



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

Impacto del Ciclo de Deming y el Desempeño de los Colaboradores
de la UGEL San Martín, Tarapoto 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR(ES):

Tenorio Vera, Yeison Omar (orcid.org/0000-0002-9673-3975)

Vargas Arevalo Diana Vanessa (orcid.org/0000-0003-2587-8859)

ASESOR(A):

Mg. José Tarrillo Paredes (orcid.org/0000-0002-6372-5055)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ

2022

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado especialmente a Dios, por darnos fuerza y ser guía para seguir en este proceso de lograr uno de nuestros más grandes deseos.

A nuestros padres, por su infinito cariño, sacrificio y trabajo en todo este proceso, gracias a ustedes hemos conseguido llegar hasta aquí y convertirnos en jóvenes ejemplares. Es un privilegio y orgullo a la vez de ser sus hijas(os), son unos maravillosos padres.

A cada uno de las personas que confiaron y nos apoyaron en la realización de este trabajo, principalmente a aquellos que nos compartieron sus conocimientos para que nuestro trabajo se realice con éxito.

Los autores

AGRADECIMIENTO

Agradecemos primeramente a Dios por ser nuestro señor y creador que ilumina nuestros caminos en todo momento y por hacer realidad nuestro sueño anhelado.

A nuestro centro de estudios que es la Universidad Cesar Vallejo, por darnos la oportunidad de formarse en sus aulas y ser una profesional competente con principios, valores y con capacidad para afrontar retos y dificultades.

A nuestro asesor José Joel Tarrillo Paredes, por sus enseñanzas, constancia y su gran capacidad en la materia, lograr en cada una de sus clases transmitir conocimientos, formas, tipos y técnicas empleadas en la investigación.

A nuestros padres que siempre fueron nuestro principal impulso y guía durante todo el proceso académico y a nuestros demás familiares y amigos, por el soporte y el apoyo incondicional que nos brindaron.

Los autores

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
i. Introducción.....	1
ii. Marco teórico.....	5
iii. Metodología.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
iv. Resultados.....	23
v. Discusión.....	34
vi. Conclusiones:.....	39
vii. Recomendaciones:.....	41
Referencias.....	42
Anexos.....	47

Índice de tablas:

Tabla N°01: Validez según juicio de expertos.....	22
Tabla N°02: Fiabilidad de alfa de Cronbach de Ciclo de Deming.....	22
Tabla N°03: Información sociodemográfico.....	23
Tabla N°04: Prueba de normalidad Kolmogórov - Smirnov.....	24
Tabla N°05: Niveles de Ciclo de Deming y sus dimensiones.....	25
Tabla N°06: Niveles de Desempeño Laboral y sus dimensiones.....	26
Tabla N°07: Análisis de la correlación entre el ciclo de Deming y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín 2022.....	28
Tabla N°08: Análisis de la correlación entre la etapa de Planeación y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2022.....	29
Tabla N°09: Análisis de la correlación entre la etapa de Hacer y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2022.....	30
Tabla N°10: Análisis de la correlación entre la etapa de Verificación y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2022.....	31
Tabla N°11: Análisis de la correlación entre la etapa de Actuar y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2022.....	32

Índice de figuras:

Figura 1: Etapas del ciclo PDCA o Ciclo de Deming.....12

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre el ciclo de Deming y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022, para ello se realizó un estudio cuantitativo, de tipo aplicada con un diseño no experimental de corte transversal de alcance descriptivo – correlacional. La población del estudio fue un total de 117 colaboradores y la muestra fue de 90 colaboradores gracias a la fórmula estadística del muestreo probabilístico aleatorio simple. Para el proceso de recolección de datos se hizo uso de la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Cumpliendo con el objetivo, se determinó la existencia de una correlación positiva considerable entre la variable Ciclo de Deming y el desempeño de los colaboradores de la institución en estudio, ya que la estadística inferencial nos permitió encontrar un Rho de Spearman de ,831, asimismo las variables de estudio se relacionan significativamente, debido a que se encontró una significancia del 0,000, cuyo P-valor es menor que 0,05. Llegando a la conclusión que, haciendo el mejor uso posible del ciclo de Deming a través de sus 4 etapas, esta afectará positivamente en los niveles desempeño laboral.

Palabras clave: Ciclo de Deming, desempeño laboral, organización, mejora continua.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the Deming cycle and performance in the collaborators of the UGEL San Martín, Tarapoto, 2022, for which a quantitative study was carried out, of an applied type with a non-experimental cross-sectional design of descriptive-correlational scope. The study population was a total of 117 collaborators and the sample was 90 collaborators thanks to the statistical formula of the simple random probabilistic study. For the data collection process, the survey technique and the questionnaire instrument were used. Fulfilling the objective, the existence of a considerable positive coincidence between the Deming Cycle variable and the performance of the collaborators of the institution under study will be prolonged, since the statistical inference allowed us to find a Spearman's Rho of .831, obtained the study variables are significantly related, because a significance of 0.000 was found, whose P-value is less than 0.05. Concluding that, making the best possible use of the Deming cycle through its 4 stages, this will positively affect job performance levels.

Keywords: Deming Cycle, job performance, organization, continuous improvement.

I. INTRODUCCIÓN

Ciertamente, nos encontramos en un escenario continuamente cambiante, debido al fuerte impacto que la pandemia del Covid-19 ha generado, sumado a eso la volatilidad con el que el mundo actúa, fueron generando en un corto plazo retos y desafíos disruptivos en todos los aspectos, que en ciertos sectores hasta la fecha no se ha podido responder debidamente, las exigencias de los cambios surgidos han impactado de manera directa en la salud de los colaboradores de toda organización, por consecuencia en el bienestar social, lo que significa un impedimento para el cumplimiento de objetivos y metas, es decir, que se pierden los niveles de desempeño a nivel personal, por ende, se ve afectado el desempeño organizacional.

Con respecto a lo anterior, se ha observado un gran impacto pandémico en los sistemas de educación en todo el mundo, si ya antes existían muchas falencias en la calidad de la educación brindada, con esta problemática mundial, se tomó por incierto el futuro de la educación; frente a ello, en muchos países se desarrollaron rápidamente estrategias como la educación remota en respuesta a los impedimentos de la pandemia, de tal manera que se pueda salvaguardar y respetar el derecho a la educación de toda persona.

Se conoce gracias a un estudio de la UNESCO que más de 160 millones de estudiantes en Latinoamérica y el caribe habían dejado las clases presenciales, asimismo, en este estudio se manifiesta haber logrado la identificación de grietas en los resultados de la educación, todos relacionados con una mala distribución de docentes, en general, y en particular, aquellos que obtienen mejores calificaciones, en desmedro de países con ingresos menores y zonas rurales, que también suelen comprender a los habitantes indígenas y migrantes. Asimismo, indica sobre la formación a los docentes de nivel inicial realizado a 5 países latinoamericanos, indicando que el profesorado en promedio ha recibido solo el 69% capacitación en TIC. (CEPAL, 2020, p. 16).

En el plano nacional la (Defensoría del pueblo, 2021), manifiesta haber identificado serios problemas en 164 UGEL con respecto a la implementación de estrategias “Aprendo en casa”, de tal manera que han vulnerado el derecho a la educación de

miles de alumnos, además de ello resalta que el 18% de UGEL informaron que no se cumplió con la elaboración de un plan de recuperación para estudiantes que se retrasaron en sus clases remotas con respecto a sus compañeros. Respecto a ello y, teniendo en cuenta que el eficaz servicio educativo depende de la excelencia en la gestión educativa por parte de la entidad en mención, se dio a conocer a través de un estudio la Autoridad Nacional de Servicio Civil - SERVIR (2019) que, en 115 entidades gubernamentales de las 196 que comprendieron la muestra, no hay una selección y la promoción con base al mérito y la evaluación del desempeño, sino que está sujeto a lo “político”. Esto nos da a conocer una de las muchas causas que repercuten en un bajo desempeño de los colaboradores de una entidad pública a la hora de desempeñar sus actividades laborales en sus respectivas áreas y que llegan a causar malestar en los usuarios.

En la región San Martín, de acuerdo con la nota de prensa N° 1140 publicada por la (Defensoría del Pueblo, 2020), más del 30 % de las I.Es en la mencionada región no han llegado a recibir asistencia técnica necesaria acerca de la implementación del servicio educativo remoto impulsado por el gobierno “Aprendo en casa”, asimismo, no han cumplido con la remisión de informes consolidados sobre el registro de asistencia de los docentes; teniendo en cuenta que la UGEL San Martín es el principal ente representante de la dirección regional de educación, encargada de coordinar, promover y justipreciar el desarrollo de la educación en todos sus ámbitos, analizamos el impacto negativo en el desarrollo formativo de los alumnos el mal desempeño laboral mostrado en los procesos administrativos de la entidad en mención.

Mediante la técnica de observación, hemos analizado los problemas y aciertos que la UGEL San Martín atraviesa, por lo que podemos mencionar que el desempeño laboral ha jugado un rol importante dentro de los colaboradores de la entidad, puesto que no supieron demostrar una respuesta óptima a las necesidades cambiantes, lo que afectó directamente en los resultados esperados, esto debido a que las condiciones de trabajo con la nueva modalidad ha disminuido el nivel de vocación de servicio que conlleva comprometerse y demostrar pasión por las actividades que se va a desarrollar.

El trabajo en equipo también es un factor esencial para cumplir con las labores eficientemente, otorgando roles de acuerdo con las habilidades y capacidades de cada miembro; sin embargo, hemos notado que en la UGEL San Martín en el trabajo en equipo no se aplica la comunicación y participación teniendo repercusiones en la efectiva atención al público. Asimismo, el clima laboral en donde podemos percibir el ambiente en el que se lleva a cabo los trabajos y hace parte al estado físico y mental de los trabajadores es notablemente deficiente e impacta directamente en los resultados finales teniendo ineficiencias en la gestión administrativa por la poca agilización de los trámites correspondientes.

El mundo sigue y seguirá en constante cambio, y las organizaciones públicas y privadas buscan enfrentarlos de manera eficaz, razón que nos influencia a proponer en esta investigación como problema principal, ¿Cuál es la relación entre el ciclo de Deming y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022? Y en cuanto a los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la etapa de planeación y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022?, ¿Cuál es la relación entre la etapa de Hacer y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022?, ¿Cuál es la relación entre la etapa de verificación y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022? Y por último ¿Cuál es la relación entre la etapa de actuar y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022?

Justificación teórica: La investigación, se realizó con el fin de que sea un medio de ayuda e información para los usuarios en lo relacionado a las variables planteadas, además tuvo un abanico de conceptos de diversas investigaciones concernientes al tema, así como variables que servirá para las futuras investigaciones.

Justificación práctica: A nivel práctico la justificación tiene tendencia a brindar posibles soluciones a los problemas relacionados con el desempeño laboral proponiendo un modelo de mejora continua para aumentar la calidad del servicio de educación. Justificación social: Nuestra investigación se justifica de manera socialmente porque se va a definir conceptos, dimensiones, variables y su relación entre las mismas, teniendo en cuenta las variables estudiadas en la investigación de la UGEL San Martín, 2022, así como de otras instituciones que contengan una problemática similar. Justificación metodológica: A nivel metodológico se justifica

debido que usaremos el cuestionario y la encuesta previa validez y confianza para considerar la veracidad que luego serán aplicados a cada usuario con el propósito de conseguir los objetivos planteados.

En el siguiente trabajo nos planteamos como objetivo general: Determinar la relación entre el ciclo de Deming y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022. Y en cuanto a los objetivos específicos, nos planteamos los siguientes: 1) Determinar la relación entre la etapa de planeación y en el desempeño en los colaboradores en la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022. 2) Determinar la relación entre la etapa de hacer y el desempeño en los colaboradores en la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022. 3) Determinar la relación entre la etapa de verificación y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022. 4) Determinar la relación entre la etapa de actuar y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.

La hipótesis del siguiente trabajo es: Existe una relación significativa entre el ciclo de Deming y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022 Y como hipótesis específicas: 1) Existe relación significativa entre la etapa de planeación y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022. 2) Existe relación significativa entre la etapa de hacer y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022. 3) Existe relación significativa entre la etapa de verificación y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022. 4) Existe relación significativa entre la etapa de actuar y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el estudio realizado nos basamos en investigaciones relacionadas a las variables a investigar en calidad de antecedentes. Como investigaciones internacionales encontramos: Guerrero et al., (2019) en su investigación "*Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales*". (Artículo) Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Planteó el principal objetivo: averiguar la relación existente de los modelos del clima laboral en el desempeño de colaboradores de las instituciones públicas de gobierno en Manta, en el primer semestre del año 2019. Su enfoque fue cuantitativo de tipo correlacional, asimismo utilizó el diseño no experimental teniendo un corte transversal; su población de estudio estuvo comprendido por 112 sujetos que poseen el cargo de administrativo en instituciones públicas, cuya cantidad también formaron parte de la muestra, para recolectar sus datos requeridos, los autores utilizaron la encuesta como técnica; asimismo, el instrumento del cual hizo uso fue el cuestionario. Los autores concluyen que: Con un Rho del 0.124, se catalogó una relación positiva moderada, indicando que las dos variables tienen una conexión entre si buscando un beneficio común. Los tipos o modelos de climas organizacionales que prevalecen son el explotador – autoritario y el participativo – en grupo, esto evidenció que el personal actúa de manera positiva cuando se presentan este tipo de clima, presentando un mayor favorecimiento en mayor valor cuando se utiliza el participativo de grupo, por lo que se aprueba que los aportes generados se han tenidos en cuenta para los logros institucionales.

López, A. (2021), en su trabajo de investigación titulado: "Clima Organizacional y Desempeño Laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil" (Tesis). Universidad Politécnica Salesiana. Consideró el objetivo de encontrar la relación que tiene el Clima Laboral con el Desempeño de los colaboradores de la parte administrativa de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil. Según su alcance fue descriptivo y con el corte transversal teniendo un enfoque cuantitativo. El trabajo fue de tipo correlacional. Tuvo una muestra de 51 colaboradores. En la investigación se efectuó una encuesta como la técnica del estudio y se utilizó el cuestionario como el instrumento. La autora obtuvo resultados, las cuales fueron que, con un p- valor <

0,05 determinaron que ambas variables de estudio presenten una relación significativa demostrado estadísticamente, asimismo también obtuvieron un coeficiente de correlación del 0.581, el mismo que le permitió inferir que sus variables de estudio tienen un grado de correlación Moderado. La autora concluye que la variable clima laboral es significativo en la mejora del desempeño. Encontrándose una relación asertiva, lo que quiere decir que, teniendo un clima laboral alto, entonces el desempeño de los trabajadores administrativos UPS sede Guayaquil también aumentará.

Mero, R. (2022), en su investigación desarrollado con título "*Gestión Administrativa y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Gad Municipal del Cantó Puerto López, 2022*", propuso como principal objetivo de establecer la incidencia de la variable gestión administrativa en el desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del municipio del cantón Puerto López. Para lograr mencionado objetivo estableció un estudio correlacional con un enfoque mixto de tipo descriptivo en su metodología; la población de estudio fueron aquellos colaboradores que laboran en los diferentes departamentos del Gobierno, cuya muestra fue de 130 individuos. La técnica usada fue la encuesta y por su lado, el instrumento al que se recurrió fue el cuestionario. El autor demostró que con un p-valor de $0.000 < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna, demostrando que la gestión administrativa si incide en el desempeño laboral. Llegando a concluir que la institución en estudio no siempre tiene a disposición con un control administrativo, demostrando que tiene la necesidad de contar con una herramienta de acorde con el capital humano del gobierno municipal, además, concluyó que no hay suficientes planes para alcanzar las metas institucionales a largo plazo.

Salas-Rueda, J. (2018), en su estudio: "*Uso del ciclo de Deming para asegurar la calidad en el proceso educativo sobre las Matemáticas*" (Artículo). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Asumió como el principal objetivo: Estudiar el efecto del ciclo PHVA en el transcurso de las actividades educativas acerca del método de Gauss-Jordan mediante la app web MsSchool y la asistencia en la nube Desmos. Fue un estudio mixto; cuya muestra fue conformado por 31 estudiantes de la escuela profesional de administración, contabilidad, mercadotecnia e informática y comercio, entre ellos (18 mujeres y 13 hombres) que desarrollaron el

curso de matemáticas para los negocios. La técnica que empleó fue la recolección de datos con el instrumento de encuestas. El autor llegó a la conclusión de que las fases del modelo de Ciclo de Deming permiten convertir todas las acciones de enseñanza-aprendizaje a través de la implementación de la tecnología.

En el plano nacional encontramos a Crisóstomo y Quispe (2021), en su trabajo de tesis que lleva como título “El Ciclo de Deming con la seguridad con salud en el trabajo en TEINCOMIN S.A.C., Ate 2021” UCV. Las autoras tuvieron como objetivo: Analizar la relación existente entre el ciclo Deming y la variable de seguridad y salud en el trabajo en TEINCOMIN S. A. C., Ate 2021. Para lograr mencionado objetivo se utilizó un tipo de metodología aplicada que conlleva a emplear un enfoque cuantitativo y desarrolló un estudio correlacional, en donde el diseño fue no experimental con un corte no transversal. Tuvo una población de 101 trabajadores de la empresa en estudio, cuya cantidad de individuos también conformaron la muestra. La técnica usada fue la encuesta para medir las dimensiones y variables mediante el uso del cuestionario como instrumento. Con ello, los resultados que se encontraron en dicha investigación fueron que: con un p valor de ,000, la misma que es menor a 0,05 se aceptó la hipótesis alterna dando a conocer que efectivamente tienen una relación significativa entre sus variables de estudio; asimismo las autoras llegaron a la conclusión de que con un ($Rho = 0.621$) hay una correlación positiva moderada entre el Ciclo de Deming y la variable seguridad y salud en la empresa TEINCOMIN S.A.C.

Tacas, M. (2022), en su trabajo de investigación para la obtención de grado de MBA cuyo título es “*El Ciclo de Deming y la Rentabilidad de una empresa fabricante de muebles de metal en el Cercado de Lima, 2021*” su objetivo de investigación fue determinar la relación que existe entre el Ciclo de Deming y la Rentabilidad de una empresa dedicada a la fabricación de muebles de metal en el cercado de lima, en el 2021. Para lograr mencionado objetivo, utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, además el autor menciona que su investigación es descrita como un análisis esencial, cuyo diseño es no experimental. La técnica usada en este trabajo fue la encuesta a través del cuestionario como instrumento, además su población y la muestra fueron conformadas por 69 colaboradores. El autor llegó a la conclusión que, si existe una relación significativa entre ambas variables de estudio,

ya que su significancia fue menor al 0,05, además en coeficiente Rho fue del 0.847, demostrando una correlación positiva alta.

Rosado, A. (2019), en su tesis cuyo título es: “*Gestión administrativa y desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018*”. (Tesis pregrado). UCV. Se estableció como objetivo de investigación: Hallar la relación existente entre la variable gestión administrativa y el desempeño de los colaboradores en las organizaciones públicas del sector educación, Cañete 2018. Fue una investigación con enfoque cuantitativo, asimismo el estudio tuvo un alcance descriptivo con un nivel correlacional, el tipo fue básico con un diseño fue no experimental transversal; cuya población fueron todos los profesores de la institución, de ellos la muestra se conformó por 80 individuos, usó la encuesta como técnica y recurrió al cuestionario como el instrumento. El autor concluyó que la variable gestión administrativa está relacionada de manera directa (Rho = 0,711) y significativamente ($p = 0.01$) concerniente al desempeño laboral en las instituciones del estado del sector educación en Cañete 2018.

En plano local encontramos a Quezada (2019) Con su trabajo titulado “Proceso administrativo disciplinario y desempeño laboral en docentes procesados de la UGEL Rioja, 2019”. Cuya tesis fue desarrollada para la obtención de Maestría en gestión pública, se planteó como el principal objetivo de Encontrar la relación existente entre el proceso disciplinario y el desempeño laboral en la UGEL Rioja, 2019. Ante ello, empleó una metodología en dónde fue de tipo aplicada, teniendo un diseño no experimental con un nivel correlacional. Además, la población del estudio fue de 49 docentes de la institución riojana, la misma cantidad que fueron parte de la muestra, su muestreo fue no probabilístico, por conveniencia del investigador. La autora concluyó que entre el proceso disciplinario y el desempeño laboral muestran un grado de correlación positiva considerable, con un Rho obtenido de 0.854, además de un p valor del ,000, el cual fue < 0.05 , procediendo a aceptar la hipótesis alterna, quedando demostrado de esa manera que si encontramos una relación significativa entre ambas variables. Por último, la autora demuestra que la influencia del desempeño laboral en los docentes de la UGEL tiene un porcentaje del 73%.

La volatilidad del mundo actual impacta directamente en el desempeño de muchas organizaciones, los cambios rápidos y constantes que sufren los mercados demandan una respuesta a la altura de la situación, esto genera que los procesos de toda organización se vean forzados a cambiar constantemente para poder ofrecer una respuesta eficaz y por supuesto generar una ventaja competitiva. En este contexto (Hincapié et al., 2018) sostienen que “El mercado actual exige que las organizaciones sean flexibles y para ello se hace necesario adoptar mecanismos de mejoramiento continuo al interior de sus procesos con el fin de ser más productivas y sostenidas en el tiempo”. Asimismo (Allendes, 2020). Manifiesta que en este mundo tan volátil, incierto, ambiguo y complejo nos exige a enfrentarlo con herramientas que nos permitan desarrollar o tener una ventaja competitiva ante estos escenarios.

La mejora continua se ha vuelto fundamental, debido a que es lo único que permitiría a una organización enfrentar eficazmente a los cambios disruptivos del mercado y lograr un mejor desempeño organizacional, al respecto Martínez (2020), afirma que el desarrollo de la mejora continua conlleva un conjunto de operaciones encaminadas a desarrollar una máxima calidad posible en procesos, productos y servicios de una organización. En el mismo contexto indica que, en la época actual, las herramientas y estrategias de un mejoramiento continuo están prosperando como un elemento básico para la subsistencia entre las corporaciones de más rápido crecimiento en el planeta.

En relación a lo anterior, al hablar de una necesidad de adoptar una mejora continua, encontramos a una de las herramientas que mayor énfasis tiene cuando se habla de implementar un plan de mejoramiento continuo, se trata del Ciclo de Deming y sus cuatro etapas las cuales son: la etapa de planear, la etapa de hacer, la etapa de verificar y por último la etapa de actuar que, para Gutiérrez (2010), el ciclo de Deming es de mucha utilidad para organizar y establecer planes de mejoramiento en la calidad y en la productividad de cualquier área de una empresa. Se desarrolla de manera objetiva y profunda, se aplica sobre una pequeña escala, se analiza si se logró buenos resultados y, en consecuencia, a la evolución del plan se actúa. Pág. 120.

Montesinos et al. (2020) manifiesta que el Ciclo PHVA representa un instrumento elemental en las organizaciones para mejorar la calidad y desarrollar una mejora continua, sobre el producto, el servicio y cualquier proceso que tenga la misma; inclusive la infraestructura, equipos o herramientas que tienen o se utilizan en la organización. “Todos los sistemas de gestión populares en la actualidad incluyen este ciclo de Deming como un concepto fundamental” (Flynt, 2022). Asimismo Pei-Shan et al. (2017) manifiesta que las organizaciones deben establecer un diseño de sistema a través de los 4 pasos del Ciclo PHVA para experimentar la mejora continua sobre la calidad del talento humano, ya que es un área altamente indicativa para la calidad.

Muchos son los elementos que median en el proceso de lograr la calidad a través de la mejora continua de una organización, por lo que tener buenos resultados implica hacer una evaluación a cada uno de los involucrados y reflejar situaciones que se debe trabajar mucho. Como lo menciona Santa et al. (2021) El ciclo de Deming es una herramienta que permite hacer un enfoque global en todo el talento humano que labora en una empresa, haciendo que se sienta comprometido con la institución a realizar estrategias de cambios con el objetivo de mejorar los procesos que se realizan en cada una de las funciones y permiten a la empresa ser más competitivo en el mundo laboral.

La implementación de una mejora continua no solo requiere de materiales y la intervención de cada personal de la organización, sino que también necesita del liderazgo y la influencia desde la gerencia y que todos en general se comprometan a enfrentar y experimentar los cambios; en este contexto Khattak (2020), afirma que “La mejora continua significa que los empleados son alentados y empoderados para luchar siempre por un mejor desempeño organizacional”. Del mismo modo Erazo & Salguero (2021), sostiene que la mejora continua es una manera representativa de las personas y empresas, es la creación de una cultura donde mejorar es la meta fundamental. En el caso de las organizaciones prestadoras de servicios, el método PDCA o ciclo de Deming facilita una estructura para la prueba iterativa de los cambios experimentados para optimizar la calidad de los sistemas de servicio y enfatiza el compromiso de toda la organización y que todo el equipo participe plenamente (Sibthorpe et al., 2018).

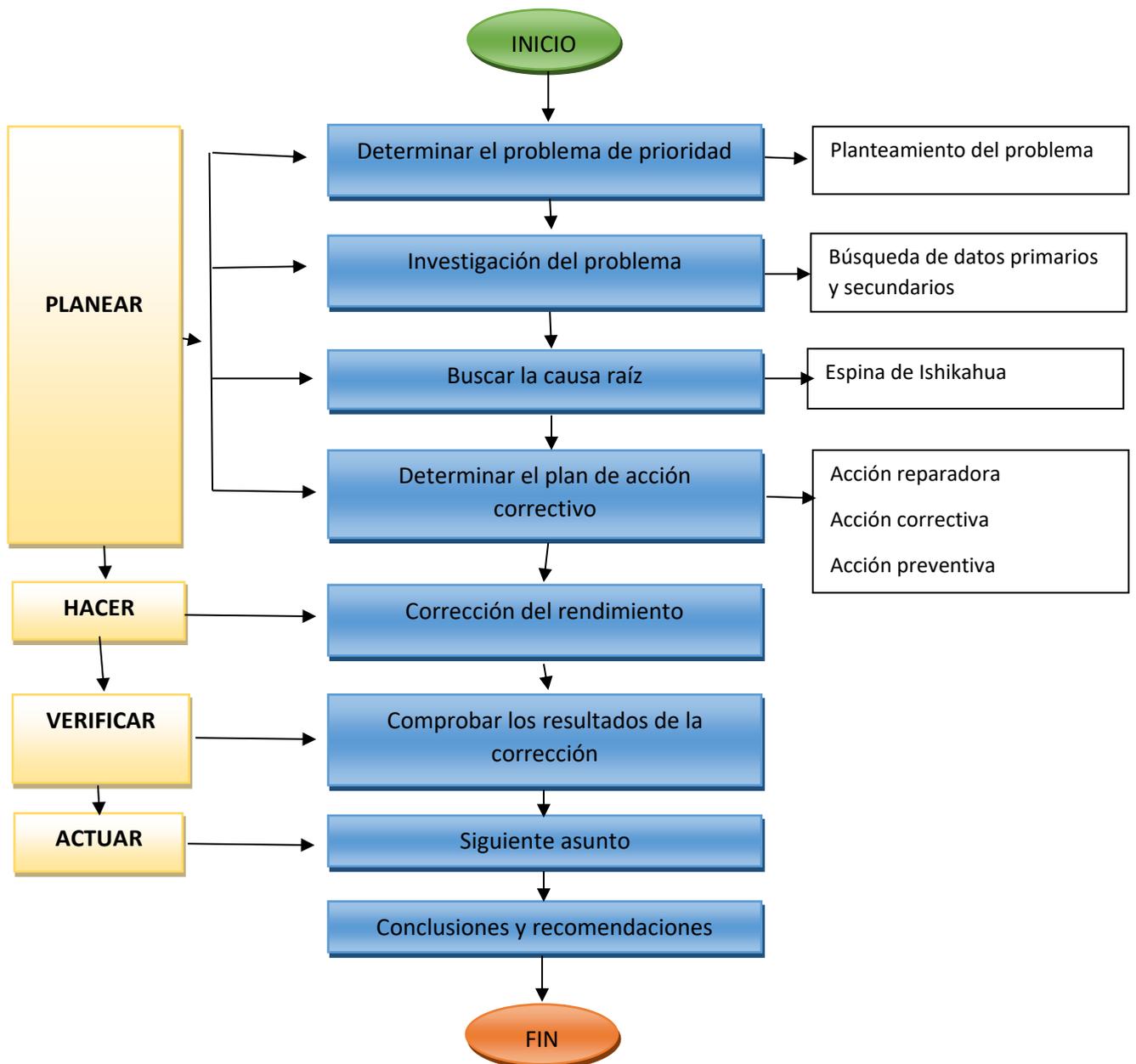
Historia del desarrollo del ciclo de Deming:

Gutiérrez, H. (2010), en su libro *Calidad Total*, nos presenta una línea histórica en que menciona que el autor de la variable de estudio es William Edwards Deming, quien nació Wyoming, EE. UU., un 14 de octubre de 1900, años más tarde decidió estudiar física y matemáticas en la Universidad de Wyoming, también obtuvo su doctorado en física en Yale. A raíz de su trayectoria y experiencia, en el año 1950 compartió sus conocimientos mediante congresos a altos directivos en Japón con temas referente al control estadístico en la calidad. En el siguiente año se fundó el premio a la calidad Deming. En 1980 se dio a conocer que sus desarrollos favorecieron a mejorar y replantear una nueva teoría en la administración de organizaciones, debido a su crítica a modelos acostumbrados o habituales de administrar y evaluar a los trabajadores. En 1993, Williams Deming se convertiría, a pesar de su deceso, en el “padre de la Calidad Total”.

La siguiente figura se presenta de manera detallada el proceso de mejora continua usando el Ciclo de Deming, cuyos pasos incluyen etapas como “recolección de datos, el análisis de resolución de problemas y los esfuerzos de implementación/mejora”, la misma que se ha usado desde sus inicios y que sigue impactando positivamente en el mejoramiento continuo.

Figura 1:

Etapas del ciclo PDCA o Ciclo de Deming



Nota: Estructura estandarizada del Ciclo de Deming ejecutada en un estudio de caso en una empresa. Adaptada de Marco del método de la investigación [Organigrama], Nurzaki et al (2021), <https://www.proquest.com/docview/2512927596?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>.

Como lo señala Silva, E. (2020), debemos tener en cuenta que la formulación de los objetivos desde el principio de cualquier gestión es muy importante para hacer una constante evaluación de los resultados que vamos obteniendo en cada uno de los procesos de mejora continua. En el mismo contexto, Monti (2020) indica que la

planeación es conocida por ser un instrumento en favor de la toma de decisiones y acciones con el propósito a promover e incrementar el bienestar de una sociedad que se encuentre en proceso de transformación. Al hablar de planeación, se involucra la proyección de las organizaciones, a través de sus principios culturales, su misión, su visión y sus presupuestos, entre otros elementos que admiten determinar el propósito de las compañías. Esto quiere decir que la planeación es una herramienta para lograr una transformación organizacional por medio de una proyección detallada, realista y objetiva, que se basa en la cultura de la empresa y por supuesto en el presupuesto dispuesto a invertir (Serrato, 2018). Esto quiere decir que la planeación es una herramienta para lograr una transformación organizacional por medio de una proyección detallada, realista y objetiva, que se basa en la cultura de la empresa y por supuesto en el presupuesto dispuesto a invertir.

Espinoza, R. (2019), en la fase de Hacer, significa la realización de las actividades que se desarrollaron en la etapa de planificación, es decir, que se ejecuta el plan, pero con un control establecido para llevar una mejor gestión en el cumplimiento de las actividades.

Antes de comunicar o implementar un plan de mejora continua, debe ser evaluada, puesto que la misma requiere de decisiones con implicaciones a mediano y largo plazo para una organización y, dado lo dinámico de los ambientes interno y externo a los que se enfrenta, evaluarla se torna un asunto clave (Gómez, 2017).

En el apartado de Actuar, es decir poner en acción en todo el sistema requerido las estrategias que han sido verificadas, la comunicación resulta fundamental para comprometer de manera efectiva a toda la organización a la implementación y desarrollo de las estrategias viables; al respecto Raza (2020) manifiesta que se ha vuelto muy común que las falencias en las interacciones personales conlleven a impactos negativos en el desempeño que se espera de los equipos y en el logro de sus objetivos. En este contexto, (Franco, 2021) sostiene que en esta última etapa del Ciclo de Deming es donde tenemos que ser muy críticos para tomar decisiones basándose en lo que se pudo haber obtenidos en las fases anteriores. En caso de que sea positivo, se procederá a realizar la estandarización del siguiente paso para buscar una sostenibilidad en la gestión, pero si por otro lado el resultado llegase a

ser negativo, debemos evaluar las fallas que se tuvieron en el desarrollo y si el proyecto seguirá en camino o se abandonará.

Desempeño Laboral:

El término desempeño laboral en primera instancia se le designó el renombre de descripción del puesto, consecutivamente se ha transformado en una herramienta para evaluar el eficiente trabajo en cada puesto y, en la actualidad el desempeño laboral actúa como base para el progreso de la efectividad y éxito en las organizaciones, (Bautista et al., 2020).

De la misma manera Castagnola et al., (2020), manifiesta que, el desempeño laboral todo el tiempo se ha considerado como un pilar fundamental en los colaboradores para un mejor desenvolvimiento organizacional, por ende, el éxito de una institución; razón por la cual, actualmente hay un interés grande en los líderes del talento humano en estudiar e involucrarse en el desempeño, la cual permite justipreciar y mejorarlo. De este modo, el desempeño laboral es el comportamiento que como líderes podemos apreciar en el personal de una organización y de cómo forma parte para el cumplimiento de los objetivos.

Según (Chiavenato, 2007), refiriéndose al desempeño laboral sostuvo que se trata de cómo se comporta una persona en su puesto que ocupa, cuyo desempeño a diferencia del general, este es situacional, debido a que tiene una variación entre una persona a otra y que tienen dependencia de muchos elementos condicionantes que inciden mucho en el trabajador, así manifiesta que un individuo tiende a esforzarse en relación a su percepción que tienen del valor de las recompensas. Por otro lado, el desempeño individual también depende de las habilidades y capacidades de cada colaborador y su rol en la empresa, de esa manera, el desempeño está condicionado a todas aquellas variables que influyen de manera directa en el individuo.

En este contexto (Grijalva et al., 2019), concluyen que la actitud, la personalidad, la percepción y el aprendizaje son los factores que están asociadas con el desempeño laboral, Los indicadores con una mayor significancia fueron: el trato que reciben los empleados, el seguimiento de los procedimientos e innovación en el servicio. Asimismo (Rodríguez & Lechuga, 2019), llegan a la conclusión mediante la síntesis

de diferentes autores, que al desempeño laboral se considera como el provecho o la actuación que muestra cada colaborador en su área de labores, en relación a las actividades que efectúa, de los objetivos y de las metas que debe alcanzar y su fructífera contribución a la organización.

(Canossa, 2022), el desempeño laboral nos ayuda a evaluar durante los procesos de desarrollo de las actividades enfocándonos en los estados financieros, en la gestión del personal y en las metas que se puedan lograr con los aprendizajes, haciendo que la empresa tenga una mejor condición a nivel interno. Por otro lado Espinoza (2020), señala que el desempeño en los colaboradores tiene un impacto negativo cuando el trabajador es afectado por el estrés, el rendimiento de sus labores es ineficiente y es visible por los errores que comete frecuentemente al realizar sus funciones, afectando directamente a todo el personal de su equipo.

En cuanto a la orientación a resultados podemos destacar al compromiso laboral de cada trabajador y de las percepciones que puedan tener acerca de su ambiente de trabajo. Por ello Hinojosa (2022), menciona que “los diferentes factores de la calidad de trabajo que se brinda a cada colaborador, pueden influir en las actividades y el involucramiento que tienen hacia ello, entre mejores condiciones se cumplan las funciones, mejores resultados se obtendrá”. Es necesario que también se entienda las necesidades de los trabajadores y el entorno en el que ellos están trabajando para que los resultados sean favorables y lograr una satisfacción con sus labores y que, además, incentivará en compromiso Laboral.

Por su parte (Hanco et al., 2021), menciona que las relaciones interpersonales tienen un enfoque crítico en cada empresa ya que se genera un tema de interrelación con las demás personas que exponen sus ideas, conceptos, puntos de vista, etc. y que, a su vez, puede generar una situación positiva o negativa en el desempeño de los colaboradores y por ello, se da cabida a la distracción de los logros de las metas establecidas; por ello es necesario inculcar los valores y aprender a desarrollar las habilidades blandas de nuestros colaboradores para mejorar la convivencia y, por ende, se podría lograr cumplir los objetivos organizacionales.

Con respecto a lo anterior, otro componente es en trabajo en equipo, en este caso, (Rivera et al., 2017), sostiene que el trabajo grupal en un salón de clases se enfoca en hacer prevalecer las habilidades y capacidades de cada miembro del grupo desarrollando el contenido de las actividades y de esa manera se facilita el aprendizaje para generar mejores resultados en las competencias.

Podemos asociar factores emocionales para lograr un compromiso laboral en un centro de trabajo mediante variables que están directamente relacionada a la gestión del trabajo, jornadas, clima organizacional y hasta el turno de las labores, y que tienen gran poder de influencia para lograr un engagement. (Navarro-abal et al., 2018).

Evolución histórica del Desempeño Laboral.

Es conocido que, el término Desempeño Laboral no es un término recientemente utilizado, la evolución que tuvo el desempeño laboral en el tiempo; empieza en el siglo XVIII cuando se ajustan los procesos de evaluación a nivel educativo debido a la magnitud de oportunidades que se registraron en el sistema formativo de los docentes, además empezó a surgir las evaluaciones, las experiencias y las gestiones del desempeño laboral en cada institución. Entonces aparece Robert Owen, quien en 1813 da lugar a la creación de la evaluación del desempeño, y que años más tarde, en 1942 se obtendrían los instrumentos de valoración con datos cualitativos acerca de la participación de los colaboradores. En 1918, Chiavenato menciona que una empresa en particular ejecuta una evaluación para saber el desempeño de los directivos. Y entre los años 1940 y 1950 Tyler comienza con un proceso de evaluación para saber el nivel en el que los cambios requeridos, puedan estar viéndose reflejados en sus buenos resultados. Por último, en la década de 1980, este término se va expandiendo hasta llegar a empresas españolas que finalmente realizan la evaluación del desempeño laboral para mejorar la eficiencia y competitividad de la empresa (Padilla Ruíz, 2022, p. 44-46).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: Aplicada. Porque se direcciona en la generación de conocimientos teórico-prácticos a partir de procedimientos científicos, para la comprobación de hipótesis y brindar una solución de la problemática de estudio (CONCYTEC, 2018).

Alcance: la presente investigación se basó en un enfoque **Descriptivo – correlacional:** Se consideró descriptivo porque aplica la función de describir y examinar los hechos que acontecen en la realidad por lo que llega a tener un control estadístico como resultado. Es correlacional debido a la relación recíproca que se desea desarrollar con las variables y sus dimensiones (Hernández et al., 2014, Pag. 93).

Diseño de investigación:

No experimental: El diseño que se empleará será No Experimental de Corte Transversal que medirá la problemática que se abarcará en un determinado tiempo sobre los grupos de estudio. Es una metodología que no se manipulará las variables de manera directa, sino que sólo se va a describir y evaluar de acuerdo con la realidad (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p. 92).

De corte transversal: Para la investigación se hizo uso de un corte transversal, ya que se realizó en un momento explícito sin la necesidad de usar un tiempo adicional (Hernández et al., 2014, Pag. 152).

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Ciclo De Deming

Definición conceptual: Gutiérrez (2010), afirma que el Ciclo de Deming es de mucha importancia y utilidad para organizar y establecer planes de mejoramiento en la calidad y en la productividad de cualquier área de una empresa. Se desarrolla de manera objetiva y profunda, se dedica su aplicación sobre un escenario de ensayo o en una escala pequeña, se

evalúa si se obtuvieron buenos resultados y, en consecuencia, a la evolución del plan se actúa.

Definición operacional: La variable independiente del Ciclo de Deming, se medirá a través de un instrumento que abarca las dimensiones de mencionada variable, las mismas que son las siguientes 4.

Dimensiones:

Planificar

Hacer

Verificar

Actuar

Escala de medición: Ordinal

Variable dependiente: Desempeño Laboral

Definición conceptual: Rodríguez & Lechuga (2019), se considera Desempeño Laboral como el provecho o la actuación que muestra cada colaborador en su área de labores, de acuerdo a las actividades que cumple, de los objetivos y los resultados que debe alcanzar y su frutífera contribución a la organización

Definición operacional: La variable desempeño laboral de estudio se medió a través de la utilización de un instrumento, la misma que contempla las 5 dimensiones de nuestra variable dependiente.

Dimensiones

Orientación a los resultados

Calidad

Relaciones interpersonales

Iniciativa

Trabajo en equipo

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Arias, F. (2012), nos menciona que la población es un grupo finito o infinito de aquellas similitudes de caracteres que se quiere estudiar por lo que se deberá plantear de acuerdo con la problemática y los objetivos del estudio.

En el presente proyecto, tendremos como población a los 117 trabajadores de la UGEL San Martín sede Tarapoto.

Criterios de inclusión:

Para la investigación se ha visto conveniente y objetivo incluir al personal que labora dentro de la infraestructura de la UGEL.

Criterios de exclusión:

Se excluirá a especialistas de monitoreo, asesores jurídicos y trabajadores del área de control interno.

3.3.2. Muestra

La muestra es una extracción de la población a rasgos más accesibles y de manera más representativa. (Arias, 2012, pág. 83)

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = El total de la población (117)

$Z_{\alpha} = 1.96^2$ si la seguridad es de un 95%

p = probabilidad favorable (en este caso 5% = 0.05)

q = probabilidad negativa $1 - p$ ($1 - 0.05$) = 0.95

d = Error de estimación (5 %)

Reemplazando:

$$n = \frac{117 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2(117 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 90$$

Nuestra muestra estará constituida por 90 colaboradores de la UGEL, San Martín – Tarapoto.

3.3.3. Muestreo

En el presente trabajo se consideró un muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple, al respecto Hernández et al., (2014), sostiene que el muestreo mencionado es un tipo en el que se considera que todos los integrantes de una población de un estudio pueden tener la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra.

3.3.4. Unidad de análisis

En esta investigación, los colaboradores hombres y mujeres de la UGEL San Martín, Tarapoto, son parte de la unidad de análisis, ya que ellos son los promotores del desarrollo de la educación en Tarapoto.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En este trabajo de investigación usamos la encuesta como técnica, que nos permitió recolectar los datos de las variables de Ciclo de Deming y Desempeño laboral.

Es una técnica que permite tener información que nos proporciona un grupo de estudio en cuanto a un tema en específico (Arias, 2012, pág. 72).

Instrumento

El instrumento que se usó para ambas variables de estudio en la investigación fue el **cuestionario**.

De acuerdo a Hernández et al., (2014), los cuestionarios se usan en todo tipo de encuestas, este consiste en una cantidad de preguntas que se relacionan a las variables que se desea realizar la medición (Pág. 217).

Cuestionario 1: Comprende 14 ítems en función a las dimensiones del Ciclo de Deming: a) Planear, b) Hacer, c) Verificar y d) Actuar. El cuestionario fue adaptado de (Arias y Vargas, 2019).

Cuestionario 2: Desempeño laboral, la evaluación de esta variable, su cuestionario consta 24 ítems en función a las 5 dimensiones: Orientación a los resultados, Calidad, Relaciones interpersonales, Iniciativa y Trabajo en equipo.

Por lo tanto, ambos cuestionarios constan en total de 37 preguntas, haciendo uso de la escala de Likert, las cuales están descritos de la siguiente manera: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca.

Validez.

Implica que el instrumento sea validado en base a la experiencia y conocimiento de experto que fueron seleccionados por el investigador (Hernández et al., 2014).

El instrumento adaptado del Ciclo de Deming fue validado por 3 expertos, de igual manera para el instrumento de Desempeño laboral; habiendo obtenido una aprobación del 82%.

Para medir la validez de instrumentos de las dos variables que se utilizó en nuestra investigación, se recurrió al Juicio de Expertos que está a cargo de profesionales vinculados al tema en investigación y a la metodología, con la finalidad de que quede demostrado que el instrumento presenta una validez adecuada para su uso.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de nuestros instrumentos de estudio, se recurrió al coeficiente de Alfa de Cronbach, debido a que es un procedimiento que permite obtener resultados consistentes y a la vez coherentes entre los ítems de cada instrumento. Para (Tuapanta et al., 2017), a través de una revisión de autores, afirman que el coeficiente de confiabilidad ronda entre 0 y 1, en ese rango de resultados se considera aceptable cuando el cuestionario tiene un resultado entre 0.7 y 0.9, asimismo manifiesta que mientras más cercano a 1, significa un grado más alto de fiabilidad.

El instrumento adaptado del Ciclo de Deming fue verificado que tuviese en su momento una excelente confiabilidad cuya puntuación fue de 0,915, de igual manera para el instrumento de Desempeño laboral; habiendo obtenido un alfa Cronbach de 0,738.

3.5. Procedimientos

Ante los problemas generados en un contexto de pandemia causado por el Covid-19 a partir del año 2020, nos enfocamos en la calidad de educación que se está brindando a los niños y adolescentes de nuestra región, y sabiendo que depende

mucho de la gestión de la UGEL San Martín, surgió el planteamiento del problema, el mismo que trata de determinar el impacto de una mejora continua utilizando el Ciclo de Deming en el desempeño de los colaboradores de dicha institución.

Posteriormente se realizó una síntesis de otros autores que anteriormente realizaron investigaciones con nuestras variables, asimismo se redactó acerca de las definiciones para brindar consistencia al contenido. Para la obtención de datos se solicitó un permiso a la institución, el mismo que fue aceptado, permitiendo llevar cabo la investigación. Posteriormente se aplicó un cuestionario para cada variable, cuyas respuestas están en una escala de Likert, asimismo, se procedió a realizar la tabulación respectiva y analizar los resultados. Para la parte final se ha contrastado la hipótesis y se procedió a elaborar las conclusiones y las recomendaciones respectivas.

3.6. Método de análisis de datos

Según a la veracidad y objetividad del presente trabajo, se hizo uso de un instrumento que es el cuestionario, lo que nos permitió medir y, por ende, analizar las variables mediante el desarrollo de una encuesta para obtener datos mediante las respuestas e información sobre el impacto del Ciclo de Deming y el desempeño laboral.

Para el procesamiento de los datos y, por consiguiente, la contrastación de las hipótesis, se utilizó el programa estadístico SPSS en base a la información obtenida y organizada mediante tablas y figuras estadísticas.

3.7. Aspectos éticos

En la realización de la presente investigación nos basamos en principios éticos internacionales, precisando el respeto hacia las personas; como también los principios de justicia y beneficencia, además, respetamos los derechos de cada autor debido a que las teorías mencionadas están citadas correctamente en base a los lineamientos por el APA V.7, además, se respetarán los anonimatos de todos los individuos que participaron en este estudio, ya que, este trabajo pasa a ser la normativa vigente de la UCV.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Validez según Juicio de expertos

Nombre del experto	Grado académico	Año de experiencia	Rol actual	Título profesional	Institución que labora
Carlos Cotrina Trigozo Tercero	Metodólogo	nueve años	Docente UCV Tarapoto	Dr. Ciencias de la educación	UCV
Fasanando Puyó	MBA	siete años	Docente Universitario	Administración.	UCV. UNSM
Elia Anacely Córdova Calle	Doctora	ocho años	Docente Universitario	Economista	UCV
Amado Arce Cobeñas	Maestro	doce años	Docente UPeU	Administrador y Negocios Internacionales	UPeU

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1, se pone en evidencia a 2 metodólogos y 2 expertos relacionado a la línea de gestión de organizaciones, dictaminando como aplicable a nuestros instrumentos.

Tabla 2

Fiabilidad de Alfa de Cronbach de Ciclo de Deming

Variable 1	Alfa de Cronbach	N
Ciclo de Deming (14 ítems)	0,773	40
Variable 2	Alfa de Cronbach	N
Desempeño Laboral (24 ítems)	0,849	40

Fuente: elaboración propia

En cuanto a la tabla 2 referente a la confiabilidad, nos comprueba que los coeficientes de Alfa de Cronbach de ambas variables dan como resultado por encima del 0,7; indicando que ambos instrumentos son confiables.

4.1. Información general descriptiva de los colaboradores de la UGEL San Martín.

Tabla 3

<i>Información sociodemográfica</i>		Frecuencia	Porcentaje
Género del trabajador	Masculino	33	36.7%
	Femenino	57	63.3%
	Total	90	100.0%
Edad del trabajador	20 - 30 años	17	18.9%
	31 - 40 años	21	23.3%
	41 - 50 años	41	45.6%
	51 años a más	11	12.2%
	Total	90	100.0%
Grado de instrucción	Nivel Técnico Superior	28	31.1%
	Nivel Universitario	62	68.9%
	Total	90	100.0%

Fuente: elaboración propia

En la presente Tabla 3, se observa los datos obtenidos respecto a los datos sociodemográficos sobre los 90 colaboradores que fueron parte de nuestra muestra, el cual se observa una distribución de la siguiente manera, el 36.7% de del personal es de género masculino y el 63.3% de femenino, en cuanto a la edad de los colaboradores, el 18.9% tiene entre 20 a 30 años, el 23.3% tiene entre 31 a 40 años, el 45.6% tiene entre 41 a 50 años, y el 12.2% tiene entre 51 años a más. Con respecto al grado de instrucción del personal se muestra lo siguiente, el 31.1% tiene Nivel Técnico Superior, y el 68.9% tiene Nivel Universitario.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 4

Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Ciclo de Deming	,390	90	,000
Planear	,320	90	,000
Hacer	,373	90	,000
Verificar	,345	90	,000
Actuar	,350	90	,000
Desempeño Laboral	,325	90	,000
Orientación a los resultados	,336	90	,000
Calidad Relaciones	,348	90	,000
interpersonales	,319	90	,000
Iniciativa	,269	90	,000
Trabajo en equipo	,334	90	,000

Fuente: elaboración propia. SPSS V.21

Interpretación:

Para obtener el nivel de normalidad, se ha recurrido a Kolmogórov-Smirnov, debido por ser una muestra de 90 colaboradores, el resultado de p-valor es < 0.05 , la misma que señala que es no paramétrica la distribución del estudio, por ende, se realizó la aplicación del estadístico Rho Spearman para conseguir la correlación de las variables.

4.3. Información descriptiva de los niveles de las variables y sus dimensiones

Tabla 5

Niveles del ciclo de Deming y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Ciclo de Deming	Bajo	5	5,6
	Medio	76	84,4
	Alto	9	10
	Total	90	100,0
Planear	Bajo	10	11,1
	Medio	75	83,3
	Alto	5	5,6
	Total	90	100,0
Hacer	Bajo	5	5,6
	Medio	81	90,0
	Alto	4	4,4
	Total	90	100,0
Verificar	Bajo	4	4,4
	Medio	79	87,8
	Alto	7	7,8
	Total	90	100,0
Actuar	Bajo	5	5,6
	Medio	81	90,0
	Alto	4	4,4
	Total	90	100,0

Fuente: elaboración propia. SPSS V.21

En la presente Tabla 5, se muestran los niveles que se encontraron con respecto a la variable independiente, que es el Ciclo de Deming, la cual describe que el 5,6% lo percibe en un nivel Bajo, el 84,4% del personal lo percibe en un nivel Medio y un 10% lo hace en un nivel Alto. En relación a las dimensiones del Ciclo de Deming, en la etapa de Planear, un 11,1% muestra un bajo nivel, el 83,3% del personal lo percibe en un nivel Medio tan solo el 5,6% lo percibe en un alto nivel, en la etapa

de Hacer encontramos que el 5,6% de colaboradores percibe a esta dimensión en un bajo nivel, el 90,0% dice percibir un nivel medio y el 4,4% en un alto nivel, la etapa de verificar, el 4,4% lo percibe en un bajo nivel, el 87,8% presenta su percepción en un nivel Medio y el 7,8% en un alto nivel, y por último, en la etapa de Actuar un 5,6% de colaboradores percibe a esta dimensión en un bajo nivel, el 90,0% manifiesta percibirlo en un nivel Medio y el 4,4% en el nivel alto.

Tabla 6.

Niveles de Desempeño laboral y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Desempeño Laboral	Bajo	9	10,0
	Medio	72	80,0
	Alto	9	10,0
	Total	90	100,0
Orientación a los resultados	Bajo	12	13,3
	Medio	46	51,1
	Alto	32	35,6
	Total	90	100,0
Calidad	Bajo	9	10,0
	Medio	69	76,7
	Alto	12	13,3
	Total	90	100,0
Relaciones interpersonales	Bajo	8	8,9
	Medio	77	85,6
	Alto	5	5,6
	Total	90	100,0
Iniciativa	Bajo	32	35,6
	Medio	48	53,3
	Alto	10	11,1
	Total	90	100,0

Trabajo en equipo	Bajo	6	6,7
	Medio	74	82,2
	Alto	10	11,1
	Total	90	100,0

Fuente: elaboración propia. SPSS V.21

En la presentación de la Tabla 6, se muestran los resultados con respecto a los niveles de medición de la variable dependiente, que es el desempeño Laboral, al respecto, el 10,0% del personal demuestra tener un bajo nivel, un 80% tiene un nivel desempeño medio, y el otro 10,0% manifiesta tener un alto nivel. En el caso de las dimensiones de la variable, encontramos lo siguiente, en la orientación a los resultados, el 13,3% de colaboradores tiene un bajo nivel, el 51.1% dice tener un nivel Medio y el 35.6% tiene un Alto nivel, en relación a la dimensión Calidad, el 10,0% del personal tiene un nivel de calidad Bajo, el 76,7% presenta un nivel Medio y el 13,3% un Alto nivel, Referente a la dimensión de Relaciones interpersonales, el 8,9% del personal indica tener un Bajo nivel, el 85,6% manifiesta tener un nivel Medio, y el 5,6% tiene un Alto nivel, con respecto a la cuarta dimensión, que es la Iniciativa, el 35,6% de colaboradores manifiesta tener un nivel bajo, el 53,3% lo presenta en un nivel medio y, el 11,1% tiene un Alto nivel, finalmente, en la dimensión de trabajo en equipo, el 6,7% tiene un Bajo nivel, el 82,2% tiene un nivel Medio, y el 11,1% tiene un Alto nivel.

4.4. Prueba de hipótesis

Hipótesis general.

Hi: Existe una relación significativa entre el ciclo de Deming y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022

H0: No existe una relación significativa entre el ciclo de Deming y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022

Regla de decisión:

Si el resultado de la significancia es $> 0,05$ se procede a aceptar la Hipótesis Nula (H0).

Si el resultado de la significancia es $< 0,05$ se procede a rechazar la Hipótesis Nula, por ende, aceptamos la Hipótesis Alterna (H1).

Tabla 7.

Análisis de la correlación entre el Ciclo de Deming y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2022.

Ciclo de Deming	Desempeño Laboral		
	Rho	p valor	N
	,831**	0,000	90

Fuente: elaboración propia. SPSS V.21

Interpretación:

En la tabla 7 se aprecia el nivel de correlación de las variables Ciclo de Deming y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2022. A través del análisis estadístico Rho Spearman resultó un coeficiente de 0.831 y un p-valor < 0.05 , lo que permite aceptar la hipótesis alterna, indicando que el Ciclo de Deming tiene una relación significativa con el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2022. Lo que nos permite afirmar que, a mayor nivel del Ciclo de Deming, mayor también será el desempeño de los colaboradores de la institución.

Hipótesis específica 1.

H1: Existe relación significativa entre la etapa de planeación y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.

H0: No existe una relación significativa entre la etapa de planeación y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022

Tabla 8.

Análisis de la correlación entre la etapa de Planeación y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2022.

Planear	Desempeño Laboral		
	Rho	p valor	N
	,568**	0,000	90

Fuente: elaboración propia. SPSS V.21

Interpretación:

En la tabla 8 se aprecia el nivel de correlación entre la etapa de planeación y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman resultó un coeficiente de 0,568 (P-valor < 0.05), aceptamos la hipótesis alterna, indicando que la etapa de planeación está relacionada de manera significativamente con el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.

Hipótesis específica 2.

H2: Existe relación significativa entre la etapa de hacer y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la etapa de hacer y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.

Tabla 9.

Análisis de la correlación entre la etapa de Hacer y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2022.

	Desempeño Laboral		
Hacer	Rho	p valor	N
	,716**	0,000	90

Fuente: elaboración propia. SPSS V.21

Interpretación:

En la tabla 9 se aprecia el nivel de correlación entre la etapa de hacer y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman resultó un coeficiente de 0,716 (P-valor < 0.05), aceptamos la hipótesis alterna, indicando que la etapa de hacer está relacionada de manera significativamente con el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.

Hipótesis específica 3.

Hi: Existe relación significativa entre la etapa de verificación y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022

H0: No existe relación significativa entre la etapa de verificación y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022

Tabla 10.

Análisis de la correlación entre la etapa de Verificación y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2022.

	Desempeño Laboral		
Verificar	Rho	p valor	N
	,533**	0,000	90

Fuente: elaboración propia. SPSS V.21

Interpretación:

En la tabla 10 se aprecia el nivel de correlación entre la etapa de verificación y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman resultó un coeficiente de 0,533 (P-valor < 0.05), aceptamos la hipótesis alterna, indicando que la etapa de verificación está relacionada de manera significativamente con el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.

Hipótesis específica 4.

Hi: Existe relación significativa entre la etapa de actuar y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la etapa de actuar y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.

Tabla 11.

Análisis de la correlación entre la etapa de Actuar y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto 2022.

	Desempeño Laboral		
Actuar	Rho	p valor	N
	,728**	0,000	90

Fuente: elaboración propia. SPSS V.2

Interpretación:

En la tabla 11 se aprecia el nivel de correlación entre la etapa de actuar y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022. Mediante el análisis estadístico Rho Spearman resultó un coeficiente de 0,728 (P-valor < 0.05), aceptamos la hipótesis alterna, indicando que la etapa de actuar está relacionada de manera significativamente con el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.

V. DISCUSIÓN

En los últimos años se ha observado un gran impacto en la calidad del servicio brindado en las instituciones públicas y privadas, debido a las restricciones que ha impuesto el gobierno para salvaguardar la salud y la integridad de las personas frente a la pandemia; esto generó que se viera afectada el desenvolvimiento de muchas personas en sus labores (Saldívar-Garduño & Ramírez-Gómez, 2020, p. 14). Este es el caso de la UGEL San Martín, que mediante el método de la observación se ha detectado una deficiente atención hacia la población educativa.

Esta investigación presenta una base teórica muy sólida y actualizada que dan a conocer la importancia de trabajar por una mejora continua dentro de las organizaciones, la cual incluye como parte fundamental el uso Ciclo de Deming para mejorar la calidad del talento humano, como lo menciona Pei-Shan et al. (2017) las organizaciones deben establecer un diseño de sistema a través de los 4 pasos del Ciclo PHVA para experimentar la mejora continua sobre la calidad del talento humano, ya que es un área altamente indicativa para la calidad. En nuestro caso, la tendencia de esta herramienta que tiene en estos últimos años y el contexto social que nos obliga a seguir una mejora continua dentro de las organizaciones, nos permitieron tomar la decisión de investigar la relación que existe entre el Ciclo PHVA y el desempeño de los colaboradores de la institución en mención, de tal manera que podamos brindar una solución a los problemas en el talento humano que presentan muchas entidades y organizaciones hoy en día (Basurto, 2022, p. 36)

En nuestra base teórica, nuestros autores mencionados concuerdan que el Ciclo de Deming tiene mucha importancia cuando se necesita implementar mejoras, en cualquier de una empresa u organización, como es el caso de Flynt (2022), sostiene que “Todos los sistemas de gestión populares en la actualidad incluyen este ciclo de Deming como un concepto fundamental”.

Esta investigación muestra de manera precisa la determinación de la relación entre el ciclo de Deming y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022. Por tal razón, se procedió a aplicar un cuestionario a 90 colaboradores de la Institución estudiada para obtener datos de lo percibido por el personal de la UGEL San Martín en función a las variables de estudio, por lo que

se obtuvo resultados con respecto a la hipótesis general indicado que, hay una relación significativa entre el Ciclo de Deming y el desempeño de los colaboradores de UGEL San Martín, Tarapoto 2022; por ello fue fundamental tener información que proviene de diferentes antecedentes a nivel Internacional y Nacional que también estudiaron el tema.

De acuerdo con los resultados, basado en una muestra de 90 colaboradores, en la parte descriptiva sobre el nivel de las variables encontramos que un 85% de colaboradores percibe al Ciclo de Deming un nivel medio y un 5% en nivel bajo; respecto al desempeño laboral, un 80% lo percibe en nivel medio y un 9% en el nivel bajo. Con respecto a la contrastación de la hipótesis general encontramos que el Ciclo de Deming y el Desempeño Laboral se relacionan significativamente gracias al p-valor $< 0,05$, lo que nos permitió aceptar nuestra hipótesis alterna, cumpliendo como objetivo general, encontramos un Rho del 0,831, lo que quiere decir que las variables se correlacionan de manera positiva considerable. Los resultados obtenidos respecto a la información descriptiva, presenta una ligera semejanza con el trabajo de investigación presentado por Quezada (2019) quien en su trabajo aplicó un enfoque cuantitativo de tipo aplicada - correlacional con un diseño no experimental quien usó una muestra de 49 docentes procesados de la UGEL Rioja, encontrando en su información descriptiva que el 49% presenta un desempeño de nivel regular y un 24% en nivel alto. Con respecto a la prueba de hipótesis encontró un nivel de significancia del 0,000, la misma que es $< 0,05$, indicando que sus variables de estudio se relacionan significativamente; además indicó que existe una correlación positiva entre el proceso administrativo disciplinario y el desempeño laboral en el personal de la UGEL Rioja, considerando una muy buena opción capacitar a todos los docentes con el propósito de evitar seguir teniendo los mismos errores y que el desempeño en el nivel educativo se vea afectado.

Los resultados de nuestra investigación quieren decir que, al estructurar de manera clara y concisa las cuatro etapas del Ciclo de Deming se podrá identificar los problemas que puedan estar afectando el correcto desempeño de los colaboradores de la organización, y poder incorporar mejoras efectivas y que eleven el grado de orientación a los resultados, mejora en la calidad, mejoramiento

en las relaciones interpersonales, que los colaboradores demuestren iniciativa en su trabajo diario y por último, una mejora en el trabajo en equipo, de esa manera, logrando con los objetivos organizacionales y personales, que el beneficio sea bilateral.

Por su parte, López (2021) en su investigación tuvo un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo de corte transversal, similar al de nuestro trabajo en donde también usó el cuestionario como el instrumento de estudio. Por lo que determinó que, con un p-valor $< 0,05$ ambas variables de estudio presentan una relación significativa demostrado estadísticamente, asimismo también obtuvieron un coeficiente de correlación del 0.581, el mismo que le permitió inferir que sus variables de estudio tienen un grado de correlación Moderado.

Asimismo, se destaca que la investigación de López (2021) tiene énfasis en el desempeño de los colaboradores que fueron parte de la muestra de su estudio, por lo que, al comparar los resultados extraídos de nuestro cuestionario, coincide que las dimensiones de la variable de estudio impacta directamente en los colaboradores para mejorar la productividad en la organización, es decir, que los diferentes factores que puedan estar entorno a la institución, es una pieza fundamental para el desenvolvimiento de cada trabajador en su respectiva área.

De igual manera, Mero (2022) en su estudio contó con una metodología de tipo descriptivo y asimismo con un nivel correlativo. En cuanto a la población de estudio fueron los colaboradores que cumplen funciones en los diferentes departamentos del Gobierno, donde la muestra fue de 130 individuos. Por lo que le llevó a utilizar un cuestionario como instrumento. Ante ello, demostró que con un p-valor de $0.000 < 0.05$, la gestión administrativa sí incide en el desempeño laboral, demostrando, además, que tiene un coeficiente de correlación ($Rho = 0.958$) que nos hace determinar la necesidad de contar con una herramienta de acorde con el capital humano del gobierno municipal.

Con respecto a los resultados que pudimos obtener en nuestro trabajo de investigación, coincide en que el desempeño de los colaboradores tendrá un papel positivo dentro de la organización si contamos con una excelente herramienta que permitirá cumplir todas las etapas y poder alcanzar los objetivos planteados. En

nuestro caso, utilizamos el Ciclo de Deming y sus 4 etapas; cada una de ellas permitirá evaluar los avances y el desenvolvimiento de los colaboradores en todas sus áreas.

En el Perú hay varias investigaciones actuales que buscan encontrar un relación entre el Ciclo PHVA y otras variables en lo que a mejora continua se refiere, en el trabajo que realizaron por su parte Crisóstomo & Quispe, (2021), determinaron la relación entre esta herramienta de gran importancia que es el Ciclo de Deming con la seguridad y salud en el trabajo, quienes dieron a conocer gracias al nivel de significancia (p -valor $< 0,05$), que aceptaron la hipótesis alterna, indicando y afirmando la existencia de una relación significativa entre sus variables de estudio, además sostuvieron que con un coeficiente de correlación del 0,621, las variables tienen una correlación positiva buena. Considerando dar continuidad a la implementación del Ciclo de Deming en las diferentes áreas de esta empresa, con el objetivo de generar valor agregado y sobresalir frente a la competencia. Por otro lado Tacas (2022), cumplió con su objetivo de investigación, la cual fue determinar la conexión entre el Ciclo PHVA con la rentabilidad de una empresa, afirmando que con un p -valor $< 0,05$, hay relación significativa entre ambas variables de estudio, además demostrando que su correlación es positiva fuerte, ya que obtuvo un Rho del 0,847. Quedando en estos casos, confirmada la importancia que sostienen los autores del ciclo de Deming sobre la mejora del desempeño de las distintas áreas en una organización.

Con respecto los objetivos específicos Crisóstomo & Quispe (2021), analizó la relación entre las etapas del Ciclo de Deming con la seguridad y salud, en este caso, la etapa de planear fue quien obtuvo un menor coeficiente de Rho, siendo este 0,323, indicando que tiene una correlación positiva baja. Motivo por el cual se consideró crear un área que se mantenga enfocado en velar por la seguridad y salud laboral, esto al analizar por otra parte que la empresa tiene una tendencia al crecimiento.

De la misma manera Tacas, J. (2022), encontró que la planeación fue la etapa que obtuvo un menor grado de correlación frente a las demás, pero en este caso, el resultado es muy favorable, debido que presenta un Rho del 0,765, demostrando una correlación positiva buena, por lo el autor considera que se deben establecer

objetivos en base a requerimientos que pide el cliente y la directiva, considerando los riesgos y oportunidades de mejora. En nuestro caso, analizando las correlaciones entre las etapas del ciclo PHVA con el desempeño, luego de demostrar la relación entre ambas variables, la etapa de verificación fue la que obtuvo una menor correlación, siendo considerada positiva buena con un Rho 0,533.

VI. CONCLUSIONES:

- 6.1.** Como hallazgo principal, se determinó que existe una correlación positiva considerable entre el Ciclo de Deming y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, ya que la estadística inferencial nos permitió encontrar un Rho de Spearman de ,831, lo que quiere decir que, el mejor uso posible del ciclo de Deming a través de sus 4 etapas, mejor será el nivel de desempeño que experimentaran los colaboradores.

- 6.2.** De acuerdo al primer objetivo específico, se determinó la presencia de una correlación positiva media entre la etapa de planeación y el desempeño en los colaboradores de la institución, ya que la estadística inferencial nos permitió encontrar un Rho de Spearman de ,568, lo que quiere decir que, un mejor programa de planeación enfocados en el desarrollo del personal permitirá un mejor nivel de desempeño en los colaboradores.

- 6.3.** Respecto al segundo objetivo específico, se determinó la presencia de una correlación positiva considerable entre la etapa de hacer y el desempeño en los colaboradores de la institución, ya que la estadística inferencial nos permitió encontrar un Rho de Spearman de ,716, lo que quiere decir que, si el personal de la institución participa con un mejor compromiso en los programas de mejora, los frutos se verán reflejados en un mejor desempeño laboral.

- 6.4.** De acuerdo con el tercer objetivo específico, se determinó la presencia de una correlación positiva media entre la etapa de verificación y el desempeño en los colaboradores de la institución, debido a que la estadística inferencial nos permitió encontrar un Rho de Spearman de ,533, lo que quiere decir que, si se verifica los resultados de una mejor manera, se podrá elaborar mejores programas de retroalimentación, por ende, se observará un mejor nivel del desempeño laboral.

- 6.5.** De acuerdo al cuarto objetivo específico, se determinó la presencia de una correlación positiva considerable entre la etapa de Actuar y el desempeño

en los colaboradores de la institución, ya que la estadística inferencial nos permitió encontrar un Rho de Spearman de ,728, lo que quiere decir que, un mejor actuar, a través de las acciones a realizar, permitirá a los colaboradores adaptarse a las condiciones laborales, nuevas tendencias y/o procesos, cuyas acciones se verá reflejado en un mejor nivel de desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES:

- 7.1.** A la dirección de la UGEL San Martín se recomienda efectuar una técnica de gestión de acuerdo al Ciclo de Deming, que sea efectiva, el cual permitirá a su institución, generar nuevas políticas, plantear y establecer objetivos reales, que faciliten la toma de decisiones y la ejecución de acciones adecuadas para mejorar el desempeño.
- 7.2.** Al director de la UGEL San Martín, implementar las acciones de mejora efectivas en todas las áreas de presenten el mismo problema en el que está basado el plan, asimismo debe existir un cronograma que permita volver a repetir el Ciclo de Deming y seguir mejorando continuamente.
- 7.3.** Al director de la UGEL San Martín, a promover la participación del personal de la institución, con mayor constancia en los programas de mejora, haciendo uso de un cronograma que permita garantizar el cumplimiento de las acciones de mejora.
- 7.4.** Al director de la UGEL San Martín, implementar un mejor programa de planeación que se enfoque en el desarrollo del personal, en la cual se evalúen contantemente causas de los problemas existentes y se establezca los objetivos de mejora, promoviendo la autoevaluación constante en todas sus áreas que permita detectar oportunidades de mejora.
- 7.5.** Al director de la UGEL San Martín, a verificar los rendimientos laborales de una mejor manera, estableciendo un modelo de evaluación que permita comprobar de manera precisa los resultados respecto al seguimiento de los objetivos planteados., ya que así se podrá elaborar mejores programas de retroalimentación, por ende, se observará un mejor nivel del desempeño laboral.

REFERENCIAS

- ALLENDES, B. A. D. (2020). *Entorno VUCA: Enfrentando el desafío organizacional a través del liderazgo efectivo*. <https://repositorio.udd.cl/handle/11447/4736>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- Canossa, H. M. D. O. (2022). *GESTIÓN DE PROYECTOS COMO ESTRATEGIA PRA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS*. 19. redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511667706007>
- Castagnola, V., Castagnola, G., Castagnola, A., & Castagnola, C. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*, 4(3), 80–89. <https://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/122/330>
- CEPAL-UNESCO. (2020). Medical education in the time of COVID-19. *Academic Medicine*, 1085. <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000004003>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*.
- CONCYTEC. (2018). *Tipos de investigación*. 1–4. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187
- Crisóstomo, Z., & Quispe, L. (2021). El Ciclo de Deming con la seguridad con salud en el trabajo en TEINCOMIN S.A.C., Ate 2021. In *Proceso de gestión de compras de la empresa Cencosud S.A. Metro* (Vol. 1). <https://bit.ly/3BXwq5b>
- Defensoría del pueblo. (2021). *Urgen mejoras en gestión educativa para garantizar el acceso y permanencia en año escolar 2021*.
- Defensoría del Pueblo. (2020). *Defensoría del Pueblo : debe garantizarse derecho a la educación durante estado de emergencia*. 1–5.
- Erazo, R., & Salguero, N. (2021). *MEJORA CONTINUA EN LAS ORGANIZACIONES A PARTIR DE LA SATISFACCIÓN DE LOS STAKEHOLDERS INTERNOS*.

- Espinoza, D., Katheryne, S., Alva, C., Alicia, F., Rodríguez, C., Alicia, F., & Alva, C. (2020). *El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud*. 14, 10–16. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03)
- Espinoza, M. A. A. (2019). *PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE UNA PLANTA DE PLÁSTICOS MEDIANTE LA METODOLOGÍA PDCA Y MANUFACTURA ESBELTA*.
- Flynt, B. R. (2022). *Making Plan-Do-Check-Act Work for You*. May, 34–36.
- Franco, V. D. G. (2021). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos Aplicación del ciclo de Deming en el servicio de emergencia en un establecimiento de salud privado de nivel II-2 para mejorar el índice de calidad de atención Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industria*.
- Gómez, M. D. (2017). Evaluación de estrategias : un caso de estudio. *Anales De La Universidad Metropolitana*, 17(2), 59–83.
- Grijalva, M., Castro, J., & Guamán, M. (2019). *DESEMPEÑO LABORAL COMO VECTOR OCUPACIONAL Bajo estas premisas , se plantea el*. 22–30.
- Guerrero, F. F., Neira Altamirano, L. F., Vásconez Vásconez, H. D., & Vásconez Samaniego, V. H. (2019). Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales. *Cienciamatria*, 5(9), 536–549. <https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.214>
- Gutiérrez, P. H. (2010). *Calidad Total y Productividad*.
- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno
Interpersonal relations and work performance in tourist hotels of the department of Puno. *Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186–194.
- Hernández, R., Fernández, C., & Babtista, M. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Mc Graw Hill.
- Hincapié, S., Zuluaga, Y., & López, E. (2018). Liderazgo transformacional y mejoramiento continuo en equipos de trabajo de pymes colombianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 649–664. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775009>
- Hinojosa-López, J. I. (2022). EL PAPEL MEDIADOR DE LA SATISFACCIÓN LABORAL ENTRE LA CALIDAD EN LOS FACTORES DEL TRABAJO Y EL COMPROMISO LABORAL. *Revista de Administração de Empresas*, 62(4).

- <https://doi.org/10.1590/s0034-759020220410>
- Khattak, M. N., Zolin, R., & Muhammad, N. (2020). Linking transformational leadership and continuous improvement: The mediating role of trust. *Management Research Review*, 43(8), 931–950.
<https://doi.org/10.1108/MRR-06-2019-0268>
- López, A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politecnica Salesiana Sede Guayaquil*. 1–96.
- Martinez, J. (2020). *MEJORA CONTINUA APLICADA A LOS SISTEMAS DE PRODUCCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES COMPLEJAS*. 30.
<https://www.redalyc.org/journal/6517/651769122005/651769122005.pdf>
- Mero, R. (2022). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUERTO LÓPEZ*.
- Montesinos, L. V. C. De, Espinoza, M., & Gracida, G. G. (2020). *Mejora Continua en una empresa en México : estudio desde el ciclo Deming*. 25.
- Monti, A. (2020). De la planificación como técnica a la cultura de la planificación. John friedmann en chile 1959-1966. *Eure*, 46(137), 27–46.
<https://doi.org/10.4067/S0250-71612020000100027>
- Navarro-abal, Y., López-lópez, M. J., & Climent-rodríguez, J. A. (2018). Engagement , resilience and empathy in nursing assistants &. *Enfermería Clínica (English Edition)*, 28(2), 103–110.
<https://doi.org/10.1016/j.enfcle.2017.08.012>
- Nurzaki, A., Santoso, A., Benawan, C., Wahyudin, D., & Santoso, S. (2021). Improvement of DEET level of product X using Deming cycle (PDCA Method) in PT Z. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1034(1), 012110. <https://doi.org/10.1088/1757-899x/1034/1/012110>
- Padilla Ruíz, P. (16 de Agosto de 2022). *Gestión de personas y Administración Pública*. Obtenido de <https://pedropadillarui.es/historia-de-la-evaluacion-del-desempeno/#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20desempe%C3%B1o%20a%20partir%20del%20siglo%20XVIII,->

A%20partir%20del&text=Es%20en%20el%20siglo%20XIX,de%20graduaci
%C3%B3n%20de%20los%20estudiantes.&te

Pei-Shan, Lee; Yu-Hsien, Sung; Li-Fei, Wang y Zuway-R, H. (2017). 戴明循環觀點之應用. 67–104.

Quezada, K. (2019). *Proceso administrativo disciplinario y desempeño laboral en docentes procesados de la UGEL Rioja, 2019*. 1–23.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39501>

Raza, D. (2020). Mejorando La Comunicación En Los Procesos De Autoevaluación De La Calidad En Universidades. *Chakiñan, Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 10, 144–156.
<https://doi.org/10.37135/chk.002.10.10>

Rivera, M. D., Henry, E. F., Fuentes, N. R., & Vallejos, C. R. (2017). *Trabajo en equipo y rendimiento académico en un curso de kinesiología empleando aprendizaje basado en equipos* &. 6(22), 80–87.

Rodríguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 79–101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>

Rosado, A. (2019). Gestión administrativa y desempeño laboral en entidades públicas del sector educación, Cañete 2018. *Universidad Cesar Vallejo*, 12–126.

Salas-Rueda, R. (2018). Uso del ciclo de Deming para asegurar la calidad en el proceso educativo sobre las Matemáticas. // Use of the Deming cycle to ensure quality in the educational process on mathematics. *Ciencia Unemi*, 11(27), 8–19. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol11iss27.2018pp8-19p>

Saldívar-Garduño, A., & Ramírez-Gómez, K. E. (2020). Salud mental, género y enseñanza remota durante el confinamiento por el COVID-19 en México. *Persona*, 23(023(2)), 11–40.
[https://doi.org/10.26439/persona2020.n023\(2\).5011](https://doi.org/10.26439/persona2020.n023(2).5011)

Sánchez, Hugo; Reyes, Carlos; Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Universida). Universidad Ricardo Palma.

- Santa, N., Meregildo, R., & Torres, C. (2021). *Gestión del conocimiento en la carrera de educación primaria en la Universidad Nacional del Santa , Perú.* 23.
- Serrato, A. (2018). Aproximaciones teóricas a la planeación estratégica y la contabilidad gerencial como elementos clave en la gestión de las Theoretical approaches to strategic planning and management accounting as key elements in the management of SME s in Colombia. *Pensamiento Y Gestión*, 46, 40.
- SERVIR. (2019). *Rotación de jefas y jefes de Recursos Humanos en las entidades públicas.* 29.
- Sibthorpe, B., Gardner, K., Chan, M., Dowden, M., Sargent, G., & McAullay, D. (2018). Impacts of continuous quality improvement in Aboriginal and Torres Strait islander primary health care in Australia: A scoping systematic review. *Journal of Health Organization and Management*, 32(4), 545–571. <https://doi.org/10.1108/JHOM-02-2018-0056>
- Silva, R., Leticia, M., & Reyes, J. (2020). *Mejora continua e innovación en agroempresa mexicana : Modelo Self Lead Team.* 91.
- Tacas Campos, M. A. (2022). *El Ciclo de Deming y la Rentabilidad de una empresa fabricante de muebles de metal en el Cercado de Lima, 2021 TESIS.*
- Tuapanta, J., Duque, M., & Mena, Á. (2017). Alfa de Cronbach para validar un instrumento de uso de TIC en docentes universitarios. *MktDescubre*, 10, 37–48.

ANEXOS

ANEXO N°01: Matriz de operacionalización de variables:

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Ciclo De Deming	Según Gutiérrez (2010), el Ciclo de Deming es conocido también como Ciclo de PHVA, se trata de un círculo dinámico, comprendido de la planificación, implementación, control y mejora continua; es de gran utilidad para estructurar y ejecutar proyectos de mejora de la calidad en una organización.	La variable de estudio Ciclo de Deming, se medirá a través de un instrumento que abarca las 4 dimensiones de mencionada variable	Planificar	Identificar Objetivos.	Preguntas del 1 - 4	Ordinal 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= siempre
				Analizar las causas		
			Hacer	Medir los resultados	Preguntas del 5 - 8	
				Implementar medidas de mejora		
			Verificar	Comprobar resultados	Preguntas del 9 - 11	
				Retroalimentación		
Actuar	Acciones de mejora.	Preguntas del 12-14				
	Verificar las debilidades					
				Cumplimiento		

Desempeño laboral	(Rodríguez & Lechuga, 2019) se considera Desempeño Laboral como el provecho o la actuación que muestra cada colaborador en su área de labores, en función de las actividades que cumple, de los objetivos y los resultados que debe alcanzar y su frutífera contribución a la organización	La variable de estudio se medirá mediante la utilización de un instrumento, la misma que contempla las 3 dimensiones de Desempeño laboral.	Orientación a los resultados	Planificación	Preguntas del 1-4	Ordinal 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= siempre
				Racionalización		
				Compromiso		
			Calidad	Supervisión	Preguntas del 5-9	
				Respeto		
				Plazo		
				Responsabilidad		
				Normal		
			Relaciones Interpersonales	Amabilidad	Preguntas del 10-14	
				Conflictos		
				Empatía		
				Toma de decisiones		
				Influencia		
			Iniciativa	Nuevas ideas	Preguntas del 15-18	
				Asequible		
				Anticipación		
Resolución de conflictos						
Trabajo en equipo	Integración	Preguntas del 19-24				
	Identificación					
	Comunicación					
	Colaboración					

				Compromiso		
				Claridad		

Tabla de Categorización

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TIPO / DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
Impacto Del Ciclo de Deming y el Desempeño de los Colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.	<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el ciclo de Deming y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la etapa de planeación y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la etapa de Hacer y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la etapa de verificación y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el ciclo de Deming y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la etapa de planeación y en el desempeño en los colaboradores en la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la etapa de hacer y el desempeño en los colaboradores en la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la etapa de verificación y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa entre el ciclo de Deming y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la etapa de planeación y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la etapa de hacer y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la etapa de verificación y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.</p>	<p>Tipo aplicada</p> <p>Alcance descriptivo-correlacional</p> <p>Diseño no experimental de corte transversal.</p> <p>Población: 117</p> <p>Muestra: 90</p> <p>Muestreo: probabilístico – Aleatorio simple</p>

	<p>¿Cuál es la relación entre la etapa de actuar y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre la etapa de actuar y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.</p>	<p>Existe relación significativa entre la etapa de actuar y el desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.</p>	
--	---	---	--	--

ANEXO N°02

Impacto del Ciclo de Deming y el Desempeño de los Colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022.

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: Determinar la relación entre el ciclo de Deming y su impacto en el desempeño de los colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo:

otv2260@gmail.com - dvargasar@ucvvirtual.edu.pe

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Género:

- a) Masculino b) Femenino

Edad:

- a) 20 a 30 b) 31 a 40 c) 41 a 50 d) 51 a más

Grado de instrucción:

- a) Nivel secundario
b) Nivel Técnico Superior
c) Nivel Universitario

Condición Laboral:

- a) Contrato Formato CAS
b) Nombrado
c) Locador

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa correcta en cada uno de los enunciados propuestos, según la siguiente escala.

ESCALA VALORATIVA

ESCALA VALORATIVA					
CATEGORÍA	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
CÓDIGO	1	2	3	4	5

Variable independiente: Ciclo de Deming	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Dimensión 1: Planificar					
1. ¿Ud. Identifica al Incremento en el acceso de la población a los servicios educativos públicos de la educación básica regular como objetivo de la UGEL San Martín?					
2. ¿Ud. Identifica al Programa de prevención y tratamiento al consumo de drogas como objetivo de la UGEL San Martín?					
3. ¿Analiza Ud. que la falta compromiso de las familias en talleres es una causa que influyen en el incumplimiento de los objetivos?					
4. ¿Ud. Analiza que un plan informativo es fundamental para el conocimiento de los objetivos?					
Dimensión 2: Hacer					
5. ¿La institución hace uso de metas para medir el seguimiento de los objetivos?					
6. ¿Considera que la tasa de matrículas registradas en el Siagie es un indicador para medir el cumplimiento de objetivos con respecto a la deserción escolar?					
7. ¿Considera Ud. que los Talleres de capacitación a los colaboradores para mejorar la convivencia institucional son parte de medidas de mejora que implementa la UGEL?					

8. ¿Tiene conocimiento de algunas mejoras que fueron efectivas dentro de la institución?					
Dimensión 3: Verificar					
9. ¿A diferencia de las gestiones anteriores La UGEL San Martín muestra cambios respecto al cumplimiento de objetivos?					
10. ¿Considera que la tasa de reportes sobre casos de drogas en las I.E. es otro indicador para comprobar resultados respecto a los objetivos?					
11. ¿Considera que las capacitaciones realizadas a los directores y coordinadores de tutoría forman parte de una retroalimentación para mejorar resultados?					
Dimensión 4: Actuar					
12. ¿La política institucional contiene un compromiso de mejora continua?					
13. ¿Para usted las actividades que realiza la institución a través de su director mejoran la imagen de la UGEL?					
14. ¿Ud. Considera que el clima laboral es una debilidad que afecta el correcto desempeño de los colaboradores?					

Variable dependiente:	1	2	3	4	5
Desempeño Laboral	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Orientación a los resultados					
1. ¿Termino mi trabajo oportunamente?					
2. ¿Cumplo con las actividades planificadas?					
3. ¿Organizo adecuadamente los recursos asignados?					
4. ¿Asumo con compromiso los objetivos de la institución?					
Dimensión 2: Calidad					
5. ¿No requiero de supervisión frecuente?					
6. ¿Mi comportamiento es respetuoso para con mis compañeros de trabajo y otras áreas?					
7. ¿Cumplo con los plazos de ejecución de actividades?					
8. ¿Cumplo con responsabilidad las tareas encomendadas?					
9. ¿Cumplo con las normas de la institución?					
Dimensión 3: Relaciones Interpersonales					
10. ¿Muestro mi apoyo incondicional a un compañero de trabajo que tiene alguna dificultad?					
11. ¿Evito de generar o extender los conflictos dentro del equipo?					
12. ¿Soy sensible a los sentimientos y necesidades de los demás?					
13. ¿Participo en la toma de decisiones?					
14. ¿Tengo la capacidad de influir positivamente en mis compañeros?					
Dimensión 4: Iniciativa					
15. ¿Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de la institución?					
16. ¿Me incorporo con facilidad a los cambios organizacionales?					

17. ¿Tengo la capacidad de previsualizar un conflicto y evitar que suceda?					
18. ¿Tengo la capacidad de conducir al equipo a una solución?					
Dimensión 5: Trabajo en equipo					
19. ¿Muestro aptitud positiva para integrarme a un equipo de trabajo?					
20. ¿Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo?					
21. ¿Me comunico asertivamente con mis compañeros de trabajo?					
22. ¿Muestro toda mi disponibilidad a las tareas programadas?					
23. ¿Asumo con compromiso las tareas que me encomiendan?					
24. ¿La transmisión de mis ideas son claras?					

Muchas Gracias por su colaboración

ANEXO N°03 Validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Córdova Calle Elia Anacely
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : **CICLO DE DEMING**
Autor (s) del instrumento (s): Crisóstomo Meigarejo, Zadyth Xiomara
Quispe Osores, Leyla Ruth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CICLO DE DEMING en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CICLO DE DEMING .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CICLO DE DEMING					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para su aplicabilidad

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 10 de septiembre de 2022


Dra. Elia A. Córdova Calle
CERSM N° 218
DNI: 46883462



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Córdova Calle Elia Anacely
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : **Desempeño Laboral**
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Rosado Naupa, Alfonso Rubén

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para su aplicabilidad

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 10 de septiembre de 2022


 Dra. Econ. Elia A. Córdova Calle
 CERSM N° 218
 DNI: 46883462

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Tercero Fasanando Puyo
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA
 Instrumento de evaluación : **CICLO DE DEMING**
 Autor (s) del instrumento (s): Crisóstomo Melgarejo, Zadyth Xiomara Quispe Osores, Leyla Ruth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CICLO DE DEMING en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CICLO DE DEMING .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CICLO DE DEMING					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumentos de Validación, conforme para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 10 de septiembre de 2022



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Tercero Fasanando Puyo
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA
 Instrumento de evaluación : **Desempeño Laboral**
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Rosado Naupa, Alfonso Rubén

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento Validación, conforme para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 10 de septiembre de 2022

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Cotrina Trigozo, Carlos
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo / MINEDU
 Especialidad : Docente Universitario
 Instrumento de evaluación : **CICLO DE DEMING**
 Autor (s) del instrumento (s): Crisóstomo Melgarejo, Zadyth Xiomara
 Quispe Osoreo, Leyla Ruth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CICLO DE DEMING en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CICLO DE DEMING .					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CICLO DE DEMING				X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
PUNTAJE TOTAL							48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es válido y aplicable en la presente investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 10 de septiembre de 2022

Dr. Carlos Cotrina Trigozo
 LIC. EN EDUCACIÓN CPPa. N° 0511379
 Ing. AGROINDUSTRIAL CIP. N° 76630
 Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Cotrina Trigozo, Carlos
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo / MINEDU
 Especialidad : Docente universitario
 Instrumento de evaluación : **DESEMPEÑO LABORAL**
 Autor (s) del instrumento (s): Crisóstomo Melgarejo, Zadyth Xiomara
 Quispe Osores, Leyla Ruth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					^
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		49				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es válido y aplicable en la presente investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 10 de septiembre de 2022

Dr. Carlos Cotrina Trigozo
 LIC. EN EDUCACIÓN CPPs. N° 0511379
 Ing. AGRINDUSTRIAL CIP. N° 76630

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Amado Arce Cobeñas
 Institución donde labora : Universidad Peruana Unión
 Especialidad : Docente universitario
 Instrumento de evaluación : **Desempeño Laboral**
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Rosado Naupa, Alfonso Rubén

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Conforme para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Maestro Amado Arce Cobeñas
DNI. 10813457

Sello personal y firma

Tarapoto, 10 de septiembre de 2022

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Amado Arce Cobeñas
 Institución donde labora : Universidad Peruana Unión
 Especialidad : Docente universitario
 Instrumento de evaluación : **CICLO DE DEMING**
 Autor (s) del instrumento (s): Crisóstomo Melgarejo, Zadyth Xiomara
 Quispe Osore, Leyla Ruth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CICLO DE DEMING en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CICLO DE DEMING .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CICLO DE DEMING					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Conforme para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50



Tarapoto, 10 de septiembre de 2022

Sello personal y firma

ANEXO 04: Autorización del lugar de estudio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20187348341
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - SAN MARTÍN	
Nombre del Titular o Representante legal: Dr. Alfonso Isuiza Pérez	
Nombres y Apellidos	DNI: 01119150

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (1), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
IMPACTO DEL CICLO DE DEMING Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL SAN MARTIN, TARAPOTO, 2022.	
Nombre del Programa Académico: Escuela profesional de Administración	
Autor: Nombres y Apellidos: Yeison Omar Tenorio Vera. Diana Vanessa Vargas Arévalo.	DNI: 76940596 71477371

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Tarapoto, 04 de mayo del 2022

Firma:  **Dr. Alfonso Isuiza Pérez**
Director de Programa Sectorial III
UGEL SAN MARTÍN TARAPOTO

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 05: Solicitud y autorización para realizar la prueba piloto

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 "AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

OFICIO N° 159-2022-EPA-FCE-UCV-TPP
 Tarapoto, 03 de octubre de 2022

Señor:
JOSE LUIS HUANAMBAL VÁSQUEZ
 DIRECTOR
 I.E. TARAPOTO

Presente,-

ASUNTO: CARTA DE PRESENTACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTA PARA PRUEBA PILOTO

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a los estudiantes TENORIO VERA, YEISON OMAR y a VARGAS ARÉVALO, DIANA VANESSA del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, quienes desean aplicar una encuesta a 40 docentes en la distinguida I.E. que usted dirige como parte de una prueba piloto, encuesta que se aplicará el día miércoles 05 de octubre en formato virtual, a través del link <https://forms.gle/2DmMPh1aTzF11>; y tendrá una duración de 10 minutos; trabajo que está contemplado en el desarrollo de su tesis para obtener el Título Profesional, el cual se denomina, "IMPACTO DEL CICLO DE DEMING Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL SAN MARTÍN, TARAPOTO, 2022".

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,



Mg. Julio Alberto Escalante Torres
 Coordinador de la Escuela Profesional de Administración
 UCV TARAPOTO

CAMPUS TARAPOTO
 RUC: 2058411313
 Calle General Bolognesi
 Fernando Bolognesi Terry 5to. B. S.
 Tarapoto - Tarma - 28000
 Teléfono: (042) 524 080 ext. 1000

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20531312555
I.E. TARAPOTO	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Jose Luis Huanambal Vásquez	
Nombres y Apellidos	DNI: 16676895

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [] no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación
 IMPACTO DEL CICLO DE DEMING Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL SAN MARTÍN, TARAPOTO 2022.

Nombre del Programa Académico:
 Escuela profesional de Administración.

Autores: Nombres y Apellidos	DNI:
Tenorio Vera, Yeison Omar.	76940596
Vargas Arévalo, Diana Vanessa.	71477371

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

12 de setiembre del 2022

Firma: 

(* Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7°, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución desde su inicio a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 6: Solicitud y aprobación para aplicar la encuesta:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Tarapoto, 17 de octubre de 2022

OFICIO N° 01

Señor:
Milton Avidon Flores
DIRECTOR
UGEL SAN MARTÍN

Presente.-

ASUNTO: CARTA DE PRESENTACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTA

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarme, soy **TENORIO VERA, YEISON OMAR** y junto a mi compañera **VARGAS AREVALO, DIANA VANESSA**, estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de **Administración** de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad César Vallejo; asimismo, le solicitamos el permiso correspondiente para poder aplicar una encuesta en la distinguida institución que usted dirige, encuesta que se aplicará de forma virtual mediante el link <https://forms.gle/ak2BS2mlyycmltZ427>, la misma que tendrá una duración aproximada de 10 min; trabajo que está contemplado en el desarrollo de nuestra tesis para obtener el Título Profesional, la misma que se denomina, "IMPACTO DEL CICLO DE DEMING Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL SAN MARTIN, TARAPOTO, 2022".

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,


**YEISON OMAR
TENORIO VERA**
DNI: 76940596

CARGO
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
SAN MARTÍN - TARAPOTO
Secretaría General - Mesa de Partes
RECEPCION
14773
17 OCT. 2022
Fecha
Firma

CAMPUS TARAPOTO
RUC: 2016413392
Carretera Marginal Norte
Ferretería Molander Ferretería S.S.
Tel.: (043) 524 280 Anexo: 1300

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20167348342
UGEL SAN MARTIN	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
MILTON AVIDÓN FLORES	01122917

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, autorizo [] no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
IMPACTO DEL CICLO DE DEMING Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL SAN MARTÍN, TARAPOTO 2022.	
Nombre del Programa Académico:	
Escuela profesional de Administración.	
Autores: Nombres y Apellidos	DNI:
Tenorio Vera, Yeison Omar.	76940596
Vargas Arevalo, Diana Vanessa.	71477371

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Firma: 
GOBIERNO REGIONAL DE TARAPOTO
Unidad de Gestión Educativa Local
UNODE EDUCATIVA 161 - SAN MARTIN
Dir: Milton Avidon Flores
Director de Programa Sectorial III
UGEL SAN MARTIN TARAPOTO

17 de octubre del 2022

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un consentimiento formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**ANEXO N.º 04 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS
PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN
INVESTIGACIÓN**

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Impacto del Ciclo de Deming y el Desempeño de los Colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022

Autor/es: Yeison Omar Tenorio Vera, Diana Vanessa Vargas Arévalo.

Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto: Tarapoto – Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

Mg. Macha Huamán Roberto

Presidente

Dr. Fernández Bedoya Víctor Hugo

Vicepresidente

Dra. Ramos Farroñán Emma

Verónica

Vocal 1

Mg. Huamaní Paliza Frank

David

Vocal 2 (opcional)

**ANEXO N°05 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS
DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN
INVESTIGACIÓN**

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Impacto del Ciclo de Deming y el Desempeño de los Colaboradores de la UGEL San Martín, Tarapoto, 2022”, presentado por los autores: Yeison Omar Tenorio Vera y Diana Vanessa Vargas Arévalo, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable() observado() desfavorable().

13 de junio de 2022

Mg. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

C/c

• Sr., Dr..... investigador principal.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TARRILLO PAREDES JOSÉ, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis Completa titulada: "IMPACTO DEL CICLO DE DEMING Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL SAN MARTIN, TARAPOTO 2022", cuyos autores son TENORIO VERA YEISON OMAR, VARGAS AREVALO DIANA VANESSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 01 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TARRILLO PAREDES JOSÉ DNI: 40223528 ORCID: 000000332293189	Firmado electrónicamente por: JOTARRILLOP el 14- 12-2022 11:13:05

Código documento Trilce: TRI - 0465647