacna, en el mes Mayo 2018.

  
Número de DNI: 00478932

Email:



“LA PLANIFICACIÓN Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN  
EDUCATIVA LOCAL ILO, AÑO 2017”



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien escribe Jaymi Arias Harcco  
Documento Nacional de Identidad  
N° 46107854 Docente UPT

hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines de académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: “La planificación y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Año 2017”.

Constancia que se expide en Tacna, en el mes Mayo 2018.

Número de DNI: 46107854

Email:

**APÉNDICE 04: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS**  
**VARIABLE “PLANIFICACIÓN”**

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,960	18

*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Se efectuó un análisis de los grupos de interés que afectan a la entidad.	57,60	190,500	0,563	0,961
Se identificaron las fortalezas y debilidades que afectan a la entidad.	57,56	186,340	0,728	0,958
Se identificaron las oportunidades y amenazas que afectan a la entidad.	57,56	183,923	0,731	0,959
Los objetivos planteados buscan afrontar los principales problemas de la entidad.	57,08	188,743	0,623	0,960
Cada objetivo cuenta con metas precisas a alcanzar por cada área de trabajo.	57,04	185,207	0,784	0,958
Los objetivos y metas se han generado de forma participativa con el personal de la entidad.	57,36	193,907	0,580	0,960
Se han identificado las principales acciones a seguir para alcanzar los objetivos.	57,04	185,457	0,849	0,957
Cada área de trabajo sabe qué acciones debe priorizar para alcanzar sus metas.	56,92	190,493	0,706	0,959
Se coordina con frecuencia con el Gobierno Regional y la Dirección Regional de Educación para implementar las estrategias.	57,52	184,427	0,757	0,958

Se cuenta con los recursos económicos para buscar alcanzar los principales objetivos y metas.	57,44	189,757	0,663	0,959
Se cuenta con los recursos humanos para buscar alcanzar los principales objetivos y metas.	57,16	185,640	0,832	0,957
Se cuenta con los recursos físicos e institucionales para buscar alcanzar los principales objetivos y metas.	57,08	184,577	0,804	0,957
Cada área busca lograr las metas trazadas con eficiencia.	57,04	184,540	0,777	0,958
Los directivos de la entidad priorizan que se ejecute a cabalidad lo establecido en el proceso de planificación.	57,32	185,143	0,787	0,958
Cada área de trabajo sabe el cronograma de actividades que debe ejecutar dentro del plan.	57,36	183,990	0,802	0,957
Los directivos de la entidad efectúan reuniones periódicas para evaluar los avances en el cumplimiento del plan.	57,36	182,240	0,804	0,957
Los directivos priorizan dar la retroalimentación respectiva a cada área de trabajo para que cumpla con lo planificado.	57,56	183,757	0,824	0,957
El plan se caracteriza por ser flexible.	57,56	185,007	0,777	0,958

### VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL”

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,964	14

#### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Me caracterizo por capacitarme en actividades afines a las funciones encargadas en la entidad.	50,20	103,583	0,814	0,961
Busco mantener una posición positiva frente a los problemas institucionales y personales.	49,96	105,790	0,677	0,964
Me caracterizo por manejar adecuadamente las situaciones de conflicto organizacionales.	50,36	101,907	0,855	0,960
Siempre los intereses organizacionales están por encima de mis intereses personales.	50,16	105,057	0,619	0,965
Siempre cumplo con la presentación de los informes solicitados.	50,16	97,223	0,860	0,961
Con frecuencia propicio iniciativas laborales tendientes a mejorar la calidad de servicio financiero.	50,60	103,833	0,809	0,962
Considero que cumplo una labor destacada por encima del rendimiento promedio en la organización.	50,36	103,073	0,706	0,964
Me caracterizo por contribuir al logro de aprendizajes de mis compañeros de trabajo.	50,40	107,000	0,742	0,963
Me caracterizo por colaborar con mis compañeros en el desarrollo de sus actividades.	50,40	101,833	0,902	0,960

Me preocupo por alcanzar las metas encargadas en la oficina.	50,04	97,290	0,870	0,960
Me caracterizo por desarrollar mis actividades laborales con prontitud y esmero.	50,16	97,807	0,863	0,960
Considero que mi desempeño contribuye significativamente a proporcionar un mejor servicio por parte de la entidad.	50,16	99,807	0,868	0,960
Considera que maneja adecuadamente sus relaciones laborales tendiendo a proporcionar un servicio adecuado.	50,12	101,943	0,855	0,960
Con frecuencia busco mejorar mi rendimiento dentro de la entidad.	49,96	103,123	0,792	0,962

---