UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

DESEMPEÑO LABORAL Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO – MOQUEGUA, 2020

TESIS

PRESENTADO POR:

RANDY ALEJANDRO SARABIA TURPO

Para optar el Título Profesional de:
LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA – PERÚ
2021

035

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

ACTA DE SUSTENTACIÓN

EL JURADO DICTAMINADOR, SEGÚN RESOLUCIÓN PRESIDENCIAL N°120-2020-UNAM

CONFORMADO POR:

PRESIDENTE: Dr. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE

PRIMER MIEMBRO: Dra. FLORENCIA BEATRIZ HERRERA CÓRDOVA

SEGUNDO MIEMBRO: Dra. GENCIANA SERRUTO MEDINA

HA CALIFICADO LA TESIS TITULADA:

"DESEMPEÑO LABORAL Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO - MOQUEGUA 2020".

ASESOR: Dr. GREGORIO ARROYO JAPURA

TESISTA: Bach. RANDY ALEJANDRO SARABIA TURPO

TERMINADA LA SUSTENTACIÓN Y DEFENSA DE LA TESIS, DICTAMINA COMO:

APROBADO POR UNANIMIDAD CON EL CALIFICATIVO DE: REGULAR OBTENIENDO LA NOTA DE: TRECE (13)

QUEDANDO EXPEDITO PARA QUE SE LE CONFIERA EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

EN FE DE ELLO QUEDA ASENTADA LA PRESENTE ACTA.

MOQUEGUA, 21 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2020

Presidente del Jurado

Primer Miembro

Segundo Miembro

Tesista

DEDICATORIA

A Dios, por iluminarme por darme la fortaleza para seguir adelante por el camino que me he trazado. Y por estar conmigo en todo momento de mi vida.

A mi Familia en especial a mis Padres por su fortaleza y apoyo incondicional en el logro de mis metas.

Randy.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Gregorio Arroyo Japura, por su esmero y perseverancia en el asesoramiento de la presente investigación.

A la Escuela de Gestión Pública y Desarrollo Social que me dio la oportunidad de continuar con mi superación profesional.

A todas aquellas personas que aportaron con el desarrollo y ejecución, así como de la culminación del presente trabajo.

RESUMEN

El presente estudio de investigación titulado Desempeño laboral y eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Moquegua, 2020; cuyo objetivo principal de esta investigación es determinar la relación entre el desempeño laboral y la eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Moquegua, 2020

Respecto a la metodología se decidió elegir un estudio de tipo básico y correlacional, manteniendo un diseño no experimental de corte transversal. La población investigada se precisó entre los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo que se encuentra ubicada en el ámbito geográfico en el cercado de Moquegua, perteneciente al distrito de Moquegua, cuya muestra correspondió a 34 colaboradores, siendo una muestra censal, por cuanto se consideró el total de ellos. Se determinó la técnica de la encuesta y como instrumentos; el cuestionario de desempeño laboral para la primera variable y cuestionario sobre eficiencia administrativa para la segunda variable. Las cifras estadísticas que mantienen esta investigación se procesaron a partir de las conclusiones logradas de la aplicación de los instrumentos a los colaboradores.

Como conclusión principal se ha comprobado que la relación entre desempeño laboral y eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Moquegua, 2020 es directa, al resultar el coeficiente de Rho de Spearman con un valor de relación r = 0,793; y un valor de significación de 0.000, esto representa el 79,3% de correlación positiva considerable entre las variables desempeño laboral y eficiencia administrativa.

Palabras clave: Desempeño laboral, eficiencia administrativa, rendimiento laboral y adecuación laboral.

ABSTRACT

The present research study entitled Labor performance and administrative efficiency of the collaborators of the Regional Management of Labor and Employment Promotion - Moquegua, 2020; whose main objective of this research is to determine the relationship between job performance and administrative efficiency of the employees of the Regional Management of Work and Employment Promotion - Moquegua, 2020.

Regarding the methodology, it was decided to choose a basic and correlational study, maintaining a non-experimental cross-sectional design. The investigated population was specified among the collaborators of the Regional Management of Labor and Employment Promotion that is located in the geographical area in the Moquegua enclosure, belonging to the district of Moquegua, whose sample corresponded to 34 collaborators, being a census sample, because the total of them was considered. The technique of the survey and as instruments were determined; the job performance questionnaire for the first variable and the administrative efficiency questionnaire for the second variable. The statistical figures that this research maintains were processed from the conclusions reached from the application of the instruments to the collaborators.

As the main conclusion, it has been found that the relationship between job performance and administrative efficiency of the employees of the Regional Management of Work and Employment Promotion - Moquegua, 2020 is direct, as the spearman's rho coefficient results in a relationship value of r = 0.793; and a significance value of 0.000, this represents 79.3% of considerable positive correlation between the variables work performance and administrative efficiency.

Keywords: Job performance, administrative efficiency, job performance and job adequacy.

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO..... **ii**

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

RESUMEN..... v

ABSTRACT vii

ÍNDICE DE FIGURAS..... xii

ÍNDICE DE TABLAS..... xiii

INTRODUCCIÓN..... 14

CAPITULO I. PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 15

1.1. Descripción y formulación del problema..... 15

1.1.1. Formulación del problema..... 19

1.1.1.1 Interrogante general..... 19

1.1.1.2 Interrogantes secundarias..... 19

1.2. Antecedentes Del Estudio..... 19

1.2.1. Antecedentes internacionales 20

1.2.2. Antecedentes Nacionales..... 23

1.2.3. Antecedentes Locales..... 27

1.3 Objetivos..... 30

1.3.1 Objetivo General 30

1.3.2 Objetivos Específicos..... 30

1.4. Justificación e importancia 30

1.4.1. Justificación teórica..... 30

1.4.2. Justificación metodológica 31

1.4.3. Justificación práctica..... 31

1.5. Hipótesis 32

1.5.1. Hipótesis General 32
1.5.2. Hipótesis Específicas 32
CAPITULO II.MARCO TEORICO **36**
2.1 Bases Teóricas 36
2.1.2 Desempeño Laboral 36
2.1.3 La eficiencia administrativa 43
2.1.4 Colaborador 53
2.2. Definición de Términos 59
CAPÍTULO III.MARCO METODOLOGICO **65**
3.1 Tipo y Nivel de Investigación 65
3.1.1 Tipo 65
3.1.2 Nivel de investigación 66
3.2 Ámbito temporal y espacial 66
3.3 Población y muestra 66
3.3.1 Población 66
3.3.2 Muestra 66
3.4 Instrumentos 66
3.4.1 Validación y confiabilidad de los instrumentos 67
3.5 Procedimientos 67
3.6 Análisis de datos **67**
CAPÍTULO IV.RESULTADOS **69**
4.1 Descripción de resultados 69
4.2 Resultados descriptivos 70
4.3. Prueba de normalidad 80
4.4. Prueba de hipótesis 81
4.4.1 Prueba de hipótesis general: 82

4.4.2 Hipótesis especificas..... 84
DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... **89**
CONCLUSIONES..... **93**
RECOMENDACIONES..... **95**
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... **96**
ANEXOS **101**

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de desempeño laboral..... 71
Figura 2 Nivel de rendimiento laboral..... 73
Figura 3 Nivel de adecuación laboral..... 74
Figura 4 Nivel de eficiencia administrativa..... 75
Figura 5 Nivel de capacidad resolutiva..... 77
Figura 6 Nivel de eficiencia operativa..... 78
Figura 7 Nivel de capacidad de adaptación..... 79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables 19
Tabla 2 Baremo de la variable desempeño laboral 69
Tabla 3 Baremo de la variable eficiencia administrativa 70
Tabla 4 Nivel de desempeño laboral 70
Tabla 5 Nivel de rendimiento laboral 72
Tabla 6 Nivel de adecuación laboral 59
Tabla 7 Nivel de eficiencia administrativa 61
Tabla 8 NIvel de capacidad resolutiva 62
Tabla 9 Nivel de eficiencia operativa 63
Tabla 10 Nivel de capacidad de adaptación 65
Tabla 11 Prueba de normalidad 67
Tabla 12 Hipótesis General 69
Tabla 13 Hipótesis específica 1 71
Tabla 14 Hipótesis específica 2 73

INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral viene tomando cada día más importancia, tanto en el sector privado como en el público, por cuanto se trata de generar, comunicar y aprovechar los activos intelectuales como ventaja competitiva, por ello es necesario investigar sobre el tema y ver el grado de relación que tiene con una problemática existente en la Gerencia Regional del Trabajo y Promoción del Empleo y en varias instituciones, en general, es mejorar la eficiencia administrativa de sus colaboradores. Con el presente trabajo se busca contribuir a la solución de dicha problemática, al demostrar objetivamente la relación existente entre ambas variables de estudio. El presente trabajo de investigación consta de cuatro capítulos. En el capítulo I: Planteamiento del problema, se presenta una visión general sobre el tema de la investigación resaltando la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema en la que se detalla la interrogante general y las específicas, la justificación, la formulación del objetivo general y específico y la formulación de la hipótesis general y específica. En el capítulo II: Marco teórico, se incluye todos los antecedentes del estudio, las bases teóricas que sustentan esta investigación y la definición de términos. En el capítulo III: Marco metodológico, se describirá el tipo y diseño de la investigación, nivel de investigación, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de los datos, validación y confiabilidad de los instrumentos y por último los métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos. En el capítulo IV: Presentación de resultados, se detallan los resultados de la investigación, especificada por las dimensiones de gestión del conocimiento y el desempeño laboral, respectivamente; seguidamente, se presenta la comprobación de las hipótesis con su respectiva discusión de resultados. En el capítulo V: Se presenta la Discusión. El capítulo VI: Se presenta las conclusiones, y finalmente en el capítulo VII: Se muestra las recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos respectivos.

CAPITULO I

PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción y formulación del problema

La situación actual marcada por una rápida evolución y una pauta de constante cambio, ha llevado a que la administración pública asuma desafíos no siempre conocidos ni previstos en un mundo global que se construye en base a sociedades de la información, del conocimiento y de la innovación (Centeno, 2012).

En ese marco, el papel que asume el Estado en la búsqueda de bienestar y prosperidad para la población es un motivo frecuente de preocupación en el ámbito de la gestión pública y el desarrollo humano. Para alcanzarlos es fundamental contar con un Estado que responda a los intereses y objetivos de la sociedad, procurando que sea moderno, orientado al logro de resultados y al servicio de las personas (Alva, 2014).

En ese sentido, la administración pública requiere modelos de gestión distintos de los que se conocían anteriormente o se daban por válidos; en estos nuevos modelos de gestión existe la intención de que el Estado se constituya en un ente facilitador, que no reduce su actividad solamente a imponer las “reglas de juego” o aplicar medidas coercitivas, sino que también procura generar valor agregado en los individuos (Zeballos, 2016).

Para esto no basta una buena gestión macroeconómica, sino que hay que cambiar la manera como se diseñan las instituciones públicas, definir claramente su misión dentro de la política pública que les corresponde y sus objetivos, y hacer la mejor asignación de

recursos posible para que tengan buenos indicadores de desempeño y lo que es más importante, para que obtengan los resultados esperados (Hurtado, 2013).

En el Perú, a principios de la década pasada, en marzo del 2002, como resultado de acuerdos políticos, se hizo una reforma constitucional que concretaba la intención de reformar el Estado, pasando de un Estado centralista hacia uno descentralizado y unitario. Este gran acuerdo que se expresó en la reforma constitucional dio inicio a tres procesos fundamentales en nuestro país: la descentralización, la regionalización, y la reforma y modernización del Estado (Proyecto USAID, 2011).

Estos tres procesos involucran a las autoridades y funcionarios de los tres niveles de gobierno que tiene el Estado Peruano: nacional, regional y local, quienes desde cada una de las instituciones públicas que dirigen tienen la enorme tarea, primero de comprender estos tres procesos, y luego cada uno diseñar acciones concretas que permitan que estos procesos se hagan realidad en el país (Proyecto USAID, 2011).

Después de más de una década, de iniciada la reforma descentralista, se han producido avances importantes liderados por los tres niveles de gobierno que tienen como perspectiva la mejora de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía (Córdova, 2014). Se ha avanzado en procesos de reformas y modernización institucional; en la creación de nuevos ministerios y en la instalación de direcciones desconcentradas; en la creación y puesta en marcha del SNIP, la consolidación del SIAF, cambios en el sistema de contrataciones, pasando del ex CONSUCODE a OSCE, simplificación de trámites administrativos implementando un TUPA modelo (licencias de

funcionamiento), formulación participativa del presupuesto basado en resultados, gestión y presupuesto público basado en resultados, la obligatoriedad de la rendición de cuentas de titulares a la Contraloría General de la República, entre otros aspectos (Proyecto USAID, 2011).

En ese marco, examinar el rol de las instituciones públicas a la luz de criterios que han superado en parte las nociones tradicionales de la gestión pública, y que enfocan su atención en conceptos propios de la gestión privada, se convierte en una necesidad de investigación (Centeno, 2012). Con mayor razón, si lo que se pretende es evaluar las instituciones públicas al amparo de la perspectiva de la eficiencia y de la calidad del servicio que ofrecen, antes que al amparo de la perspectiva del gasto público que ha imperado en países como el nuestro. En otras palabras, la mirada sobre la eficiencia en la administración de las instituciones públicas no sólo permanece, sino que se ha incrementado y se ha vuelto más pronunciada y aguda (Córdova, 2014).

Esto es más cierto en instituciones con un historial relativamente nuevo, en cualquiera de los dos sentidos siguientes: o se trata de instituciones de reciente creación, o experimentan un proceso de cambio o aspiraciones sociales muy recientes. Y esto es lo que ocurre con varias instituciones del Estado en la región Moquegua, entre ellas, la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, cuyas funciones fueron ganando importancia en la comunidad, sobre la base de un esfuerzo sostenido desde su instalación en la ciudad.

Sin embargo, aunque se ha desarrollado una percepción común entre la ciudadanía, en el sentido que esta dirección cumple sus funciones, y desde el plano interno esa perspectiva se corresponde

con los estándares de cumplimiento que regulan la institución, las aproximaciones a los resultados de la Dirección normalmente se hacen en función de esos parámetros, y no desde perspectivas más amplias y abarcadoras.

En otras palabras, la eficiencia de la institución se ha evaluado normalmente desde la perspectiva del cumplimiento de objetivos y metas institucionales, situación que si bien ofrece un panorama inmediato de lo que ocurre en la institución, desestima la posibilidad de ampliar la reflexión en una dirección que asuma la eficiencia en un marco que permita contar con criterios homogéneos, que faciliten la comparación entre dependencias del mismo sector.

Por otro lado, en esta institución tampoco se han identificado pautas que examinen los principios que rigen la gestión desde una perspectiva de la eficiencia con que los trabajadores realizan las actividades laborales en la institución, sobre la base del desempeño que demuestran en la institución.

En este caso, se pretende examinar la relación entre el desempeño laboral y la eficiencia de la institución a la luz de un marco de reflexión que no se limita a los aspectos específicos de la institución; si bien se considera pertinente conocer las actividades institucionales en función de los parámetros de medición que establecen sus reglamentos, se considera que una aproximación más completa sólo puede ser posible si se amplía la perspectiva de aproximación a la institución.

Estas ausencias, cuyas respuestas contribuirían a potenciar las capacidades institucionales, llevan a sostener la necesidad de examinar la relación entre desempeño laboral y eficiencia administrativa, bajo el supuesto de que un buen desempeño laboral

debería ser sostén de un adecuado nivel de eficiencia en las funciones administrativas del trabajador.

1.1.1. Formulación del problema

1.1.1.1. Interrogante general

¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020?

1.1.1.2. Interrogantes secundarias

a) ¿Cuál es la relación que existe entre el rendimiento laboral y la eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020?

b) ¿Cuál es la relación que existe entre la adecuación laboral y la eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020?

1.2. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Con propósito de otorgar mayor importancia a este trabajo de investigación se decidió ir a diferentes lugares de investigación de diversos autores como trabajos previos relacionados a nuestro tema de investigación; para lo cual se acudió a repositorios y bibliotecas de universidades en el ámbito internacional, nacional y local; los cuales mencionamos a continuación:

1.2.1. Antecedentes internacionales

En el plano internacional, Henríquez, Jovel y Mejía (2015), realizaron el estudio *Plan de capacitación para el mejoramiento del clima organizacional y eficiencia en la prestación de servicios, dirigido a empleados de la Alcaldía Municipal de Zacatecoluca, departamento de La Paz*, presentado en la Escuela de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, en El Salvador, para optar el grado de Licenciado en Administración de Empresas, cuyo propósito fue evaluar la eficacia de una propuesta de intervención en dos ámbitos de acción del trabajador: el clima institucional y la eficiencia administrativa. El trabajo de campo se realizó en base a un conjunto de 143 personas, de los cuales 70 pertenecen a la institución, mientras el resto son usuarios de los servicios municipales. Se encontró que en la institución no se han elaborado procedimientos de carácter formal para efectuar un seguimiento del clima institucional; no existen tampoco instrumentos de gestión al respecto ni se identifica un compromiso claro entre autoridades y funcionarios por superar esa situación. Por otra parte, se encontró que las capacitaciones dirigidas el mejoramiento de la eficiencia del personal no son frecuentes ni permanentes. Tampoco se cuenta con los recursos físicos o ambientales que permitan incrementar la tasa de éxito de los procedimientos administrativos. En consecuencia, se observa un deterioro constante de la eficiencia administrativa. Como resultado final, la propuesta de intervención consiguió revertir el estado encontrado, aunque su efecto fue mayor en cuanto a clima institucional que en cuanto a eficiencia administrativa.

Bellido (2013), realizó el estudio *Análisis de eficiencia municipal: La Municipalidad de La Plata*, presentado en la Facultad de Ciencias

Económicas de la Universidad Nacional de La Plata, Argentina, para optar el grado académico de Magíster en Dirección de Empresas, en el cual se examinó la eficiencia administrativa del organismo municipal de la provincia. Se trabajó en base a información recopilada en registros físicos y virtuales, mediante análisis documental. Pero también se aplicaron entrevistas a los funcionarios municipales y al personal involucrado en las tareas de gestión. Como resultados del estudio, se encontró que la mayor parte de los ingresos de la institución se identifica en la partida de ingresos corrientes (más de 95%), lo que se corresponden también con una mayor proporción de gasto que se estructura en función del gasto corriente. Esto implica que la entidad no ha conseguido alcanzar un impacto significativo en la activación de una economía sólida basada en la producción. De las varias aristas examinadas, se encontró que la eficiencia en los procedimientos administrativos es uno de los indicadores peor gestionados en la institución, aun cuando en términos económicos, el superávit encontrado indica cierto grado de autonomía de la institución.

Guerra (2012), en España, realizó el estudio *Las áreas administrativas en los centros hospitalarios: una gran oportunidad para aumentar su rendimiento y eficiencia en un contexto de restricción presupuestaria*, artículo presentado en la revista SEDISA Siglo XXI, Sociedad Española de Directivos de la Salud, en torno a la eficiencia de las áreas administrativas en los centros hospitalarios de un ayuntamiento. Se trabajó en un contexto de restricción presupuestaria. Entre los resultados de este estudio se señalan los siguientes: Primero, en la mayoría de instituciones públicas, todavía existen espacios en donde se encuentra duplicidad de funciones, procesos desorganizados y disfunciones. Segundo, los intentos de solución se

orientan fundamentalmente al incremento del volumen de profesionales, en vez de mejorar la eficiencia mediante una revisión, evaluación y posterior modernización de estas áreas. Tercero, la rigidez normativa que existe, con limitado margen de maniobra para disponer del personal estatutario (nombrado). Se debe recordar que el análisis debe hacerse desde el punto de vista estratégico, *centrado* en la mejora organizativa, y en el marco de un cambio en el modelo de trabajo, con miras al mejoramiento de la eficiencia del trabajador, mediante los cambios de roles, la polivalencia del personal y el aprovechamiento de los recursos.

Fuentes (2012), realizó el estudio *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*, presentado en la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar, en Quetzaltenango, Guatemala, para optar el título profesional de Psicólogo Industrial/Organizacional, cuyo objetivo fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Los objetivos específicos, evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral y la productividad, que se identifica como relación entre eficiencia y eficacia. Entre los resultados se señalan los siguientes: Primero, no hay influencia de la satisfacción laboral en la productividad. Segundo, existe un nivel de satisfacción laboral alto, que se fundamenta en el reconocimiento por su trabajo, en las buenas relaciones interpersonales, en unas condiciones laborales favorables, y en la coherencia entre las políticas de la institución con las expectativas laborales del trabajador. Los resultados indican una alta productividad, lo que implica que los objetivos planteados se logran por el buen trabajo que se realiza a diario.

Yamakawa y Ostos (2011), en su estudio *Relación entre innovación organizacional y desempeño organizacional*, presentado en la revista Universidad y Empresa de la Universidad de Rosario en Colombia, en el que analizan la influencia de la innovación sobre el desempeño organizacional. Adicionalmente, los autores examinan el comportamiento de las características organizacionales como variable moderadora de esta relación. El estudio fue aplicado a las empresas del sector servicios. Los resultados indican que la innovación en general y la innovación técnica influyen en el desempeño organizacional, no así la innovación administrativa, lo cual refuerza el planteamiento de que las empresas deben mejorar la baja percepción de la importancia de la innovación administrativa para conseguir mejores desempeños. Asimismo, los resultados del estudio refuerzan el planteamiento de que las empresas deben mejorar la baja percepción de la importancia de la innovación administrativa para conseguir mejores desempeños. No obstante, en los últimos años se percibe una tendencia creciente a prestar más atención a las innovaciones administrativas.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

A nivel nacional, Quispe (2015), realizó el estudio *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*, presentado en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, en Andahuaylas, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, que aborda la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, desde una perspectiva del análisis correlacional. El estudio fue realizado en un municipio distrital, sobre la base de un conjunto de 64 empleados, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios

estructurados, con escala Likert. Los resultados arrojaron una relación directa entre las variables, con una magnitud considerable expresada por un coeficiente de correlación superior a 0,7. El procedimiento de análisis efectuado también reveló que las dimensiones del clima organizacional se relacionan con las dimensiones del desempeño laboral: dimensión productiva, dimensión eficacia y dimensión eficiencia.

Masías (2015) realizó el estudio *Liderazgo transformacional y eficiencia administrativa de las direcciones desconcentradas del Ministerio de Cultura de la región Arequipa, 2015*, presentado en la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, para optar el grado académico de Magíster en Administración, en el que se analiza la relación entre las variables identificadas. Se trabajó con 45 trabajadores de la dirección desconcentrada del Ministerio de Cultura de la región Arequipa. Se trata de una investigación de campo de tipo no experimental y correlacional. Para efectos de la contrastación de hipótesis, se aplicó el diseño transeccional correlacional. Como instrumentos se utilizó un cuestionario con escalamiento Likert, el *Inventario de Prácticas de Liderazgo (IPL)*, de Kouzes y Posner; y una escala de evaluación subjetiva con puntuaciones directas, adaptación de la *Escala de Eficiencia Administrativa*, de Patricia Hurtado. Como conclusión general se encontró que existe relación directa entre el *nivel de liderazgo* y la *eficiencia administrativa* en la dirección desconcentrada del Ministerio de Cultura de la región Arequipa (Rho=0,625). Por otro lado, el *nivel de liderazgo* es deficiente; y el nivel *de eficiencia administrativa* es bajo.

Perea (2015), en su trabajo denominado *Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales*

de Soplín y Capelo de la provincia de Requena, año 2014, presentada en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, para optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública, en el cual se examinan las competencias del personal implicadas en la eficiencia administrativa de dos organismos municipales. El estudio apunta a detectar las buenas prácticas administrativas que el personal ha puesto en marcha en el sistema de administración financiera de las dos entidades. El trabajo de campo se abordó sobre la base de un diseño descriptivo comparativo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de cada institución, a los que se les aplicó un cuestionario estructurado, como primer modo de acercamiento, y entrevista en profundidad, posteriormente solo a algunos casos especiales. Se encontró como resultados que el conocimiento del personal sobre el sistema de administración financiera no está por debajo de lo esperado, y que existe una actitud proactiva entre los trabajadores, sobre todo cuando surge algún tipo de problema en torno al sistema. Sin embargo, la eficiencia administrativa todavía no ha alcanzado los estándares que se consideran pertinentes para el tipo de institución, tamaño, calificación del personal y otras variables.

Claros (2013) realizó el estudio *Diseño y desarrollo organizacional municipal: una apuesta por el modelo adhocrático*, publicado en el diario Gestión en el tercer milenio, cuyo propósito fue estudiar la dependencia de la eficacia institucional en función del diseño organizacional en un municipio distrital. El estudio se aborda como la construcción de un modelo teórico que haga posible el desarrollo organizacional de la institución, en base a la información generada al interior de la municipalidad. Entre los resultados, destaca la necesidad de concebir una estructura orgánica acorde con la

realidad del contexto en el que se desenvuelve cada municipio. Por otro lado, también se consideran aspectos funcionales, tanto a nivel de competencias como de funciones y responsabilidades. Eso implica que el diseño y el desarrollo organizacional se conciben como componentes de programas cuyo propósito es la potenciación de la eficiencia institucional. El marco que sostiene esos programas se identifica en una gestión por resultados. Asimismo, considerando la necesidad de incrementar los aspectos implicados en la eficiencia administrativa, es importante considerar la posibilidad de diseñar organizaciones con características a propósito de la comunidad donde funcionan.

Bardales (2013), realizó el estudio *Evaluación de puestos de los trabajadores de la Municipalidad Provincial San Miguel – Cajamarca de acuerdo al manual normativo de clasificación de cargos*, en la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, para la obtención del título de Licenciado en Administración, en el que se demostró que el perfil profesional del trabajador de la Municipalidad Provincial San Miguel, no se encuentra alineado con el Manual Normativo de Clasificación de Cargos de la institución. Se consideró como muestra 39 currículos de los trabajadores de la Municipalidad. Se utilizó como técnica el análisis documental. Los resultados de la investigación han demostrado que los perfiles profesionales de los trabajadores no se encuentran alineados al Manual Normativo de Clasificación de Cargos por cuanto los medios para ingresar a la función pública están inmersos en prácticas como nepotismo, compadrazgo, patronazgo y clientelismo, lo que dificulta la existencia de un sistema de recursos humanos que garantice imparcialidad y equidad al momento de llevar a cabo el proceso de selección,

contratación y demás aspectos relacionados con la administración de recursos humanos.

1.2.3. Antecedentes Locales

Zeballos (2016), en la ciudad de Moquegua, realizó el estudio *Relación entre desempeño laboral y eficacia organizacional en la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2015*, en el que analiza la relación entre desempeño laboral y eficacia organizacional. Enfoca su estudio en funcionarios de la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Se trabajó con una muestra de 32 funcionarios, entre gerentes y subgerentes de las dependencias de la Gerencia municipal. Para la recolección de datos, se utilizaron la *Escala de Autoevaluación del Desempeño Laboral*, de García (2005); y la *Escala de Eficacia Organizacional*, cuestionario con escalamiento Likert, propuesto por la autora. Se encontró que correlación positiva media entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional (r = 0,637).

Por su parte, Coayla (2015), también en la ciudad de Moquegua, realizó el estudio *Visión de gobierno y eficiencia administrativa en trabajadores administrativos de la sede central del gobierno regional de Moquegua,* 2012, en torno a la relación entre la visión de gobierno y la eficiencia administrativa entre los colaboradores del Gobierno Regional. Para la recolección de datos, se aplicaron el *Cuestionario VBG para instituciones públicas*, y la *Escala de Eficiencia Administrativa para instituciones públicas*. La autora reporta el análisis de validez y confiabilidad que se realizó sobre ambas escalas, valor este último que en ambos casos es superior a 0,8. Entre los resultados, se encontró que, respecto de la primera variable, la mayoría del personal (70%) se ubica en el nivel intermedio. Y en cuanto a la

segunda variable, también la gran mayoría (76,5%) se ubican en el nivel medio de la variable. como hallazgo adicional, la relación entre las variables alcanzó una magnitud moderada, aunque ligeramente por encima de 0,5.

Por su parte, Córdova (2014), en Moquegua, realizó el estudio *Liderazgo y su relación con la eficiencia de la administración de las direcciones desconcentradas del Ministerio de Cultura de las regiones Moquegua, Tacna y Puno, 2014*, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el nivel de liderazgo y el grado de eficiencia en la administración en las direcciones desconcentradas del Ministerio de Cultura de las regiones Moquegua, Tacna y Puno, 2014. Se trabajó con una muestra de 66 trabajadores de las Direcciones Desconcentradas del Ministerio de Cultura de Puno, Moquegua y Tacna. Se aplicaron el Cuestionario de prácticas de liderazgo (CPL) y la Escala de Valoración de la Eficiencia en la Administración Institucional. Como conclusión general, se encontró que existe relación significativa entre el nivel de liderazgo y el grado de eficiencia en la administración en las direcciones desconcentradas del Ministerio de Cultura de las regiones Moquegua, Tacna y Puno, 2014 ($r = 0,690$).

Hurtado (2013), en Moquegua, realizó el estudio *Intensidad ética y su relación con la eficiencia administrativa en el trabajador administrativo del Gobierno Regional de Moquegua, 2013*, de la Escuela Internacional de Postgrado de la Universidad César Vallejo, en Trujillo, para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública, cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables analizadas. Se hizo un estudio correlacional con diseño no experimental transeccional correlacional. Se trabajó con una muestra aleatoria de 132 trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Moquegua, extraídos de una población de 200 trabajadores. Para

la recolección de datos, se aplicaron la Escala de Eficiencia Administrativa y la Escala de Intensidad Ética, instrumentos diseñados y validados para efectos de este estudio. Se encontró que existe relación significativa entre la *intensidad ética* y la *eficiencia administrativa* en el trabajador administrativo del Gobierno Regional de Moquegua, 2013, lo que implica que es más probable que el trabajador que tenga una fuerte intensidad ética alcance el nivel eficiente en *eficiencia administrativa*, y que, por el contrario, quienes evidencian una débil intensidad ética no superen el nivel deficiente.

Finalmente, Centeno (2012), realizó el estudio *Relación entre la cultura, el comportamiento organizacional y la eficiencia administrativa de la municipalidad distrital de Samegua,* 2012, presentado en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui, en Moquegua, para la obtención del título de Ingeniero Comercial. A nivel de municipalidad distrital, en el que apunta establecer la relación entre la cultura organizacional, el comportamiento organizacional y la eficiencia administrativa. Se trabajó con una muestra de empleados administrativos de la municipalidad distrital de Samegua. Para fines de recolección de datos, se aplicaron tres instrumentos elaborados como cuestionarios con escalamiento Likert. Entre los resultados, se encontró que la mayoría de trabajadores (75%) se ubica en el nivel ambivalente en cuanto a *cultura organizacional*. En *comportamiento organizacional*, se encontró que más del 55% del personal no alcanza el nivel adecuado. Y en eficiencia administrativa, una proporción cercana al 53% se ubica en el nivel medio de la variable. Por otro lado, se encontró relación directa entre la cultura organizacional y la eficiencia administrativa, y entre el comportamiento organizacional y la eficiencia administrativa.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020.

1.3.2 Objetivos Específicos

a) Determinar la relación que existe entre el rendimiento laboral y la eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020.

b) Determinar la relación entre la adecuación laboral y la eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020.

1.4. Justificación e importancia

1.4.1. Justificación teórica

Este estudio se justifica, en primer lugar, por su aporte teórico a las propuestas de reflexión sobre la *eficiencia organizacional*, enfocada en entidades del sector público. En ese sentido, se busca contribuir a la tesis que, por sentido común, sostiene que el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad pública, constituye un factor de influencia en la eficiencia alcanzada por la organización.

Es importante destacar que ese argumento resulta un tanto novedoso en el sector público, pues los estudios en los que se intenta postular una relación entre el desempeño laboral y la eficiencia

administrativa del personal, no son frecuentes, como se ha descubierto durante la búsqueda de antecedentes. Eso hace que el tema sea relativamente desconocido, sobre todo en una región donde los estudios sistemáticos sobre las organizaciones en general, tanto del sector público como privado, son relativamente escasos.

1.4.2. Justificación metodológica

En segundo lugar, este estudio se justifica desde un punto de vista metodológico. En ese sentido, se hace uso de un instrumento que hace sólo unos años empezó a aplicarse en algunas instituciones del ámbito local y regional. Además, se evaluarán algunos aspectos de validez y confiabilidad del instrumento, con el objeto tanto de aportar evidencias de validez al uso de este instrumento para la medición de la variable especificada.

1.4.3. Justificación práctica

Por otro lado, desde un punto de vista práctico, este estudio proporciona elementos de información, que tienen utilidad en los procesos de toma de decisiones en la institución, tanto a nivel de autoridades como de funcionarios de la gerencia regional. En ese sentido, la información actualizada permite a cualquier organización contar con bases sólidas que permiten reducir las distorsiones de los resultados obtenidos en base a decisiones previamente tomadas.

En este caso, el impacto es aún mayor en la medida que la Gerencia Regional de Trabajo a nivel de organización y de recursos humanos es relativamente pequeña, lo que facilita la comunicación y el trato más horizontal entre superiores y subordinados.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa entre desempeño laboral y la eficiencia administrativa en los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020.

1.5.2. Hipótesis Específicas

a) Existe una relación directa y significativa entre el rendimiento laboral y la eficiencia administrativa en los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020.

b) Existe una relación directa y significativa entre la adecuación laboral y la eficiencia administrativa en los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020.

TABLA 1

Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Escala	Instrumento
Desempeño laboral	Es el resultado del proceso por el cual el trabajador adopta comportamientos determinados en las diferentes actividades que constituyen la esencia de su responsabilidad personal como tal, sobre la base de la oportunidad y adecuación del proceso de formación que la organización le procura. Campos(2005)	Rendimiento laboral	Cumplimiento de objetivos de gestión	Muy alto Alto Regular Bajo Muy bajo	Cuestionario con escalamiento Likert
			Logro de calidad de servicio interno		
			Logro de calidad de servicio externo		
			Responsabilidad		
		Adecuación laboral	Habilidades de liderazgo		
			Competencia en la función que se realiza		
			Capacidad de planeamiento y organización		
			Capacidad para impulsar el desarrollo de personal		
			Capacidad para promover la cooperación y trabajo en equipo		
			Capacidad para el trabajo bajo presión		
			Aptitud para la proyección a la comunidad		
			Frecuencia de toma de decisiones que facilitan procedimientos		

Eficiencia administrativa	El conjunto de aspectos de la actuación del trabajador que demuestran capacidad de resolución para la identificación y administración de las tareas, eficiencia en el uso de recursos y capacidad de adaptación. Coayla (2015)	Capacidad resolutiva	Frecuencia de toma de decisiones considerando perjuicios colaterales		Cuestionario con escalamiento Likert
			Frecuencia de aplazamiento de actividades que se deben hacer		
			Frecuencia de inicio de actividades en la proximidad de su vencimiento		
			Frecuencia de selección de actividades en función de periodos determinados		
			Frecuencia de desagregación de actividades en subactividades menores		
			Frecuencia de cumplimiento de metas		
		Eficiencia operativa	Eficiencia en el uso de recursos materiales	Siempre	
			Eficiencia en el uso de recursos económicos	Casi siempre	
			Eficiencia en el uso de recursos humanos	A veces	
			Eficiencia en el uso de equipos	Casi Nunca	
			Eficiencia en el uso del tiempo	Nunca	
			Eficiencia en la focalización de actividades		
			Eficiencia en la priorización de metas en función de su importancia		
			Objetividad en el establecimiento de plazos		

Capacidad de adaptación	Capacidad para modificar procesos internos
	Capacidad para modificar servicios
	Capacidad de considerar necesidades no planeadas
	Capacidad de identificar requerimientos no planeados
	Acción por falta de alternativas

Fuente: Elaboración propia.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Bases Teóricas

2.1.2 Desempeño Laboral

2.1.2.1 Definición

En la mayor parte de perspectivas que abordan el desempeño laboral, éste se concibe y se define en función de las funciones específicas que debe realizar el trabajador en la organización para la cual trabaja. Si bien esa perspectiva goza del privilegio que contextualiza la evaluación del desempeño, también limita el estudio de esta variable, por lo menos en dos sentidos: Primero, reduce la noción de desempeño laboral únicamente a su referente evaluativo inmediato, es decir, al contexto en el cual se efectúa la evaluación; ésta es posiblemente la razón que explica la ausencia de literatura que defina y aborde el desempeño laboral como tal, y se siga enfoques más centrados en la evaluación del desempeño, que en el desempeño mismo.

Segundo, esta perspectiva y la adopción de un enfoque relativista del desempeño laboral impiden conformar un cuerpo de conocimiento cuyo objeto de estudio sea el desempeño, entendido como un constructo que aspira a alcanzar una connotación científica, de orden conceptual y teórico, y no sólo operativa y contextual.

Aquí se sigue la pretensión teórica, razón por la cual el desempeño laboral se inscribe en un marco de reflexión que apunta a considerar esta variable como un concepto de aplicación general en el ámbito organizacional, y no en un plano específico.

En ese sentido, se sigue la línea de argumentación de Zeballos (2016) que concibe el desempeño laboral como una construcción en la que interactúan dos componentes, uno de matiz cuantitativo, el rendimiento laboral, y otro de matiz cualitativo, la idoneidad o adecuación. En ese enfoque, los aspectos constitutivos del desempeño laboral se enfocan más en la realización del individuo en el trabajo, antes que en la noción cuantitativa del rendimiento; y eso significa incorporar en su concepción aspectos como las habilidades y rasgos del individuo, la motivación hacia el trabajo, y el tipo de esfuerzo que la persona cree esencial para realizar un trabajo eficaz.

Bajo esa perspectiva, Campos (2005), define el desempeño laboral como el resultado del proceso por el cual el trabajador adopta comportamientos determinados en las diferentes actividades que constituyen la esencia de su responsabilidad personal como tal, sobre la base de la oportunidad y adecuación del proceso de formación que la organización le procura… El desempeño laboral se define en función de dos dimensiones: el rendimiento laboral, que refiere "la productividad del trabajador" y, por ello, denota "una visión cuantitativa de su actuación en la organización" y la adecuación laboral o idoneidad para la función, que refiere tanto la adecuación del trabajador a la función y responsabilidad que la institución le encarga, como "la certeza de la visión que la organización tiene de las competencias y cualidades del trabajador respecto a la función asignada.

2.2.2.2 Enfoques de interpretación del desempeño laboral

El desempeño laboral es uno de los conceptos más elusivos en el campo de la administración tanto a nivel teórico como práctico. Si bien muchos autores lo mencionan indirectamente y enfatizan los

diferentes procedimientos y enfoques que se adoptan y utilizan para la evaluación del desempeño del trabajador en una organización, prácticamente ningún texto de importancia se ha aventurado a definirlo de una manera precisa. En otras palabras, se ha evitado definirlo como si se diera por sentado que quienes ejercen la evaluación del desempeño saben de qué hablan y qué están evaluando.

Lo cierto es que esta situación ha derivado en la ausencia de propuestas teóricas que aborden el desempeño laboral y que identifiquen un soporte teórico de base.

En consecuencia, en la práctica, todo intento de entender el desempeño laboral en un marco que funcione como una teoría que lo explique, parte del reconocimiento del valor implícito de lo que efectivamente se realiza en el ámbito de las organizaciones como perspectiva de evaluación del desempeño laboral.

En ese sentido, se identifican dos grandes perspectivas con las que se asume el desempeño laboral; la primera tiene que ver con el escenario específico en donde se efectúa la evaluación del desempeño; y la segunda, refiere el esfuerzo por trascender el contexto inmediato y específico de una organización en particular, para arribar a una propuesta teórica del mismo. Campos (2005) denomina a la primera, perspectiva contextual, y a la segunda, perspectiva teórica.

a) El enfoque contextual

De acuerdo con este enfoque, se reconoce que la información que existe referente al desempeño laboral hace notorio que se trata de un concepto de aplicación específica a una organización particular. Es decir, en esta perspectiva el desempeño laboral se

concibe en función de los roles y tareas que en una organización específica se han considerado de acuerdo a sus propias normatividad interna. De aquí el nombre de enfoque contextual, porque evidencia el hecho de que la evaluación que se hace del desempeño obedece al contexto inmediato en el cual se efectúa. Esto implica que cada organización, en la medida que tienen roles sociales diferentes, seguirá en la práctica no sólo modos diferentes de enfocar la evaluación del desempeño, sino también la identificación de indicadores y componentes de evaluación diferentes.

Entre los valores que se le reconoce a esta perspectiva está su adecuación precisa a los aspectos de la organización cuya ejecución debe ser evaluada. Eso significa que la evaluación del desempeño organiza sus criterios de evaluación conforme las funciones que se especifican para cada puesto o cargo en la organización; y en esa medida atiende específicamente a los indicadores de desempeño que se proponen para ese puesto o cargo (Chiavenato, 2009). De esa manera cada puesto o cargo no sólo tiene criterios de evaluación diferentes, sino que hasta es posible que requieran un modo distinto de evaluación.

Pero precisamente la virtud de este enfoque constituye también su más grande limitación: cada puesto o cargo termina siendo evaluado de una manera tan particular que se hace difícil establecer un patrón común de evaluación del desempeño para el personal. No sólo varían los procedimientos, sino también la forma de interpretar los resultados de la evaluación. Esto hace que surjan dificultades para la toma de decisiones respecto de las acciones a tomar, ya se trate de retroalimentación, motivación

o separación del trabajador en relación al puesto o cargo que ocupa.

b) El enfoque teórico

Este enfoque emerge debido a las limitaciones de orden teórico del enfoque contextual. Se fundamenta en la necesidad teórica de proponer y arribar a un concepto de utilidad general, que trascienda las necesidades específicas de una organización particular (Campos, 2005, cit. a Zeballos, 2016). Con esa perspectiva, se pretende colegir una serie de componentes del desempeño que se pueden identificar en cualquier organización, cualquiera sea su tipo, dimensiones o giro.

Sin embargo, este tipo de aspiración choca en la práctica con el reto de identificar un conjunto de elementos comunes a toda organización, que puedan servir como base de cualquier ejercicio de evaluación del desempeño. Ahora, si se considera que cada organización tiene funciones y roles que se definen de modo muy diferente entre sí, la tarea de conseguir un concepto generalizado y útil se complica. Entonces, bajo esta perspectiva, el desempeño laboral y su evaluación no pueden definirse considerando sólo la identificación de funciones y responsabilidades inmediatas de los empleados, sino que debe hacerse considerando los comportamientos y actitudes que existen como fundamento de la realización de esos roles y tareas.

2.2.2.3 Características del desempeño laboral

Aunque la identificación de características del desempeño laboral no es una tarea fácil debido a la ausencia de referencias que

proporcionen información al respecto, de todos modos, se presentan algunas características que delimitan el concepto de desempeño laboral:

a) Actividad

Esta característica implica que el desempeño laboral es un concepto que refiere la realización de diferentes actividades específicas que se deben ejecutar para que una organización pueda funcionar. El corolario es simple: sin actividad, no hay desempeño y, por lo tanto, tampoco nada qué evaluar. Pero, al mismo tiempo, se debe considerar que si bien concebir el desempeño laboral de por sí implica la activación de una tarea o un conjunto de tareas, que contribuyen a la marcha de la organización, la evaluación del desempeño necesariamente se debe realizar en función del modo y logros que el trabajador consigue en la realización de la tarea o función que previamente se le ha encargado (Hellriegel y Slocum, 2010).

b) Funcionalidad

Esta característica se define por el hecho de que el desempeño laboral refiere la realización de tareas o responsabilidades que se asignan al trabajador en consideración a una serie de funciones previamente establecidas, definidas y delimitadas. La evaluación del desempeño apunta a ser objetiva, y para ello debe sustentarse en criterios que resulten útiles a la organización (Robbins y Judge, 2013); en ese sentido, el desempeño de los trabajadores, más que como concepto, se caracteriza por ser un hecho que se da en correspondencia con las funciones que se asigna al trabajador (Jones, 2013).

c) Responsabilidad

Esta característica refiere el hecho de que el concepto de desempeño laboral implica necesariamente un modo específico que identifica al trabajador cuando realiza las actividades que hacen posible el funcionamiento de la organización. En realidad, como señala Campos (2005, cit. en Zevallos, 2016), esta característica está relacionada con la calidad del esfuerzo que efectúa el trabajador cuando ejecuta las actividades que corresponden a su puesto o cargo.

2.2.2.4 Dimensiones

a) Rendimiento laboral

El rendimiento laboral se entiende como la "cantidad de esfuerzo que el trabajador procura en una actividad que realiza" (Zeballos, 2016, p.21). En este sentido, se identifica con la concepción del desempeño laboral que más se tiene en cuenta en las organizaciones. Así, puede referirse a una actividad específica, pero también puede referir "el esfuerzo realizado por el trabajador para efectuar un conjunto de actividades" (Zeballos, 2016, p.21).

b) Adecuación laboral

Por otro lado, la adecuación laboral se identifica como la coherencia entre “las capacidades, habilidades y expectativas del trabajador respecto de la actividad y función a realizar” (Zeballos, 2016, p.22). En ese marco, las capacidades están constituidas por aquellas “aptitudes naturales o voluntarias del trabajador”, que se derivan de “una determinada constitución

física o de determinadas inclinaciones volitivas y afectivas en torno a las actividades específicas que involucra una tarea, función o responsabilidad" (Zeballos, 2016, p.22).

Por otra parte, las habilidades están constituidas por "aquellas destrezas que el individuo ha ido adquiriendo como producto del proceso de aprendizaje y educación" que experimenta desde que interactúa con el medio, las que se convierten en parte de su repertorio de respuestas a una actividad determinada (Zeballos, 2016, p.22). Y las expectativas laborales están constituidas por las "percepciones que el individuo tiene respecto al desenvolvimiento futuro de su relación personal con la función o actividad que realiza" (Zeballos, 2016, p.22).

2.1.3 La eficiencia administrativa

2.1.3.1. La eficiencia: marco general de la eficiencia administrativa

El concepto de eficiencia administrativa se construye en torno a los conceptos de eficiencia y administración, que se utilizan ampliamente en el estudio de las organizaciones.

El concepto de eficiencia constituye un término cuyo significado y sus diferentes aplicaciones derivan de su concepción en la Economía. En este campo de conocimiento, la eficiencia se entiende como el "uso más eficaz" que es posible asignarle al conjunto de recursos de los que dispone una sociedad para satisfacer las necesidades y expectativas de los individuos (Samuelson y Nordhaus, 2010).

Cabe destacar que la Economía considera siempre que los recursos son escasos, lo que da pie a pensar en cómo asignarlos de modo que estos no terminen siendo insuficientes ante las necesidades identificadas. Bajo esa perspectiva, entonces, la definición de eficiencia supone una característica que desborda los parámetros de la Economía y se verifica también en el ámbito de las organizaciones y de todo grupo humano que se reúne con un propósito.

De esa manera, en tanto la sociedad siempre enfrenta el hecho de que los recursos no son inagotables, no tiene la capacidad de producir todos los bienes y servicios que sus miembros aspiran a poseer (Mankiw, 2013); eso lleva a que en el proceso de asignación de los recursos, se plantee el desafío de hacerlo esforzándose por obtener de ellos la mayor utilidad posible.

Considerando esta aproximación, algunos autores han definido la eficiencia en términos muy similares, aunque con algunas diferencias de amplitud.

Munch (2006) señaló que la eficiencia podía entenderse en forma general como una virtud que permite hacer una cosa; respecto de las organizaciones, la definió como la capacidad de lograr los objetivos que una organización se propone con el máximo aprovechamiento de los recursos de que dispone, lo que implica actuar de la mejor manera posible y sin sobrepasar los plazos establecidos.

Por su parte, Jones y George (2006) definieron la eficiencia como una medida de lo bien que se utilizan los recursos en el propósito de alcanzar una meta. Eso significa de acuerdo con estos autores que las organizaciones son eficientes cuando quienes las dirigen son capaces de reducir al mínimo la cantidad de recursos, incluyendo el tiempo, que

son necesarios para producir una cantidad determinada de bienes y servicios.

Por su parte, Chiavenato (2007), de una manera sencilla, definió la eficiencia como la utilización apropiada correcta de los recursos con que cuenta una organización. En otras palabras, según este autor, se puede definir la eficiencia como una ecuación que vincula los productos resultantes en relación a los recursos utilizados por la organización.

2.1.3.2 Definición de eficiencia administrativa

En el caso peruano, todavía no existe consenso en torno a medición de la eficiencia administrativa en el sector público. La mentada gestión por objetivos, que tuvo preponderancia en las instituciones públicas hace más de una década, constituye un marco de pensamiento en torno a la eficacia de las organizaciones del sector público, y no en torno a la eficiencia; y lo mismo pasa ahora cuando se apela al reconocido presupuesto por resultados; se trata de indicadores de eficacia, y no de la eficiencia que identifica a la organización o a la que caracteriza a los trabajadores. Los intentos por aproximarse a la eficiencia en la administración pública o eficiencia administrativa son relativamente escasos, y las definiciones al respecto siguen orientaciones distintas, con diferencias en la posibilidad de operacionalizarse.

Así, Trelles (2009, cit. en Coayla, 2015) define la eficiencia administrativa como “la propensión del empleado público a la mejora permanente de sus funciones” (p.75). Por su parte, Coayla (2015) define la eficiencia administrativa como “el conjunto de aspectos de la actuación del trabajador que demuestran capacidad de resolución para la identificación y administración de las tareas, eficiencia en el

uso de recursos y capacidad de adaptación" (p.41), en especial, cuando debe atender y resolver situaciones imprevistas de alta complejidad. Y siguiendo a Córdova (2014), se entiende la eficiencia administrativa como la "facultad por la cual se alcanza objetivos laborales específicos, que se evidencia en la capacidad para actuar, en el uso racional de recursos a su disposición y en la capacidad para adaptarse a situaciones no planeadas" (p.46).

2.1.3.3 Enfoques teóricos de la eficiencia administrativa

Dos grandes perspectivas de aproximación a la eficiencia administrativa se identifican en las organizaciones del sector público: el enfoque de gasto público y el enfoque gerencial.

a) El enfoque de gasto público

Este enfoque se sustenta en la normativa que delimita los procedimientos establecidos por el Estado para la evaluación de la gestión de los gobiernos locales (en el caso peruano, de nivel regional y local). Se concibe como un enfoque de concreción político administrativa que define sus principales indicadores como la relación simple entre el presupuesto financiero que se asignado a una organización o institución, y la capacidad demostrada para hacer uso de ello; es decir, se trata de un indicador que se define en función de la capacidad para gastar lo que se le proporciona. La eficiencia se concibe como la capacidad de ejecución del presupuesto recibido en función de los objetivos que se proponen a nivel de institución.

Es claro que este concepto de eficiencia administrativa no se condice con el concepto de eficiencia señalado anteriormente. En esta perspectiva no se busca reducir el gasto real de la

organización o institución con el propósito de buscar mejores opciones para la prestación de los servicios institucionales. Se evalúa la eficiencia administrativa en función del principio de que mientras más se gasta el presupuesto recibido, por supuesto, en forma justificada, más eficiente es la organización o institución.

b) El enfoque gerencial

Este enfoque ubica el uso del término eficiencia en el sentido que se reconoce en la Economía y en la administración. Eso significa que agrandes rasgos, la eficiencia se entiende como la capacidad de hacer más con menos. En este marco, la eficiencia administrativa se puede concebir en términos de cuerpo o personal de administración.

Se trata de un enfoque centrado en el individuo, que se sustenta en el supuesto de que las decisiones y acciones que realiza el empleado tienen un carácter único e individualizado, con impactos que se perciben en el contexto inmediato, conformado por el individuo y quienes están cerca de él. En este sentido, la eficiencia administrativa implica la capacidad de los trabajadores para hacer un uso eficiente de los recursos con que cuenta ya sea la organización o la dependencia interna de ésta.

2.1.3.4. Características de la eficiencia administrativa

Las características que identifican la eficiencia administrativa son las siguientes:

a) Escasez de recursos

El concepto de eficiencia administrativa implica que toda organización cuenta con una cantidad de recursos que siempre

es limitada (Mankiw, 2012); por ello, en la medida que se utilizan, estos tienden a desaparecer, es decir, a agotarse. Esto lleva a un patrón repetitivo por el cual es necesario aprovisionarse de recursos con una periodicidad que depende del tamaño de la producción de bienes y servicios que provee la organización, y de las necesidades sociales que atiende. Esta característica se vincula al ejercicio cotidiano del personal en torno a las funciones y tareas que la organización o institución le ha asignado (Chiavenato, 2009).

b) Optimización de los recursos

Esta característica se vincula estrechamente con la escasez, pues esta última exige que la organización mantenga siempre como propósito darle el mejor uso a los recursos con que cuenta. Eso significa que los recursos deben asignarse considerando como base una evaluación previa de las mejores alternativas de actuación que permitan a la organización alcanzar los fines, objetivos y metas que le corresponden en la sociedad en donde actúa (Benjamín y Fincowski, 2009). Con ese propósito, la organización o institución debe poner en marcha diferentes tipos de herramientas que le faciliten la identificación de las áreas o actividades de prioridad a las cuales se asignarán los recursos disponibles para producir con ellos la mayor cantidad de bienes y servicios que la definen.

c) Temporalidad

El tiempo es una característica asociada a todo intento por aproximarse al concepto de eficiencia. En este caso, refiere el hecho de que el personal administrativo opera sobre la base de un parámetro temporal que rige sus actividades; en ese sentido,

toda delimitación de metas, todo esfuerzo por plantearse logros a alcanzar, se definen siempre en función de un horizonte temporal que fija los límites de lo que corresponde y de lo que queda fuera de ello (Jones, 2013).

2.1.3.5 Dimensiones de le eficiencia administrativa

a) Capacidad resolutiva

La resolución, capacidad de resolución o capacidad resolutiva, como la mencionan algunos autores, apela a la reserva de energía que posee cada individuo y que involucra “el poder de lograr que las cosas se hagan, y de lograr resultados” (Centeno, 2012) Esto significa, por una parte, que para lograr sus metas y objetivos trazados el individuo tiene que sobreponerse a la intensidad de los sentimientos que se pueden suscitar en él, respecto de una actividad o situación concretas que surgen en el plano laboral, superar su propia inercia y actuar en concordancia con el trabajo que se le ha encomendado. (Coayla, 2015) Y por otro lado, involucra la capacidad de concentrarse en un propósito definido en la gestión de las actividades que se realizan, minimizando las distracciones y los trastornos que pueden entorpecer su consecución (Hurtado, 2013); y crear el impulso necesario para desarrollar opciones oportunas de mejoramiento de los servicios ofrecidos, identificando las oportunidades de que los recursos se adecúan a las necesidades de la institución (Coayla, 2015).

Los aspectos clave que se identifican en esta capacidad son la rapidez con se toman de decisiones, la frecuencia con se incurre en el aplazamiento de actividades que se deben hacer, la capacidad de selección de tareas que se deben hacer, la

capacidad de desagregar las actividades a realizar en subactividades de menor envergadura, la focalización de actividades y el cumplimiento de metas (Hurtado, 2013).

b) Eficiencia operativa

En la actualidad se ha hecho claro que para lograr "un buen gobierno", finalidad de toda administración pública, no basta una buena gestión macroeconómica. Es fundamental “cambiar la manera como se diseñan las instituciones públicas, definir claramente su misión y objetivos, dentro de la política que les corresponde”; y “asignar mejor los recursos para que obtengan los resultados esperados” (Coayla, 2015). En ese sentido, la finalidad de cualquier estilo de administración pública es alcanzar la máxima eficiencia en el propósito de conseguir el bienestar colectivo (Centeno, 2012). Los miembros de una nación, de una comunidad, de una sociedad, quieren estar satisfechos en sus tres dimensiones: como ciudadanos, que eligieron a los gobernantes y exigen resultados de la labor de éstos (Centeno, 2012); como consumidores, para satisfacer sus necesidades, bajo su propio esquema de valores y expectativas de vida (Hurtado, 2013); y como contribuyentes, que se despojan de sus recursos financieros, para financiar la provisión de bienes y servicios públicos y que por eso, tienen el derecho de exigir que sean bien asignados, bien utilizados y que produzcan un beneficio concreto (Coayla, 2015). En ese marco, la noción de eficiencia se impone como verdadero eje de referencia.

La eficiencia se define como la “capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización” (Stoner, 1996, p.9). En el ámbito organizacional,

tres aspectos han sido tradicionalmente identificados como recursos: los recursos materiales, que refieren los bienes o existencias con que cuenta la organización; los recursos económicos, que refieren el capital de trabajo y los medios financieros que le permiten poner en marcha las operaciones; y los recursos humanos, que refieren el personal que labora en la organización y que distingue la fuerza de trabajo (obreros, empleados), los mandos medios y la alta dirección.

Si bien los recursos económicos constituyen el recurso que puede movilizar los otros recursos, hoy se reconoce que el recurso humano constituye la fuente de valor más importante para una organización. Y en ese sentido, se reconoce "la necesidad de desarrollar el potencial de los recursos humanos, por dos razones: porque las personas son las que (…) producen y venden, y porque las personas son las que ponen el resto de recursos en movimiento". (Sánchez-Runde, 1997, cit. en Coayla, 2015) Por lo general, en esos tres radios de acción de los recursos, la eficiencia constituye una máxima prioridad. Sin embargo, en el ámbito de las entidades públicas, por lo general, obra otro tipo de principio: el gasto.

Por otro lado, uno de los recursos que sólo en la actualidad se empieza a considerar en su verdadero valor y potencial para las organizaciones, es el tiempo. Y en ese sentido, se convierte en el fundamento de todo aspecto de definición de la eficiencia.

La conducta del servidor público que la define se resume en el hecho de que éste mantenga como propósito alcanzar las metas establecidas para la organización o dependencia en que labora utilizando menos recursos que los que se han planificado,

considerando como tales los recursos materiales, económicos, humano e incluso el tiempo.

c) Capacidad de adaptación

Esta dimensión se define como la capacidad de resolver adecuadamente situaciones complejas que requieren una modificación en los procesos o los servicios, a fin de contemplar necesidades o requerimientos fuera de lo planeado (Shin, 2007). La adaptación se ha convertido en una de las capacidades más exigidas para una organización.

Se debe considerar que las necesidades de los usuarios de los servicios experimentan un proceso paulatino de modificación que no se basa en transformaciones de índole psicobiológica, características que permanecen relativamente estables durante periodos considerables, sino en el reconocimiento de una dimensión sociopolítica que deriva en la reivindicación de derechos, expectativas, ejercicios cada vez más complejos y completos.

Entre los aspectos que se consideran como identificatorios de esta capacidad al interior de una organización se tiene, primero, la capacidad para adaptar procesos internos con el objeto de asimilar necesidades o requerimientos que no se habían tomado en cuenta previamente; es decir, que están fuera de lo planeado. Segundo, la capacidad para modificar los servicios que se proveen con el objeto de contemplar necesidades o requerimientos fuera de lo planeado. Tercero, la capacidad de considerar necesidades no planeadas, pero que deben ser atendidas, más cuando se trata de instituciones del sector público. Y finalmente, la capacidad de identificar

requerimientos que previamente no correspondían a las acciones planificadas, pero que también deben atenderse.

2.1.4 Colaborador

2.1.4.1. Concepto:

Es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación.

Ninguna organización puede alcanzar el éxito sin cierto grado de compromiso y esfuerzo de sus miembros, Las organizaciones tienen que propiciar climas laborales positivos de cooperación y proceso integral del hombre comprende la adquisición del conocimiento, voluntad, y las habilidades requeridas por los colaboradores, para alcanzar la eficacia en la realización de sus tareas la gestión integrada e integral del desarrollo personal de los funcionarios y demás colaboradores.

2.1.4.2. Cómo convertir a un empleado en colaborador

a) ¿Cuál es la diferencia entre ser empleado y ser colaborador?

Se considera empleado a cualquier persona que desempeña un cargo o un trabajo y a cambio recibe un sueldo. Colaborador es aquel que participa con otros para llevar a cabo un trabajo o un logro.

b) ¿Cómo hacer que un empleado se convierta en un colaborador?

Una de las maneras más exitosas de lograrlo es a través de un programa de reconocimiento para empleados. Estos programas ayudan a inspirar la creatividad de los empleados, a mejorar la productividad, a tener una menor rotación del personal, etc. Un programa de reconocimiento eficaz y exitoso es aquél que se aplica a todos los empleados y que ayuda a motivar a todo el personal.

La clave para el éxito de las empresas es lograr incrementos continuos en la productividad de los colaboradores de la empresa. No importa si es ventas, servicio al cliente, producción, o el mismo staff de soporte, al final del día lo importante es lograr que la gente haga lo que la empresa necesita.

El reconocimiento de la experiencia de los empleados es uno de los factores más importantes en la percepción global de su compañía como un gran lugar para trabajar.

Los programas de reconocimiento no sólo son importantes para garantizar una experiencia positiva en el lugar de trabajo, sino que también sirven para promover la cultura de la empresa. Muchas empresas tienen un conjunto de valores que ayudan a conducir su comportamiento y la toma de decisiones. Las empresas pueden poner sus valores a trabajar a través de un programa de reconocimiento.

Los programas de reconocimientos se pueden diseñar para promover diferentes actividades que la empresa quiere lograr. Hay programas que reconocen la antigüedad, ventas, productividad, etc. En lo que todos estos programas se parecen es, que en todos buscamos que los empleados dejen de ser

simplemente un número y se conviertan en personas activas. Se busca que participen activamente en las funciones y logros dentro de la organización y que sean reconocidas por todos.

Un buen programa de reconocimientos le ayuda a mejorar sistemáticamente el compromiso de sus colaboradores, aprendiendo a reconocer la excelencia, los aportes y las conductas deseadas. Esto propicia un desempeño superior y mejores resultados para su empresa.

Los programas de reconocimiento se enfocan en que el colaborador sea reconocido, pero al final los beneficios los tenga la empresa.

2.1.4.3. Características de un colaborador de alto desempeño

Todas las organizaciones buscan que sus colaboradores mantengan un óptimo nivel de desempeño que les permita realizar sus tareas, cumplir sus funciones y alcanzar los objetivos esperados en el tiempo adecuado.

Lo que cualquier jefe quisiera es contar con colaboradores de alto rendimiento, personas que le permitan llevar a cabo planes estratégicos efectivos para lograr las metas globales de la compañía en el tiempo y la forma deseadas.

Existen formas de reconocer a los llamados High Potentials (colaboradores de alto potencial y desempeño), estas personas presentan unos hábitos fácilmente identificables que los diferencian del resto de colaboradores.

Características de este tipo de personas, las cuales configuran el escenario para alcanzar un alto nivel de desempeño y productividad dentro de una organización. Veamos:

a. Saber escuchar:

Los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto, controvierten con argumentos y aceptan los comentarios y sugerencias que se les entregan en un proceso de retroalimentación. A partir de la información recibida construyen nuevas y mejores estrategias para aprovechar las oportunidades de mejora identificadas, lo que les permitan optimizar sus métodos de trabajo, todo en busca de mejorar su productividad y la de su equipo.

b. Positivismo:

Los mejores empleados se centran en lo positivo. Aunque no siempre sucedan cosas positivas en una empresa, estas personas buscan identificar el lado bueno de cada situación, aun cuando sea muy negativa, para convertirla en una oportunidad de mejora y no volver a cometer los errores que llevaron a que así fuera. Esta visión de las cosas les ayuda a comprometerse con su trabajo y buscar soluciones en lugar de generar más problemas.

c. Responsabilidad:

Los empleados de alto desempeño tienen claras sus funciones y responsabilidades y se hacen cargo de los errores y los aciertos que se cometan durante la ejecución de

las tareas que estén a su cargo. Estas personas no buscan excusas, cumplen con los tiempos de entrega de sus proyectos, no se comprometen con fechas imposibles y si no pueden terminar a tiempo, lo comunican a su superior para explicar las razones y establecer una nueva fecha.

d. Manejo del tiempo:

Los empleados de gran rendimiento son capaces de manejar el tiempo disponible y cumplir con sus reuniones, citas, entregas y tareas sin mayor inconveniente. Todo depende de la cuidadosa planeación de las actividades y del manejo que les den a los recursos con los que cuentan para cumplir con su trabajo y obligaciones en un tiempo razonable. Estas personas saben cuándo decir no y no defrauda a sus jefes cuando se comprometen con algo.

e. Objetivos propios:

Estos colaboradores establecen sus propias metas y no se quedan únicamente con las que les asigna la empresa. Buscan oportunidades para terminar proyectos antes del tiempo estipulado y formas para optimizar los recursos y el presupuesto de los mismos. Los empleados de alto desempeño buscan identificar oportunidades para aprovecharlas y superar sus propias expectativas, las de su equipo y la empresa.

f. Desafíos

Los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos a asumir nuevos desafíos, tareas difíciles de las que otras personas de la empresa huyen. Están listos para resolver

problemas, crear nuevas estrategias para cambiar la dirección equivocada, evitar repetir errores y enfocarse en lo verdaderamente importante y no únicamente en lo urgente.

g. Compromiso con el desarrollo personal:

Los empleados de alto potencial no son complacientes con su trabajo, se exigen cada día más, aprenden de sus errores, reflexionan sobre las causas y los convierten en oportunidades. Estos colaboradores aprenden algo cada día, no necesariamente siempre algo deslumbrante, pero saben que el aprendizaje está formado de pequeñas acciones.

Todos estos hábitos configuran un empleado de alto desempeño y proyección y reflejan que esa persona está feliz y comprometida con su trabajo y con el equipo que lo rodea. Estos empleados construyen relaciones de confianza y respeto para alcanzar los objetivos propuestos y poder pasar al siguiente nivel de exigencia y desarrollo.

Aunque es importante mantener el compromiso de toda la plantilla, lo es aún más mantener el de los empleados de alto desempeño. Su retención es clave para el éxito de la empresa, estas personas son frecuentemente las elegidas para asumir cargos estratégicos en el futuro, por lo cual es fundamental establecer un plan de carrera para permitirles ascender a medida que cumplen sus objetivos y desarrollar todo su potencial para ponerlo al servicio de la organización.

2.2. Definición de Términos

a) Activos intelectuales

Los activos intelectuales en la organización están dados por elementos como: patentes, tecnología, operación, prácticas empresariales, relación con los clientes internos y externos, gestión organizacional y otros activos de su estructura, como el conocimiento.

También se establece que los activos intelectuales se encuentran inmersos mediante elementos como el conocimiento, la marca, las patentes, los estudios en investigación y desarrollo, software, entre otros.

b) Adecuación laboral

Situación delimitada por la adecuación entre las capacidades, habilidades y expectativas del trabajador en relación con la actividad y función a realizar.

c) Aproximación a la institución

En principio una Institución es, en la significación más habitual, una norma o una ley, es una formación social con importante peso en la vida de los sujetos. Es una pauta o modelo que regula con fuerza las interacciones y los comportamientos de los sujetos. Por un lado, las Instituciones expresan el poder colectivo sobre la conducta individual; por otro, son resultados de transacciones y negociaciones. Las Instituciones representan aquellos aspectos que son particularmente valorados por un grupo social.

Cada unidad institucional posee una idiosincrasia que la define, la singulariza y la distingue de cualquier otra institución. Este no es un dato menor cuando nos referimos a la institución. Cada institución es única y, a la vez, cada institución se irá definiendo y redefiniendo día a día, en tanto y en cuanto estamos hablando de una institución productora de sentidos y significaciones sociales, inserta en un entramado socio-cultural cambiante, e influenciada y habitada por sujetos que la anidan, la perpetúan, la afectan, la resisten y la moldean diariamente.

d) Capacidad de adaptación

Dimensión de la eficiencia administrativa que refiere la capacidad del trabajador para resolver adecuadamente situaciones complejas que requieren una modificación en los procesos o los servicios, a fin de contemplar necesidades o requerimientos fuera de lo planeado. Se trata de solucionar problemas que no han sido contemplados en los reglamentos y que escapan a los procedimientos formales, pero que requieren soluciones en el marco de los principios de legalidad que deben acompañar la gestión.

e) Capacidad resolutiva

Dimensión de la eficiencia administrativa que refiere la reserva de ánimo y voluntad que posee cada trabajador, y que involucra la capacidad de lograr que las cosas se realicen, con el objeto de alcanzar resultados.

f) Colaboración

Es todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en conjunto tanto para conseguir un resultado muy difícil de realizar individualmente como para ayudar a conseguir algo a quien por sí mismo no podría. Es un aspecto intrínseco de la sociedad humana, y particularmente se aplica a diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y los negocios; siempre relacionado con términos similares, como la cooperación y la coordinación. El aprendizaje colaborativo es uno de los componentes esenciales de la pedagogía progresista. En la industria editorial, especialmente en periodismo, una colaboración es la publicación en un periódico o revista de un artículo, una historieta, una fotografía de prensa, etc., firmado o no, por un colaborador. En arte, pero especialmente en la industria musical y la industria cinematográfica, una "colaboración" es cada una de las contribuciones a las obras de arte que tienen más de un autor. Por la primacía de la industria estadounidense en ambos ámbitos es común encontrar el término *featuring* en este sentido, que proviene del verbo *feature*, y puede abreviarse como feat. o ft.

g) Colaborador

Un colaborador es una persona que realiza un aporte a una institución, se identifica con ésta y ayuda a la consecución de las metas de la institución; pone todo su empeño para que la institución mejore.

h) Desempeño

Concepto asociado al rendimiento de una persona o entidad que se define sobre la base de las funciones, responsabilidades o acciones que le corresponden efectuar, en un marco de actividades que deben realizarse con miras al logro de algún tipo de propósito previamente establecido.

i) Desempeño laboral

Reconocimiento del individuo en torno a su propio desempeño, identificado en función de la relación entre los logros reconocidos y los logros considerados como criterio, en dos áreas de evaluación: la idoneidad o adecuación del trabajador al cargo que ocupa, y el rendimiento demostrado en ese cargo o función.

j) Eficiencia

Capacidad de utilizar un conjunto de recursos escasos procurando aprovechar al máximo los beneficios que se pueden obtener de ellos.

k) Eficiencia administrativa

Caracterización de la actuación del trabajador que demuestran capacidad de resolución para la identificación y administración de las tareas, eficiencia en el uso de recursos, y capacidad de adaptación cuando se requiere resolver situaciones complejas no previstas.

l) Eficiencia operativa

Dimensión de la eficiencia administrativa que refiere el hecho de que el servidor público mantenga como propósito alcanzar las

metas establecidas para la organización o dependencia en que labora utilizando menos recursos que los que se han planificado, considerando como tales los recursos materiales, económicos, humano e incluso el tiempo.

m) Eficiencia organizacional

Se refiere a cunado una organización está estructurada para ayudar al logro de los objetivos de la empresa con un mínimo de consecuencias o costos no deseados. Las organizaciones son eficientes cuando sus gerentes reducen al mínimo la cantidad de insumos o el tiempo que se requiere para producir un lote determinado de bienes y servicios.

Buena parte de los aspectos tienen que ver con la calidad de vida en el trabajo, para que esta sea más agradable, más segura y permita el desarrollo personal.

n) Ente Facilitador

Se refiere a la persona que ayuda a un grupo a entender los objetivos comunes y contribuye a crear un plan para alcanzarlos sin tomar partido, utilizando herramientas que permitan al grupo alcanzar un consenso en los desacuerdos preexistentes o que surjan en el transcurso del mismo.

o) Gestión Pública

La gestión pública es un conjunto de procesos y acciones mediante los cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, a través de la gestión de políticas, recursos y programas.

Podemos decir que la gestión o administración pública es la disciplina relacionada al derecho público que aborda una óptima coordinación integral del accionar de las autoridades.

El propósito de la gestión pública es organizar, planear, controlar y dirigir el funcionamiento y sostenibilidad de los servicios públicos.

p) Presupuesto basado en resultados

El presupuesto basado en resultados consiste en orientar el presupuesto hacia la consecución de resultados y no en una técnica específica como el presupuesto basado en programas o productos.

También se define como el uso apropiado que los actores clave dan a la información sobre resultados en cada etapa del ciclo presupuestario con el fin de hacer públicas sus decisiones respecto de la asignación de recursos y para fomentar su uso más eficiente.

q) Rendimiento laboral

Cantidad de esfuerzo que el trabajador desarrolla en una actividad que realiza, la que adquiere significado cuando el esfuerzo realizado es contrastado con un patrón temporal que permite establecer su cuantificación.

CAPÍTULO III

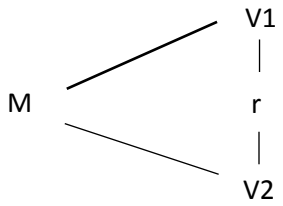
MARCO METODOLOGICO

3.1 Tipo y Nivel de Investigación

3.1.1 Tipo

Considerando el problema y tipo de conocimiento a lograr, el tipo de investigación es básica o pura, porque tiene como propósito recopilar la información suficiente para describir la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías y variables (en un contexto particular). Este tipo de estudios procura establecer si dos variables se relacionan entre sí o no. Es decir, se mide cada variable presuntamente relacionada y después también se analiza la posible relación (Hernández et al., 2014). En ese sentido, una investigación correlacional tiene como propósito identificar la dirección y la magnitud de la relación que existe entre dos o más variables en un contexto particular y pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos.

Para efectos de la contrastación de hipótesis, se aplicará el diseño no experimental transeccional descriptivo-correlacional, porque procura verificar la existencia de relación significativa entre las variables. Su esquema es el siguiente:



M = Muestra

V1: Desempeño laboral

V2: Eficiencia administrativa

r = relación entre las variables V1 y V2

3.1.2 Nivel de investigación

El nivel de la investigación es correlacional, dado que determina la correlación existente entre ambas variables.

3.2 Ámbito temporal y espacial

Esta investigación se desarrolló en la Gerencia Regional de Trabajo de Moquegua en el año 2020.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población está constituida por 34 colaboradores (trabajadores administrativos) de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo.

3.3.2 Muestra

Debido a que la población es 34 la cual es menor a 80 se empleara el muestreo censal; por lo cual se trabajara con los 34 colaboradores de la población.

3.4 Instrumentos

Como instrumento, se aplicó un cuestionario con escalamiento Likert (Sommer y Sommer, 2001).

3.4.1 Validación y confiabilidad de los instrumentos

Hernández, R. (2010) Es el grado en que un instrumento origina resultados consistentes y coherentes. (p. 200)"

La confiabilidad del instrumento sobre desempeño laboral y la eficiencia administrativa, se establece mediante el "Alfa de Cronbach".

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach para desempeño laboral salió 0.824.

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach para eficiencia administrativa salió 0.830.

3.5 Procedimientos

En este caso, se aplicó la encuesta, que se define como "la recopilación de datos concretos, dentro de un tópico de opinión específico, mediante el uso de cuestionarios o entrevistas, con preguntas y respuestas precisas que permiten hacer una rápida tabulación y análisis de esa información" (Muñoz, 2011, p.142).

3.6 Análisis de datos

Se hará uso de tablas de frecuencia simple, para la presentación de las variables y dimensiones en forma de frecuencias simples y porcentuales; además de gráficos de barras. Por otro lado, para el análisis de las pruebas de hipótesis, se utilizará el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r), que expresa el grado de relación entre dos variables medidas como valores numéricos (Mendenhall, Beaver y Beaver, 2010). Este coeficiente reúne dos propiedades que identifican la naturaleza de una relación entre dos variables: su signo, que puede ser positivo o negativo; y su magnitud. El coeficiente de

correlación varía de –1 a +1. El valor de r = 1 muestra una correlación lineal positiva perfecta entre dos variables X e Y. Por el contrario, un valor de r = –1 indica una correlación lineal negativa perfecta entre dos variables X e Y. Pero si el valor de r es igual a 0, las dos variables X e Y no están correlacionadas (Lopes, 2000).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados

Se muestra los resultados obtenidos para el estudio "*Desempeño laboral* y *eficiencia administrativa* de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Moquegua, 2020", los cuales fueron obtenidos a través de los cuestionarios aplicados para la variable de desempeño laboral con 11 interrogantes y la variable eficiencia administrativa con 20 interrogantes. Estas variables fueron analizadas en diversas dimensiones así tenemos que para la variable 1 desempeño laboral a través de las dimensiones rendimiento laboral y adecuación laboral y para la variable 2 eficiencia administrativa, mediante sus dimensiones capacidad resolutiva, eficiencia operativa y capacidad de adaptación

Tabla 2

Baremos Para la Variable Desempeño Laboral

NIVELES	DESEMPEÑO LABORAL	RENDIMIENTO LABORAL	ADECUACIÓN LABORAL
MUY BAJO	1 - 11	1 - 4	1 - 7
BAJO	12 - 22	5 - 8	8 - 14
REGULAR	23 - 33	9 - 12	15 - 21
ALTO	34 - 44	13 - 16	22 - 28
MUY ALTO	45 - 55	17 - 20	29 - 35

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Baremos Para la Variable Eficiencia Administrativa

NIVELES	Eficiencia Administrativa	Capacidad Resolutiva	Eficiencia Operativa	Capacidad de Adaptación
Muy bajo	1 - 20	1 - 7	1 - 8	1 - 5
Bajo	21 - 40	8 - 14	9 - 16	6 - 10
Regular	41 - 60	15 - 21	17 - 24	11 - 15
Alto	61 - 80	22 - 28	25 - 32	16 - 20
Muy alto	81 - 100	29 - 35	33 - 40	21 - 25

Fuente: Elaboración propia

4.2 Resultados descriptivos

Tabla 4

Nivel de Desempeño Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	10	29,4	29,4	29,4
Muy Alto	24	70,6	70,6	100,0
Total	34	100,0	100,0	

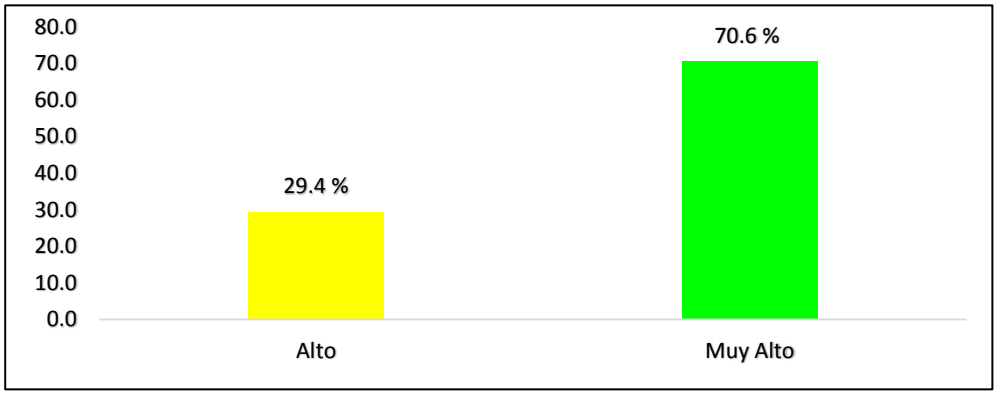
Fuente: Cuestionario de desempeño laboral y eficiencia administrativa aplicado a los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo

Interpretación:

Según la tabla Nro. 03, en cuanto a los niveles de desempeño laboral, se aprecia que un 29,4% de los colaboradores manifiestan un nivel alto en cuanto a esta variable y un 70,6% evidencian un nivel muy alto

Figura 1

Nivel de Desempeño Laboral



Fuente: Tabla Nro. 03

Análisis:

En función a la figura Nro. 01, podemos indicar que, en cuanto al desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020, prevalece el nivel muy alto con un 70,6% y luego le sigue el nivel alto con un 29,4%, demostrando así que los colaboradores presentan un buen desempeño laboral.

Tabla 5

Nivel de Rendimiento Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	9	26,5	26,5	26,5
Muy Alto	25	73,5	73,5	100,0
Total	34	100,0	100,0	

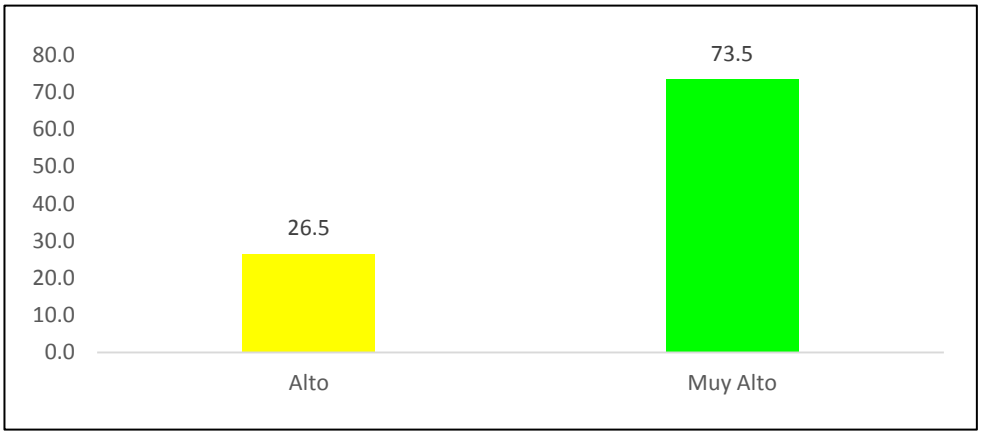
Fuente: Cuestionario de desempeño laboral y eficiencia administrativa aplicado a los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo

Interpretación:

Según la tabla Nro. 04, en cuanto a los niveles del rendimiento laboral, se aprecia que un 26,5% de los colaboradores evidencian un nivel alto en cuanto a esta dimensión y un 73,5% presentan un nivel muy alto.

Figura 2

Nivel de rendimiento laboral



Fuente: Tabla Nro. 04

Análisis:

En función a la figura Nro. 02, podemos indicar que, en cuanto a la dimensión de rendimiento laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020, prevalece el nivel muy alto con un 73,5% y luego le sigue el nivel alto con un 26,5%.

Tabla 6

Nivel de Adecuación Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	1	2,9	2,9	2,9
Alto	14	41,2	41,2	44,1
Muy Alto	19	55,9	55,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

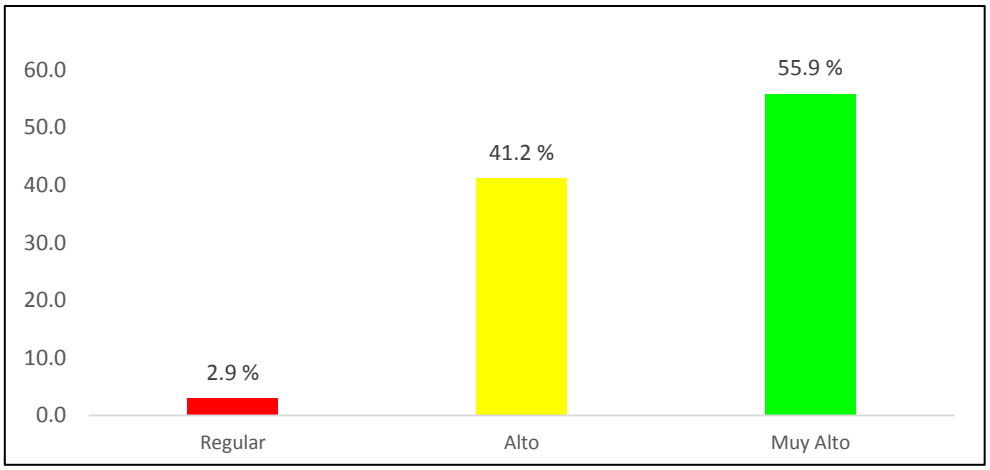
Fuente: Cuestionario de desempeño laboral y eficiencia administrativa aplicado a los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo

Interpretación:

Según la tabla Nro. 05, en cuanto a los niveles de la adecuación laboral, se aprecia que un 2,9% de los colaboradores evidencian un nivel regular en cuanto a esta dimensión, un 41,2% manifiestan tener un nivel alto y el 55,9% presentan un nivel muy alto.

Figura 3

Nivel de Adecuación Laboral



Fuente: Tabla Nro. 05

Análisis:

En función a la figura Nro. 03, podemos indicar que en cuanto a la dimensión de adecuación laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Moquegua en el año 2020, prevalece el nivel muy alto con un 55,9%, luego le sigue el nivel alto con un 41,2% y por último se evidencia el nivel regular con un 2,9%.

Tabla 7

Nivel de Eficiencia Administrativa

	Frecuencia	*Porcentaje*	*Porcentaje válido*	*Porcentaje acumulado*
Alto	*2*	*5,9*	*5,9*	*5,9*
Muy Alto	*32*	*94,1*	*94,1*	*100,0*
Total	*34*	*100,0*	*100,0*	

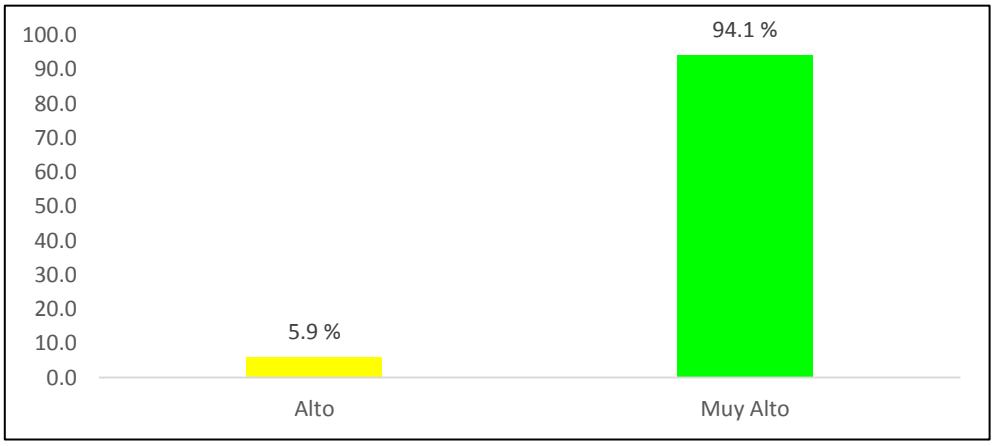
Fuente: Cuestionario de desempeño laboral y eficiencia administrativa aplicado a los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo

Interpretación:

Según la tabla Nro. 06, en cuanto a los niveles de la variable eficiencia administrativa, se aprecia que un 5,9% de los colaboradores evidencian un nivel alto en cuanto a esta variable y un 94,1% manifiestan tener un nivel muy alto.

Figura 4

Nivel de eficiencia administrativa



Fuente: Tabla Nro. 06

Análisis:

En función a la figura Nro. 04, podemos indicar que, en cuanto a la variable de eficiencia administrativa en los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Moquegua en el año 2020, prevalece el nivel muy alto con un 94,1%, luego le sigue el nivel alto con un 5,9%.

Tabla 8

Nivel de Capacidad Resolutiva

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	5	14,7	14,7	14,7
Muy Alto	29	85,3	85,3	100,0
Total	34	100,0	100,0	

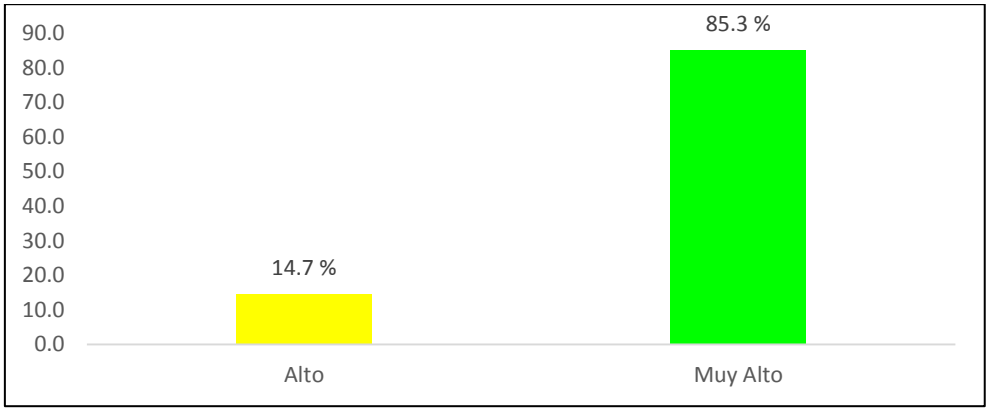
Fuente: Cuestionario de desempeño laboral y eficiencia administrativa aplicado a los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo

Interpretación:

Según la tabla Nro. 07, en cuanto a los niveles de la dimensión capacidad resolutiva, se aprecia que un 14,7% de los colaboradores evidencian un nivel alto en cuanto a esta dimensión y un 85,3% manifiestan tener un nivel muy alto.

Figura 5

Nivel de Capacidad Resolutiva



Fuente: Tabla Nro. 07

Análisis:

En función a la figura Nro. 05, podemos indicar que, en cuanto a la dimensión de capacidad resolutiva en los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Moquegua en el año 2020, prevalece el nivel muy alto con un 85,3%, luego le sigue el nivel alto con un 14,7%.

Tabla 9

Nivel de Eficiencia Operativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	4	11,8	11,8	11,8
Muy Alto	30	88,2	88,2	100,0
Total	34	100,0	100,0	

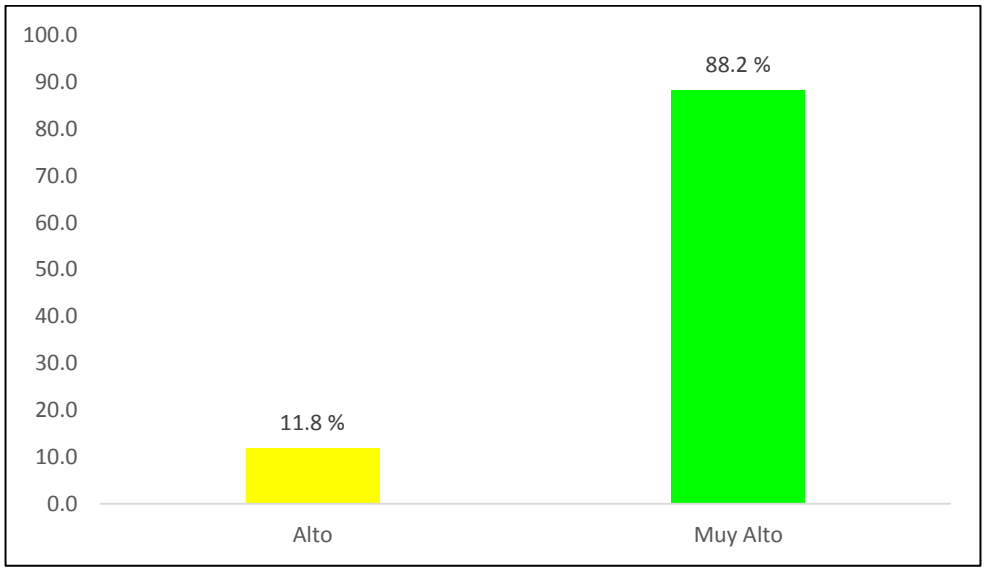
Fuente: Cuestionario de desempeño laboral y eficiencia administrativa aplicado a los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo

Interpretación:

Según la tabla Nro. 08, en cuanto a los niveles de la dimensión eficiencia operativa, se aprecia que un 11,8% de los colaboradores evidencian un nivel alto en cuanto a esta dimensión y un 88,2% manifiestan tener un nivel muy alto.

Figura 6

Nivel de eficiencia operativa



Fuente: Tabla Nro. 08

Análisis:

En función a la figura Nro. 06, podemos indicar que, en cuanto a la dimensión de eficiencia operativa en los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Moquegua en el año

2020, prevalece el nivel muy alto con un 88,2%, luego le sigue el nivel alto con un 11,8%.

Tabla 10

Nivel de Capacidad de Adaptación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	3	8,8	8,8	8,8
Muy Alto	31	91,2	91,2	100,0
Total	34	100,0	100,0	

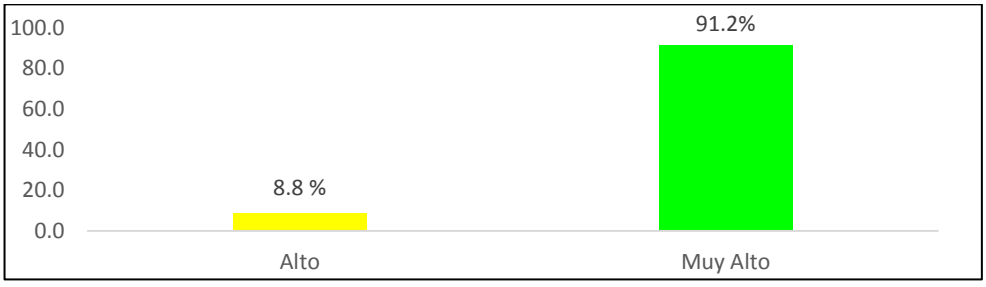
Fuente: Cuestionario de desempeño laboral y eficiencia administrativa aplicado a los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo

Interpretación:

Según la tabla Nro. 09, en cuanto a los niveles de la dimensión capacidad de adaptación, se aprecia que un 8,8% de los colaboradores evidencian un nivel alto en cuanto a esta dimensión y un 91,2% manifiestan tener un nivel muy alto.

Figura 7

Nivel de Capacidad de Adaptación



Fuente: Tabla Nro. 09

Análisis:

En función a la figura Nro. 07, podemos indicar que, en cuanto a la dimensión de capacidad de adaptación en los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Moquegua en el año 2020, prevalece el nivel muy alto con un 91,2%, luego le sigue el nivel alto con un 8,8%.

4.3. Prueba de normalidad

Variables: Desempeño laboral y eficiencia administrativa

Para conocer el comportamiento de los datos y saber si son paramétricos o no paramétricos en las variables de desempeño laboral y eficiencia administrativa se plantea la siguiente hipótesis:

Planteamiento de hipótesis

H_0: Los datos presentan una distribución normal

H_1: Los datos presentan una distribución no normal

Regla de decisión:

Si P-valor < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula.

Nivel de Significancia.

Se utilizará un nivel de significancia del 5% (α=0.05)

Tabla 11

Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
Variables	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	.921	34	.017
Eficiencia Administrativa	.933	34	.038

Elaboración Propia

En la tabla N° 10; visualizamos la prueba de normalidad (para una muestra); en la prueba de shapiro - wilk; en la variable desempeño laboral demostramos que nivel de significación $P < 0.05$; por tanto la distribución no es normal (nivel de significación 0.017), por lo que se concluye aceptar la H_1 y Rechazar H_0; igualmente en la variable eficiencia administrativa demostramos que nivel de significación $P < 0.05$; por lo tanto la distribución no es normal (nivel de significación 0.038), por lo que se concluye aceptar H_1 y Rechazar H_0.

Luego de determinar que los datos de ambas variables no evidencian una distribución normal, entonces se establece que para la contratación de las hipótesis se debe emplear una prueba de tipo no paramétrico, la misma que corresponde a la prueba Rho de Spearman.

4.4. Prueba de hipótesis

Para la contratación de hipótesis se tomara los Valores de los niveles de correlación propuesto por Hernández et al. (2010, p.312) de acuerdo a lo siguiente:

Nivel de medición de las variables: Intervalos o razón.

–1.00 = Correlación negativa perfecta.

–0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

–0.75 = Correlación negativa considerable.

–0.50 = Correlación negativa media.

–0.25 = Correlación negativa débil.

–0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10 = Correlación positiva muy débil.

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = Correlación positiva media.

+0.75 = Correlación positiva considerable.

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

+1.00 = Correlación positiva perfecta.

Interpretación: el coeficiente Rho de Spearman puede variar de –1.00 a +1.00,

Fuente: Hernández et al. (2010, p.312).

4.4.1 Prueba de hipótesis general:

a) Formulación de Hipótesis

Ha: Existe una relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la eficiencia administrativa de los colaboradores de la

Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020.

Ho:No existe una relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020.

b) Nivel de significancia

El nivel de significancia es al 5% siendo un α = 0,05, es decir un nivel de confianza de 95%.

c) Prueba estadística

Tabla 12

Hipótesis general

			Desempeño laboral	Eficiencia administrativa
Rho de spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,793**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Eficiencia administrativa	Coeficiente de correlación	,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

	N	34	34

Fuente: Aplicación del instrumento

d) Lectura del p-valor

Se tiene un p-valor o sig (bilateral) = 0,000 el cual es menor a 0,05.

Y un coeficiente de Rho de Spearman: 0,793

e) Análisis e interpretación:

En la tabla N° 11, se observa que los datos corresponden a 34 colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Moquegua en el año 2020, La Correlación de Spearman = 0.793, correlación positiva considerable, la relación es directa reportando un coeficiente de correlación al nivel del 0.05 (95% de confianza de que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error), indica que el 79,3% del desempeño laboral está relacionado con la eficiencia administrativa.

r) Conclusión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna.

4.4.2 Hipótesis especificas

4.4.2.1 Formulación de Hipótesis especifica 1

Ha: Existe una relación directa y significativa entre el rendimiento laboral y la eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre el rendimiento laboral y la eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020.

a) Nivel de significancia

El nivel de significancia es al 5% siendo un α = 0,05, es decir un nivel de confianza de 95%.

b) Prueba estadística

Tabla 13

Hipótesis específica 1

			Rendimiento laboral	Eficiencia Administrativa
Rho de Spearman	Rendimiento Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,358*
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	34	34
	Eficiencia Administrativa	Coeficiente de correlación	,358*	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	34	34

Fuente: Aplicación del Instrumento

Lectura del p- valor

Se tiene un p-valor o sig (bilateral) = 0,037 el cual es menor a 0,05.

Y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman: 0,358

c) Análisis e interpretación:

En la tabla N° 12, se observa que los datos corresponden a 34 colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Moquegua en el año 2020, La Correlación de Spearman = 0.358, correlación positiva débil, la relación es directa reportando un coeficiente de correlación al nivel del 0.05 (95% de confianza de que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error), indica que el 35,8% del rendimiento laboral está relacionado con la eficiencia.

d) Conclusión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna.

4.4.2.2 Formulación de Hipótesis especifica 2

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la adecuación laboral y la eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la adecuación laboral y la eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020.

a) Nivel de significancia

El nivel de significancia es al 5% siendo un α = 0,05, es decir un nivel de confianza de 95%.

b) Prueba estadística

Tabla 14

Hipótesis específica 2

			ADECUACIÓN LABORAL	EFICIENCIA ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	ADECUACIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,723**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

Fuente: Aplicación del Instrumento

c) Lectura del p- valor

Se tiene un p-valor o sig (bilateral) = 0,000 el cual es menor a 0,05.

Y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman: 0,723

d) Análisis e interpretación:

En la tabla N° 13, se observa que los datos corresponden a 34 colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Moquegua en el año 2020, La Correlación de

Spearman = 0.723, correlación positiva media, la relación es directa reportando un coeficiente de correlación al nivel del 0.05 (95% de confianza de que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error), indica que el 72,3% de la adecuación está relacionada con la eficiencia administrativa.

e) Conclusión:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la hipótesis general se obtuvo un nivel de significancia de 0,000, el cual es menor a 0,05 con lo cual se procede a aceptar la hipótesis general: "Existe una relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020"; además se obtuvo un coeficiente de correlación de rho de spearman de 0,793 lo que determina que la correlación es directa; además, podemos indicar que, en cuanto al desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2020, prevalece el nivel muy alto con un 70,6% y luego le sigue el nivel alto con un 29,4%, demostrando así que los colaboradores presentan un buen desempeño laboral. Respecto a la variable eficiencia administrativa, se aprecia que un 5,9% de los colaboradores evidencian un nivel alto en cuanto a esta variable y un 94,1% manifiestan tener un nivel muy alto.

Estos resultados se refrendan con la tesis de Zeballos (2016), en la ciudad de Moquegua, realizó el estudio *Relación entre desempeño laboral y eficacia organizacional en la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2015*, en el que analiza la relación entre desempeño laboral y eficacia organizacional. Enfoca su estudio en funcionarios de la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Se trabajó con una muestra de 32 funcionarios, entre gerentes y subgerentes de las dependencias de la Gerencia municipal. Para la recolección de datos, se utilizaron la *Escala de Autoevaluación del Desempeño Laboral*, de García (2005); y la *Escala de Eficacia Organizacional*, cuestionario con escalamiento Likert, propuesto por la autora. Se encontró una

correlación positiva media entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional (r = 0,637).

Estos datos se ven respaldados con las afirmaciones de Campos (2005), quien define al desempeño laboral como el resultado del proceso por el cual el trabajador adopta comportamientos determinados en las diferentes actividades que constituyen la esencia de su responsabilidad personal como tal, sobre la base de la oportunidad y adecuación del proceso de formación que la organización le procura.

En la hipótesis específica 01 se obtuvo un nivel de significancia de 0,037, el cual es menor a 0,05 con lo cual se procede a aceptar la hipótesis específica 01: “Existe una relación directa y significativa entre el rendimiento laboral y la eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020”; además se obtuvo un coeficiente de correlación de rho de spearman de 0,358 lo que determina que la correlación es directa ; estos resultados se refrendan en la tesis de Fuentes (2012), en su estudio titulado: Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, presentado en la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar, en Quetzaltenango, Guatemala, para optar el título profesional de Psicólogo Industrial/Organizacional, cuyo objetivo fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Los objetivos específicos, evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral y la productividad, que se identifica como relación entre eficiencia y eficacia. Entre los resultados se señalan los siguientes: existe un nivel de satisfacción laboral alto, que se fundamenta en el reconocimiento por su trabajo, en las buenas relaciones interpersonales, en unas condiciones laborales favorables, y en la coherencia entre las políticas de la institución con las expectativas laborales del trabajador. Los resultados indican una alta

productividad, lo que implica que los objetivos planteados se logran por el buen trabajo que se realiza a diario.

Estos resultados se ven respaldados con las afirmaciones de Zevallos (2016) quien afirma que se entiende por rendimiento laboral como la "cantidad de esfuerzo que el trabajador procura en una actividad que realiza". En este sentido, se identifica con la concepción del desempeño laboral que más se tiene en cuenta en las organizaciones.

También es importante mencionar a Trelles (2009) quien define la eficiencia administrativa como “la propensión del empleado público a la mejora permanente de sus funciones”

Por lo cual podemos inferir que si un colaborador mejora su rendimiento laboral, éste obtendrá una mejor eficiencia administrativa en su centro de trabajo.

En la hipótesis específica 02 se obtuvo un nivel de significancia de 0,000 , el cual es menor a 0,05 con lo cual se procede a aceptar la hipótesis específica 02: “Existe una relación directa y significativa entre la adecuación laboral y la eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020”; además se obtuvo un coeficiente de correlación de rho de spearman de 0,723 lo que determina que la correlación es directa ; estos resultados se refrendan en la tesis de Centeno (2012), realizó el estudio Relación entre la cultura, el comportamiento organizacional y la eficiencia administrativa de la municipalidad distrital de Samegua, 2012, presentado en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui, en Moquegua, para la obtención del título de Ingeniero Comercial. A nivel de municipalidad distrital, en el que apunta establecer la relación entre la cultura organizacional, el comportamiento organizacional y la eficiencia administrativa. Se trabajó con una muestra de empleados

administrativos de la municipalidad distrital de Samegua. Para fines de recolección de datos, se aplicaron tres instrumentos elaborados como cuestionarios con escalamiento Likert. Entre los resultados, se encontró que la mayoría de trabajadores (75%) se ubica en el nivel ambivalente en cuanto a cultura organizacional. En comportamiento organizacional, se encontró que más del 55% del personal no alcanza el nivel adecuado. Y en eficiencia administrativa, una proporción cercana al 53% se ubica en el nivel medio de la variable. Por otro lado, se encontró relación directa entre la cultura organizacional y la eficiencia administrativa, y entre el comportamiento organizacional y la eficiencia administrativa.

Estos resultados se ven respaldados con las afirmaciones de Zevallos (2016) quien manifiesta que la adecuación laboral se identifica como la coherencia entre: “las capacidades, habilidades y expectativas del trabajador respecto de la actividad y función a realizar”.

También es necesario citar a Coayla (2015) quien define la eficiencia administrativa como “el conjunto de aspectos de la actuación del trabajador que demuestran capacidad de resolución para la identificación y administración de las tareas, eficiencia en el uso de recursos y capacidad de adaptación”

Por lo que se puede deducir que, si un colaborador tiene un buen desempeño laboral, llegará a alcanzar las metas encomendadas por la institución por lo que su eficiencia administrativa será buena.

Por lo que se puede inferir que si el colaborador presenta una buena adecuación laboral tendrá una óptima eficiencia administrativa.

Finalmente se puede considerar que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a nuevas investigaciones.

CONCLUSIONES

PRIMERA

Se obtuvo un nivel de significancia de 0,000, el cual es menor a 0,05 con lo cual se procedió a aceptar la hipótesis general: “Existe una relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020”; además se obtuvo un coeficiente de correlación de rho de spearman de 0,793, lo cual determina que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables. Es decir, que si existe una mejora en el desempeño laboral también va a mejorar la eficiencia administrativa en el contexto materia de nuestro estudio.

SEGUNDA

Se obtuvo un nivel de significancia de 0,037, el cual es menor a 0,05 con lo cual se procedió a aceptar la hipótesis alterna específica 01: “Existe una relación directa y significativa entre el rendimiento laboral y la eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020”, además se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,358, lo que indica que existe correlación positiva débil entre el rendimiento laboral y la eficiencia administrativa. En otras palabras, si se refuerza el rendimiento laboral, entonces la eficiencia administrativa mejorará levemente.

TERCERA

Se obtuvo un nivel de significancia de 0,000, el cual es menor a 0,05 con lo cual se procedió a aceptar la hipótesis alterna específica 02: “Existe una relación directa y significativa entre la adecuación laboral y la eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020”, además se obtuvo una Correlación

Rho de Spearman de 0,723, lo que me indica que existe una correlación positiva media entre la adecuación laboral y la eficiencia administrativa. De la misma manera, se si mejora la adecuación laboral también mejorará la eficiencia administrativa.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se recomienda al Gerente Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Gobierno Regional Moquegua que gestione el aumento del salario de sus colaboradores; ya que su salario es bajo en comparación con los servidores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua; de esta forma los servidores estarán más motivados para tener un mejor desempeño laboral en beneficio de los usuarios y mejora de la eficiencia administrativa.

SEGUNDA

Se recomienda al Gerente Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Gobierno Regional Moquegua que brinde incentivos al mejor colaborador del mes y del año para que así logre mejorar el rendimiento laboral de sus colaboradores en beneficio de los usuarios y mejora de la eficiencia administrativa. En enfoque debe ser a incentivos académicos que aporten al crecimiento profesional y laboral del colaborador.

TERCERA

Se recomienda al Gerente Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Gobierno Regional Moquegua que implemente capacitaciones en temas de liderazgo, planeación y recursos humanos; con el fin de conseguir que los colaboradores pueden lograr una mejor adecuación laboral en beneficio de la atención brindada a los usuarios y mejora de la eficiencia administrativa. También es importante que se brinde capacitaciones que sean atractivas y que incrementen los conocimientos de los colaboradores, ya sea para beneficio de la gerencia y de ellos mismos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bardales, G.S. (2013). *Evaluación de puestos de los trabajadores de la Municipalidad Provincial San Miguel – Cajamarca de acuerdo al manual normativo de clasificación de cargos*. Tesis para obtener el título de licenciado en administración. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo, Perú.

Bellido, A.V. (2013). *Análisis de eficiencia municipal: La Municipalidad de La Plata*. Trabajo final para optar al título de Magister. Maestría en Dirección de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas MBA, Universidad Nacional de La Plata, La Plata.

Centeno, E.S. (2012). *Relación entre la cultura, el comportamiento organizacional y la eficiencia administrativa de la municipalidad distrital de Samegua, 2012*. Informe de tesis para optar el título de Ingeniero Comercial. Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas, Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, Perú.

Claros, R. (2013). Diseño y desarrollo organizacional municipal: una apuesta por el modelo adhocrático. *Actualidad Gubernamental*, 61, noviembre, III4-III6.

Coayla, M.C. (2015). *Visión de gobierno y eficiencia administrativa en trabajadores administrativos de la sede central del gobierno regional de Moquegua, 2012*. Tesis para optar el Grado de Magíster en Ciencias Contables y Administrativas, con mención en Administración Pública y de Organismos Gubernamentales. Unidad de posgrado de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela de Posgrado, Universidad Nacional San Agustín, Arequipa, Perú.

Cohen, R.J. y Swerdlik, M.E. (2010). *Pruebas y evaluación psicológicas*. México: McGraw Hill – Interamericana.

Córdova, M.R. (2014). *Liderazgo y su relación con la eficiencia de la administración de las direcciones desconcentradas del Ministerio de Cultura de las regiones Moquegua, Tacna y Puno, 2014*. Tesis para obtener el grado de magister en Gestión Pública. Escuela de Postgrado, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Fuentes, S.M. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad". Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Tesis para optar el grado académico de Licenciada. Facultad de Humanidades, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Guerra, M. (2012). Las áreas administrativas en los centros hospitalarios: una gran oportunidad para aumentar su rendimiento y eficiencia en un contexto de restricción presupuestaria. *Sedisa Siglo XXI*, 1-7.

Henríquez, C.J., Jovel, N.W. & Mejía, T.M. (2015). *Plan de capacitación para el mejoramiento del clima organizacional y eficiencia en la prestación de servicios, dirigido a empleados de la Alcaldía Municipal de Zacatecoluca, departamento de La Paz*. Trabajo de investigación para optar al grado de Licenciado(a) en Administración de Empresas. Escuela de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: McGraw Hill / Interamericana.

Hurtado, P. (2013). *Intensidad ética y su relación con la eficiencia administrativa en el trabajador administrativo del Gobierno Regional de*

Moquegua, 2013. Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública. Escuela de Postgrado, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Lopes, P. (2000). *Probabilidad y Estadística, conceptos, modelos y aplicaciones en Excel*. Santa Fé de Bogotá: Pearson Educación de Colombia.

Masías, A. (2015). *Liderazgo transformacional y eficiencia administrativa de las direcciones desconcentradas del Ministerio de Cultura de la región Arequipa, 2015*. Tesis para optar el grado de Magíster en Administración. Escuela de Post Grado, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.

Mendenhall, W., Beaver, R.J. & Beaver, B.M. (2010). *Introducción a la probabilidad y estadística*. 13ª. Edición. México: Cengage Learning.

Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar una investigación de tesis*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Perea, N.P. (2015). *Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena, año 2014*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública. Escuela de Posgrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.

Quispe, I. (2007). *Clima organizacional y desempeño laboral en la I.S.T. Benjamín Franklin, de la ciudad de Moquegua, 2006*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Escuela Profesional de administración, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.

Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Escuela Profesional de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias de la Empresa, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

Shin, S. (2007). *Innovar al estilo Sony*. Bogotá: Editorial Planeta Colombiana S.A.

Sommer, B. & Sommer, R. (2001). *La investigación del comportamiento. Una guía práctica con técnicas y herramientas*. México: Oxford Press University Mexico.

Stoner, J.A.F., Freeman, R.E. y Gilbert, D.R. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.

Yamakawa, P. y Ostos, J. (2011). Relación entre innovación organizacional y desempeño organizacional. Universidad, Empresa, Bogotá (Colombia) (21): 93-115, julio-diciembre 2011.

Zeballos, E.C. (2016). *Relación entre desempeño laboral y eficacia organizacional en la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2015*. Tesis para obtener el grado de magister en Gestión Pública. Escuela de Postgrado, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Alles, M. (2007). Influencia de las características de personalidad (competencias) en la empleabilidad de profesionales. Buenos aires.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano.* Ciudad de México: ELSEIVER EDITORA.

Ducci, M. (1997). *El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional.* Montevideo: CINTERFOR/OIT.

Fletcher, S. (1997). *Nuevas formas de evaluación y certificación en competencia laboral: antologías lecturas.* México: CONOCER.

Mertens, L. (1996). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos.* Montevideo: CINTERFOR/OIT.

Davis,K. y Newtrom, J. (1991) Comportamiento Humano en el trabajo. Comportamiento Organizacional. Editorial Mac Graw Hill Interamericana S.A. México

DIAMOND, MICHAEL A. (1993) Identidad organizacional del libro La vida inconsciente de las organizaciones: interpretando la identidad organizacional.

Idalberto Chiavenato (2009). “Comportamiento Organizacional, La Dinámica del Éxito en las Organizaciones”.

Idalberto Chiavenato, Comportamiento organizacional, páginas 520 a 548.

Javier Flores Garcia rada (2005). “El Comportamiento Humano en las Organizaciones”

John W. Newstrom (2007). “Comportamiento Humano en el Trabajo”.

Agueda M. Recursos humanos http://recursoshumanosinternet.blogspot.com/2011/03/que-es-un-colaborador.html 01-11-2020

Empleado y Colaborador. https://incentivaction.com/convertir-empleado colaborador/ 01-11-2020

Real Academia Española (2001) Diccionario de la Lengua Española

ANEXOS

ANEXO 01: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

ÁREA _____ FECHA _____

PROFESIÓN _____ _____

Instrucciones:
El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para desarrollar la investigación planteada, es por ello que pido su colaboración, debido a que son una parte importante dentro de la investigación a realizar:

Sírvase marcar con un aspa "X" la respuesta según su punto de vista, según las siguientes alternativas:

Muy Bajo (1), Bajo (2), Regular (3), Alto (4) y Muy Alto (5)

Aspecto de evaluación	GRADO					P
RENDIMIENTO LABORAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	
1.1 Objetivos de gestión Califique la cantidad de servicio que usted realiza de acuerdo a la función y/o cargo que ocupa.						1
1.2 Calidad de servicio interno Califique la exactitud en los procedimientos, la frecuencia de errores, el cuidado, orden y esmero en el trabajo que usted realiza en la institución						2
1.3. Calidad de servicio externo Califique la exactitud en los procedimientos, la frecuencia de errores, la accesibilidad y esmero que pone en la atención al usuario interno o externo.						3
1.4. Responsabilidad						4

Califique cómo se dedica a sus labores y cómo efectúa el servicio dentro de los plazos estipulados.						
ADECUACIÓN LABORAL						
2.1 Liderazgo Califique su propia habilidad en el manejo, persuasión y estimulación sobre el personal a cargo y sobre sus compañeros de trabajo, para organizar y ejecutar las tareas que llevan al logro de metas y objetivos de su área.						5
2.2 Competencia en la función Califique su propio dominio de conocimientos y habilidades referidos a la función que realiza y cargo que ocupa.						6
2.3 Planeamiento y organización Califique su capacidad para proyectar y desplegar estrategias organizacionales que permiten la organización del trabajo y la asignación adecuada de recursos.						7
2.4 Desarrollo de personal Califique su capacidad para impulsar la formación, desarrollo integral y la utilización plena del potencial de sus compañeros de trabajo y personal a cargo.						8
2.5 Cooperación y trabajo en equipo Califique su habilidad para comunicarse e integrarse con otras áreas de la institución y para delegar autoridad al personal a su cargo.						9
2.6 Trabajo bajo presión Califique su dominio propio y su desempeño personal frente a situaciones de presión que se originan por la función que realiza, y su habilidad para superar situaciones conflictivas.						10
2.7 Proyección a la comunidad						11

Califique cuánto interés y disposición expresa en extender los servicios institucionales a ámbitos más amplios de la comunidad, así como su participación efectiva en campañas y eventos de proyección.						
					TOTAL	11

CUESTIONARIO DE EFICIENCIA ORGANIZACIONAL

Estimado trabajador:

Este cuestionario tiene como propósito conocer aspectos específicos de su trabajo realizado en nuestra institución. Por lo tanto, se le pide responder **TODOS** los ítems con veracidad y objetividad. Para ello, en la primera parte, llene los espacios en blanco con la información que se le pide. En la segunda parte, **marque** con un **ASPA** (X) la alternativa que usted considera describe mejor el modo en que actúa en la oficina.

PRIMERA PARTE: INFORMACIÓN GENERAL

ÁREA _____ FECHA _____

PROFESIÓN _____ CÓDIGO T _____

SEGUNDA PARTE

El significado de las alternativas que acompañan a los enunciados es el siguiente:

N: Nunca (1), CN: Casi nunca (2), AV: A veces, CS: Casi siempre (3) y S: Siempre (4)

	CAPACIDAD RESOLUTIVA					
1	Se toman decisiones que facilitan los procedimientos internos	.N	.CN	.AV.	.CS.	.S.
2	Se toman decisiones considerando los perjuicios que pueden ocasionar	.N	.CN	.AV.	.CS.	.S.
3	Se aplazan las actividades que se deben realizar	.N	.CN	.AV.	.CS.	.S.
4	Se inician actividades cuando los plazos están por vencer	.N	.CN	.AV.	.CS.	.S.
5	Se seleccionan las actividades que se deben realizar en un periodo determinado	.N	.CN	.AV.	.CS.	.S.
6	Se subdividen las actividades en tareas menores que permiten realizarlas	.N	.CN	.AV.	.CS.	.S.
7	Se alcanzan las metas establecidas para su oficina	.N	.CN	.AV.	.CS.	.S.
	EFICIENCIA OPERATIVA					
8	Se alcanzan las metas utilizando menos materiales que lo planificado	.N	.CN	.AV.	.CS.	.S.
9	Se alcanzan las metas utilizando menos dinero que lo planificado	.N	.CN	.AV.	.CS.	.S.
10	Se alcanzan las metas utilizando menos personal que lo planificado	.N	.CN	.AV.	.CS.	.S.

11	Se alcanzan las metas utilizando menos equipo que lo planificado	.N	.CN	.AV.	.CS.	.S.
12	Se alcanzan las metas en menos tiempo que lo planificado	.N	.CN	.AV.	.CS.	.S.
13	Se enfoca el trabajo en una actividad específica hasta concretarla	.N	.CN	.AV.	.CS.	.S.
14	Se priorizan las metas en función de su importancia	.N	.CN	.AV.	.CS.	.S.
15	Se establecen plazos con criterios objetivos	.N	.CN	.AV.	.CS.	.S.
	CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN					
16	Se resuelve situaciones complejas que requieren modificación de procesos	.N	.CN	.AV.	.CS.	.S.
17	Se resuelve situaciones complejas que requieren modificación de servicios	.N	.CN	.AV.	.CS.	.S.
18	Se toma en consideración necesidades no planeadas	.N	.CN	.AV.	.CS.	.S.
19	Se toma en consideración requerimientos no planeados	.N	.CN	.AV.	.CS.	.S.
20	Se sigue adelante porque no hay otra idea mejor	.N	.CN	.AV.	.CS.	.S.

ANEXO 02: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA ESCUELA PROFESIONAL
DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1.	Apellidos y nombres	: Sarabia Flores, Eduardo Pepe
1.2.	Grado académico	: Doctor
1.3.	Institución donde labora	: Fernando Belaunde Terry
1.4.	Título del estudio	: Desempeño laboral y eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y promoción del empleo 2018
1.5.	Instrumento a evaluar	: - Cuestionario Sobre desempeño laboral. - Cuestionario de eficiencia organizacional
1.6.	Autor del instrumento	: Randy Alejandro Sarabia Tupa

II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Menos de 145 puntos	:	No válido	→ Reformular instrumento
De 145 a 163 puntos	:	válido	→ Mejorar instrumento
De 164 a 182 puntos	:	válido	→ Precisar indicadores
De 183 a 200 puntos	:	válido	→ Aplicar

III. ASPECTOS A EVALUAR

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 8	Regular 9 – 11	Bueno 12 – 14	Muy bueno 15 – 17	Excelente 18 – 20
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					19
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables					19
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología en la profesión					18
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					18
5.	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad					20
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar los aspectos de estudio					19
7.	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teórico - científicos sobre el tema					18
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores					20
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					20
10.	CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					19
		SUBTOTAL					190

VALORACIÓN CUANTITATIVA : 190

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : Se aplica

Moquegua 22 de 09 de 2020

DR. EDUARDO P. SARABIA FLORES
EDUCACIÓN
CNPe 306107

FIRMA DEL EXPERTO
DNI.04410484

CONTINUACIÓN DE ANEXO 02

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA ESCUELA PROFESIONAL
DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres : Filinich Cutipa, José Alejandro

1.2. Grado académico : Economista

1.3. Institución donde labora : Istituto ITEP

1.4. Título del estudio : Desempeño laboral y eficiencia administrativa de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y promoción del empleo 2018

1.5. Instrumento a evaluar : - Cuestionario Sobre desempeño laboral.
- Cuestionario de eficiencia organizacional

1.6. Autor del instrumento : Randy Alejandro Sarabia Turpo

II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Menos de 145 puntos : No válido → Reformular instrumento
De 145 a 163 puntos : válido → Mejorar instrumento
De 164 a 182 puntos : válido → Precisar indicadores
De 183 a 200 puntos : válido → Aplicar

III. ASPECTOS A EVALUAR

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 8	Regular 9 – 11	Bueno 12 – 14	Muy bueno 15 – 17	Excelente 18 – 20
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					17
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables					19
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología en la profesión					17
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					18
5.	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y claridad					19
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar los aspectos de estudio					20
7.	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teórico - científicos sobre el tema					19
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores					17
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					20
10.	CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					18
		SUBTOTAL					184

VALORACIÓN CUANTITATIVA : 184

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICAR EL INSTRUMENTO

Moquegua, 10 de Julio del 2020

FIRMA DEL EXPERTO
DNI 43382030

ANEXO 03: AUTORIZACIÓN EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Solicito: Autorización para aplicar instrumento de recolección de datos para trabajo de investigación, en la sede central Moquegua e Ilo.

Señor: Abog. José Alberto Cáceres Linares
GERENTE REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO –MOQUEGUA

Yo. Randy Alejandro Sarabia Turpo, identificado con DNI. N°72640693, domiciliado en la Urbanización Enrique López Albújar Mz K Lote 5, San Antonio, Bachiller de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, de la Universidad Nacional de Moquegua, con el respeto que usted merece me presento ante Usted y expongo:

Que, el recurrente realizó las prácticas profesionales, en la institución que usted dignamente dirige y, teniendo planificado contar con mi título profesional, es que mi trabajo de investigación denominado "DESEMPEÑO LABORAL Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO 2018"está dirigido a tan prestigiosa institución; por lo que solicitó autorización para aplicar el instrumento de recolección de datos en la sede central Moquegua e Ilo.

Por lo expuesto:

Ruego a Usted acceder a lo solicitado por ser de justicia, por lo que agradezco, por anticipado, su apoyo al impulso de investigación

Moquegua, 07 de setiembre del 2020

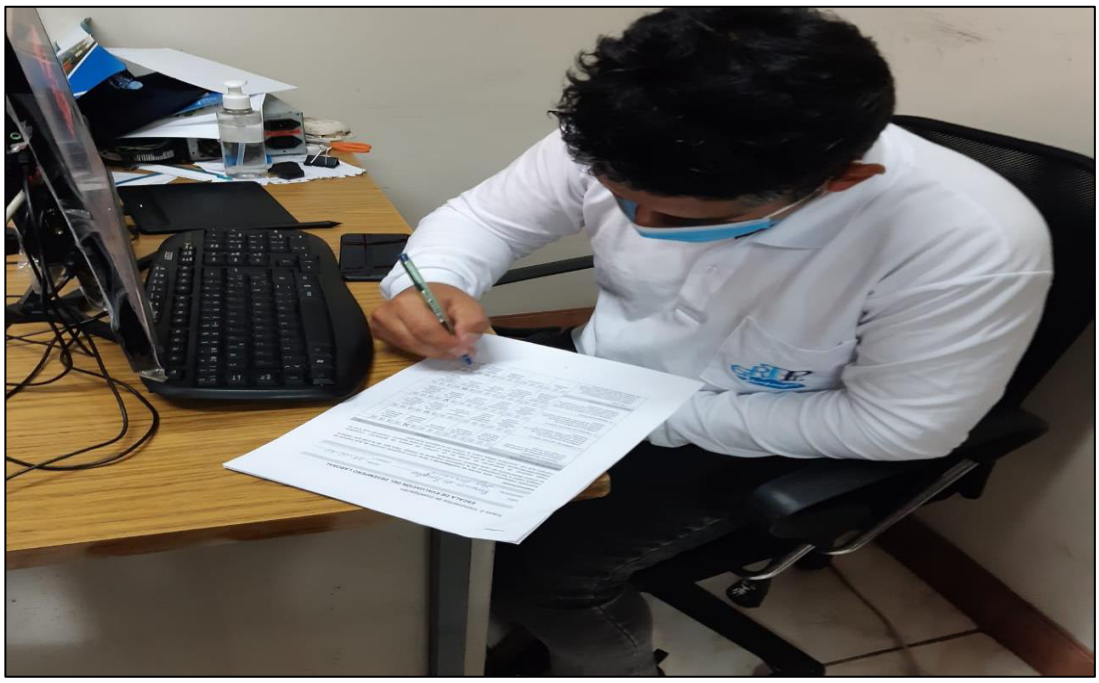
Randy Alejandro Sarabia Turpo
DNI. N°72640693

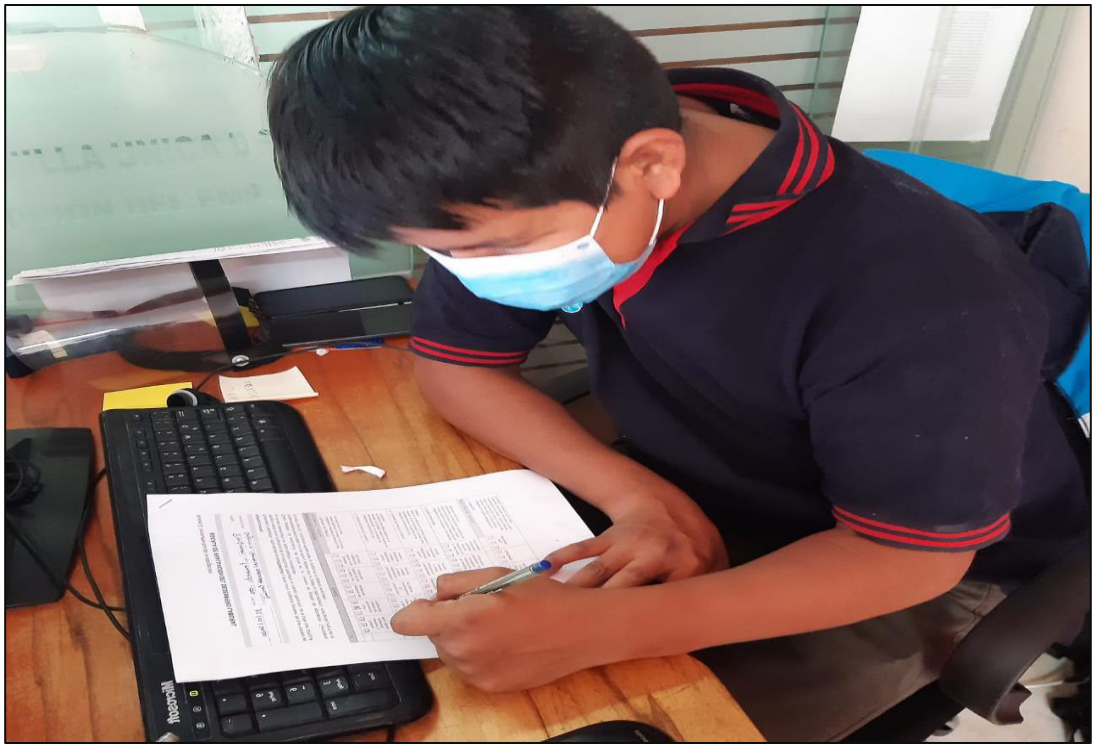
Adjunto certificado de Prácticas Profesionales

GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO MOQUEGUA
RECIBIDO
11 SEP 2020
TRAMITE DOCUMENTARIO
Reg. 172 Hora: 12:26
Folios: Firma:

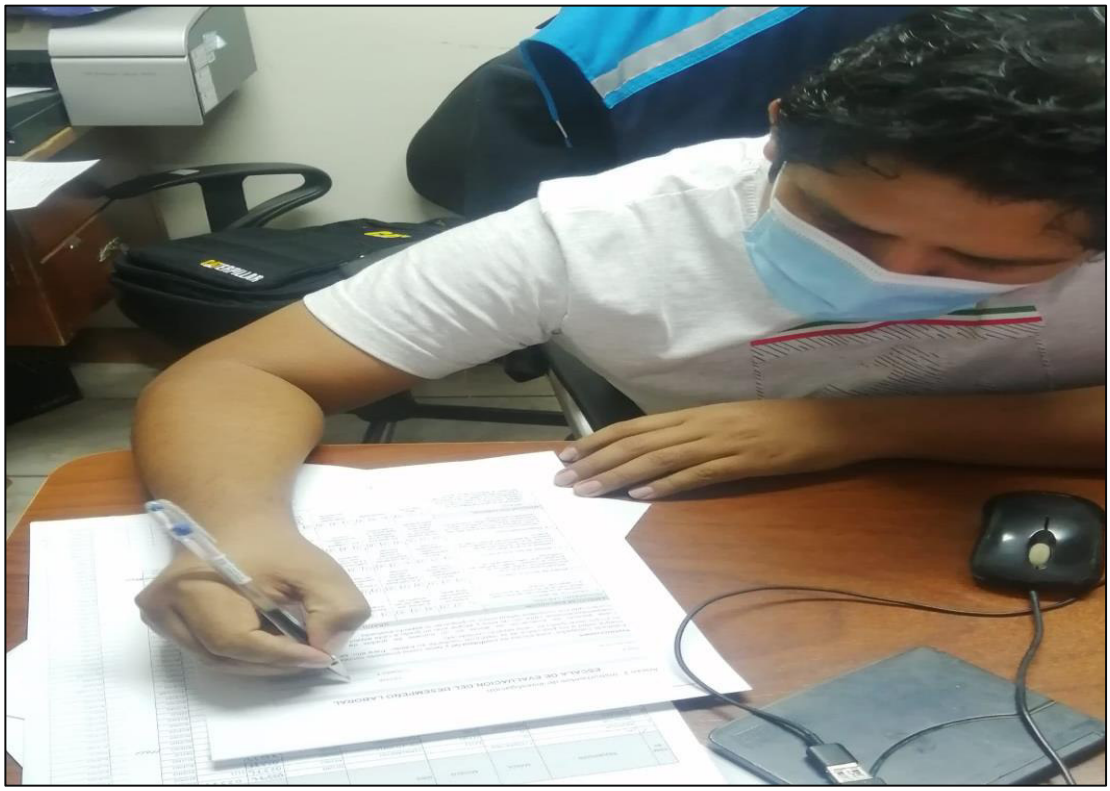
Escaneado con CamScanner

ANEXO 04: FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



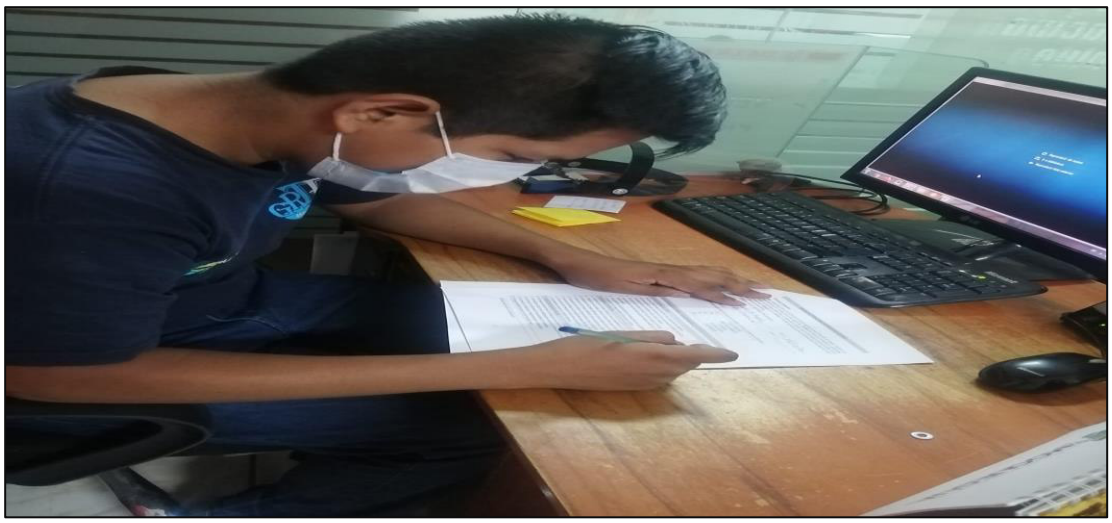


CONTINUACIÓN DEL ANEXO 04





CONTINUACIÓN DEL ANEXO 04





CONTINUACIÓN DEL ANEXO 04



ANEXO 05: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO : *Desempeño laboral* y *eficiencia administrativa* de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Moquegua, 2018.

AUTOR : Randy Sarabia Turpo

	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
GENERAL	¿Cuál es la relación entre el *desempeño laboral* y la *eficiencia administrativa* de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020?	Determinar la relación entre el *desempeño laboral* y la *eficiencia administrativa* de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020.	Existe relación directa y significativa entre el *desempeño laboral* y la *eficiencia administrativa* de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020.	Variable 1: *Desempeño laboral* ***Dimensiones***: Rendimiento laboral Adecuación laboral Variable 2: *Eficiencia administrativa*	***Tipo de investigación***: Investigación no experimental ***Diseño de investigación***: Diseño transaccional correlacional ***Métodos de investigación*** Investigación de campo por medio de encuesta
	¿Cuál es la relación entre el rendimiento *laboral* y la *eficiencia administrativa* de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020?	Determinar la relación entre el *rendimiento laboral* y la *eficiencia administrativa* de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020.	Existe relación directa y significativa entre el *rendimiento laboral* y la *eficiencia administrativa* de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020.		

			Dimensiones	***Población***:
			Capacidad resolutiva	Trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo
			Eficiencia operativa	
			Capacidad de adaptación	N = 34
				Muestra:
				El muestreo es censal debido a que la población es menor a 80; por consiguiente la muestra será la misma que la población en este caso 34.
				Instrumentos:
				Cuestionario de Desempeño Laboral
				Cuestionario de Eficiencia Administrativa
¿Cuál es la relación entre la *adecuación laboral* y la *eficiencia administrativa* de los	Determinar la relación entre la *adecuación laboral* y la *eficiencia administrativa* de los	Existe una relación directa y significativa entre la *adecuación laboral* y la *eficiencia administrativa* de los		

	colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020?	colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020.	colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua, 2020.	

ANEXO 06: BASE DE DATOS PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Variable: Desempeño laboral

P1	P2	P3	P4	**D1**	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	**D2**	**V1**
5	4	5	4	**18**	5	4	5	5	4	3	5	**31**	**49**
3	4	5	4	**16**	4	5	4	5	4	5	3	**30**	**46**
5	4	5	3	**17**	4	5	3	4	3	5	3	**27**	**44**
5	4	3	5	**17**	4	5	3	2	5	4	5	**28**	**45**
5	4	5	3	**17**	5	4	5	3	5	2	3	**27**	**44**
4	5	5	4	**18**	4	5	4	5	5	5	5	**33**	**51**
5	5	4	4	**18**	5	4	4	5	5	4	3	**30**	**48**
5	4	3	4	**16**	5	5	4	5	3	4	5	**31**	**47**
5	4	3	4	**16**	3	3	5	3	5	2	3	**24**	**40**
4	5	4	3	**16**	3	3	3	2	2	3	3	**19**	**35**
5	5	3	5	**18**	4	3	3	5	4	3	2	**24**	**42**
5	4	3	2	**14**	3	5	4	5	3	5	4	**29**	**43**
4	5	3	4	**16**	4	5	3	2	4	3	5	**26**	**42**
4	5	3	2	**14**	5	4	3	5	5	5	4	**31**	**45**
5	4	5	3	**17**	5	4	3	4	5	4	5	**30**	**47**
4	5	4	5	**18**	5	4	3	5	4	4	4	**29**	**47**
5	4	4	5	**18**	5	4	5	5	3	2	3	**27**	**45**
5	5	4	5	**19**	5	3	5	5	4	5	4	**31**	**50**
4	4	5	5	**18**	4	3	3	4	3	5	5	**27**	**45**
3	5	3	4	**15**	5	5	4	5	3	4	3	**29**	**44**
4	5	3	5	**17**	5	5	5	3	5	5	5	**33**	**50**
3	5	4	5	**17**	4	5	5	3	3	3	3	**26**	**43**
4	5	4	5	**18**	5	5	4	5	3	2	5	**29**	**47**
4	4	4	5	**17**	5	4	5	4	5	5	4	**32**	**49**
5	4	5	3	**17**	4	5	4	4	5	3	5	**30**	**47**
4	5	5	4	**18**	3	5	4	4	5	3	5	**29**	**47**
5	5	4	5	**19**	2	4	4	5	5	5	3	**28**	**47**
3	5	4	5	**17**	5	3	5	3	5	4	5	**30**	**47**
4	4	5	5	**18**	4	4	5	3	5	4	5	**30**	**48**
5	5	4	5	**19**	5	4	5	5	3	2	4	**28**	**47**
3	4	5	5	**17**	5	4	5	4	5	3	2	**28**	**45**
2	5	4	5	**16**	5	4	3	5	5	4	2	**28**	**44**
5	5	5	4	**19**	5	3	4	5	4	5	4	**30**	**49**
4	5	4	5	**18**	5	4	5	2	3	5	4	**28**	**46**

Variable: Eficiencia administrativa

E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	**D3**	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	**D4**	E16	E17	E18	E19	E20	**D5**	**V2**
5	4	4	5	5	5	5	**33**	4	5	3	4	5	4	5	5	**35**	4	5	3	5	5	**22**	**90**
4	5	5	5	4	5	4	**32**	5	5	5	4	5	5	4	2	**35**	3	5	5	5	5	**23**	**90**
5	4	5	5	4	5	4	**32**	4	5	5	5	4	3	5	2	**33**	5	4	5	5	4	**23**	**88**
3	5	5	4	5	5	5	**32**	4	5	2	4	5	5	5	3	**33**	5	5	5	5	5	**25**	**90**
4	5	5	5	4	5	3	**31**	5	5	3	5	4	4	5	3	**34**	5	5	5	3	5	**23**	**88**
4	5	5	5	5	5	5	**34**	5	5	5	5	5	5	5	5	**40**	5	5	5	5	5	**25**	**99**
5	4	5	5	5	5	4	**33**	4	5	5	5	5	5	2	5	**36**	5	5	5	5	5	**25**	**94**
5	5	5	5	5	4	5	**34**	5	4	5	5	5	5	4	3	**36**	5	4	5	5	5	**24**	**94**
4	5	4	5	3	2	3	**26**	5	4	5	3	2	4	5	3	**31**	5	5	3	5	5	**23**	**80**
1	3	3	5	5	3	5	**25**	3	2	3	5	3	4	3	2	**25**	5	3	3	5	4	**20**	**70**
5	5	4	3	3	5	4	**29**	3	5	5	5	4	4	4	2	**32**	5	4	5	5	3	**22**	**83**
4	5	5	4	5	4	3	**30**	3	5	4	5	5	4	3	5	**34**	5	3	5	5	4	**22**	**86**
5	5	5	5	4	5	3	**32**	3	5	4	5	5	5	4	3	**34**	5	5	3	3	2	**18**	**84**
3	5	5	5	3	4	4	**29**	4	5	5	5	5	5	5	4	**38**	5	5	4	5	4	**23**	**90**
4	5	4	5	5	5	5	**33**	5	4	5	5	5	5	4	5	**38**	5	5	3	5	5	**23**	**94**
5	5	5	5	3	5	4	**32**	5	4	5	5	5	4	5	4	**37**	5	5	5	5	5	**25**	**94**
5	5	5	3	5	4	5	**32**	5	5	3	5	4	4	5	3	**34**	5	5	4	5	5	**24**	**90**
5	5	5	5	5	5	5	**35**	5	5	5	5	5	5	5	5	**40**	5	3	5	5	5	**23**	**98**
3	5	5	5	5	5	3	**31**	5	5	5	5	5	5	5	2	**37**	5	3	5	4	5	**22**	**90**
3	5	4	5	3	2	3	**25**	5	3	4	5	3	5	5	5	**35**	5	5	5	4	5	**24**	**84**
5	5	5	5	5	3	5	**33**	3	5	5	5	5	5	5	5	**38**	5	5	5	5	5	**25**	**96**
5	5	5	4	5	4	5	**33**	3	5	5	4	5	2	3	5	**32**	5	4	3	5	5	**22**	**87**
5	5	5	4	5	5	4	**33**	5	5	4	5	3	5	5	4	**36**	5	5	5	5	5	**25**	**94**
5	4	5	5	5	5	5	**34**	5	5	5	5	5	5	5	4	**39**	5	5	4	5	5	**24**	**97**
3	5	5	4	5	5	2	**29**	5	5	5	4	5	5	5	3	**37**	5	5	5	4	5	**24**	**90**

4	5	3	5	5	5	5	**32**	5	5	4	5	5	5	4	5	**38**	5	5	3	5	5	**23**	**93**
5	4	3	5	4	5	4	**30**	5	5	5	4	3	5	3	5	**35**	5	5	5	5	5	**25**	**90**
4	5	5	3	5	4	3	**29**	4	5	3	5	4	5	3	5	**34**	5	5	5	4	5	**24**	**87**
5	4	3	5	4	5	4	**30**	5	5	4	5	5	5	5	4	**38**	5	5	5	5	5	**25**	**93**
5	4	5	3	5	4	5	**31**	5	5	3	4	5	3	5	4	**34**	5	4	5	5	5	**24**	**89**
5	4	3	5	4	5	3	**29**	3	5	5	4	5	3	4	5	**34**	5	4	5	5	4	**23**	**86**
3	5	3	5	3	5	3	**27**	5	4	5	5	4	3	5	4	**35**	5	4	5	3	5	**22**	**84**
3	5	3	5	4	5	3	**28**	5	5	4	5	5	3	5	4	**36**	5	3	5	4	5	**22**	**86**
3	5	4	3	5	4	5	**29**	5	4	5	4	5	3	5	4	**35**	3	5	4	3	5	**20**	**84**

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA PARA TESIS AL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DEL ACCESO ABIERTO DE LA UNAM

VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN

Formulario de autorización para la publicación electrónica en la página web del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua, de conformidad con el Decreto Legislativo N° 822, sobre la Ley de los Derechos de Autor, Ley N° 30035 del Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNAM aprobada mediante la Resolución de C.O. N° 0158-2016-UNAM.

1. DATOS PERSONALES DEL AUTOR

Apellidos y Nombres:	Sarabia Turpo Randy Alejandro
D.N.I.:	72640693
Otro Documento:	
Nacionalidad:	Peruana
Teléfono:	963847603
e-mail:	randy.satur@Gmail.com

2. DATOS ACADÉMICOS

Escuela Profesional:	Gestión Pública y Desarrollo Social
Grado Académico otorgado:	Licenciado
Título Profesional otorgado:	Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social
Tesis (Pregrado y/o Postgrado):	Pregrado
Modalidad de Titulación:	Tesis

3. DATOS DE LA TESIS

Título de la tesis:	"Desempeño Laboral y Eficiencia Administrativa de los Colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Moquegua 2020"
Fecha de Sustentación:	21 de Diciembre del 2020
Calificación:	Trece
Año de Publicación:	2021

4. DATOS DEL ASESOR

Apellidos y Nombres:	Arroyo Japora Gregorio
D.N.I.:	01285547
Otro Documento:	
Nacionalidad:	Peruana
Teléfono:	936788905
e-mail:	garroyoj4@hotmail.com

5. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

A través de la presente, autorizo la publicación del texto completo de la tesis, en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua para su explotación no exclusiva, ilimitada, perpetua y con alcance mundial, a favor de la Universidad Nacional de Moquegua.

Según el Reglamento de la Ley Nº 30035, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto DECRETO SUPREMO N° 006-2015-PCM "TÍTULO IV GESTIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Y DE LOS DATOS PERSONALES; *Artículo 10º.- De los Derechos: Esta cesión de derechos comprende, mas no se limita, a los derechos de reproducción, comunicación al público, distribución, traducción, adaptación, arreglo, edición, modificación, cambio de formato u otra transformación, importación al territorio nacional de copias por cualquier medio incluyendo la transmisión, así como cualquier otra forma de utilización de las obras, datos procesados y estadísticas de monitoreo que no estén contempladas en la ley de la materia como excepción al derecho patrimonial y, en general, para cualquier tipo de utilización y explotación, que la entidad estime pertinentes, en cualquier forma o procedimiento, conocido o por conocerse, pudiendo poner a disposición las obras, datos procesados y estadísticas de monitoreo por medio de autorizaciones o licencias a favor del público en general."*

Sin perjuicio de otras obligaciones a su cargo, EL AUTOR deberá entregar una versión digital final de la TESIS sin ninguna medida tecnológica efectiva ni sistema de auto tutela, sin contraseña ni restricción, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC) en relación con el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto. Cuando las obras contengan en parte o consistan en programas de ordenador o software, además deberá entregar el código fuente, código objeto, documentación técnica y manuales. Lo dispuesto en relación con los programas de ordenador no se aplicará cuando la entidad pública sea sólo licenciataria del software.

Para facilitar la divulgación y alcance nacional e internacional de los resultados de las investigaciones en materia de ciencia, tecnología e innovación contenidos en los repositorios institucionales y en el Repositorio Nacional Digital, se autoriza la traducción automática a otros idiomas y dialectos por medio de programas de ordenador de las obras, datos procesados y estadísticas de monitoreo, así como de los metadatos de los mismos. En caso de ser fijadas o reproducidas, se deberá incluir expresamente que se trata de traducciones hechas por medios informáticos, con fines ilustrativos o referenciales.

Firma y huella digital: _____



Fecha de autorización: 18- Noviembre del 2021