



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR EL
RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL EN LA DIRECCIÓN
REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE PIURA-
AÑO 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

MENA SOSA, CRISTHIAN ALFONSO

ASESOR

DR. SANCHEZ PACHECO, LUIS ALBERTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACIÓN

PIURA – PERÚ

2017

Página del jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Universidad César Vallejo
Facultad de Ciencias Empresariales

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Piura, siendo las 6:00 pm del día VIERNES 19 de OCTUBRE del 2018...

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE PIURA - AÑO 2017

Sustentada por:

MENA SOSA CRISTHIAN ALFONSO

(Apellidos)

(Nombres)

Bachiller en:

Administración.

ACUERDAN:

Aprobar

RECOMIENDAN

Reserva de opinión

Presidente (a) del Jurado:

MG. JUAN PABLO LEÓN LERGGIOS

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado:

LIC. MARTIN LAZO SÁNCHEZ

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado:

DR. LUIS SÁNCHEZ PACHECO

Nombre Completo

Firma

CAMPUS PIURA:

Av. Prolongación Chulucanas s/n.
Tel.: (073) 285 900 Anx. 5501.

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Dedicatoria

A Dios, por guiarme en el transcurso de mi vida, por brindarme salud y fuerzas para salir adelante.

A mis padres, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, brindándome ejemplos dignos de superación y entrega, por su inmenso amor, comprensión y su gran apoyo incondicional, porque gracias a su gran esfuerzo han permitido que cumpla mi sueño de poder terminar mi carrera profesional.

A mi hermana, tíos, primos, abuelos y amigos por su comprensión y apoyo constante.

Agradecimiento

A Dios Padre, por haberme dado fuerzas y valor para culminar esta investigación, a mis padres que siempre los he tenido presente en mi vida. Que siempre me guiaron, me aconsejaron y me dieron ánimos ante cualquier dificultad. También a mi hermana, que siempre me ha apoyado para poder culminar mis estudios profesionales y afrontar los retos, que se han presentado a lo largo de mi vida.

A mis abuelos y tíos por su cariño tan especial y su confianza de siempre.

A cada uno de los integrantes de la Institución “Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo-Piura”, de una manera especial a la Sub Directora de Administración por su apoyo.

A la Universidad César Vallejo por promover estratégicamente la Investigación, en la carrera profesional de Administración, Así como también a todas las personas que me brindaron su tiempo y apoyo en el desarrollo de la investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Cristhian Alfonso Mena Sosa, con DNI N° 74529872, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Por consiguiente, declaro bajo juramento también que los datos e información que están presentes en esta tesis son veraces y auténticos.

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

Piura, 20 de diciembre del 2017



Cristhian Alfonso Mena Sosa

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Lineamientos administrativos para orientar el rendimiento laboral del personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en Piura, año 2017”, con la finalidad de determinar de qué manera los lineamientos administrativos pueden orientar el rendimiento del personal. La misma que consta con los siguientes capítulos:

En el capítulo I: introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación, las hipótesis y por último los objetivos.

En el capítulo II: método, se presenta el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el capítulo III y IV: se dan a conocer los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación, respectivamente. Asimismo, se desarrolla la propuesta para orientar el rendimiento laboral.

En el capítulo V, VI, VII y VIII: se presentan las conclusiones, recomendaciones, la propuesta y las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos utilizados.

La presente investigación se presenta en cumplimiento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Mena Sosa, Cristhian Alfonso.

Índice

Página del jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento.....	4
Declaratoria de autenticidad	5
Presentación.....	6
Índice	7
Resumen.....	11
Abstract.....	12
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos Previos.....	15
1.2.1. Antecedentes Internacionales	15
1.2.2. Antecedentes Nacionales	16
1.2.3. Antecedentes Locales.....	18
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	19
1.3.1. Marco Teórico.....	19
1.4. Formulación del Problema.....	31
1.4.1. Pregunta General.....	31
1.4.2. Preguntas Específicas	31
1.5. Justificación del Estudio.....	32
1.6. Hipótesis.....	33
1.6.1. Hipótesis general.....	33
1.6.2. Hipótesis específicas	33
1.7. Objetivos.....	34
1.7.1. Objetivos generales	34
1.7.2. Objetivos específicos.....	34
II. METODOLOGÍA.....	36
2.1. Diseño de investigación	36
2.2. Variables, Operacionalización	36
2.2.1. Lineamientos Administrativos.....	36
2.2.2. Rendimiento Laboral	36
2.2.3. Operacionalización de variables	37
2.3. Población y Muestra	40

2.3.1.	Población	40
2.3.2.	Muestra	40
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 41	
2.4.1.	Técnicas	41
2.4.2.	Instrumentos de recolección de datos	41
2.4.3.	Validez	42
2.4.4.	Confiabilidad	42
2.5.	Método de Análisis de datos	42
2.6.	Aspectos Éticos	43
III.	RESULTADOS	44
3.1.	Contrastación de hipótesis	52
IV.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
V.	CONCLUSIONES	62
VI.	RECOMENDACIONES	63
VII.	PROPUESTA	64
7.1.	Introducción	64
7.2.	Objetivos de la propuesta	65
7.3.	Justificación	67
7.4.	Análisis FODA para la aplicación de las estrategias	68
7.5.	Población objetivo	69
7.6.	Descripción de la propuesta	69
7.7.	Presupuesto total de las estrategias	87
7.8.	Viabilidad	87
7.9.	Mecanismos de control	88
7.10.	Plan de acción	88
VIII.	REFERENCIAS	94
	ANEXOS	99
	Anexo 1: Matriz de consistencia	100
	Anexo 2.A. Cuestionario a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo	103
	Anexo 2.B. Guía de entrevista aplicada al Director Regional de la Dirección Regional de Trabajo	105
	Anexo 2.C. Guía de observación aplicada a la Dirección Regional de Trabajo ..	108
	Anexo 3. Validaciones del Instrumento: Cuestionario	109

Anexo 4. Confiabilidad del Instrumento: Cuestionario	118
Anexo 5. Informe de resultado de la guía de entrevista aplicado al Director Regional de Trabajo y Promoción del Empleo-Piura	119
Anexo 6. Informe de resultado de la guía de observación	123
Anexo 7.A. Matriz de instrumentos: Cuestionario	125
Anexo 7.B. Matriz de instrumentos: Guía de Entrevista	128
Anexo 7.C. Matriz de instrumentos: Guía de Observación	131
Anexo 8. Evidencia de la encuesta a los Trabajadores	133
Anexo 9. Formato de turnitín del asesor	134
Anexo 10. Declaración de Autoría	135

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Percepción del personal relacionados a los lineamientos de planificación de la institución	44
Tabla N° 2. Percepción del personal relacionado a los lineamientos de organización de la institución.....	45
Tabla N° 3. Percepción del personal relacionado a los lineamientos de integración de la institución.....	46
Tabla N° 4. Percepción del personal relacionado a los lineamientos de dirección de la institución	47
Tabla N° 5. Percepción del personal relacionado a los lineamientos de control de la institución	48
Tabla N° 6. Percepción del personal por el nivel de motivación laboral	49
Tabla N° 7. Percepción del personal por el nivel de desempeño laboral.....	49
Tabla N° 8. Percepción del personal por el nivel de competencias laborales	50
Tabla N° 9. Resumen descriptivo de los aspectos relacionados a los lineamientos administrativos y el rendimiento laboral de la institución	51
Tabla N° 10. Matriz FODA	68

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar de qué manera los lineamientos administrativos pueden orientar el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura. El tipo de estudio de la investigación según su finalidad fue una investigación aplicada y según su nivel o alcance fue una investigación descriptiva; mediante un diseño no experimental debido a que se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Las técnicas de análisis de datos fueron, el cuestionario para los trabajadores, la entrevista para el Director Regional y por último la observación aplicada por el autor. La población de estudio fue constituida por los sesenta y cuatro trabajadores de la Institución. Se concluyó que el cumplimiento de los lineamientos administrativos en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo es deficiente en lo relacionado a la planificación, organización, integración, dirección y control. En lo que se refiere al rendimiento laboral, se pudo concluir que los trabajadores no poseen un favorable rendimiento, para mejorar esta situación se hace necesario aplicar una propuesta para orientar el cumplimiento de los lineamientos administrativos, para que así los trabajadores promuevan un efectivo rendimiento y asimismo logren propiciar una eficiente y eficaz gestión institucional; ofreciendo una mejor atención a los usuarios.

Palabras claves: Lineamientos administrativos, objetivos, eficiencia, rendimiento laboral.

Abstract

The present research had as main objective determine in what way the administrative guidelines can guide the personnel work performance in the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion of Piura. The research's study type according to the purpose was an applied research, and according to its level or range was a descriptive research towards a non-experimental design due to the phenomena were observed as they occur in their natural context, to be analyzed later. The analysis techniques for the data were the questionnaire, for workers; and the interview, for the Regional principal and, finally, the applied observation by the author. The studied population was constituted by sixty four workers from de institution. It concluded the fulfillment of the administrative guidelines in the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion is deficient in planning, organization, integration, direction and management. Regarding to work performance it was concluded that workers do not have a favorable performance. Therefore, to improve this situation it is necessary to apply a proposal to guide compliance with the administrative guidelines, so that workers promote effective performance and also achieve an efficient and effective institutional management; offering a better service to users.

Key words: Administrative guidelines, objectives, efficiency, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En abril (2017) el diario Gestión, indico que el Ministerio de Economía y Finanzas informo sobre la “Actualización de Proyecciones Macroeconómicas”, en el cual se sostuvo que la inversión pública aumentaría 15%, tanto en 2017 como en 2018. Sin embargo, resalto en el año 2015, la inversión pública total en Piura fue de S/ 1 708 millones, manifestando un aumento del 14.3% respecto del año previo. Prevalció la inversión de los Gobiernos Locales (44.3% del total), seguida de la del Gobierno Nacional (38.3%) y la del Gobierno Regional (17.4%). La importancia que tienen las instituciones del sector público en el Perú son muy relevantes, ya que existen instituciones dedicadas a brindar servicios a toda una comunidad y orientan sus esfuerzos a la gestión de servicios de atención, pero se han descuidado en la parte de la gestión administrativa: planificación, organización, dirección y control, todo lo necesario y fundamental para la consecución de los objetivos institucionales.

La noticia que se publicó en el diario “Gestión” (2014) a través de Carlos Parodi, Economista e investigador de la Universidad del Pacifico sostuvo que es fundamental y de mayor importancia para el desarrollo económico el funcionamiento de las instituciones, ya que ninguna economía se puede mejorar si no hay confianza entre sus representantes. También Cynthia Sanborn, directora del Centro de investigación de la Universidad del Pacifico, manifestó que “Crear instituciones no es una cosa de sencillamente lograr hacerlo, de tener mejores leyes y normas, incluso no es simplemente voluntad, sino es continuidad en un determinado periodo, asimismo es comprometerse a futuro con todos aquellos pasos que se requieren mantener durante el tiempo”.

Es por ello que las instituciones públicas han evolucionado poco a poco en nuestro país, cabe recalcar, que estas instituciones no se han sumergido en la corriente de la globalización, ya sea por el poco crecimiento de su mercado, desinterés de quien las tiene a cargo, escaso presupuesto para trabajar. Sin embargo, dentro del diagnóstico interno inicial se ha manifestado problemas tales como desconocimientos y cumplimiento de metas, falta de políticas internas, desconocimiento de la visión, misión, organigrama y los documentos de monitoreo y control de la gestión institucional, desconocimiento de objetivos claros y planeados, desinformación entre las diversas oficinas, bajos niveles de rendimiento y participación interna, y la falta de trabajo en equipo.

A pesar de que la institución tiene establecido cada uno de los lineamientos administrativos y son aplicados en cada uno de las actividades de acuerdo a los reglamentos, leyes y normas; estos lineamientos no son establecidos en cada una de las áreas, algunos trabajadores no tienen en claro cada una de sus funciones, trayendo como consecuencia el rebosamiento de actividades, la falta de trabajo en equipo y discrepancias entre el personal. Si permanece esta problemática puede que el personal descienda de manera considerable generando deficiencias laborales, improductividad, no obtener un reconocimiento de sus usuarios, ni lograr una posición adecuada de todas las instituciones que operan en la región Piura, mala gestión de sus recursos ya sea en su presupuesto, caja chica, requerimientos de equipos y materiales en las diversas áreas, mala implementación de su infraestructura y retrasos en los procesos y procedimientos de los diferentes tramites que brinda en sus servicios.

En la presente investigación se permitirá analizar si el personal se involucra con los lineamientos administrativos, si se promueven de manera adecuada en las diferentes áreas; y de esta manera ayudara a que el representante de la institución que es el Director Regional y su dependencia administrativa que es el Gobierno Regional este satisfecho con el rendimiento de los trabajadores.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Osorio (2014). *“El esquema administrativo y su impacto en las instituciones educativas privadas en la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala”*. Presentada a la Universidad Rafael Landívar. Cuyo objetivo general fue diseñar la aplicación del esquema administrativo para explicar cómo es utilizada en las instituciones educativas privadas en la ciudad de Quetzaltenango.

La investigación concluyó que la planeación no es ejecutada, no tienen objetivos como organización, no tiene una misión, ni misión clara, también no planifican de manera adecuada las funciones y actividades de quien lo debe hacer y cómo debe hacerlo, en cuanto a la organización y dirección no pueden cumplir con sus objetivos debido a la falta de una Planificación administrativa, que se establezca las actividades a delegar, a quien delegar la autoridad responsabilidad y cómo distribuir los recursos disponibles. Y como parte de la Integración no se efectúan los procesos realizados del reclutamiento y selección del personal, haciendo que se omita realmente las habilidades, conocimientos y actitudes de los candidatos posibles que ocuparán el puesto laboral vacante.

López (2013). *“Análisis de la gestión administrativa y su relación con el gestión operativa de la empresa Mercredi S.A, de la ciudad de Cantón El Triunfo, Provincia de Guayas 2013”*, presentada en la Universidad Técnica Estatal de Milagro, Ecuador, cuyo objetivo fue determinar si el análisis de la gestión administrativa se relaciona con la gestión operativa de la empresa Mercredi S.A en la ciudad del Cantón El Triunfo, a través de encuestas y entrevistas a los trabajadores para saber el entorno actual del negocio y su posición en el mercado competitivo.

Se llegó a la conclusión que la empresa mantiene un inadecuado control, debido a la separación de elementos para ejecutarlo, produciendo que no se efectúen evaluaciones de desempeño laboral, lo cual evita saber cuál es el nivel de eficiencia y eficacia de los trabajadores al realizar sus actividades y procesos, así como su contribución en el mejoramiento de la empresa.

Tigua (2015). *“Análisis de los procesos administrativos y su relación con el desempeño laboral del Benemérito cuerpo de bomberos de la ciudad de Quevedo 2015”*, presentada en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador, cuyo objetivo fue estructurar el análisis de los Procesos Administrativos y su relación con el desempeño laboral del Benemérito cuerpo de bomberos de la ciudad de Quevedo 2015, se llegó a la conclusión que el cuerpo de bomberos de la ciudad de Quevedo mantiene una adecuada relación entre los colaboradores operativos y administrativos influyendo de buena manera en el rendimiento laboral, asimismo el cuerpo de bomberos ejecuta normas, procedimientos y políticas en protección contra el fuego, permitiendo así que el personal operativo y administrativo de la institución aporte notablemente en el cumplimiento de las actividades y procesos.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Tisnado (2013). *“Mejora de las actividades administrativas de la Ugel nº 01 El Porvenir para promover el progreso educativo en el año 2013”*, presentada en la Universidad privada Antenor Orrego, cuya finalidad fue establecer la relación entre la mejora de los procedimientos administrativos y el progreso educativo, se concluyó que dentro de las actividades administrativas existe una desorganización en las funciones asignadas a cada una de las áreas impidiendo el cumplimiento de los objetivos.

Huamán (2016). *“La ejecución de los recursos humanos y su influencia con el rendimiento del personal del Gobierno Regional en La Libertad, año 2016”*, presentada en la Universidad Cesar vallejo-Filial-Trujillo, cuya finalidad fue determinar la influencia entre la ejecución de recursos humanos y el rendimiento del personal del Gobierno Regional La Libertad, año 2016, se concluyó que existe influencia clara y evidente entre la formación y el rendimiento de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.671, deduciendo que a mayor nivel de ejecución de formación (conocimientos y aprendizajes) se radica un mayor nivel de rendimiento del personal y cabe destacar que esta práctica es desarrollada por la institución de manera planificada; en donde transmite a sus trabajadores ciertas actitudes, conocimientos y habilidades para la mejora de sus competencias y el logro de objetivos.

Vigo (2015). *“El Plan Administrativo actual y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel & Spa “La Hacienda” año 2015”*, realizada en la Universidad César Vallejo-filial Trujillo, cuyo finalidad fue determinar la relación del Plan Administrativo actual en el desempeño laboral de los trabajadores del hotel & spa “La Hacienda” año 2015, concluyendo que al realizar la evaluación del plan administrativo, se ubica a un nivel malo, puesto que el esquema de planificación y control, no son factibles en la empresa, mientras que la organización y la dirección están con puntos favorables.

Asimismo, el plan administrativo tiene relación negativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, porque se puede apreciar en los resultados un déficit en las dimensiones de planificación donde solo el 57% de colaboradores solo cumple sus funciones y en cambio en la organización solo el 29.7% de los trabajadores se comunican de manera idónea.

1.2.3. Antecedentes Locales

Quiroga (2014). *“Evaluación del clima organizacional y su influencia con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa comercial Quiroga S.A.C.- Sucursal calle dos, Sullana-año 2014”*, presentada a la Universidad Cesar Vallejo-filial Piura. Cuyo objetivo fue establecer cuál es la influencia entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa comercial Quiroga S.A.C en el distrito de Sullana-2014.

Se llegó a la conclusión que esta investigación se pudo detectar que la percepción que tienen los trabajadores de la empresa respecto a los elementos de la motivación es bastante desfavorable, es decir, los trabajadores no se sienten motivados y tampoco les gusta mucho el trabajo que desarrollan, la empresa no les proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional, las relaciones con sus demás compañeros no los motivan a tener un mejor rendimiento. Por el contrario, los trabajadores tienen conocimiento de que en su centro laboral se aplica políticas motivacionales.

Alvares (2013). *“Propuesta de lineamientos formales para orientar la gestión administrativa y operativa para la empresa A & G transporte y comercialización S.R.L en la ciudad de Paita”*, presentada a la Universidad Cesar Vallejo Piura, el objetivo de esta investigación fue diseñar una propuesta de lineamientos formales que permitan orientar la gestión administrativa y operativa de la empresa A & G transporte y comercialización, se llegó a la conclusión que existe una falta de identidad en algunos colaboradores, las debilidades de la empresa se caracterizan por condiciones críticas en ausencia de una mejor planificación, organización, dirección, control, falta de motivación por parte de la empresa hacia los colaboradores.

Peña (2014). “*Lineamientos administrativos para la empresa Sertran mi cautivo E.I.R.L el Alto Talara*”, presentada a la Universidad cesar vallejo Piura, cuyo objetivo general fue proponer lineamientos administrativos, que permitan la mejora de la gestión de la empresa Sertran mi cautivo E.I.R.L, se llegó a la conclusión que los trabajadores, por sí mismo consideran agradable las relaciones entre ellos, lo cual promueve un buen desempeño en sus funciones. En cuanto a las relaciones entre los trabajadores con sus jefes, es bastante buena, puesto que así reflejan el estudio de las encuestas. Lo que permite un ambiente agradable, cálido y ameno para el trabajo además en lo que respecta a los resultados de trabajo en equipo, son positivos y esto contribuye directamente a la integración de los trabajadores.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Marco Teórico

1.3.1.1. Lineamientos Administrativos

Chiavenato (2009) indica que la planificación, la organización, la dirección y el control establecen el mencionado proceso administrativo, cuando se manejan por separado se denominan funciones administrativas, estas funciones están unidas entre sí, se relacionan mutuamente y son participativas. Cuando se manejan en conjunto establecen una perspectiva global para lograr los objetivos.

Münch (2014) menciona que los “lineamientos administrativos son procesos necesarios que requiere una organización para lograr apropiadamente sus actividades y poder así lograr los objetivos”.

Dimensiones de los Lineamientos Administrativos

a) Planificación

Robbins & Coulter (2014) considera que planificar consiste en definir las metas, objetivos, estrategias para alcanzarlos, elaborar los planes y coordinar las actividades que se plasmarán en una organización.

Tipos de planeación

Amaru (2009) considera que en las organizaciones los planes se clasifican en tres niveles principales:

- a) **Planes Estratégicos:** Son actividades que se realizan en la dirección alta de la organización, aquí se define la misión, visión, los objetivos, las estrategias, se consideran las amenazas, oportunidades del ambiente y otros factores.
- b) **Planes Funcionales:** Son planes funcionales donde se realizan en las áreas internas del nivel funcional de la organización (marketing, operaciones, talento humano, finanzas, producción, etc.). Es compromiso que los gerentes de estas áreas, coordinen con las áreas del nivel medio de la organización.
- c) **Planes Operativos:** Son las actividades donde se obtienen los medios y recursos para el cumplimiento de los objetivos. Especifican los presupuestos que son necesarios para efectuar cualquier tipo de objetivo ya sea externos, internos, a largo plazo, a mediano plazo o corto plazo.

Etapas de la Planificación

Münch (2014) menciona los siguientes elementos de la planificación:

- a) **Misión:** Razón de ser de la empresa que describe la actividad a la que se dedica y se da en tiempo presente.
- b) **Visión:** Que desea lograr la empresa en un futuro, considerándose objetivos y propósitos.
- c) **Propósitos:** Forma parte de la misión de la empresa y aquí se determinan los valores.
- d) **Objetivos:** Establece los fines que quiere lograr la empresa en el futuro a un tiempo determinado.
- e) **Políticas:** Criterios que guían la conducta a seguir en la toma de decisiones.
- f) **Programas:** Aquí se diseñan las diferentes actividades para lograr los objetivos; así como, el tiempo necesario para conducirlos.
- g) **Presupuesto:** Flujo de dinero a ser considera para realizar un plan, cubre gastos o costos para lograr metas u objetivos de la empresa.

b) Organizar

Reyes (2011) lo define como la estructura técnica de las relaciones entre las funciones, niveles y actividades de los componentes materiales y de los recursos humanos de una organización para lograr la máxima eficiencia de los planes y objetivos trazados. Asimismo, existen diversos tipos de organización teniendo en cuenta su formalización, diseño y estructura.

Etapas de la Organización

Córdova (2012) sostiene que las etapas son dos:

- a) **División de trabajo:** Es la división y posición de las relaciones funcionales desde la autoridad, las jerarquías, departamentalización (planteamiento de organigramas) y la descripción y cumplimiento de actividades; esto ayuda, para aumentar la eficiencia a través de la distinción y especificación.
- b) **Coordinación:** se lleva a cabo para que las actividades se ejecuten con la oportunidad y calidad requerida.

Técnicas de Organización

Los Organigramas

Münch (2014) indica que son formas gráficas formales de una organización que muestran las interrelaciones, las funciones y/o roles, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad existente. Asimismo, se clasifican por su objeto, por su área y finalmente por su contenido.

Los Manuales

Münch (2014) afirma puede tratarse de políticas de departamentos, de organización, de funciones, de procedimientos, actividades de puestos con el fin de laborar responsablemente. Estos permiten obtener mayor eficiencia y coordinación.

Descripción de Puestos

Córdova (2012) lo define como un instrumento que especifica las tareas o funciones del puesto y lo distingue de los otros cargos de la organización; nos indica qué tiene que hacer cada uno en el puesto, obligaciones, responsabilidades, tiempo de realización, los objetivos del puesto.

c) Integración

Münch (2014) dice que la integración reúne los recursos y el personal para tomar las decisiones más acertadas, incluye la calidad de proveedores e idoneidad de los puestos. También afirma que los recursos financieros y humanos son los más fundamentales, debido a que el desenvolvimiento del talento humano dependerá la optimización de los recursos.

Tipos de Integración

Münch (2014) manifiesta que existen 3 tipos:

- **Recursos humanos:** Es uno de los factores claves para lograr el éxito de cualquier organización, aquí se incluyen 2 etapas: el reclutamiento del personal que consiste en allegarse al mayor número de candidatos de un puesto para seleccionar al idóneo; y la selección del personal que es donde se realiza la evaluación de las características y aptitudes de los candidatos a un puesto y se elige al idóneo.
- **Recursos tecnológicos:** Es la selección de una adecuada tecnología, así como la administración y mantenimiento de esta. Algunos puntos que se debe considerar son servicios requeridos de infraestructura de red, recursos financieros, velocidad requerida, seguridad informática, etc.
- **Recursos financieros:** Consiste básicamente en conseguir fuentes de financiamiento internas o externas, así como invertir los excedentes de dinero con el máximo rendimiento.

d) Dirección

Reyes (2011) lo resalta como aquel elemento que forma parte de la administración que logra lo planeado, este elemento se concretiza a través de la autoridad del administrador, quien toma decisiones directas y delegando; además, vigila adecuadamente para que se cumplan las órdenes emitidas.

Etapas de la Dirección

- Toma de Decisiones

Münch (2014) sostiene que la toma de decisiones trae consigo consecuencias internas y externas, en lo que se refiere a la parte interna involucra al producto y al personal; y la externa afecta a los proveedores, clientes, entorno y finalmente a la economía, todo esto posee un efecto multiplicador porque toca al cliente, al personal y a la sociedad.

- La comunicación

Hernández y Palafox (2012) manifiesta que la comunicación es la interacción que trasmite y recibe información, considerándose entre los tipos de comunicación las formales, que se origina de la estructura formal de la empresa utilizándose manuales, instructivos, correspondencia; o informal que son las opiniones, comentarios, etc.

- La motivación

Hernández y Palafox (2012) sostiene que la motivación es una de las funciones más importantes de la dirección porque logra que el trabajador labore a gusto y se comprometa de acuerdo a los lineamientos pre establecidos por la empresa.

- El liderazgo

Hernández (2011) manifiesta que el liderazgo es el arte de inspirar en un grupo, ayuda a impulsar el logro de sus objetivos, ayuda a que el grupo aprenda y logre obtener mayor provecho en sus capacidades y competencias.

e) Control

El control es la comprobación de los resultados reales y ocurridos; de acuerdo, con los resultados deseados, con el fin de verificar, corroborar, regular, medir, evaluar y ajustar las metas y objetivos de los planes. (Reyes, 2011)

Etapas del Control

Munch (2014) señala las siguientes etapas:

- a) **Medición de resultados obtenidos:** significa la definición, descubrimiento de defectos, desvíos o la falta de cumplimiento de los elementos de medición y guía (estándares). El colocamiento de los elementos de medición en momentos oportunos se obtienen resultados más complicados, más se visualiza en áreas con actividades especialmente cualitativas. Para poder alcanzar esto se debe utilizar fundamentalmente los sistemas de información (recopilar, transformar y dividir la información a través de los elementos internos de la organización) y los indicadores.
- b) **La corrección:** Es la utilización de medidas, soluciones de problemas; para así excluir los desvíos o la falta de cumplimiento de los elementos de medición y estándares. Para poder realizar las acciones correctivas es fundamental verificar si los desvíos o los defectos son un síntoma o una causa.

Para poder comprobar las causas del problema existen diferentes métodos como las herramientas de Ishikawa.

- c) La Retroalimentación:** Consiste en retroalimentar los resultados finales para ejecutar modificaciones en las actividades. La calidad de los resultados finales va depender de la velocidad con que se retroalimente el sistema (solución de los elementos que interactúan después de la ocurrencia de alguna falla o problema). Además, es una actividad importante para alcanzar el mejoramiento continuo.

1.3.1.2. Rendimiento Laboral

Mondy (2010) explica que para que los colaboradores alcancen un rendimiento laboral, la empresa debe tomar como guía la evaluación de las competencias, las cualidades, las conductas, los atributos, el logro de metas y el potencial de mejoramiento de los miembros de una organización. Esta evaluación ayuda a que la empresa distinga a los trabajadores buenos y los que no lo son.

Queipo y Useche (2002) concuerdan que los determinantes para potenciar el rendimiento laboral del cliente interno en cuanto a los resultados óptimos de productividad, eficiencia, eficacia y el cumplimiento de los objetivos son la motivación laboral, el trabajo en equipo, las capacitaciones constantes, la supervisión en el puesto de trabajo, todos estos factores deben ser conducidos con una adecuada percepción para que los colaboradores puedan destacarse en su trabajo.

Pons (2013) manifiesta que la comprobación del rendimiento se explica como la unión de conductas, actitudes y comportamientos de los colaboradores en el desempeño laboral y la ejecución de sus actividades.

Esto permite recopilar distintas fuentes necesarias de información que ayuda a evaluar el éxito de la organización empresarial. Asimismo, plantea que existen dos maneras de medir el rendimiento laboral:

- **comprobando los resultados:** es decir, evaluando lo que obtiene, lo que logra o produce el colaborador de acuerdo a las funciones que desempeña. Aquí lo que más interesa es la cantidad de objetivos logrados.
- **comprobando el desempeño laboral:** aquí se consideran los actos, la manera de desenvolverse en el trabajo. Aquí el carácter de los colaboradores es considerado importante; ya que esto, debe estudiarse con bastante cuidado y sin perder la objetividad.

Dimensiones del Rendimiento Laboral

a) Motivación Laboral

Chiavenato (2009) manifiesta que unido con los conocimientos, la personalidad y las capacidades de aprendizaje, es uno de los factores más significativos para promover la conducta laboral del cliente interno. Es la interacción que se le brinda para ayudarlo a adaptarse en su ambiente interno, con el apoyo de otras actividades intermediarias.

Elementos:

Chiavenato (2009), indica tres elementos:

- **Necesidades:** Surgen cuando existe una inestabilidad fisiológica o psicológica, las necesidades surgen del interior de cada colaborador y dependen de factores culturales.

- **Impulsos:** El impulso crea una conducta de descubrimiento, con el propósito de determinar objetivos o estímulos que, una vez tomados en cuenta, satisfacen las necesidades y minimizan la tensión.
- **Incentivos:** Mejora una necesidad o minimiza un impulso. Lograr un incentivo permite recuperar la estabilidad fisiológica o psicológica y permite minimizar o excluir el impulso.

b) Desempeño Laboral

Castellanos (2011) menciona que existen diferentes características de las fases de la gestión del desempeño que son: la planeación; en donde se identifican los objetivos críticos (son los que poseen la mayor importancia para lograr los resultados del puesto). Las competencias críticas, que son los comportamientos que requieren ser verificadas en el trabajo diario para poder lograr los objetivos establecidos.

Y por último está el coaching que es el seguimiento del desempeño con la finalidad de proporcionar retroalimentación, apoyar y reforzar el desempeño actual para lograr las expectativas del desempeño. Es importante evaluar el desempeño actual y el esperado al culminar el ciclo para comparar las tendencias, estableciendo en cada una de las áreas las oportunidades y fortalezas que ayuden a planear el logro del nivel de desempeño esperado para el próximo periodo.

Robbins y Coulter (2014) indican los siguientes métodos para evaluar el desempeño:

- **Ensayos por escrito:** método de prueba del desempeño en la que el calificador transcribe una descripción de las fortalezas, las debilidades, el desempeño anterior y el potencial esfuerzo de un colaborador.

- **Incidentes críticos:** El calificador se concentra en las conductas críticas que distinguen el desempeño óptimo del no óptimo.
- **Escalas gráficas de calificación:** Método de prueba del desempeño; en el cual, se evalúa a un colaborador con conexión a una lista de factores de desempeño y un nivel de escala elevada.
- **Escalas de calificación apoyadas en el comportamiento (BARS):** Método de prueba del desempeño que analiza a un colaborador; a través, de modelos de conductas laborales existentes.
- **Comparaciones multipersonales:** Método de prueba del desempeño que verifica el desempeño de un colaborador, tomando como referencia la de otros.
- **Administración por objetivos:** Los colaboradores son examinados en relación de qué tan bueno es en el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- **Retroalimentación de 360 grados:** Se ajusta en el feedback a todos los que intervienen en el ambiente interno de la organización (cliente interno y externo, colaboradores, supervisores, gerentes, propietarios, etc).

c) Competencias Laborales

Spencer y Spencer (citado en Alles, 2010), define las competencias laborales como la conexión constituida de conocimientos, habilidades y actitudes; estos permiten, lograr un desempeño correcto y adecuado en diversos entornos, las competencias son diferencias profundas de las cualidades y pronostica las conductas en una profunda complejidad de entornos y retos laborales.

Asimismo, los clasifico de la siguiente manera:

- **La Motivación:** Son inspiraciones que una persona tiene en cuenta o anhela firmemente, conducen, sobrellevan y escogen las conductas hacia verdaderas actuaciones u objetivos y los apartan de otros.
- **Rasgos de Personalidad:** Rasgos físicos y contestaciones permanentes a entornos o datos. Las motivaciones y los rasgos son movimientos esenciales o atributos superiores proporcionados, que establecen cómo se desempeñan los colaboradores a largo plazo en sus puestos sin ninguna supervisión.
- **Concepto de uno mismo:** Las actitudes, valores o imagen propia de una persona. Los valores de los colaboradores son motivaciones reactivas que pertenecen o pronostican cómo se desempeñarán en sus puestos a corto plazo y en contextos donde otros colaboradores están a cargo.
- **Conocimientos:** Los datos que un colaborador posee sobre áreas específicas. El conocimiento es una competencia complicada. En general, las pruebas de conocimiento no consiguen pronosticar el desempeño laboral porque el conocimiento y las habilidades no pueden ser medidos de la misma forma en que se manejan en el puesto
- **Habilidades:** El espacio de desempeñar tareas físicas o mentales. Las competencias mentales o cognoscitivas incluyen acciones de pensamiento razonado (procesamiento de información, datos, determinación de causas, efectos, organización de datos y planos) y el pensamiento conceptual (reconocimiento de características en datos complejos).

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Pregunta General

¿De qué manera los lineamientos administrativos pueden orientar el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017?

1.4.2. Preguntas Específicas

1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene el personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura sobre los lineamientos de planificación?
2. ¿De qué forma se desarrolla los lineamientos de organización en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017?
3. ¿Cómo se desarrolla los lineamientos de integración en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017?
4. ¿En qué se basan los lineamientos de dirección en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017?
5. ¿Cómo se caracteriza los lineamientos de control en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017?
6. ¿Cuál es el nivel de motivación del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017?
7. ¿Cómo es el nivel de desempeño del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017?

8. ¿El personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura poseen las competencias requeridas para ejercer efectivamente su puesto laboral?

1.5. Justificación del Estudio

Esta investigación se justifica de manera práctica, porque se contribuirá a resolver un problema, dado que la institución está atravesando resultados desfavorables en la toma de decisiones, mala gestión en sus recursos, bajo rendimiento del personal; y, asimismo, el personal desconoce e incumple cada uno de los lineamientos administrativos que existen en la institución, ya que estos no son establecidos en cada una de las áreas.

Su importancia radica en analizar y recolectar datos en relación a la investigación, verificando si el personal tiene en claro los lineamientos de administrativos que posee la institución y también si estos lineamientos son ejercidos por los propios directivos y jefes. Asimismo, esta investigación permitirá analizar si el personal se involucra y tiene la iniciativa de tomar en cuenta el cumplimiento de los lineamientos administrativos al momento de realizar sus actividades y además medir si su rendimiento es efectivo para lograr los objetivos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo-Piura, tomando como referencia la realidad de los problemas, efectos y los resultados que se recopilaran en el desarrollo de la investigación.

El propósito de esta investigación es conocer con más detalles los efectos del problema, así como analizar y dar solución a estos, permitiendo así a la institución obtener una buena gestión en sus recursos, brindar un servicio adecuado a los usuarios, ser competitivo de las demás Direcciones Regionales que posee la región Piura, mejorar el rendimiento del personal, así como el cumplimiento eficiente y eficaz de los lineamientos administrativos.

El desarrollo de la investigación también se justifica de manera social porque servirá como un beneficio a aquellas instituciones públicas y estudiantes que intenten saber más sobre estas variables, y como realizar una buena gestión en cualquier tipo de institución ya sea pública o privada con la ayuda de los lineamientos administrativos. Además, la investigación servirá como antecedente para cualquier investigación que se pretenda realizar.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

HO: Los lineamientos administrativos orientan el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura.

1.6.2. Hipótesis específicas

H1: El conocimiento que tiene el personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura sobre los lineamientos de planificación es alto.

H2: Los lineamientos de organización en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura se cumplen de manera eficiente.

H3: Los lineamientos de integración se desarrollan eficientemente en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura.

H4: Los lineamientos de dirección en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura se basan en la comunicación eficaz, la motivación, el liderazgo y la toma de decisiones de los trabajadores.

H5: Los lineamientos de control en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura se caracterizan por la evaluación de estándares de control, las acciones correctivas y la retroalimentación.

H6: El nivel de motivación del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura es alto.

H7: El nivel de desempeño del personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura es alto.

H8: El personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura posee las competencias requeridas para desempeñarse efectivamente.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos generales

Determinar de qué manera los lineamientos administrativos pueden orientar el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

1. Determinar cuál es el conocimiento que tiene el personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura sobre los lineamientos de planificación al año 2017.
2. Analizar de qué forma se desarrolla los lineamientos de organización en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017.
3. Identificar cómo se desarrolla los lineamientos de integración en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017.
4. Conocer en qué se basan los lineamientos de dirección en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017.

5. Conocer las características de los lineamientos de control de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017.
6. Determinar el nivel de motivación del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017.
7. Conocer cómo es el nivel de desempeño del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017.
8. Determinar si el personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura poseen las competencias requeridas para ejercer efectivamente su puesto laboral.

II. METODOLOGÍA

2.1. Diseño de investigación

En esta investigación se utilizó un diseño no experimental, ya que “no se manipulo las variables de estudio, solo se observó los fenómenos en su entorno natural para poderlos analizar”. Asimismo, es transeccional o transversal porque el recojo de datos se realizó en un periodo determinado de tiempo; y por último fue una investigación descriptiva ya que sólo se intentó evaluar las características de las variables en estudio tal y como se muestran en la situación problemática para comprobar su comportamiento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Lineamientos Administrativos

Chiavenato (2009) indica que la planeación, la organización, la dirección y el control establecen el mencionado proceso administrativo, cuando se manejan por separado se denominan funciones administrativas, estas funciones están unidas entre sí, se relacionan mutuamente y son participativas. Cuando se manejan en conjunto establecen una perspectiva global para lograr los objetivos.

2.2.2. Rendimiento Laboral

Pons (2013) manifiesta que la comprobación del rendimiento se explica cómo la unión de conductas, actitudes y comportamiento de los colaboradores en el desempeño laboral y la ejecución de sus actividades. Esto permite recopilar distintas fuentes necesarias de información que ayuda a evaluar el éxito de la organización empresarial.

2.2.3. Operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición	
V1: Lineamientos Administrativos	Chiavenato (2009) indica que la planeación, la organización, la dirección y el control establecen el mencionado proceso administrativo, cuando se manejan por separado se denominan funciones administrativas, estas funciones están unidas entre sí, se relacionan mutuamente y son participativas. Cuando se manejan en conjunto establecen una perspectiva global para lograr los objetivos.	Planificación	Se evaluará la definición de los planes, objetivos, políticas y programas de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo. Para lo cual se aplicará los instrumentos como el cuestionario a los trabajadores, la guía de observación y la guía de entrevista al Director Regional.	Cumplimiento de planes.	Ordinal	
				Conocimiento de Misión y Visión.		
				Objetivos.		
				Políticas.		
				Programas.		
		Organización	Se evaluará la división de trabajo, el diseño organizacional, así como las funciones, niveles y actividades establecidos en los organigramas y manuales, utilizando la aplicación de los instrumentos como el cuestionario a los trabajadores, la guía de observación y la guía de entrevista al Director Regional.	Estructura organizacional	División de trabajo.	Ordinal
					Jerarquía.	
					Organigramas.	
					Manuales.	
					Integración	

Variables	Definición	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
		Dirección	Se medirá el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos, el tipo de comunicación, la frecuencia de las capacitaciones motivacionales, y el tipo de liderazgo dentro de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo. Por lo cual se utilizará la guía de entrevista, la guía de observación y el cuestionario.	Toma de decisiones. Comunicación. Motivación. Tipos de liderazgo.	Ordinal
		Control	Se evaluarán la implementación de estándares, las acciones correctivas sobre los resultados obtenidos y la ejecución de la retroalimentación. Para ello se empleará como instrumento el cuestionario a los trabajadores, la guía de observación y la entrevista al Director Regional.	Evaluación de estándares de control. Acciones Correctivas. Retroalimentación.	Ordinal

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
V2: Rendimiento laboral	Pons (2013) manifiesta que la comprobación del rendimiento se explica como la unión de conductas, actitudes y comportamientos de los colaboradores en el desempeño laboral y la ejecución de sus actividades. Esto permite recopilar distintas fuentes necesarias de información que ayuda a evaluar el éxito de la organización empresarial.	Motivación laboral	Se medirá como se promueve los programas de capacitaciones; y los diferentes reconocimientos, en la Dirección Regional de trabajo, para ello se empleará como instrumento el cuestionario, la guía de observación y la guía de entrevista.	Programas de capacitación por áreas.	Ordinal
				Reconocimiento y/o Incentivos económicos o no económicos.	
		Desempeño laboral	Se medirá el cumplimiento de las responsabilidades, las actividades, y el cumplimiento de los objetivos, en la Dirección Regional de trabajo, para lo cual se empleará como instrumento el cuestionario, la guía de observación y la guía de entrevista.	Cumplimiento de procesos y actividades.	Ordinal
				Cumplimiento de objetivos.	
		Competencias laborales	Se evaluará en la Dirección Regional de trabajo, los diferentes tipos de conocimientos; el nivel de compromiso en sus puestos y las habilidades. Para ello se empleará las herramientas del cuestionario, la guía de observación y la guía de entrevista.	Nivel de compromiso en el puesto de trabajo.	Ordinal
				Conocimientos.	
Habilidades.					

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

La población estuvo comprendida por 2 tipos:

- a) **Trabajadores de la institución “Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo-Piura.**

Según la información obtenida, la empresa comprende entre 64 trabajadores.

- b) **Director Regional de la “Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo-Piura.**

Para la presente investigación se aplicó una entrevista al Director Regional, puesto que brindo información respecto a los lineamientos administrativos que actualmente se establecen en la institución y de qué manera la institución mide y orienta el rendimiento.

2.3.2. Muestra

Se llevó a cabo un censo, investigando a toda la población en general.

- a) **Trabajadores de la institución “Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo-Piura.**

Este grupo está conformado por los 64 trabajadores (as) de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo-Piura, por lo cual se tomará a todos los trabajadores

$$n = 64 \text{ trabajadores (as)}$$

- b) **Director Regional de la “Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo-Piura.**

Se trabajó con el Director Regional perteneciente a la jefatura más alta de la institución de la Dirección Regional de Trabajo-Piura.

Método de Muestreo:

Johnson, Hernández-Sampieri et al., y Battaglia. (Citado en Hernández, Fernández y Baptista, 2014: pág.176) destaca que la muestra no probabilística es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no se basa en fórmulas de probabilidad, sino de las características de la investigación y el proceso de toma de decisiones del investigador.

Solo se consideró técnica de muestreo para el caso de la muestra de los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo-Piura, para la cual se usó el método del muestreo no probabilístico por conveniencia, dado que la muestra es pequeña y se conoce en su totalidad.

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

2.4.1. Técnicas

La encuesta: Se utilizó la técnica de la encuesta a los trabajadores para obtener su opinión sobre la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo-Piura.

La entrevista: En la presente investigación se diseñó una serie de preguntas abiertas relacionadas a los indicadores fundamentales para obtener información conveniente de las variables de investigación.

La Observación: Mediante esta técnica se recogió información de forma sistematizada del resultado y los hechos de las observaciones realizadas.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario: Se planteó una serie de preguntas dirigidos a la población de estudio, en el cual fueron redactadas considerando los indicadores de las variables de la investigación.

La guía de entrevista estructurada: En la investigación el instrumento fue realizado al Director Regional de la institución; quien nos brindó información sobre las variables propuestas en la investigación.

La guía de observación: La elaboración de esta guía se realizó para ver la realidad de la Institución y así poder conocer con mayor precisión las deficiencias que presentan las variables de estudio.

2.4.3. Validez

En la investigación el proceso de validación de los instrumentos se ejecutó a través de la revisión cuidadosa y crítica de tres jueces expertos en la línea de investigación, en el cual se evaluó lo siguiente: si los instrumentos utilizados presentan congruencia, es decir si existe lógica con los ítems, si estos están relacionados con las dimensiones y variables de estudio.

2.4.4. Confiabilidad

Para la presente investigación se midió el nivel de confiabilidad llevándose a cabo por un licenciado en estadística, el cual empleo el análisis del alfa de Cronbach al instrumento cuestionario aplicado a los trabajadores, para lo cual se aplicó una prueba piloto, obteniendo un nivel de confiabilidad excelente cuyo valor fue de ,953.

2.5. Método de Análisis de datos

El procesamiento del análisis de datos se realizó de manera manual, utilizando el programa Excel y el SPSS versión 22.0, detallando una serie de cuadros y gráficos descriptivos mostrando la media y la desviación estándar; en cuanto al análisis de los datos del instrumento cualitativo (la entrevista y la observación) se realizó una interpretación literal de forma resumida de acuerdo a lo dicho por el entrevistado, y al análisis de los hechos que ocurren actualmente en la institución.

2.6. Aspectos Éticos

Para el desarrollo de la investigación, se ha tenido en cuenta las siguientes consideraciones éticas: Reconocimiento de la autoría intelectual de las teorías y cada una de las fuentes de información, realización de las referencias en el marco teórico de la investigación de acuerdo a las Normas APA. Además, fidelidad en cuanto a la obtención, procesamiento de los datos e interpretación.

III. RESULTADOS

Para poder analizar de qué manera los lineamientos administrativos pueden orientar el rendimiento laboral del personal en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Piura se aplicó el instrumento denominado cuestionario estructurado, en el cual se usó la escala de Likert, con preguntas elaboradas en función a los indicadores de las dimensiones, con alternativas de respuesta: (1) totalmente desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo/ni en desacuerdo, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo.

Objetivo N° 01. 1. Determinar cuál es el conocimiento que tiene el personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura sobre los lineamientos de planificación al año 2017.

Tabla N° 1. Percepción del personal relacionados a los lineamientos de planificación de la institución

<i>Planificación</i>	Media	Desviación estándar
1. Elabora la institución planes estratégicos y operativos para el cumplimiento de sus objetivos y metas.	2,9	1,2
2. Dentro del tiempo que lleva laborando se le ha informado acerca de la visión de la institución.	2,8	1,2
3. Conoce la misión que se ha planteado en la institución	2,8	1,2
4. Actualmente usted conoce los objetivos estratégicos que persigue la institución.	3,1	1,1
5. Tiene usted conocimiento de las políticas que elabora la institución	3,1	1,2
6. Considera usted que las diferentes áreas implementan y evalúan programas en relación a los planes institucionales	2,9	1,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo-Piura

Los resultados de la tabla N° 1 muestra que la percepción de los trabajadores por la dimensión de planificación es bastante desfavorable, como se refleja en los promedios, la mayoría de estos ítems se encuentran cerca al promedio de la escala de 3 puntos, lo cual implica que la percepción en general es desfavorable; es decir que no se cumple con la ejecución de los planes institucionales y operativos; con un promedio de 2.9. También se refleja que la institución no da a conocer a sus trabajadores la visión y misión, así como los objetivos estratégicos; con promedios de 2.8, 2.8 y 3.1 respectivamente.

El tema de la planificación es una etapa básica de la gestión administrativa por lo cual permite mejorar la eficiencia administrativa, facilita la coordinación de las decisiones y se determina que recursos se van a necesitar para que la institución opere eficientemente.

Objetivo N°02. Analizar de qué forma se desarrolla los lineamientos de organización en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura-Año 2017

Tabla N° 2. Percepción del personal relacionado a los lineamientos de organización de la institución

<i>Organización</i>	Media	Desviación estándar
7. Considera usted que la estructura organizacional que tiene la institución es adecuada.	2,3	1,2
8. Considera usted que la asignación de tareas y funciones son realizados de manera correcta.	2,7	1,0
9. Considera que la línea jerárquica establecida por la institución es la más adecuada para el cumplimiento de los objetivos.	2,9	1,0
10. Tiene conocimiento acerca del organigrama de la institución.	2,9	1,2
11. Considera usted que la institución cuenta con un (MOF, ROF, MAPRO Y CAP actualizado)	3,0	1,2
12. La institución da a conocer a los trabajadores los documentos organizacionales (MOF, ROF, CAP Y MAPRO)	2,7	1,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo-Piura

La tabla N° 2 explica la percepción por la dimensión de organización, como se refleja en la tabla, en todos los ítems los promedios se encuentran cerca y por debajo a los 3 puntos, lo cual quiere decir que la empresa no cuenta con una buena organización, según la tabla los trabajadores indican que la institución no cuenta con la estructura organizacional adecuada; con promedio de 2.3, a los trabajadores no se les asigna de manera correcta sus funciones; con un promedio de 2.7, los trabajadores consideran que la jerarquía que existe en la institución no es adecuada; con un promedio de 2.9.

Si bien es cierto la organización puede definirse como el arreglo de las funciones, una indicación de la autoridad y responsabilidad asignada a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas.

Existen dos tipos de organización la formal, la cual se refiere a la estructura planeada en el cual ayuda a establecer patrones de relación entre los componentes encargados de alcanzar los objetivos de manera efectiva. La organización informal que incluye a las interacciones del personal que no están prescritas por la organización formal.

Objetivo N°03. Identificar cómo se desarrolla los lineamientos de integración en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura-Año 2017

Tabla N° 3. Percepción del personal relacionado a los lineamientos de integración de la institución

<i>Integración</i>	Media	Desviación estándar
13. Actualmente en la institución existen políticas y procedimientos adecuados de reclutamiento y selección del personal.	2,8	1,1
14. La institución cuenta con un programa de inducción para el personal nuevo que ingresa a ocupar un puesto de trabajo.	2,5	1,0
15. Cree usted que en la institución se fomenta el trabajo en equipo.	2,8	1,2

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo-Piura

La tabla N° 3 explica que existe un bajo nivel de percepción por parte de los trabajadores en cuanto a los lineamientos de integración que desarrolla la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo-Piura, como se puede apreciar en todos los ítems los promedios están cerca a los 3 puntos. Lo cual quiere decir que los colaboradores no se encuentran integrados.

Para que la institución logre integrar al personal, se debe tomar en cuenta el mejoramiento de las políticas de selección del personal, programar procesos de convocatoria eficientes. Esto le sirve a la institución para retener a personas competentes, eficientes que se sientan comprometidos con el logro de los objetivos, con respecto a las contrataciones e inducciones la institución debe de integrar a sus trabajadores a través de capacitaciones, promover líneas de carrera para que así el personal se adapte más a sus actividades, se sienta satisfecho en su puesto de trabajo y se identifique con la propia institución.

Objetivo N° 04. Conocer en qué se basan los lineamientos de dirección en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017.

Tabla N° 4. Percepción del personal relacionado a los lineamientos de dirección de la institución

<i>Dirección</i>	Media	Desviación estándar
16. Cree usted que los directores y sub directores de cada área toman efectivas decisiones frente a los sucesos imprevistos.	2,6	1,1
17. Considera usted que en la institución existe una comunicación efectiva entre los trabajadores.	2,8	1,1
18. Considera que la institución motiva a sus trabajadores cuando realizan sus labores de manera eficiente.	2,6	1,1
19. Cree usted que dentro de la institución existe un buen liderazgo por parte de los jefes y trabajadores.	2,7	1,1

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo-Piura

En la tabla N° 4 en cuanto a la dimensión de dirección, la tabla muestra de manera general que la institución posee un nivel bastante desfavorable, de acuerdo a los resultados todos los promedios están cerca a los 3 puntos, por lo que se refleja que existe una carencia de toma de decisiones por parte de los altos mandos (directores y subdirectores); con un promedio de 2.6, también existe una desventaja con el tema de la comunicación efectiva; obteniendo un promedio de 2.8, ya que no existe una comunicación clara y precisa entre los jefes inmediatos y los demás trabajadores. Por último, la institución presenta una debilidad en lo que respecta al tema de liderazgo; obteniendo un promedio de 2.7.

El proceso de dirección destaca aspectos muy importantes que se deben tener en cuenta para direccionar efectivamente los resultados, unos de los aspectos fundamentales es que toda institución y organización debe desarrollar la toma de decisiones, la comunicación y motivación que ayuden a solucionar problemas para lograr los objetivos estratégicos.

Objetivo N° 05. Conocer las características de los lineamientos de control de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017.

Tabla N° 5. Percepción del personal relacionado a los lineamientos de control de la institución

<i>Control</i>	Media	Desviación estándar
20. Considera usted que todas las áreas evalúan periódicamente sus planes con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles defectos.	2,9	1,1
21. Considera usted que los resultados de las mediciones efectuadas en los planes, se encuentran de acuerdo a los niveles esperados.	2,9	1,0
22. Cuando se presenta algunos problemas dentro de la institución; los trabajadores y jefes están preparados para corregir a tiempo dicha situación.	2,8	1,1
23. Cree usted que la institución se preocupa por el mejoramiento continuo de las expectativas de sus usuarios y sus trabajadores.	2,8	1,1

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo-Piura

La tabla N° 5 explica la percepción por la dimensión de control, los valores se mantienen, es decir los promedios están cerca a los 3 puntos; implicando un nivel bastante desfavorable, según los resultados los trabajadores consideran que las áreas no realizan una evaluación periódica de los planes institucionales para conocer los resultados alcanzados y corregir los defectos; con un promedio de 2.9, asimismo los trabajadores afirman de manera desfavorable que los resultados de los planes institucionales no se encuentran de acuerdo a los niveles esperados; obteniendo un promedio de 2.9. y por último se encontró que los trabajadores no están completamente de acuerdo de que la institución se preocupa por el mejoramiento continuo de las expectativas de sus usuarios y trabajadores; con un promedio de 2.8.

Los lineamientos de control nos permiten monitorear las metas, objetivos y los resultados que se establecen, si estos se cumplen de acuerdo a los planes, también permite observar cuales han sido las fallas y defectos para poder mejorar.

Objetivo N°06. Determinar el nivel de motivación del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura-Año 2017

Tabla N° 6. Percepción del personal por el nivel de motivación laboral

<i>Motivación Laboral</i>	Media	Desviación estándar
24. Considera usted que la institución elabora programas de formación y capacitación del personal.	2,6	1,2
25. Considera usted que es reconocido en su trabajo	2,5	1,2
26. Usted ha recibido incentivos económicos	2,2	1,1

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo-Piura

Los resultados de la tabla N° 6 que evalúan la percepción de la dimensión de motivación laboral muestran que los valores se encuentran por debajo y cerca del promedio de la escala de 3, lo cual implica un nivel de percepción desfavorable, esto quiere decir que la institución no motiva a sus trabajadores para el desarrollo de sus actividades.

La motivación laboral ayuda a promover la conducta de los trabajadores; sin embargo, es uno de los aspectos más importantes que debe de desarrollar y tomar en cuenta la institución para sus trabajadores, para ello la institución debe preocuparse por las funciones y actividades que realizan brindándoles programas de capacitación y reconocimientos por sus logros alcanzados.

Objetivo N° 07. Conocer como es el nivel de desempeño del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura-Año 2017

Tabla N° 7. Percepción del personal por el nivel de desempeño laboral

<i>Desempeño Laboral</i>	Media	Desviación estándar
27. Considera usted que los procesos, actividades y tareas que ejercen cada uno de los trabajadores son cumplidos con el menor uso de recursos y a tiempo	2,9	,9
28. Cree usted que los trabajadores se preocupan por el cumplimiento de los objetivos, generando valor agregado a su trabajo	2,7	1,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo-Piura

Los resultados de la tabla N° 7 muestra que los promedios están cerca a los 3 puntos, eso quiere decir que de manera general la percepción sobre la dimensión de desempeño laboral en la institución es valorada de forma desfavorable. Los trabajadores consideran que los procesos y actividades que realizan, no son cumplidos a tiempo y con el menor uso de recursos; alcanzando un promedio de 2.9, y también se afirma de manera desfavorable que los trabajadores no se preocupan por el cumplimiento de los objetivos, ni por generar un valor agregado a las funciones y actividades que realizan; obteniendo un promedio de 2.7.

El desempeño laboral debe ser medido en cada una de las empresas e instituciones, ya que posee indicadores que ayudan a la institución a evaluar cuan efectiva y eficiente es la labor de los trabajadores en el logro de los objetivos y metas propuestas.

Objetivo N°08. Determinar si el personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura posee las competencias requeridas para ejercer efectivamente su puesto laboral

Tabla N° 8. Percepción del personal por el nivel de competencias laborales

<i>Competencias Laborales</i>	Media	Desviación estándar
29. Considera usted que en la institución existe un mayor compromiso por parte de los trabajadores.	2,7	,8
30. Cree usted que los trabajadores demuestran sus conocimientos, capacidades y el nivel de experiencia al momento de realizar sus labores.	2,7	1,0
31. Considera usted que los trabajadores poseen las habilidades requeridas por el puesto de trabajo.	2,9	1,0
32. Cree usted que los trabajadores aplican una serie de ideas y técnicas innovadoras en su puesto de trabajo.	2,7	,9

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo-Piura

Los resultados de la tabla N° 8 que evalúan la percepción por la dimensión de competencias laborales muestran que los valores se encuentran cerca al promedio de la escala de 3, lo cual implica un nivel de percepción desfavorable, lo cual quiere decir que los trabajadores de la institución no reúnen las competencias requeridas para ejercer de manera efectiva los cargos laborales.

Las competencias laborales de los colaboradores son necesarias para su desempeño en el puesto, ya que hace referencia a las habilidades que posee cada individuo para realizar sus actividades laborales de una manera eficiente en un ambiente laboral favorable.

Objetivo General: Determinar de qué manera los lineamientos administrativos pueden orientar el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura

Tabla N° 9. Resumen descriptivo de los aspectos relacionados a los lineamientos administrativos y el rendimiento laboral de la institución

Dimensiones	Media	Desviación estándar
Lineamientos Administrativos	2,8	,0
Planificación	2,9	,1
Organización	2,8	,1
Integración	2,7	,1
Dirección	2,7	,0
Control	2,9	,1
Rendimiento Laboral	2.7	,0
Motivación	2,4	,1
Desempeño	2,8	,1
Competencias	2.8	,1

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DRTPE-Piura.

La tabla N° 9 muestra el resumen general de los promedios sobre la opinión de los trabajadores en las diferentes dimensiones de ambas variables, por lo cual la tabla deja en evidencia que la variable de lineamientos administrativos en cuanto a los promedios de sus dimensiones, estos se encuentran cerca a los 3 puntos, implicando de manera general que los lineamientos administrativos se encuentran en un nivel desfavorable, lo que significa que los lineamientos no están funcionando de manera adecuada y que la institución está desarrollando una mala gestión. En lo que corresponde a la variable de rendimiento laboral los valores de sus dimensiones se encuentran por debajo y cerca a los 3 puntos, es decir que los trabajadores no demuestran un buen rendimiento para cumplir con las metas y los objetivos estratégicos.

3.1. Contrastación de hipótesis

H1: El conocimiento que tiene el personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura sobre los lineamientos de planificación es alto.

El resultado obtenido acerca de los lineamientos de planificación ha sido de manera desfavorable, es decir que la institución no da a conocer a sus trabajadores las políticas, la visión y misión, así como los objetivos estratégicos, es por ello, que se ubica en el campo de las debilidades, con la definición de deficiente, por lo tanto, la hipótesis es **RECHAZADA**.

H2: Los lineamientos de organización en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura se cumplen de manera eficiente.

El resultado obtenido acerca de los lineamientos de organización ha sido de manera desfavorable, es decir que la institución no cuenta con una buena organización, la estructura organizacional y la jerarquía es inadecuada, a los trabajadores no se les da a conocer el organigrama, ni los documentos organizacionales, es por ello, que se ubica en el campo de las debilidades, con la definición de deficiente, por lo tanto, la hipótesis es **RECHAZADA**.

H3: Los lineamientos de integración se desarrollan eficientemente en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura.

El resultado obtenido acerca de los lineamientos de integración ha sido de manera desfavorable, es decir que la institución cuenta con políticas de reclutamiento y selección del personal no adecuados, los procesos de convocatoria y las inducciones del personal son deficientes, es por ello, que se ubica en el campo de las debilidades, con la definición de deficiente, por lo tanto, la hipótesis es **RECHAZADA**.

H4: Los lineamientos de dirección en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura se basan en la comunicación eficaz, la motivación, el liderazgo y la toma de decisiones de los trabajadores.

El resultado obtenido acerca de los lineamientos de dirección ha sido de manera desfavorable, es decir que los trabajadores no toman buenas decisiones para solucionar los problemas que se presentan en la institución, tampoco no se establece una adecuada comunicación con los jefes superiores, los trabajadores no son motivados y por último los jefes de cada una de las áreas no propician el tema del liderazgo, es por ello, que se ubica en el campo de las debilidades, con la definición de deficiente, por lo tanto, la hipótesis es **RECHAZADA**.

H5: Los lineamientos de control en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura se caracterizan por la evaluación de estándares de control, las acciones correctivas y la retroalimentación.

El resultado obtenido acerca de los lineamientos de control ha sido de manera desfavorable, es decir que las áreas no monitorean si se cumplen o no se cumplen con las metas y los objetivos que se establecen en los planes institucionales, asimismo las áreas no corrigen las fallas y defectos de los resultados alcanzados, es por ello, que se ubica en el campo de las debilidades, con la definición de deficiente, por lo tanto, la hipótesis es **RECHAZADA**.

H6: El nivel de motivación del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura es alto.

El resultado obtenido acerca del nivel de motivación laboral ha sido de manera desfavorable, es decir que la institución no realiza estrategias para motivar a su personal, asimismo la institución no se preocupa por las funciones y actividades que realizan los trabajadores, a los trabajadores no se les brinda programas de capacitación y por ultimo no se les reconoce por sus logros alcanzados, es por ello, que se ubica en el campo de las debilidades, con la definición de deficiente, por lo tanto, la hipótesis es **RECHAZADA**.

H7: El nivel de desempeño del personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura es alto.

El resultado obtenido acerca del nivel de desempeño laboral ha sido de manera desfavorable, es decir que los procesos y actividades no son cumplidos a tiempo, asimismo los trabajadores no se preocupan por cumplir con los objetivos y metas propuestas, es por ello, que se ubica en el campo de las debilidades, con la definición de deficiente, por lo tanto, la hipótesis es **RECHAZADA**.

H8: El personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura posee las competencias requeridas para desempeñarse efectivamente.

El resultado obtenido acerca de las competencias del personal ha sido de manera desfavorable, es decir que los trabajadores no reúnen las competencias para realizar sus actividades laborales, asimismo el personal no se siente comprometido y por último el personal no demuestra sus habilidades, destrezas, y conocimientos, es por ello, que se ubica en el campo de las debilidades, con la definición de deficiente, por lo tanto, la hipótesis es **RECHAZADA**.

HO: Los lineamientos administrativos orientan el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura.

Mediante el cuestionario realizado se pudo verificar que la institución está desarrollando una mala gestión en su totalidad. Debido a que los trabajadores desconocen y no cumplen con los lineamientos administrativos. En conclusión, se puede decir que efectivamente si los lineamientos son establecidos correctamente y a la vez son cumplidos eficientemente por el personal, esto permitirá orientar el rendimiento laboral del personal, por lo tanto, la hipótesis es **ACEPTADA**.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera los lineamientos administrativos pueden orientar el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura. Para alcanzar los objetivos, se aplicó un cuestionario a los trabajadores de la entidad pública, a continuación, se presenta la discusión correspondiente a los objetivos específicos para luego finalizar con la discusión del objetivo general.

El primer objetivo específico que está orientado a determinar cuál es el conocimiento que tiene el personal de la institución sobre los lineamientos de planificación, como se muestra en la tabla N° 1, los trabajadores consideran que la institución no utiliza la herramienta de planificación para la gestión de las actividades institucionales (media obtenida= 2.9 y 3.1, respectivamente). Los resultados del estudio concuerdan con los encontrados por Vigo (2015), quien demostró que la evaluación del plan administrativo, se ubica a un nivel deficiente, puesto que el esquema de planificación, no es factible en la empresa Hotel & Spa “La Hacienda” de Trujillo. Asimismo, el plan administrativo tiene relación negativa en el desempeño laboral de los colaboradores.

Por lo cual estos resultados señalados por Vigo (2015) no son coherentes con lo señalado por Robbins & Coulter (2014), quienes expresan que la planificación consiste en definir las metas, objetivos, estrategias para alcanzarlos, elaborar los planes y coordinar las actividades que se plasmarán en una organización. Haciendo una apreciación crítica de los resultados hallados, estos son casi parecidos a la tesis de Vigo (2015), a pesar que el estudio fue en el sector hotelero. Ambas conducen deficientes gestiones de planificación dejando de lado la importancia del aspecto teórico de Robbins & Coulter (2014).

En relación a los lineamientos de organización de la institución, la tabla N° 2 está relacionada con el segundo objetivo el cual es analizar de qué forma se desarrolla los lineamientos de organización en la institución.

En ello se encontró que a los trabajadores no se les asigna de manera correcta sus funciones (media=2.7), la jerarquía que existe en la institución no es adecuada, a los trabajadores no se les da a conocer el organigrama institucional (media= 2.9 para cada uno), en cuanto a sus documentos organizacionales, estos no se encuentran actualizados y no son promovidos a cada uno de sus trabajadores (media obtenida= 3.0 y 2.7, respectivamente).

Los resultados del cuestionario se asemejan a la investigación de Tisnado cuyo título fue “Mejora de los procesos administrativos de la Ugel N° 1 El Porvenir (2013). En la cual el autor resalta que el 29% de los encuestados indicaron que no existe una honestidad y sinceridad para asumir las responsabilidades y funciones del puesto. Estos resultados no son coincidentes con el concepto de Reyes (2011), que define a la organización como la estructura técnica de las relaciones entre las funciones, niveles y actividades de los componentes materiales y de los recursos humanos de una organización. Teniendo en cuenta los resultados hallados, como investigador el análisis crítico es que son parecidos a la tesis de Tisnado (2013), a pesar que el estudio fue orientado a una institución pública. Estas no toman en cuenta el aspecto teórico de Reyes (2011). Es así que no tienen una adecuada organización.

En relación al tercer objetivo específico referido a identificar cómo se desarrolla los lineamientos de integración en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017; los resultados de la investigación según tabla N° 3, confirman que dicha institución cuenta con políticas de reclutamiento y selección del personal no adecuados para ocupar un puesto de trabajo (media=2.8), así como también dentro de la institución no existe un programa de inducción para el personal nuevo que ingresa (media=2.5). Estos resultados del cuestionario coinciden con los encontrados por Osorio (2014) quien, en una investigación desarrollada en el país de Guatemala, encontró que el 40% de los encuestados indicaron que, para cubrir la plaza, solamente buscan personal que sea recomendado por un familiar, amigo, y maestro.

Asimismo, un 36.67% indicó que no se evalúa al personal para reclutar a los candidatos, solamente leen el currículum, y verifican si cumplen con los requisitos. Estos resultados del cuestionario tampoco son coherentes con lo manifestado por Munch (2014) que expresa que para integrar al personal se deben cumplir 2 etapas: el reclutamiento del personal que consiste en allegarse al mayor número de candidatos de un puesto para seleccionar al idóneo; y la selección del personal que es donde se realiza la evaluación de las características y aptitudes de los candidatos a un puesto y se elige al idóneo. Haciendo un análisis crítico de acuerdo a los resultados hallados. Estas son similares a la tesis de Osorio (2014), realizado en un colegio privado. Ambos no hacen hincapié a la teoría de Munch (2014). Conduciendo una inadecuada integración.

La otra dimensión de los lineamientos administrativos está relacionada a la dirección. Y en la tabla N° 4 se muestran los resultados relacionados con el objetivo específico cuatro acerca de conocer en qué se basan los lineamientos de dirección en la institución reflejando una carencia de toma de decisiones por parte de los altos mandos (media=2.6), también no existe una comunicación clara y precisa entre los jefes inmediatos y los demás trabajadores (media=2.8). Estos resultados del cuestionario están promovidos de manera incoherente en la investigación que se desarrolló en la empresa Mi Cautivo E.I.R.L, El Alto Talara realizada por Peña (2014), quien demostró en sus resultados que el 21.7% de los clientes están totalmente de acuerdo que la dirección de dicha empresa es eficiente, resaltando que el liderazgo de la gestión se refleja en buenos resultados, además se distinguió que el 100% de los encuestados opinaron que se observa una adecuada comunicación con los superiores en la empresa.

Este nivel de dirección encontrados en los resultados de la tesis de Peña (2014), son coherentes con lo expresado por Hernández y Palafox (2012) quienes definen que la comunicación y la motivación son las etapas más importantes de la dirección; la comunicación logra que el trabajador labore a gusto y se comprometa de acuerdo a los lineamientos pre establecidos. Y la motivación es el arte de inspirar en un grupo impulsando los objetivos.

Realizando un análisis crítico de los resultados, podemos decir que no son similares a la tesis de Peña (2014), en el cual fue orientada en una Pyme. Expongo de manera convencida, para lograr la eficaz dirección como lo practica la Pyme, se debe respetar la teoría de Hernández y Palafox (2012).

En la tabla N° 5 se encuentran los resultados relacionados con el quinto objetivo que consistió en conocer las características de los lineamientos de control de la institución; según los trabajadores consideran que las áreas no realizan una evaluación periódica de los planes para conocer sus resultados alcanzados y corregir los defectos (media=2.9), asimismo afirmaron que los resultados de los planes institucionales no se encuentran de acuerdo a los niveles esperados (media=2.9). Estos resultados del cuestionario no son coincidentes con lo especificado por Reyes (2011) quien señala que el control es la comprobación de los resultados reales y ocurridos; de acuerdo, con los resultados deseados, con el fin de verificar, las metas y objetivos de los planes.

Por otro lado, estos resultados del cuestionario también no son coherentes con los encontrados en la investigación realizada por Álvarez (2013), ya que el autor demostró en sus resultados que la situación del control posee una fortaleza favorable debido a que se encuentra fuera del campo de vulnerabilidad, dado que está más lejos del límite establecido que es de 2.5. Haciendo una apreciación crítica de los resultados hallados, estos no son casi parecidos a la tesis de Álvarez (2013), a pesar que el estudio fue en una empresa de transporte. Esta realiza un adecuado control; en cambio la institución investigada ignora la relevancia teórica de Reyes (2011).

El sexto objetivo específico está orientado a determinar el nivel de motivación del personal en la institución, Chiavenato (2009) afirma que la motivación laboral es uno de los factores más significativos para promover la conducta laboral del cliente interno.

Este concepto no es coincidente con los resultados de la tabla N°6 en el cual muestra que la institución no motiva a sus trabajadores para el desarrollo de sus actividades, en cuanto a los programas de formación, la institución no capacita a su personal (media=2.6).

Además, los trabajadores consideran que la institución no les otorga reconocimientos por sus logros obtenidos en el puesto de trabajo (media=2.5), y por último los trabajadores no reciben ningún incentivo por parte de la institución (media=2.2). Comparando los resultados del cuestionario, estos se asemejan a los obtenidos por Quiroga (2014) quien en su investigación establece que la percepción que tienen los trabajadores de la empresa respecto a los elementos de la motivación es bastante desfavorable, es decir, los trabajadores no se sienten motivados. Teniendo en cuenta los resultados hallados, como investigador el análisis crítico es que son parecidos a la tesis de Quiroga (2014), realizada en una empresa de ferretería. Es necesario que ambas motiven a sus trabajadores utilizando el aspecto teórico de Chiavenato (2009).

En referencia al séptimo objetivo, conocer cómo es el nivel de desempeño del personal en la institución, con respecto a los resultados que se muestran en la tabla N°7 se obtuvo que la mayoría de los trabajadores consideran que los procesos y actividades que realizan, no son cumplidos a tiempo y con el menor uso de recursos (media=2.9) y también se afirma de manera desfavorable que los trabajadores no se preocupan por el cumplimiento de los objetivos. Estos resultados del cuestionario son parecidos a lo que demuestra la investigación de López (2013) titulado "Análisis de la gestión administrativa y su relación con la gestión operativa de la empresa Mercredi S.A", en donde demostró que el 10% de los encuestados indicaron que la realización de sus actividades se basa en las órdenes del jefe inmediato y el otro 10% indico que sus labores son realizadas por responsabilidad propia; y por último el 90% señalaron que nunca se ha ejecutado ninguna evaluación del desempeño de sus tareas.

Es fundamental dar una opinión crítica de los resultados. Estas son similares a la tesis de López (2013), realizado en una empresa de telecomunicaciones. Para que ambos orienten el desempeño del personal deben de cumplir lo que dice castellanos (2011). Es necesario, ya que ambos tienen la finalidad de satisfacer a sus clientes y usuarios internos y externos.

Finalmente, en la tabla N° 8 se encuentran los resultados relacionados con el octavo objetivo específico que consistió en determinar si el personal de la institución posee las competencias requeridas, según los trabajadores opinaron, que el personal que labora no logra reunir las competencias requeridas, también no cuentan con las habilidades requeridas para desempeñar su puesto de trabajo y por último no aplican una serie de ideas y técnicas innovadoras para desempeñar el cargo asignado (media obtenida= 2.9 y 2.7, respectivamente).

Por lo cual estos resultados del cuestionario no son coherentes con lo señalado por Spencer y Spencer (citado en Alles, 2010), quien define a las competencias laborales como la conexión constituida de conocimientos, habilidades y actitudes; estos permiten, lograr un desempeño correcto y adecuado en diversos entornos. Del mismo modo no tienen evidencia con los encontrados en la investigación realizada por Huamán (2016) quien demostró que existe influencia clara y evidente entre la formación y el rendimiento de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad, donde el coeficiente de correlación de spearman fue de .671, y su nivel de significancia fue de .000; deduciendo que a mayor nivel de ejecución de formación (conocimientos y aprendizajes) se radica un mayor nivel de rendimiento del personal.

La apreciación crítica de los resultados es que no son similares a la tesis expuesta por Huamán (2016), a pesar que fue de una entidad pública se obtuvieron resultados favorables del aspecto de competencias. No cabe duda que si la institución investigada desea mejorar las competencias debe seguir los pasos de la entidad y debe respaldarse de la teoría de Spencer y Spencer (citado en Alles, 2010).

Por ultimo en lo referente al objetivo general, está relacionado a determinar de qué manera los lineamientos administrativos pueden orientar el rendimiento laboral del personal en la institución. Los resultados de la tabla N° 9 muestran que los lineamientos administrativos y sus aspectos se encuentran en un nivel desfavorable (media obtenida de 2.8), lo que significa que los lineamientos no están funcionando de manera adecuada y que la institución está desarrollando una mala gestión.

En lo que corresponde a la variable de rendimiento laboral y sus aspectos se encuentran en un nivel desfavorable (media obtenida de 2.7), es decir que los trabajadores no demuestran un buen rendimiento. Estos resultados del cuestionario no son demostrativos a la investigación encontrada por Tigua (2015) titulado “Análisis de los procesos administrativos y su relación con el desempeño laboral del Benemérito cuerpo de bomberos de la ciudad de Quevedo 2015”, en donde demostró en sus resultados que el 71% de los encuestados indicaron que el personal administrativo si les comunica las decisiones tomadas, además el 100% dijeron estar de acuerdo con la administración actual. En lo que respecta el rendimiento, el 100% indico que este aspecto es medido en base a evaluaciones.

Los resultados que demuestra la tesis de Tigua (2015) es corroborado por el concepto de Chiavenato (2009) quien señala que la planeación, la organización, la dirección y el control establecen el mencionado proceso administrativo, cuando se manejan por separado se denominan funciones administrativas, estas funciones están unidas entre sí, se relacionan mutuamente y son participativas.

Haciendo un análisis crítico de los resultados, estos dejan en evidencia que, en la institución investigada, el incumplimiento y la no ejecución de los lineamientos administrativos es una debilidad que perjudica el logro de los objetivos institucionales. Es por ello que como investigador expongo que necesariamente la institución debe de fortalecer y mejorar los aspectos de motivación, desempeño y competencias, ya que su implementación podría permitir que dicho personal logre obtener un óptimo rendimiento laboral.

V. CONCLUSIONES

1. El personal de la institución no tiene conocimiento acerca de los lineamientos de planificación, además estos no se cumplen de manera adecuada, ya que no se ejecutan los planes, no se les comunica la misión, la visión y los objetivos estratégicos al personal.
2. La institución no demuestra una adecuada organización, por el cual a los trabajadores no se les asigna de manera correcta sus funciones, desconocen el organigrama y también existe una jerarquía inadecuada.
3. La investigación evidencia que en la Dirección Regional Trabajo de Piura no se propicia la integración, debido a que no se cuentan con políticas claras de reclutamiento y selección del personal.
4. La Dirección Regional Trabajo de Piura no dispone de lineamientos de dirección adecuados, es decir que los directores, subdirectores y sobre todo el personal toman las decisiones de manera deficiente, además no existe una comunicación efectiva entre colaboradores.
5. En relación a los lineamientos de control, la institución posee un inadecuado control de los planes institucionales, Además los resultados de los planes no se encuentran de acuerdo a los niveles esperados.
6. La percepción que tienen los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo respecto a su nivel de motivación laboral, no es tan favorable, debido a que los trabajadores no son motivados para desarrollar sus actividades, ni se les proporciona charlas de capacitación.
7. En lo que se refiere al nivel de desempeño laboral de los trabajadores, existe una deficiencia en la ejecución de los procesos y actividades que se realizan en la institución, También se encontró que los trabajadores no se involucran con el logro de los objetivos institucionales.
8. El personal que labora en la Dirección Regional de Trabajo de Piura no reúne las competencias necesarias orientadas a desempeñar el cargo asignado, tampoco no se sienten comprometidos con sus funciones y responsabilidades.

VI. RECOMENDACIONES

1. El Director Regional de la Institución se debe de encargar de ejecutar adecuadamente las estrategias de planificación, tratando que el personal perciba en los planes los objetivos y metas.
2. El Director Regional de la institución debe de ejecutar de manera eficiente las estrategias o acciones de organización difundiendo el organigrama, el manual de organización y funciones y el de procedimientos.
3. En la institución se debe de cumplir de manera eficiente con las políticas de reclutamiento y selección del personal, así como proponer en los puestos y/o cargos la ficha de descripción y análisis de puesto.
4. El Director Regional de la institución debe de promover una eficiente y eficaz dirección de sus trabajadores, implementando canales de comunicación para que haya mayor colaboración entre el personal.
5. También se recomienda que en la institución se debe promover de manera eficiente las acciones de control midiendo constantemente los objetivos alcanzados en los planes, para ello se debe de establecer medidas correctivas para promover una eficiente gestión.
6. La institución debe de crear estrategias para establecer un programa de motivación en donde se detallen una serie de reuniones, propiciar una cultura de reconocimientos y capacitar al personal; para que así se comprometan, amplíen sus conocimientos y mejoren su rendimiento.
7. La institución debe de diseñar estrategias para evaluar el desempeño de los trabajadores, para ello debe de utilizar una evaluación de 360 grados, en el cual involucre a todo el personal, esto permitirá que la institución defina si cuenta con el personal idóneo.
8. El jefe del personal de la institución junto con el jefe de la oficina de recursos humanos del gobierno regional tiene que realizar estrategias para detectar que habilidades y competencias de los trabajadores se necesitan, para ello se debe analizar la ficha y el análisis de los puestos.

VII. PROPUESTA

TÍTULO DE LA PROPUESTA: Diseño de estrategias para orientar el Rendimiento Laboral del personal de acuerdo a los lineamientos administrativos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017.

GIRO DEL NEGOCIO: Servicios relacionados a la administración pública en general, entre estos servicios se destacan: asesoramiento para la búsqueda de empleo, capacitación de normatividad laboral, atención de demandas de los trabajadores, realización de conciliaciones e inspecciones laborales.

DIRECCIÓN: Urb. Miraflores- Castilla - MZ J LT 4 de la Av. Guillermo Irazola- Piura

RUC: 20315919968

7.1. Introducción

En la presente investigación se logró percibir que la Institución presenta una serie de deficiencias en su ambiente laboral y capacidad de gestión con respecto a los lineamientos administrativos afectando el rendimiento del personal, debido a que los resultados alcanzados demuestran que todos los trabajadores no conocen la visión, misión, el organigrama, los documentos de gestión organizacional y los objetivos originando el incumplimiento de las metas y resultados de los planes. También se pudo conocer que no se cuentan con adecuadas políticas de reclutamiento y selección, permitiendo así que la oficina de recursos humanos del órgano de dependencia realice una deficiente contratación; asimismo el personal no toma buenas decisiones, no se efectúa una buena comunicación, no se sienten motivados, y por último los servidores no reúnen las competencias y habilidades para ejercer las funciones del puesto y/o cargo asignado.

La Institución Pública “Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura” depende de su órgano de dependencia administrativa que es el Gobierno Regional y descentralizada que es el Ministerio de Trabajo, cabe resaltar que esta se rige por la normatividad, las políticas, los programas, los planes administrativos y de todos los demás lineamientos que se efectúan y se disponen en ambas instituciones; es por ello que se encarga de fomentar el empleo, proteger los derechos de los trabajadores y solucionar los problemas laborales.

Debido a esto es pertinente que la institución realice de manera eficiente los procesos y tramites de los servicios que brinda; para así mejorar la atención de los usuarios, por este motivo se ha optado en la presente investigación realizar una series de propuestas partiendo de los objetivos de la investigación y de los resultados encontrados en el cuestionario y la guía de observación; dichas propuestas van a permitir que la institución las tome en cuenta y a la misma vez estas sean surgidas con la necesidad de poder mejorar los aspectos negativos de los lineamientos administrativos y el rendimiento laboral de los trabajadores.

7.2. Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Proponer estrategias que fomenten el rendimiento del personal de acuerdo a los lineamientos administrativos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Piura- año 2017.

Objetivos específicos

1. Difundir efectivamente las directrices filosóficas (misión, visión, valores y políticas) a cada colaborador de la institución.
2. Formular acciones de difusión para los instrumentos organizacionales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura (MOF, MAPRO, ROF)
3. Concientizar al personal jefatural de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura para que implemente los lineamientos de reclutamiento y selección del personal.
4. Diseñar políticas de comunicación que sirvan de apoyo para mejorar el clima organizacional propiciando la dirección administrativa.
5. Concientizar al personal jefatural que realiza el control administrativo para que se apliquen medidas correctivas.
6. Establecer un programa de motivación para orientar el rendimiento del personal en la institución.
7. Proponer estrategias para evaluar el desempeño de los trabajadores, personal directivo y jefes inmediatos.
8. Desarrollar estrategias para fortalecer las competencias y habilidades del personal que labora en la institución.

7.3. Justificación

Tomando como referencia los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos de la presente investigación relacionado a los lineamientos administrativos para orientar el rendimiento laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, se ha considerado diseñar una propuesta de estrategias ligados con los objetivos específicos planteados tanto en la investigación y en la propuesta, por lo cual estas ayudaran a orientar el cumplimiento de manera favorable de los lineamientos administrativos y a la vez promover de manera efectiva el rendimiento laboral, para ello la institución debe optar por todas la estrategias, ya que estas son apropiadas, para que el personal obtenga un efectivo rendimiento, así como impulsar el cumplimiento eficiente de los lineamientos administrativos para obtener una adecuada gestión.

Asimismo, permitirá subsanar las debilidades actuales tales como el desconocimiento de la visión, misión y objetivos; la falta de motivación, falta de evaluaciones de desempeño, la inadecuada comunicación; lo que perjudica la calidad de atención de los servicios que brinda a los usuarios.

Es por ello que se ha determinado que las estrategias más idóneas para fomentar el rendimiento laboral y el cumplimiento de los lineamientos administrativos en la Institución, son la difusión de las directrices filosóficas, la difusión de los instrumentos de organización, implementar eficientemente los lineamientos de integración, inducir a que se establezcan adecuados canales de comunicación para así generar un ambiente comunicativo, la aplicación de medidas correctivas en los planes, motivar al personal a través de un programa, y evaluar el desempeño del personal. Todas estas estrategias son necesarias, ya que va a permitir un mejor ambiente laboral y de esta manera brindar un mejor servicio de atención para los usuarios de la región Piura.

7.4. Análisis FODA para la aplicación de las estrategias

Tabla N° 10. Matriz FODA

<p style="text-align: center;">F. INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">F. EXTERNOS</p>	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1. Disponibilidad de planes, programas institucionales y ejecución de objetivos y metas.</p> <p>F2. Disponibilidad de directrices filosóficas como: visión, misión, valores, políticas y organigrama.</p> <p>F3. Disponibilidad de instrumentos de gestión organizacional como MOF, ROF y MAPRO.</p> <p>F4. La institución dispone de equipos y recursos materiales en las diversas oficinas.</p>	<p>D1. Percepción negativa respecto a la estructura organizacional.</p> <p>D2. Percepción negativa respecto al nivel de motivación y comunicación.</p> <p>D3. El personal que labora no reúne las habilidades y competencias para ejercer un puesto de trabajo.</p> <p>D4. El personal desconoce las directrices filosóficas y los instrumentos de organización planteados por la institución.</p> <p>D5. Incumplimiento deficiente del personal de las tareas, actividades y procesos.</p> <p>D6. Políticas inadecuadas de reclutamiento y selección del personal.</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA F.O	ESTRATEGIAS D.O
<p>O1. Condiciones estables de crecimiento económico y desarrollo sostenible del país.</p> <p>O2. Posibilidades de inversión pública para la mejora administrativa del estado.</p> <p>O3. Nueva Ley MYPE N° 30056.</p> <p>O4. Convenios estratégicos de cooperación internacional</p> <p>O5. Desarrollo de planes y sistemas de innovación tecnológica.</p>	<p style="text-align: center;">(F1, F2: O3, O4, O5)</p> <p style="text-align: center;">Difundir efectivamente las directrices filosóficas</p> <p style="text-align: center;">(F3, F4: O1, O2)</p> <p style="text-align: center;">Formular acciones para difundir los instrumentos organizacionales</p>	<p style="text-align: center;">(D3, D5, D6: O1, O2, O5)</p> <p style="text-align: center;">Concientizar al personal jefatural sobre la implementación de los lineamientos de reclutamiento y selección del personal</p> <p style="text-align: center;">(D1, D2, D4: O3, O4)</p> <p style="text-align: center;">Implementar políticas de comunicación interna</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS F.A.	ESTRATEGIAS D.A.
<p>A1. Amplia ilegalidad de las contrataciones laborales en las empresas.</p> <p>A2. Consecuencias del FEN.</p> <p>A3. Surgimiento de nuevas leyes y normas en materia de empleo y derechos laborales.</p> <p>A4. Limitado presupuesto que le asigna el Gobierno Regional.</p> <p>A5. Remuneraciones en el sector público limitadas.</p> <p>A6. Fenómenos naturales y climatológicos que se dan en la región.</p>	<p style="text-align: center;">(F1, F2, F4: A1, A2, A4)</p> <p style="text-align: center;">Concientizar al personal jefatural la aplicación de las medidas correctivas</p> <p style="text-align: center;">(F2, F4: A1, A3, A5)</p> <p style="text-align: center;">Establecer un programa de motivación</p>	<p style="text-align: center;">(D3, D5, D6: A3, A4)</p> <p style="text-align: center;">Evaluar el desempeño del personal</p> <p style="text-align: center;">(D3, D5, D6: A2, A5)</p> <p style="text-align: center;">Potenciar las competencias del personal</p>

Fuente: revisión de información y resultados de instrumentos aplicados a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura - Elaboración Propia.

7.5. Población objetivo

A nivel Regional, en la provincia de Piura se creó la “Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo”, una institución pública que atiende a la comunidad regional, empresas, trabajadores; brindando servicios gratuitos en materia de empleo, derechos laborales, acciones inspectoras, registro de contratación, etc. Con la finalidad de orientar el cumplimiento de los lineamientos administrativos y rendimiento laboral del personal, se analizó el nivel de ambos aspectos de acuerdo a la percepción de cada uno de los trabajadores. Para ello, la investigación consistió en el recojo de información a todo el personal de la institución, cuya cifra son 64 trabajadores, más la propia percepción que tuvo el director regional de esta institución.

7.6. Descripción de la propuesta

7.6.1. Estrategia FO: Difundir efectivamente las directrices filosóficas

a) Descripción de la estrategia:

Con la presente estrategia se busca que el Director Regional realice la planeación estratégica partiendo de la filosofía organizacional: misión, visión, objetivos, políticas e instrumentos organizacionales para que así el personal realice su trabajo de manera efectiva.

b) Tácticas

- Proponer la estrategia al Director Regional.
- Realizar una evaluación y comunicar el sector económico, el sector externo e interno de la institución a cada integrante de la institución.
- Identificar y comunicar asertivamente las directrices filosóficas de la institución.

- Realizar reuniones en las cuales se expliquen los planes propuestos y las directrices filosóficas a cada integrante de la institución.
- Exponer las directrices filosóficas en un lugar visible dentro de las oficinas.

c) Equipo responsable

- Director Regional
- Jefe de la oficina de administración

d) Participantes

- Personal de la institución (60 trabajadores)

e) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Propuesta de la estrategia.								
Evaluar y comunicar el sector económico, el sector externo e interno de la institución a cada integrante de la institución.								
Identificar y comunicar asertivamente las directrices filosóficas de la institución.								
Realizar reuniones en las cuales se expliquen los planes propuestos y las directrices filosóficas a cada integrante de la institución.								
Exponer las directrices filosóficas en un lugar visible dentro de las oficinas.								

f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
USB	UNIDAD	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Hojas Dina A-4	MILLAR	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Impresiones y copias	MILLAR	1	S/. 35.00	S/. 35.00
Refrigerio (pulp, galletas)	UNIDAD	60	S/. 2.00	S/. 120.00
TOTAL				S/. 205.00

PERSONAL	CANTIDAD	SEMANAS	DÍAS	HORAS	COSTO POR HORA	COSTO TOTAL
Asesor externo	1	2	4	2H	S/. 50.00	S/.800.00
					TOTAL	S/.800.00

INVERSIÓN	
Materiales	S/.205.00
Personal	S/. 800.00
TOTAL	S/. 1005.00

7.6.2. Estrategia FO: Formular acciones para difundir los instrumentos organizacionales (MOF, MAPRO, ROF)

a) Descripción de la estrategia:

Con la presente estrategia se busca que el Director Regional concientice al responsable de la Administración para que informe a su personal acerca de los instrumentos organizacionales y así cumplan con sus actividades y tareas específicas. De esta forma, la institución hace efectiva la estructura organizacional asignada por el Gobierno Regional.

b) Tácticas

- Proponer la estrategia al Director Regional.
- Reunión con el responsable de la Administración.
- Identificar los instrumentos organizacionales de la institución (MOF; ROT; MAPRO).
- La oficina de Administración debe realizar reuniones con el fin de comunicar al personal sobre la estructura organizacional de la institución (división de trabajo, delegación y coordinación).
- Establecer medidas y acciones que ayuden a controlar el cumplimiento de las herramientas de organización.

c) Equipo responsable

- Director Regional
- Jefe de la oficina de administración

d) Participantes:

- Personal de la institución (60 trabajadores)

e) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Propuesta de la estrategia.								
Reunión con el responsable de la Administración.								
Identificar los instrumentos organizacionales de la institución.								
Comunicar al personal sobre la estructura organizacional de la institución (división de trabajo, delegación y coordinación).								
Establecer medidas y acciones que ayuden a controlar el cumplimiento de las herramientas de organización.								

f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
USB	UNIDAD	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Hojas Dina A-4	MILLAR	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Impresiones y copias	MILLAR	1	S/. 35.00	S/. 35.00
Refrigerio (pulp, galletas)	UNIDAD	60	S/. 2.00	S/. 120.00
TOTAL				S/. 205.00

PERSONAL	CANTIDAD	SEMANAS	DÍAS	HORAS	COSTO POR HORA	COSTO TOTAL
Asesor externo	1	2	5	2H	S/. 50.00	S/.1000.00
TOTAL						S/.1000.00

INVERSIÓN	
Materiales	S/. 205.00
Personal	S/. 1000.00
TOTAL	S/. 1205.00

7.6.3. Estrategia DO: Concientizar al personal jefatural sobre la implementación de los lineamientos de reclutamiento y selección del personal.

a) Descripción de la estrategia:

Con la presente estrategia se busca que el personal jefatural que pertenece al Gobierno Regional (área de Administración y de Recursos Humanos) que se encuentran vinculados con el proceso de reclutamiento y selección implementen efectivamente los lineamientos de reclutamiento y selección del personal para que la institución cuente con personal calificado, con un alto nivel de desempeño.

b) Tácticas

- Proponer la estrategia al Director Regional.
- Identificar los lineamientos de reclutamiento y selección del personal de la institución.
- Ejecutar el proceso de reclutamiento y selección de la institución.
- Sugerir la realización de un programa de inducción para el personal que ingresa.
- Establecer medidas y acciones que ayuden a controlar el cumplimiento de los lineamientos de reclutamiento y selección del personal.

c) Equipo responsable

- Director Regional
- Encargado del personal de la institución
- Jefe de la oficina de recursos humanos del Gobierno Regional
- Jefe de la oficina de Administración del Gobierno Regional

d) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Propuesta de la estrategia.								
Identificar los lineamientos de reclutamiento y selección del personal de la institución.								
Ejecutar el proceso de reclutamiento y selección de la institución.								
Sugerir la realización de un programa de inducción para el personal que ingresa.								
Establecer medidas y acciones que ayuden a controlar el cumplimiento de los lineamientos de reclutamiento y selección del personal.								

e) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
USB	UNIDAD	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Hojas Dina A-4	MILLAR	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Impresiones y copias	MILLAR	1	S/. 35.00	S/. 35.00
Archivador	UNIDAD	3	S/. 4.00	S/. 12.00
Lapiceros	DOCENA	3	S/. 15.00	S/. 45.00
TOTAL				S/. 142.00

PERSONAL	CANTIDAD	SEMANAS	DÍAS	HORAS	COSTO POR HORA	COSTO TOTAL
Asesor externo	1	4	4	2H	S/. 50.00	S/.1600.00
TOTAL						S/.1600.00

INVERSIÓN	
Materiales	S/. 142.00
Personal	S/. 1600.00
TOTAL	S/. 1742.00

7.6.4. **Estrategia DO:** Implementar políticas de comunicación interna

a) Descripción de la estrategia

La presente estrategia busca fortalecer, y formalizar nuevos canales de comunicación en la institución, para ello se busca proponer políticas de comunicación interna, ya que su implementación permitirá que los trabajadores conduzcan un eficiente flujo de comunicación entre las áreas, y lograr un mejor clima y rendimiento laboral. Asimismo, ayudara a que los objetivos se consigan de forma adecuada. Por lo cual es necesario que el director y los jefes de cada una de las áreas se involucren para gestionar de manera adecuada estos canales.

b) Tácticas

- Proponer la estrategia al Director Regional.
- Identificar las necesidades, midiendo el nivel de comunicación que se da en cada una de las áreas.
- Diseñar las políticas de comunicación interna desarrollando nuevas acciones de canales de comunicación interna, tales como tableros de anuncios (anuncios informativos de comunicados, actividades programadas y pendientes, publicación de la misión, visión, valores, y organigrama), emisión de documentos, informes, reuniones programadas, etc.
- Ejecutar las políticas de comunicación interna.
 - a) Comunicar las políticas de comunicación a todos los trabajadores de las diferentes áreas.

- b) Preparar los materiales informativos que se utilizaran en la ejecución de las políticas.
- c) Reunirse con los jefes de las áreas para distribuir el material informativo.
- Supervisar y monitorear el cumplimiento de las políticas.

c) Equipo responsable

- Director Regional
- Encargado del personal de la institución
- Jefe de la oficina de recursos humanos del Gobierno Regional

d) Participantes

- Personal de la institución (60 trabajadores)

e) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Propuesta de la estrategia.																	
Identificar las necesidades, midiendo el nivel de comunicación que se da en cada una de las áreas.																	
Diseñar las políticas de comunicación interna																	
Ejecutar las políticas de comunicación interna.																	
Supervisar y monitorear el cumplimiento de las políticas.																	

f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
USB	UNIDAD	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Hojas Dina A-4	MILLAR	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Impresiones y copias	MILLAR	1	S/. 35.00	S/. 35.00
Lapiceros	DOCENA	3	S/. 15.00	S/. 45.00
Plumones	DOCENA	2	S/. 18.00	S/. 36.00
Cartulinas	DOCENA	3	S/. 6.00	S/. 18.00
Pizarras Acrílicas	UNIDAD	10	S/. 25.00	S/. 250.00
Refrigerio (pulp, galletas)	UNIDAD	60	S/. 2.00	S/. 120.00
TOTAL				S/. 554.00

PERSONAL	CANTIDAD	SEMANAS	DÍAS	HORAS	COSTO POR HORA	COSTO TOTAL
Consultor y/o especialista en Recursos Humanos y Gestión Empresarial	1	4	5	2H	S/. 50.00	S/.2000.00
					TOTAL	S/.2000.00

INVERSIÓN	
Materiales	S/. 554.00
Personal	S/. 2000.00
TOTAL	S/. 2554.00

7.6.5. Estrategia FA: Concientizar al personal jefatural la aplicación de las medidas correctivas

a) Descripción de la estrategia

En la presente estrategia tiene como finalidad proponer al Director Regional el establecimiento de medidas correctivas para realizar un adecuado control y evaluación, de acuerdo a los planes institucionales, así como analizar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales planteados. Ya que toda empresa o institución debe de plantear medidas correctivas, para que, de esta manera se pueda solucionar los problemas de los planes pasados y establecer efectivos planes de evaluación a futuro.

b) Tácticas

- Proponer la estrategia al Director Regional.
- Analizar cómo se encuentra la situación actual de los programas de control y seguimiento de los objetivos y metas establecidas.
- Registrar las observaciones y deficiencias detectadas de los planes y de las recomendaciones dadas para corregirlas.
- Establecer métodos de control efectivos para garantizar el buen cumplimiento de los planes de trabajo trazados.
- Implementar el método de control a través de una evaluación mensual o anual.
- Supervisar y monitorear el método de control a través de reuniones con el personal jefatural y administrativo.

c) Equipo responsable

- Director Regional
- Jefe de la oficina de administración

d) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Propuesta de la estrategia.								
Analizar la situación actual de los programas de control y seguimiento de los objetivos y metas.								
Registrar las observaciones y deficiencias detectadas de los planes y de las recomendaciones dadas para corregirlas.								
Establecer métodos de control efectivos.								
Implementar el método de control a través de una evaluación mensual o anual.								
Supervisar y monitorear el método de control a través de reuniones con el personal jefatural y administrativo.								

e) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
USB	UNIDAD	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Hojas Dina A-4	MILLAR	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Impresiones y copias	MILLAR	1	S/. 35.00	S/. 35.00
Archivador	UNIDAD	3	S/. 4.00	S/. 12.00
Lapiceros	DOCENA	3	S/. 15.00	S/. 45.00
TOTAL				S/. 142.00

PERSONAL	CANTIDAD	SEMANAS	DÍAS	HORAS	COSTO POR HORA	COSTO TOTAL
Asesor externo	1	5	4	3H	S/. 50.00	S/.3000.00
					TOTAL	S/.3000.00

INVERSIÓN	
Materiales	S/. 142.00
Personal	S/. 3000.00
TOTAL	S/. 3142.00

7.6.6. **Estrategia FA:** Establecer un programa de motivación

a) Descripción de la estrategia

En la presente estrategia tiene como finalidad proponer al Director Regional que conduzca y establezca un programa de motivación dirigido a los trabajadores cada cierto tiempo, este programa servirá a los trabajadores como guía para tomar efectivas decisiones, así como sentirse comprometido con los objetivos de la institución; también permitirá incrementar el nivel de rendimiento de los trabajadores siendo más competitivos y productivos con sus actividades.

b) Tácticas

- Proponer la estrategia al Director Regional.
- Establecer una reunión con los jefes y subdirectores de las áreas para identificar los aspectos claves del programa de motivación.
- Elaborar el programa de motivación estableciendo una cultura de reconocimientos, rotaciones del personal, capacitaciones e incentivos.
- Proponer el desarrollo de actividades sociales como reuniones por aniversario u onomásticos del personal, así como actividades deportivas.
- Desarrollar el programa de motivación y el desarrollo de actividades sociales.
- Supervisar y monitorear el programa de motivación.

c) Equipo responsable

- Director Regional
- Jefe de la oficina de administración
- Jefe de la oficina de recursos humanos del Gobierno Regional

d) Participantes

- Personal de la institución (60 trabajadores)

e) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Propuesta de la estrategia.								
Identificar los aspectos claves del programa de motivación.								
Elaborar el programa de motivación.								
Proponer el desarrollo de actividades sociales.								
Desarrollar el programa de motivación y el desarrollo de actividades sociales.								
Supervisar y monitorear el programa de motivación.								

f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
USB	UNIDAD	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Hojas Dina A-4	MILLAR	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Impresiones y copias	MILLAR	1	S/. 35.00	S/. 35.00
Lapiceros	DOCENA	5	S/. 15.00	S/. 75.00
Talleres de esparcimiento social	UNIDAD	3	S/. 400.00	S/. 1200.00
Refrigerios	UNIDAD	180	S/. 2.00	S/. 360.00
TOTAL				S/. 1720.00

PERSONAL	CANTIDAD	SEMANAS	DÍAS	HORAS	COSTO POR HORA	COSTO TOTAL
Consultor y/o especialista en Liderazgo y Motivación	1	5	4	3H	S/. 50.00	S/.3000.00
					TOTAL	S/.3000.00

INVERSIÓN	
Materiales	S/. 1720.00
Personal	S/. 3000.00
TOTAL	S/. 4720.00

7.6.7. Estrategia DA: Proponer estrategias para evaluar el desempeño del personal

a) Descripción de la estrategia

Con la propuesta de esta estrategia se sugiere que el director regional, ejecute estas herramientas o acciones que le permitirán mejorar el rendimiento del personal y su desempeño, para ello se deben realizar evaluaciones y supervisiones para medir el nivel de desempeño que logran los trabajadores, de esta manera la institución contara con el personal idóneo para desempeñar determinadas funciones y actividades, obteniendo mejores resultados y un alto rendimiento.

Cabe recalcar que estas evaluaciones deben proporcionarse con frecuencia y lo más importante es que todos deben de involucrarse para que la evaluación sea más objetiva posible y sea más fácil mejorar el desempeño del personal evaluado.

b) Tácticas

- Proponer la estrategia al Director Regional.
- Diseñar las herramientas de evaluación de desempeño (cuestionarios en físico y virtual) utilizando el modelo 360 grados.
- Establecer a los trabajadores que intervendrán en el proceso de evaluación.
- Ejecutar el modelo de evaluación de 360 grados.
- Proporcionar los resultados a los evaluados y realizar la respectiva retroalimentación.
- Elaborar el informe de los resultados de la evaluación de desempeño.

c) Equipo responsable

- Director Regional
- Encargado del personal de la institución
- Jefe de la oficina de recursos humanos del Gobierno Regional

d) Participantes

- Personal de la institución (60 trabajadores)

e) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Propuesta de la estrategia.																
Diseñar las herramientas de evaluación de desempeño.																
Establecer a los trabajadores que intervendrán en el proceso de evaluación.																
Ejecutar el modelo de evaluación de 360 grados.																
Proporcionar los resultados a los evaluados y realizar la respectiva retroalimentación.																
Elaborar el informe de los resultados de la evaluación de desempeño.																

f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
USB	UNIDAD	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Hojas Dina A-4	MILLAR	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Impresiones y copias	MILLAR	1	S/. 35.00	S/. 35.00
Lapiceros	DOCENA	5	S/. 15.00	S/. 75.00
Refrigerio (pulp, galletas)	UNIDAD	60	S/. 2.00	S/. 120.00
TOTAL				S/. 280.00

PERSONAL	CANTIDAD	SEMANAS	DÍAS	HORAS	COSTO POR HORA	COSTO TOTAL
Consultor y/o especialista en evaluación de desempeño	1	6	4	4H	S/. 50.00	S/.4800.00
Ingeniero informático	1	2	3	2H	S/. 50.00	S/.600.00
					TOTAL	S/.5400.00

INVERSIÓN	
Materiales	S/. 280.00
Personal	S/. 5400.00
TOTAL	S/. 5680.00

7.6.8. Estrategia DA: Proponer estrategias para potenciar las competencias del personal.

a) Descripción de la estrategia:

Con la presente estrategia se busca comunicar al director regional la propuesta de agregar en los cargos y/o puestos ocupados por el personal que labora en la institución la ficha de descripción y análisis de puestos en el cual incluye (el perfil que se necesita, los aspectos extrínsecos, conocimientos, habilidades, competencias, las destrezas, el objetivo del puesto) para que así al responsable de la oficina se le haga más fácil adecuar la ficha propuesta con nivel de experiencia, formación profesional, especialización, que poseen los trabajadores y decidir que trabajadores están aptos para desempeñar el puesto y/o cargo.

Cabe resaltar que con la ayuda de esta propuesta permitirá a que se tome buenas decisiones de estrategias de rotación e Incluso sirve como referencia a realizar un eficiente reclutamiento y proceso de selección, induciendo a personas que cumplan con el perfil y reúnan las competencias y habilidades requeridas.

b) Tácticas

- Proponer la estrategia al Director Regional.
- Realizar la ficha de descripción y análisis del puesto a cada uno de los trabajadores de acuerdo al puesto de trabajo que pertenecen.
- Identificar cuáles son las competencias que carecen cada uno de los trabajadores ocupantes del puesto.
- Diseñar un taller de capacitación sobre cómo mejorar las competencias cardinales y específicas de acuerdo a las necesidades priorizadas.
- Ejecutar dicho taller de capacitación.
- Monitorear los resultados en función al taller ejecutado, retroalimentando de manera permanente.

c) Equipo responsable

- Director Regional
- Encargado del personal de la institución
- Jefe de la oficina de recursos humanos del Gobierno Regional

d) Participantes

- Personal de la institución (60 trabajadores)

e) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Propuesta de la estrategia.																
Elaborar la ficha de descripción y análisis del puesto.																
Identificar cuáles son las competencias que carecen los trabajadores ocupantes.																
Diseñar un taller de capacitación.																
Ejecutar dicho taller de capacitación.																
Monitorear los resultados en función al taller ejecutado.																

f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
USB	UNIDAD	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Hojas Dina A-4	MILLAR	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Impresiones y copias	MILLAR	1	S/. 35.00	S/. 35.00
Archivador	UNIDAD	3	S/. 4.00	S/. 12.00
Lapiceros	DOCENA	5	S/. 15.00	S/. 75.00
Certificados	UNIDAD	60	S/. 10.00	S/. 600.00
Refrigerio (pulp, galletas)	UNIDAD	60	S/. 2.00	S/. 120.00
TOTAL				S/. 892.00

PERSONAL	CANTIDAD	SEMANAS	DÍAS	HORAS	COSTO POR HORA	COSTO TOTAL
Consultor y/o especialista en gestión por competencias	1	2	5	4H	S/. 50.00	S/.2000.00
TOTAL						S/.2000.00

INVERSIÓN	
Materiales	S/. 892.00
Personal	S/. 2000.00
TOTAL	S/. 2892.00

7.7. Presupuesto total de las estrategias

PRESUPUESTO AÑO 2018	
ESTRATEGIAS	TOTAL
Estrategia FO: Difundir efectivamente las directrices filosóficas.	S/. 1005.00
Estrategia FO: Formular acciones para difundir los instrumentos organizacionales (MOF, MAPRO, ROF).	S/. 1205.00
Estrategia DO: Concientizar al personal jefatural sobre la implementación de los lineamientos de reclutamiento y selección del personal.	S/. 1742.00
Estrategia DO: Implementar políticas de comunicación interna.	S/. 2554.00
Estrategia FA: Concientizar al personal jefatural la aplicación de las medidas correctivas.	S/. 3142.00
Estrategia FA: Establecer un programa de motivación.	S/. 4720.00
Estrategia DA: Proponer estrategias para evaluar el desempeño del personal.	S/. 5680.00
Estrategia DA: Proponer estrategias para potenciar las competencias del personal.	S/. 2892.00
TOTAL	S/. 22,940.00

La inversión será de S/. 22,940.00 soles

7.8. Viabilidad

Las implementaciones de las estrategias propuestas pueden ser ejecutadas, por lo cual su viabilidad es de manera aceptable, ya que responde a una necesidad que ha sido encontrada en el transcurso de la investigación, es decir las falencias y deficiencias surgidas por la problemática. Cabe resaltar que mediante su ejecución permitirá orientar el rendimiento del personal de la institución y mejorar la gestión de la institución.

Estas estrategias resultaran adaptables a la institución, por lo que se posee una serie de recursos humanos (director regional, trabajadores, impulsores, facilitadores que participaran y se involucraran en la orientación de la institución), asimismo de los recursos materiales y financiero que pueden ser útiles y accesibles.

7.9. Mecanismos de control

Con el fin de demostrar si las estrategias planteadas están enfocadas a orientar el rendimiento laboral del personal y a la misma vez obtener eficientes resultados, es importante analizarlos a través de indicadores:

- Numero de reuniones participativas.
- Agentes participantes.
- Tasa de capacitados.
- Tasa de programas desarrollados.
- Tasa de rotación del personal.
- Tasa de aportes innovadores del personal.
- Índice de soluciones.
- Índice de satisfacción de los usuarios.

7.10. Plan de acción

ESTRATEGIAS PARA ORIENTAR EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS																
JUSTIFICACIÓN																
Tomando como referencia los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos de la presente investigación relacionado a los lineamientos administrativos para orientar el rendimiento laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, se ha considerado diseñar una propuesta de estrategias ligados con los objetivos específicos planteados tanto en la investigación y en la propuesta, por lo cual estas ayudaran a orientar el cumplimiento de manera favorable de los lineamientos administrativos y a la vez promover de manera efectiva el rendimiento laboral, para ello la institución debe optar por todas la estrategias, ya que estas son apropiadas, para que el personal obtenga un efectivo rendimiento, así como impulsar el cumplimiento eficiente de los lineamientos administrativos para obtener una adecuada gestión.																
OBJETIVOS GENERAL			OBJETIVOS ESPECÍFICOS													
Proponer estrategias que fomenten el rendimiento del personal de acuerdo a los lineamientos administrativos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Piura- año 2017.			<ul style="list-style-type: none"> • Difundir efectivamente las directrices filosóficas (misión, visión, valores y políticas) a cada colaborador de la institución. • Formular acciones de difusión para los instrumentos organizacionales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura (MOF, MAPRO, ROF). • Concientizar al personal jefatural de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura para que implemente los lineamientos de reclutamiento y selección del personal. • Diseñar políticas de comunicación que sirvan de apoyo para mejorar el clima organizacional propiciando la dirección administrativa. • Concientizar al personal jefatural que realiza el control administrativo para que se apliquen medidas correctivas. • Establecer un programa de motivación para orientar el rendimiento del personal en la institución. • Proponer estrategias para evaluar el desempeño de los trabajadores, personal directivo y jefes inmediatos. • Desarrollar estrategias para fortalecer las competencias y habilidades del personal que labora en la institución. 													
ESTRATEGIA	NOMBRE DE LAS ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES O TÁCTICAS	CRONOGRAMA 2018												RESPONSABLE	COSTO
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
ESTRATEGIA F.O	Difundir efectivamente las directrices filosóficas	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de la estrategia. • Evaluar y comunicar el sector económico, el sector externo e interno de la institución a cada integrante de la institución. • Identificar y comunicar asertivamente las directrices filosóficas de la institución. • Realizar reuniones en las cuales se expliquen los planes propuestos y las directrices filosóficas a cada integrante de la institución. • Exponer las directrices filosóficas en un lugar visible dentro de las oficinas 													Director Regional y Jefe de la oficina de administración	S/.1005.00

ESTRATEGIA	NOMBRE DE LAS ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES O TÁCTICAS	CRONOGRAMA 2018												RESPONSABLE	COSTO	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
ESTRATEGIA F.O	Formular acciones para difundir los instrumentos organizacionales (MOF, MAPRO, ROF)	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de la estrategia. Reunión con el responsable de la Administración. Identificar los instrumentos organizacionales de la institución. Comunicar al personal sobre la estructura organizacional de la institución (división de trabajo, delegación y coordinación). Establecer medidas y acciones que ayuden a controlar el cumplimiento de las herramientas de organización. 														Director Regional y Jefe de la oficina de administración	S/. 1205.00
ESTRATEGIA D.O	Concientizar al personal jefatural sobre la implementación de los lineamientos de reclutamiento y selección del personal.	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de la estrategia. Identificar los lineamientos de reclutamiento y selección del personal de la institución. Ejecutar el proceso de reclutamiento y selección de la institución. Sugerir la realización de un programa de inducción para el personal que ingresa. Establecer medidas y acciones que ayuden a controlar el cumplimiento de los lineamientos de reclutamiento y selección del personal. 														Director Regional, Encargado del personal de la institución, Jefe de la oficina de recursos humanos del Gobierno Regional y Jefe de la oficina de Administración del Gobierno Regional	S/. 1742.00

ESTRATEGIA	NOMBRE DE LAS ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES O TÁCTICAS	CRONOGRAMA 2018												RESPONSABLE	COSTO		
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
ESTRATEGIA D.O	Implementar políticas de comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de la estrategia. Identificar las necesidades, midiendo el nivel de comunicación que se da en cada una de las áreas. Diseñar las políticas de comunicación interna Ejecutar las políticas de comunicación interna. Supervisar y monitorear el cumplimiento de las políticas. 															Director Regional, Encargado del personal de la institución y Jefe de la oficina de recursos humanos del Gobierno Regional	S/. 2554.00
ESTRATEGIA F.A	Concientizar al personal jefatural la aplicación de las medidas correctivas	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de la estrategia. Analizar la situación actual de los programas de control y seguimiento de los objetivos y metas. Registrar las observaciones y deficiencias detectadas de los planes y de las recomendaciones dadas para corregirlas. Establecer métodos de control efectivos. Implementar el método de control a través de una evaluación mensual o anual. Supervisar y monitorear el método de control a través de reuniones con el personal jefatural y administrativo. 															Director Regional, y Jefe de la oficina de Administración.	S/. 3142.00

ESTRATEGIA	NOMBRE DE LAS ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES O TÁCTICAS	CRONOGRAMA 2018												RESPONSABLE	COSTO	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
ESTRATEGIA F.A	Establecer un programa de motivación	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de la estrategia. Identificar los aspectos claves del programa de motivación. Elaborar el programa de motivación. Proponer el desarrollo de actividades sociales. Desarrollar el programa de motivación y el desarrollo de actividades sociales. Supervisar y monitorear el programa de motivación. 														Director Regional, Jefe de la oficina de administración y Jefe de la oficina de recursos humanos del Gobierno Regional	S/. 4720.00
ESTRATEGIA D.A	Proponer estrategias para evaluar el desempeño del personal	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de la estrategia. Diseñar las herramientas de evaluación de desempeño. Establecer a los trabajadores que intervendrán en el proceso de evaluación. Ejecutar el modelo de evaluación de 360 grados. Proporcionar los resultados a los evaluados y realizar la respectiva retroalimentación. Elaborar el informe de los resultados de la evaluación de desempeño. 														Director Regional, Encargado del personal de la institución y Jefe de la oficina de recursos humanos del Gobierno Regional	S/. 5680.00

ESTRATEGIA	NOMBRE DE LAS ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES O TÁCTICAS	CRONOGRAMA 2018												RESPONSABLE	COSTO
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
ESTRATEGIA D.A	Proponer estrategias para potenciar las competencias del personal.	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de la estrategia. Elaborar la ficha de descripción y análisis del puesto. Identificar cuáles son las competencias que carecen los trabajadores ocupantes. Diseñar un taller de capacitación. Ejecutar dicho taller de capacitación. Monitorear los resultados en función al taller ejecutado. 													Director Regional, Encargado del personal de la institución y Jefe de la oficina de recursos humanos del Gobierno Regional	S/. 2892.00
															TOTAL	S/. 22,940.00

VIII. REFERENCIAS

- Alles, M. (2010). *Dirección estratégica de recursos humanos* (2ª.ed.). Buenos Aires: Granica.
- Alvares Bayona, D. (2013). *Propuesta de lineamientos formales para orientar la gestión administrativa y operativa para la empresa A & G transporte y comercialización S.R.L en la ciudad de Paita*. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en administración). Universidad Cesar Vallejo Piura.
- Buol, P. (2009). *Gestión por competencias. Diccionario de competencias* [Versión electrónica]. Argentina: Copyright Pablo Buol, desde http://www.pablobuol.com/capacitacion/diccionario_de_competencias.htm
- Castellanos, J. (2011). *Concepciones de gestión del desempeño en las organizaciones*. Recuperado el 28 de mayo del 2017, desde <https://www.gestiopolis.com/concepciones-gestion-desempeno-organizaciones/>
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría General de la Administración*. México D.F, México: McGraw – Hill/Interamericana Editores.
- Chong Chong, M. (2011). *Diseño de un Modelo de Gestión para el desarrollo sostenible y competitivo de las pequeñas unidades agrícolas y rurales del Perú: Una experiencia aplicada en el valle del Virú*. (Tesis de Doctorado en Gestión de Empresas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de <http://dlc.dlib.indiana.edu/dlc/bitstream/handle/10535/7913/Tesis%20ChongPS.pdf?sequence=1>
- Córdova, R. (2012). *Proceso administrativo*. México: Red Tercer Milenio S.C. Recuperado el 8 de mayo del 2017, desde <https://es.scribd.com/doc/183022692/Proceso-Administrativo-Rebeca-Cordova-Lopez>

- Gobierno de Perú., Ministerio de Economía y Finanzas. (2011). *Plan Bicentenario El Perú hacia el 2021*. Lima: Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. Recuperado el 6 de mayo del 2017, desde https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/PlanBicentenarioversionfinal.pdf
- Gobierno de Perú., Gobierno Regional de Piura. (2013). *Plan estratégico de desarrollo regional concertado*. Recuperado el 6 de mayo del 2017, desde http://www.regionpiura.gob.pe/documentos/pedrc_2013_2016_grp.pdf
- Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw-Hill/ interamericana editores, S.A. Recuperado el 28 de abril del 2017, desde <http://upla.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2017/01/Hern%C3%A1ndez-R.-2014-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf.pdf>
- Hernández, S. (2011). *Introducción a la Administración teoría general Administrativa: origen, evolución y vanguardia*. México: Mc Graw-Hill/ interamericana editores, S.A. Recuperado el 27 de mayo del 2017, desde https://www.academia.edu/7082407/Introduccion_a_la_Administracion_-_Hernandez_5th
- Hernández, S. & Palafox G. (2012). *Administración*. México D. F. M Graw Hill.
- Huamán Ñahuincopa, R. (2016). *Prácticas de recursos humanos y su relación con el rendimiento de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad, año 2016*. (Tesis de Grado de licenciada en administración, Universidad César Vallejo- Filial Trujillo). Recuperado en <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/435>
- Lopez Vega, D. (2013). *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A, ubicada en el Cantón El Triunfo, Provincia de Guayas*. (Tesis de Grado para obtener el título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría, Universidad Estatal de Milagro-Ecuador). Recuperado en <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/2430>

- Mondy, W. (2010). *Administración de Recursos Humanos* (10° ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 27 de mayo del 2017, desde <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>
- Motowidlo, S. (2003). Job performance. In Borman, W. Ilgen, D & Klimoski, R (Eds.), *Handbook of psychology: Vol.12. Industrial and organizational psychology* (pp. 39-53). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Münch, L. (2014). *Gestión Organizacional Enfoque y Proceso administrativo*. México Editorial Pearson.
- Münch, L. (2014). *Proceso Administrativo*. En Córdova, R. *Proceso Administrativo* (pp. 72-73). México: Red tercer milenio. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, desde <https://es.scribd.com/doc/183022692/Proceso-Administrativo-Rebeca-Cordova-Lopez>
- Münch, L. (2014). *La organización*. En Córdova, R. *Proceso Administrativo* (pp. 96-99). México: Red tercer milenio. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, desde <https://es.scribd.com/doc/183022692/Proceso-Administrativo-Rebeca-Cordova-Lopez>
- Osorio Gonzales, I. (2014). *El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala*. (Tesis de Grado Académico de Licenciada en administración de empresas, Universidad Rafael Landívar- Campus de Quetzaltenango). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Osorio-Imelda.pdf>
- Parodi, C. (03 de Mayo, 2017). *Nuevas Proyecciones del MEF, 2017-2019*. Recuperado el 8 de mayo del 2017, desde <http://blogs.gestion.pe/economiaparatodos/2017/05/nuevas-proyecciones-del-mef-2017-2019.html>

- Parodi, C. Sanborn, C., De Althaus J. (03 de Julio, 2014). *El problema de las debilidades institucionales en el Perú*. Recuperado el 8 de mayo del 2017, desde <http://gestion.pe/economia/problema-debilidades-institucionales-peru-2101958>
- Peña Sava, C. (2014). Lineamientos administrativos para la empresa Sertran Mi Cautivo E.I.R.L El Alto, Talara- año 2014. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en administración). Universidad Cesar Vallejo Piura.
- Pons, J. (2013). *Evaluación del rendimiento laboral de las empresas*. Recuperado el 28 de mayo del 2017, desde <http://es.workmeter.com/blog/bid/295132/Evaluaci-n-del-rendimiento-laboral-en-las-empresas>
- Queipo, B & Useche, M. (2002). *El rendimiento laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio La Victoria*. Revista Científica. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Zulia, Venezuela. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Quiroga Seminario, A. (2014). Análisis del clima organizacional y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa comercial Quiroga S.A.C.- Sucursal Calle Dos, Sullana- año 2014. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Cesar vallejo Piura.
- Reyes, A. (2011). *Administración Moderna*. México D.F. Editorial Limusa.
- Reyes, A. (2011). *Proceso de Planeación*. En Amaru, A. *Fundamentos de Administración teoría general y proceso administrativo* (pp. 183-200). México: Pearson Educación. Recuperado el 28 de mayo del 2017, desde http://especializada.unsaac.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=63&shelfbrowse_itemnumber=93#shelfbrowser

Reyes, A. (2011). *Liderazgo Situacional*. En Hernández, S. *Introducción a la Administración teoría general Administrativa: origen, evolución y vanguardia* (pp. 219-220). México: Mc Graw-Hill/ interamericana editores, S.A. Recuperado el 28 de mayo del 2017, desde https://www.academia.edu/7082407/Introduccion_a_la_Administracion_-_Hernandez_5th

Robbins, S.P. & Coulter, M. (2014). *Administración*. México D.F, México: Pearson Educación.

Tejedor & García (2010). *Evaluación del desempeño docente*. *Revista del Fórum europeo de administradores de la educación*, 17. Recuperado el 28 de mayo del 2017, desde: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3025660>

Tigua Bejarano, V. (2015). Análisis de los Procesos Administrativos y su relación con el desempeño laboral del Benemérito cuerpo de bomberos de la ciudad de Quevedo 2015. (Tesis de Grado previo a la obtención del título de Ingeniería en Gestión Empresarial). Recuperado de <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1202>

Tisnado Ipanaque, J. (2013). *Mejoramiento en los procesos administrativos de la Ugel N° 01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*. (Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/208>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	OBJETIVOS DE LA	MÉTODOLOGÍA
	PREGUNTA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
“LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE PIURA- AÑO 2017”	¿De qué manera los lineamientos administrativos pueden orientar el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017?	H0: Los lineamientos administrativos orientan el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura.	Determinar de qué manera los lineamientos administrativos pueden orientar el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017.	Diseño de la Investigación: Descriptiva, no experimental transversal.
	PREGUNTAS ESPECÍFICAS: ¿Cuál es el conocimiento que tiene el personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura sobre los lineamientos de planificación?	HIPÓTESIS ESPECIFICAS H1: El conocimiento que tiene el personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura sobre los lineamientos de planificación es alto.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar cuál es el conocimiento que tiene el personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura sobre los lineamientos de planificación al año 2017.	Enfoque: Mixto, Cualitativo-cuantitativo.

¿De qué forma se desarrolla los lineamientos de organización en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017?	H2: Los lineamientos de organización en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura se cumplen de manera eficiente.	Analizar de qué forma se desarrolla los lineamientos de organización en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017.	<p>Población:</p> <p>64 trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura.</p> <p>Muestra:</p> <p>Se realizó un censo a los 64 trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura.</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta, entrevista y observación.</p>
¿Cómo se desarrolla los lineamientos de integración en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017?	H3: Los lineamientos de integración se desarrollan eficientemente en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura.	Identificar como se desarrolla los lineamientos de integración en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017.	
¿En qué se basan los lineamientos de dirección en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017?	H4: Los lineamientos de dirección en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura se basan en la comunicación eficaz, la motivación, el liderazgo y la toma de decisiones de los trabajadores.	Conocer en qué se basan los lineamientos de dirección en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017.	
¿cómo se caracteriza los lineamientos de control en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017?	H5: Los lineamientos de control en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura se caracterizan por la evaluación de estándares de control, las acciones correctivas y la retroalimentación.	Conocer las características de los lineamientos de control de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017.	
¿Cuál es el nivel de motivación del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017?	H6: El nivel de motivación del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura es alto.	Determinar el nivel de motivación del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017.	

	¿Cómo es el nivel de desempeño del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017?	H7: El nivel de desempeño del personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura es alto.	Conocer cómo es el nivel de desempeño del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017.	Instrumentos: Cuestionario, guía de entrevista y guía de observación. Método de análisis: Análisis descriptivo, mediante SPSS.
	¿El personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura poseen las competencias requeridas para ejercer efectivamente su puesto laboral?	H8: El personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura posee las competencias requeridas para desempeñarse efectivamente.	Determinar si el personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura poseen las competencias requeridas para ejercer efectivamente su puesto laboral.	

Anexo 2.A. Cuestionario a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado colaborador. (a): reciba un saludo cordial, el presente cuestionario es de carácter confidencial y su propósito es recopilar información necesaria que servirá de soporte a la investigación: "Lineamientos Administrativos para orientar el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura-año 2017". **¡Se le agradece por su colaboración!**, le solicito responder con toda sinceridad, marcando con una (x) su respuesta:

N°	ITEMS	ESCALA DE IMPORTANCIA				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
DIMENSION DE PLANEACIÓN		5	4	3	2	1
1	Elabora la institución planes estratégicos y operativos para el cumplimiento de sus objetivos y metas.					
2	Dentro del tiempo que lleva laborando se le ha informado acerca de la visión de la institución.					
3	Conoce la misión que se ha planteado en la institución.					
4	Actualmente usted conoce los objetivos estratégicos que persigue la institución.					
5	Tiene usted conocimiento de las políticas que elabora la institución.					
6	Considera usted que las diferentes áreas implementan y evalúan programas en relación a los planes institucionales.					
DIMENSION DE ORGANIZACIÓN		5	4	3	2	1
7	Considera usted que la estructura organizacional que tiene la institución es adecuada.					
8	Considera usted que la asignación de tareas y funciones son realizados de manera correcta.					
9	Considera que la línea jerárquica establecida por la institución es la más adecuada para el cumplimiento de los objetivos.					
10	Tiene conocimiento acerca del organigrama de la institución.					
11	Considera usted que la institución cuenta con un (MOF, ROF, MAPRO y CAP actualizado).					
12	La institución da a conocer a los trabajadores los documentos organizacionales (MOF, ROF, CAP Y MAPRO).					
DIMENSION DE INTEGRACIÓN		5	4	3	2	1
13	Actualmente en la institución existen políticas y procedimientos adecuados de reclutamiento y selección del personal.					
14	La institución cuenta con un programa de inducción para el personal nuevo que ingresa a ocupar un puesto de trabajo.					
15	Cree usted que en la institución se fomenta el trabajo en equipo.					

N°	ITEMS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
DIMENSION DE DIRECCIÓN		5	4	3	2	1
16	Cree usted que los directores y sub directores de cada área toman efectivas decisiones frente a los sucesos imprevistos.					
17	Considera usted que en la institución existe una comunicación efectiva entre los trabajadores.					
18	Considera que la institución motiva a sus trabajadores cuando realizan sus labores de manera eficiente.					
19	Cree usted que dentro de la institución existe un buen liderazgo por parte de los jefes y trabajadores.					
DIMENSION DE CONTROL		5	4	3	2	1
20	Considera usted que todas las áreas evalúan periódicamente sus planes con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles defectos.					
21	Considera usted que los resultados de las mediciones efectuadas en los planes, se encuentran de acuerdo a los niveles esperados.					
22	Cuando se presenta algunos problemas dentro de la institución; los trabajadores y jefes están preparados para corregir a tiempo dicha situación.					
23	Cree usted que la institución se preocupa por el mejoramiento continuo de las expectativas de sus usuarios y sus trabajadores.					
DIMENSION MOTIVACION LABORAL		5	4	3	2	1
24	Considera usted que la institución elabora programas de formación y capacitación del personal.					
25	Considera usted que es reconocido en su trabajo.					
26	Usted ha recibido incentivos económicos.					
DIMENSION DESEMPEÑO LABORAL		5	4	3	2	1
27	Considera usted que los procesos, actividades y tareas que ejercen cada uno de los trabajadores son cumplidos con el menor uso de recursos y a tiempo.					
28	Cree usted que los trabajadores se preocupan por el cumplimiento de los objetivos, generando valor agregado a su trabajo.					
DIMENSION COMPETENCIAS LABORALES		5	4	3	2	1
29	Considera usted que en la institución existe un mayor compromiso por parte de los trabajadores.					
30	Cree usted que los trabajadores demuestran sus conocimientos, capacidades y el nivel de experiencia al momento de realizar sus labores.					
31	Considera usted que los trabajadores poseen las habilidades requeridas por el puesto de trabajo.					
32	Cree usted que los trabajadores aplican una serie de ideas y técnicas innovadoras en su puesto de trabajo.					

DATOS GENERALES:

- Sexo: M:___ F:___
- Edad: 18-27 28-35 36-43 44- a mas
- Grado de instrucción: Post grado ___ Superior Universitario ___ Técnico ___ Secundaria ___
- Nivel de ingresos: Menos de s/.750 s/. 750-1800 s/1800-3500 s/.3500 a más
- Tiempo laborando: Menos de 01 años ___ Entre 01 a 02 años ___ Más de 02 años ___

**Anexo 2.B. Guía de entrevista aplicada al Director Regional de la
Dirección Regional de Trabajo**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO- FILIAL PIURA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Aplicado a: Econ. Verónica Nelly Luy Delgado

Cargo: Directora Regional

Institución: Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo -Piura

Fecha: 13-10-2017

PREGUNTAS:

1. ¿La institución ejecuta planes estratégicos propuestos por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y da a conocer a los trabajadores la misión y visión?

La dirección regional de trabajo ejecuta los planes estratégicos diseñados y propuestos por la alta dirección del ministerio de trabajo. Tanto los planes operativos como estratégicos se le hace seguimiento para cumplir con los objetivos institucionales. La misión y visión se difunde a todo el personal que labora con nosotros y esta visible al público en general.

2. ¿En la institución se han planteado objetivos que guíen a los trabajadores y les asigna actividades considerando las metas institucionales?

En nuestra institución se desarrollan las actividades siguiendo los objetivos en materia de promoción del empleo, capacitación a las empresas para contratación de personal, solución de conflictos entre empleador y trabajadores. Se hace el esfuerzo para cumplir los objetivos institucionales.

3. ¿Asigna tareas a los trabajadores considerando los resultados de su rendimiento?

Las tareas asignadas a los colaboradores se hacen en función a su puesto y cargo, además se toma en cuenta la especialización de cada trabajador con miras a mejorar su rendimiento.

4. ¿Los trabajadores se encuentran ubicados en el puesto ideal según su perfil y nivel de experiencia en la institución?

Los colaboradores se encuentran ubicados en el puesto según el perfil y requerimientos del puesto, además se toma en cuenta las competencias y experiencia del trabajador.

5. ¿Existe un organigrama funcional dentro de la institución y aparte tiene establecido un manual de organización y funciones y de procedimientos?

Nuestra institución si cuenta con un organigrama funcional que permite identificar el área donde se encuentra cada colaborador. Además, se cuenta con MOF, donde se precisa las funciones y tareas que debe cumplir cada colaborador.

6. ¿Qué estrategias, propuestas y beneficios se consideran en el proceso de reclutamiento y selección del personal para ocupar un puesto en la institución?

Con relación a la incorporación del personal: la convocatoria se realiza por la página web. La selección del candidato al puesto pasa por un proceso de evaluaciones para dar con el perfil del postulante. El reclutamiento toma en cuenta los procedimientos establecidos por el MTPE.

7. ¿Considera que los recursos materiales y equipos son los más adecuados para el cumplimiento de las actividades?

En la actualidad nuestra institución no cuenta con local propio y resulta estrecho e insuficiente para albergar a todo el personal. El mobiliario y equipos de oficina es insuficiente, situación que se debe remediar el próximo año.

8. ¿Cómo se resuelven los problemas que ocurren en la institución?

Cada uno de los trabajadores, jefes de las áreas son escuchados cuando brindan sus sugerencias, sus alternativas y de acuerdo a este aspecto se resuelven los problemas, es decir en base al dialogo, cuando se trata de inconductas del personal, se tratan de acuerdo a nuestro reglamento interno, con amonestación o suspensión del colaborador.

9. ¿Se cuenta actualmente en la institución con un nivel eficiente de comunicación y qué estrategias de motivación realiza usted con sus trabajadores?

La comunicación interna en nuestra institución, es fluida y directa, mediante el uso del correo electrónico de los colaboradores, o material informativo. La comunicación externa, existe una oficina que canaliza las quejas o denuncias del público, así mismo existe una línea telefónica para recepcionar las quejas y orientación.

10. ¿Cree usted que los trabajadores se encuentran capacitados para corregir acciones y establecer alternativas de acuerdo a la ejecución de los planes; también considera que en la institución se analizan y se corrigen los resultados obtenidos para lograr un mejoramiento continuo?

Nuestros colaboradores se encuentran debidamente capacitados para corregir deficiencias en los procesos administrativos en la ejecución de los planes; Así mismo se analizan y se toman acciones correctivas de ser necesario para lograr un mejoramiento continuo de nuestros procedimientos.

11. ¿La institución establece programas de capacitación para mejorar el rendimiento de sus trabajadores y a la vez existen reconocimientos e incentivos para los trabajadores?

La capacitación al personal se ejecuta según la planificación de la sede central del ministerio. Si existen reconocimientos al personal e incentivos para los trabajadores para motivar al personal.

12. ¿cree usted que los trabajadores se preocupan por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la institución y considera usted que existe un buen nivel de compromiso por parte de los trabajadores en cada uno de sus puestos de trabajo?

Reconocemos que existe compromiso de los trabajadores con su institución, están identificados con los objetivos y planes.

13. ¿Cree usted que los conocimientos aportados por cada trabajador benefician y ayuda al logro de las metas y objetivos?

Es valioso el aporte profesional de nuestros colaboradores cada uno aporta según sus especialidades y contribuyen al logro de las metas y objetivos de la institución

14. ¿considera usted que las competencias y habilidades que poseen los trabajadores ayudan a resolver problemas y tomar optimas decisiones?

Las competencias y habilidades que poseen nuestros colaboradores contribuyen a resolver problemas que se presentan de manera cotidiana y permite tomar decisiones adecuadas.

¡Gracias por su atención!

Anexo 2.C. Guía de observación aplicada a la Dirección Regional de Trabajo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO- FILIAL PIURA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Nombre del Observador: Cristhian Alfonso Mena Sosa.

Institución: “Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo-Piura”.

Fecha: 13-10-2017

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	(5) Siempre	(4) Casi siempre	(3) A veces	(2) Casi nunca	(1) Nunca
Lineamientos Administrativos	La institución cuenta con sus planes estratégicos y operativos institucionales.		X			
	La misión y visión es comunicada a todos los trabajadores para el cumplimiento de las mismas.					X
	La visión de la institución está diseñada de manera clara, sencilla y coherente.		X			
	Los planes estratégicos y operativos establecen objetivos y metas claras.		X			
	La institución diseña políticas y programas institucionales propuestas por el ministerio de trabajo.		X			
	La designación de tareas y funciones se realiza de manera equitativa entre los trabajadores de la institución.			X		
	La institución cuenta con un organigrama bien definida.				X	
	La institución da a conocer a sus trabajadores el MOF, ROF y los manuales de procedimientos.					X
	En la institución se efectúa la coordinación y el trabajo en equipo.					X
	Las áreas brindan soluciones rápidas cuando se presentan inconvenientes.				X	
	Existe un buen nivel de comunicación entre los trabajadores y el jefe inmediato.				X	
	La institución cuenta con políticas de motivación para los trabajadores.					X
	La institución evalúa el cumplimiento de sus resultados en los planes institucionales.				X	
	Las institución corrige los inconvenientes que presentan sus planes institucionales para mejorar su gestión.				X	
	La institución realiza estrategias para generar una mejora continua en sus planes estratégicos y operativos.				X	
Rendimiento Laboral	La institución cuenta con programas de capacitación para sus trabajadores.		X			
	La institución proporciona incentivos para mejorar el desempeño y rendimiento de los trabajadores.				X	
	Los trabajadores cumplen de manera eficiente las actividades y procesos realizados dentro de la institución.				X	
	Se percibe un nivel de compromiso por parte de los trabajadores en su cargo o puesto de trabajo.				X	

Anexo 3. Validaciones del Instrumento: Cuestionario



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, LOPEZ Herrera, Oliver con DNI N° 18121059 Doctor
 en.....
 N° ANR:, de profesión Lic. en Administración,
 desempeñándome actualmente como Docente
 en Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario dirigido a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 15 días del mes de Setiembre del Dos mil Diecisiete.

Lic :
 DNI :
 Especialidad :
 E-mail :



 Lic. Adm. Oliver López Herrera
 DNI. 18121059
 olopezh@ucvvirtual.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MERCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO con DNI N° 02845588 Doctor en CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 N° ANR: de profesión LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 desempeñándome actualmente como DOCENTE
 en UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de Setiembre del Dos mil Diecisiete.

M. R. Palacios de Briceño
 Lic. Mercedes R. Palacios de Briceño
 Dra. en Ciencias Administrativas
 CLAD N° 05103

Dra : MERCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO
 DNI : 02845588
 Especialidad : LIC. ADMINISTRACIÓN
 E-mail : mechedeb@yahoo.es

“LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE PIURA-AÑO 2017”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado													61													
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					81					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					81					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					86					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					86					



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez con DNI N° 02778943 Doctor
 en Administración
 N° ANR:, de profesión Lic. Ciencias Administrativas
 desempeñándome actualmente como Docente
 en la Universidad César Vallejo - Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de Setiembre del Dos mil Diecisiete.

Lic : José Martín Lazo Sánchez
 DNI : 02778943
 Especialidad : Administración
 E-mail : milazo@hotmail.com

Anexo 4. Confiabilidad del Instrumento: Cuestionario

Informe 122-2017-2 RAAJ OI-UCV-Piura

OFICINA DE INVESTIGACIÓN. UCV PIURA

Informe técnico de confiabilidad con el cálculo del alfa de cronbach

Estudiante: MENA SOSA, CRISTHIAN ALFONSO

Escuela Académica de Administración

Docente a tiempo completo

Oficina de investigación

MSc. RICARDO ANTONIO ARMAS JUAREZ - COESPE N° 507-

Después de haber sido validado por Jueces Expertos, mostrando la validez del instrumento para el estudio: "LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL EN LA DIRECCION REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO EN PIURA AÑO 2017"

- El estudiante desarrolló 32 preguntas en el **Primer Instrumento**, para aplicar a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo- Piura con el objetivo de **medir el conocimiento de los lineamientos administrativos en los trabajadores**, donde el instrumento si se definen por escala en las respuestas obteniéndose resultados que definan consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto al existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus preguntas, se utilizó la fiabilidad de **alfa de Cronbach** que se dan en la siguiente tabla:

Estadísticos de fiabilidad

alfa de Cronbach	N de elementos
,953	18

Se debe mencionar que el coeficiente **alfa de Cronbach** tiene una **confiabilidad excelente** según la escala de valorización propuesta por Vellis (1991):

En conclusión, para este **Instrumento tiene una CONFIABILIDAD EXCELENTE, es decir el instrumento se puede utilizar**



auj
 RICARDO ANTONIO ARMAS JUAREZ
 ING. EN ESTADISTICA
 COESPE 507

Anexo 5. Informe de resultado de la guía de entrevista aplicado al Director Regional de Trabajo y Promoción del Empleo-Piura

Esta entrevista fue aplicada al Director Regional de la Institución pública “Dirección Regional Trabajo y Promoción del Empleo-Piura”. En la presente entrevista se recogió su opinión y apreciación en cuanto a la situación actual de los lineamientos de gestión Administrativa y como se desarrolla el Rendimiento Laboral de los trabajadores.

El Director Regional señaló que se ejecutan planes estratégicos y operativos diseñados por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, ya que, por ser una oficina funcional descentralizada de dicho Ministerio, la Dirección Regional de Trabajo se rige por sus planes vigentes. Es por ello que indico que se dispone de diversos planes diseñados para cumplir con los objetivos, entre ellos podemos mencionar: el Plan Estratégico Sectorial Multianual, el Plan Operativo Institucional, el Plan Sectorial de Empleo y Derechos Laborales. Asimismo, dijo que todas las actividades que se elaboran en los planes poseen objetivos, y también preciso que los trabajadores en cada una de sus áreas participan de manera dinámica en sus funciones y actividades para cumplir con las metas institucionales. También, manifestó que a los trabajadores se les disponen de funciones y tareas según su desenvolvimiento y su nivel de participación activa para que así estos sean realizados de manera rápida y operativa.

Por otro lado, considera que cada uno de los trabajadores se encuentran ubicados en las diversas áreas según su perfil, competencias y nivel de experiencia. Por otra parte, señaló que la institución si tiene constituido su organigrama que se divide en áreas funcionales las cuales están subdivididas en sub áreas, cada una con sus respectivas funciones y responsabilidades. Estas diversas funciones se encuentran en el Manual de Organización y Funciones y el Manual de Procedimientos afirmando así que si se disponen de dichos documentos.

Otro aspecto que Indicó es que la institución si cuenta con estrategias, propuestas y beneficios del proceso de reclutamiento y selección del personal, dado que ella misma junto con el encargado del personal de la oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional coordinan los cargos o puestos que se van a requerir, realizar la convocatoria en la página web del Gobierno Regional, evaluando a los candidatos, ejecutando las propuestas salariales según el cargo y en brindar los requisitos para la contratación.

Uno de los aspectos que destaco fue que los trabajadores que ejercen sus labores no cuentan con los equipos y elementos adecuados para el desempeño de las funciones, esto se debe a que la institución fue afectada por el desborde del río Piura que se produjo en el mes de Marzo de este año, en el cual se causó pérdidas de archivos, computadoras, mobiliarios de oficina, etc. Por esta razón es que se ha generado en cada una de las áreas una inadecuada infraestructura. En cuanto a cómo se resuelven los problemas que ocurren en la institución, indico cada uno de los trabajadores, jefes de las áreas son escuchados cuando brindan sus sugerencias, sus alternativas y de acuerdo a este aspecto se resuelven los problemas. Con respecto a si la institución cuenta con un nivel eficiente de comunicación, nos manifestó que dentro de la institución si se establece una adecuada comunicación fluida y directa entre los trabajadores, jefes, y usuarios; propiciando un buen ambiente laboral.

Y en cuanto a las estrategias de motivación que aplica, nos brindó información, que se le reconoce a través un certificado de honor, vacaciones extras e incentivos económicos, a aquellos trabajadores que son responsables, puntuales y que cumplen su jornada laboral sin dejar de asistir, excepto por situaciones ajenas como problemas de salud. Otro aspecto que considera es que los trabajadores se encuentran debidamente capacitados para corregir deficiencias en los procesos administrativos en la ejecución de los planes.

Con respecto a que si la institución analiza y corrige los resultados obtenidos para lograr un mejoramiento continuo manifestó que al final de cada año, antes de que se realice el requerimiento del presupuesto anual que les asigna su órgano de dependencia administrativa y presupuestal que es el Gobierno Regional, los miembros de la oficina de Dirección junto con el Director Regional se reúne con los Directores y Subdirectores de cada una de las áreas, y los miembros del Comité para realizar una evaluación de las metas y los objetivos que se trazaron en los planes, verificando si estas se cumplieron de manera efectiva, justamente sostuvo que en la mismo día de la reunión se realiza un informe de todas aquellas actividades que no se destacaron para lograr que estas sean corregidas y tomadas en cuenta para el periodo posterior, para así buscar un mejoramiento continuo de los procedimientos y de la atención de los servicios que se brindan.

Por otra parte, dijo que la institución fortalece programas de formación y capacitación que les permite a los trabajadores tener un conocimiento amplio de las funciones que desempeñan en las diferentes áreas, y asimismo les sirve para que estén preparados a diversos cambios que se manifiestan, mejorar su productividad y desempeño para alcanzar mejores resultados. Además, si existen reconocimientos al personal por sus logros laborales, y también se les brinda a los trabajadores incentivos tales como comisiones, certificados de honor, vacaciones extras, felicitaciones, etc.

Además, considero que los trabajadores si toman interés por el cumplimiento de los objetivos institucionales y metas, más aun, resalto que los trabajadores si se sienten comprometidos con sus funciones, ya que ellos si cumplen de manera eficiente con las exigencias del cargo y puesto que desempeñan. En lo que respecta si los conocimientos aportados por cada trabajador ayudan al logro de las metas y objetivos, dijo que los trabajadores de la institución si aplican sus destrezas, conocimientos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y metas que se diseñan en los planes, por otro lado, sostuvo que el trabajador demuestra un alto nivel de aprendizaje y asimismo quiere sentirse preparado para brindar mayores aportes a la institución mejorando su desempeño profesional.

Finalmente indicó que las competencias y habilidades que poseen nuestros colaboradores contribuyen a resolver problemas que se presentan de manera cotidiana y permite tomar decisiones adecuadas.

Anexo 6. Informe de resultado de la guía de observación

El presente método de observación, fue aplicado en la Institución Pública “Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo-Piura”, cuya función es proteger el empleo, así como proteger los derechos de los trabajadores. El propósito de esta guía es recopilar información de algunos aspectos de las variables de estudio: Lineamientos Administrativos y el Rendimiento Laboral.

Como resultado se pudo conocer que a institución si toma en cuenta sus planes estratégicos y operativos, además se percibe que la misión y visión de la Institución no son comunicadas a los colaboradores, también la visión si se encuentra diseñada de manera clara y sencilla, generando así que los planes estratégicos y operativos establezcan objetivos y metas claras para su cumplimiento, asimismo la institución ejecuta políticas y programas propuestas por el ministerio de trabajo, pero la designación de tareas no se da de manera equitativa y el organigrama de la Institución no está claramente definido.

Si bien es cierto, la institución posee un grado de dificultad en el tema de organización es por ello, no toma la iniciativa de dar a conocer el MOF, ROF y los Manuales de Procedimientos a sus trabajadores originando carencia de coordinación y trabajo de equipo, otro aspecto es que muchas veces las áreas no brindan soluciones rápidas cuando se presentan inconvenientes. Por otra parte, existe un inadecuado nivel de comunicación entre los trabajadores y los jefes inmediatos. Y muchas veces los trabajadores se sienten desmotivados, debido a que la Institución no cuenta con políticas de motivación.

Un punto importante es afirmar, que la institución no cumple con la evaluación de sus resultados en los planes, al no evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas que se establecen, no se corrigen los inconvenientes que presentan los planes para su periodo posterior, cabe destacar que el presupuesto que el Gobierno Regional destina a las Direcciones Regionales es mínimo, y es por ello que no les permite realizar estrategias para mejorar sus planes estratégicos y operativos.

Se evidencio que la institución si diseña programas de capacitaciones teniendo en cuenta las exigencias y necesidades de los trabajadores, también se tuvo en cuenta que la institución no brinda incentivos afectando así el desempeño y rendimiento de los trabajadores, otro punto que se evidencio es que los trabajadores no cumplen de manera eficiente las actividades y procesos, por ejemplo la atención de los trámites internos, atención de los tramites de los usuarios, cabe señalar que cada una de las áreas no optimizan, ni administra de manera adecuada todos los recursos que se utilizan en los procesos y actividades generando como efecto falta de materiales, falta de presupuesto, falta de información, falta de coordinación entre las áreas.

Más aun el personal no se siente comprometido con su cargo o puesto de trabajo, esto se refleja de manera frecuente porque la mayoría de los trabajadores no cumplen de manera adecuada sus funciones, no se encuentran preparados, no son capacitados de manera constante, algunos desconocen sus funciones, por lo tanto, esto conlleva a obtener una baja Rendimiento, productividad y desempeño.

Anexo 7.A. Matriz de instrumentos: Cuestionario

						INSTRUMENTO A: CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO		
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores		N° de ítems	Ítems	Técnica / Instrumento
¿De qué manera los lineamientos de gestión administrativos pueden orientar el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura-año 2017?	Determinar de qué manera los lineamientos de gestión administrativos pueden orientar el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura-año 2017.	Los lineamientos de gestión administrativos pueden orientar el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura-año 2017	X: Lineamientos Administrativos	X1.1	Cumplimiento de planes.	1	Elabora la institución planes estratégicos y operativos para el cumplimiento de sus objetivos y metas.	Encuesta/ Cuestionario
				X1.2	Conocimiento de Misión y Visión.	2	Dentro del tiempo que lleva laborando se le ha informado acerca de la visión de la institución.	
						3	Conoce la misión que se ha planteado en la institución.	
				X1.3	Objetivos.	4	Actualmente usted conoce los objetivos estratégicos que persigue la institución.	
				X1.4	Políticas.	5	Tiene usted conocimiento de las políticas que elabora la institución.	
				X1.5	Programas.	6	Considera usted que las diferentes áreas implementan y evalúan programas en relación a los planes institucionales.	
				X2.1	Estructura organizacional	7	Considera usted que la estructura organizacional que tiene la institución es adecuada.	Encuesta/ Cuestionario
				X2.2	División de trabajo.	8	Considera usted que la asignación de tareas y funciones son realizados de manera correcta.	
				X2.3	Jerarquía.	9	Considera que la línea jerárquica establecida por la institución es la más adecuada para el cumplimiento de los objetivos.	
				X2.4	Organigramas.	10	Tiene conocimiento acerca del organigrama de la institución.	
				X2.5	Manuales.	11	Considera usted que la institución cuenta con un (MOF, ROF, MAPRO y CAP actualizado).	
						12	La institución da a conocer a los trabajadores los documentos normativos (MOF, ROF, CAP Y MAPRO).	
				X3.1	Reclutamiento y selección del personal.	13	Actualmente en la institución existen políticas y procedimientos adecuados de reclutamiento y selección del personal.	Encuesta/ Cuestionario
						14	La institución cuenta con un programa de inducción para el personal nuevo que ingresa a ocupar un puesto de trabajo.	

			Indicadores	N° de ítems	Ítems	Técnica / Instrumento	
			X3.2	Trabajo en equipo.	15	Cree usted que en la institución se fomenta el trabajo en equipo.	
			X4.1	Toma de decisiones.	16	Cree usted que los directores y sub directores de cada área toman efectivas decisiones frente a los sucesos imprevistos	Encuesta/ Cuestionario
			X4.2	Comunicación.	17	Considera usted que en la institución existe una comunicación efectiva entre los trabajadores.	
			X4.3	Motivación.	18	Considera que la institución motiva a sus trabajadores cuando realizan sus labores de manera eficiente.	
			X4.4	Tipos de liderazgo.	19	Cree usted que dentro de la institución existe un buen liderazgo por parte de los jefes y trabajadores.	
			X5.1	Evaluación de estándares de control.	20	Considera usted que todas las áreas evalúan periódicamente sus planes con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles defectos.	Encuesta/ Cuestionario
					21	Considera usted que los resultados de las mediciones efectuadas en los planes, se encuentran de acuerdo a los niveles esperados.	
			X5.2	Acciones Correctivas.	22	Cuando se presenta algunos problemas dentro de la institución; los trabajadores y jefes están preparados para corregir a tiempo dicha situación.	
			X5.3	Retroalimentación.	23	Cree usted que la institución se preocupa por el mejoramiento continuo de las expectativas de sus usuarios y sus trabajadores.	
			Y1.1	Programas de capacitación por áreas.	24	Considera usted que la institución elabora programas de formación y capacitación del personal.	Encuesta/ Cuestionario
			Y1.2	Reconocimiento y/o Incentivos económicos o no económicos.	25	Considera usted que es reconocido en su trabajo.	
					26	Usted ha recibido incentivos económicos.	

Anexo 7.B. Matriz de instrumentos: Guía de Entrevista

					INSTRUMENTO B: ENTREVISTA AL DIRECTOR REGIONAL DE LA INSTITUCIÓN							
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores		N° de ítems	Ítems	Técnica / Instrumento				
¿De qué manera los lineamientos de gestión administrativos pueden orientar el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017?	Determinar de qué manera los lineamientos de gestión administrativos pueden orientar el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017.	Los lineamientos de gestión administrativos pueden orientar el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura-año 2017.	X: Lineamientos Administrativos	X1.1	Cumplimiento de planes.	1	¿La institución ejecuta planes estratégicos propuestos por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?	Entrevista/ Guía de entrevista				
				X1.2	Conocimiento de Misión y Visión.	2	¿Da usted a conocer a los trabajadores la misión y visión institucional?					
				X1.3	Objetivos.	3	¿En la institución se han planteado objetivos que guíen a los trabajadores a tener un buen rendimiento y cumplimiento de los objetivos?					
				X1.4	Políticas.							
								X1.5	Programas.			
								X2.1	Estructura Organizacional			Entrevista/ Guía de entrevista
								X2.2	División de trabajo.	4	¿Asigna actividades a los trabajadores considerando las metas institucionales?	
										5	¿Asigna tareas a los trabajadores considerando los resultados de su rendimiento?	
								X2.3	Jerarquía.	6	¿Los trabajadores se encuentran ubicados en el puesto ideal según su perfil y nivel de experiencia en la institución?	
								X2.4	Organigramas.	7	¿Existe un organigrama funcional dentro de la institución?	
				X2.5	Manuales.	8	¿La institución tiene establecido un manual de organización y funciones y manual de procedimientos?					
				X3.1	Reclutamiento y selección del personal.	9	¿Qué estrategias, propuestas y beneficios se consideran en el proceso de reclutamiento y selección del personal para ocupar un puesto en la institución?	Entrevista/ Guía de entrevista				
						10	¿Considera que los recursos materiales y equipos son los más adecuados para el cumplimiento de las actividades?					

				Indicadores	N° de ítems	Ítems	Técnica / Instrumento
				X3.2	Trabajo en equipo.		
				X4.1	Toma de decisiones.	11	¿Cómo se resuelven los problemas que ocurren en la institución?
				X4.2	Comunicación.	12	¿Se cuenta actualmente en la institución con un nivel eficiente de comunicación?
				X4.3	Motivación.	13	¿Qué estrategias de motivación realiza usted con sus trabajadores?
				X4.4	Tipos de liderazgo.		
				X5.1	Evaluación de estándares de control.		
				X5.2	Acciones Correctivas.	14	¿Cree usted que los trabajadores se encuentran capacitados para corregir acciones y establecer alternativas de acuerdo a la ejecución de los planes?
				X5.3	Retroalimentación.	15	¿La institución analiza y corrige los resultados obtenidos para lograr un mejoramiento continuo?

			Variables	Indicadores	N° de ítems	Ítems	Técnica / Instrumento	
			Y:Rendimiento Laboral	Y1.1	Programas de capacitación por áreas.	16	¿La institución establece programas de capacitación para mejorar el rendimiento de sus trabajadores?	Entrevista/ Guía de entrevista
				Y1.2	Reconocimiento y/o Incentivos dinerarios o no dinerarios.	17	¿Existen reconocimientos e incentivos para los trabajadores?	
				Y2.1	Cumplimiento de procesos y actividades.			Entrevista/ Guía de entrevista
				Y2.2	Cumplimiento de objetivos.	18	¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la institución?	
				Y3.1	Nivel de compromiso en el puesto de trabajo.	19	¿Considera que existe un buen nivel de compromiso por parte de los trabajadores en cada uno de sus puestos de trabajo?	Entrevista/ Guía de entrevista
				Y3.2	Conocimientos.	20	¿Cree usted que los conocimientos aportados por cada trabajador benefician y ayuda al logro de las metas y objetivos?	
				Y3.3	Habilidades.	21	¿considera usted que las competencias y habilidades que poseen los trabajadores ayudan resolver problemas y tomar optimas decisiones?	

Anexo 7.C. Matriz de instrumentos: Guía de Observación

					INSTRUMENTO C: GUIA DE OBSERVACIÓN A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO			
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores		N° de ítems	Ítems	Técnica / Instrumento
¿De qué manera los lineamientos de gestión administrativos pueden orientar el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017?	Determinar de qué manera los lineamientos de gestión administrativos pueden orientar el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura- año 2017.	Los lineamientos de gestión administrativos pueden orientar el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura-año 2017.	X: Lineamientos Administrativos	X1.1	Cumplimiento de planes.	1	La institución cuenta con sus planes estratégicos y operativos institucionales.	Observación/ Guía de observación
				X1.2	Conocimiento de Misión y Visión.	2	La misión y visión es comunicada a todos los trabajadores para el cumplimiento de las mismas La visión de la institución está diseñada de manera clara, sencilla y coherente.	
				X1.3	Objetivos.	3	Los planes estratégicos y operativos establecen objetivos y metas claras.	
				X1.4	Políticas.	4	La institución diseña políticas institucionales propuestas por el ministerio de trabajo.	
				X1.5	Programas.	5	La institución diseña programas institucionales propuestas por el ministerio de trabajo.	
				X2.1	Estructura Organizacional	6	La designación de tareas y funciones se realiza de manera equitativa entre los trabajadores de la institución.	Observación/ Guía de Observación
				X2.2	División de trabajo.			
				X2.3	Jerarquía.			
				X2.4	Organigramas.			
				X2.5	Manuales.	8	La institución da a conocer a sus trabajadores el MOF, ROF y los manuales de procedimientos.	Observación/ Guía de Observación
				X3.1	Reclutamiento y selección del personal.	9	En la institución se efectúa la coordinación y el trabajo en equipo.	
				X3.2	Trabajo en equipo.			
				X4.1	Toma de decisiones.	10	Las áreas brindan soluciones rápidas cuando se presentan inconvenientes.	Observación/ Guía de Observación

				Indicadores	N° de ítems	Ítems	Técnica / Instrumento	
				X4.2	Comunicación.	11	Existe un buen nivel de comunicación entre los trabajadores y el jefe inmediato.	Observación/ Guía de Observación
				X4.3	Motivación.	12	La institución cuenta con políticas de motivación para los trabajadores.	
				X4.4	Tipos de liderazgo.			
				X5.1	Evaluación de estándares de control.	13	La institución evalúa el cumplimiento de sus resultados en los planes institucionales.	Observación/ Guía de entrevista
				X5.2	Acciones Correctivas.	14	Las institución corrige los inconvenientes que presentan sus planes institucionales para mejorar su gestión.	
				X5.3	Retroalimentación.	15	La institución realiza estrategias para generar una mejora continua en sus planes estratégicos y operativos.	
			Y:Rendimiento Laboral	Y1.1	Programas de capacitación por áreas.	16	La institución cuenta con programas de capacitación para sus trabajadores.	Observación/ Guía de entrevista
				Y1.2	Reconocimiento y/o Incentivos dinerarios o no dinerarios.	17	La institución proporciona incentivos para mejorar el desempeño y rendimiento de los trabajadores.	
				Y2.1	Cumplimiento de procesos y actividades.	18	Los trabajadores cumplen de manera eficiente las actividades y procesos realizados dentro de la institución.	Observación/ Guía de entrevista
				Y2.2	Cumplimiento de objetivos.			
				Y3.1	Nivel de compromiso en el puesto de trabajo.	19	Se percibe un nivel de compromiso por parte de los trabajadores en su cargo o puesto de trabajo.	Observación/ Guía de entrevista
				Y3.2	Conocimientos.			
				Y3.3	Habilidades.			

Anexo 8. Evidencia de la encuesta a los Trabajadores



Anexo 9. Formato de turnitín del asesor

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2018 Página : 1 de 2
--	---	---

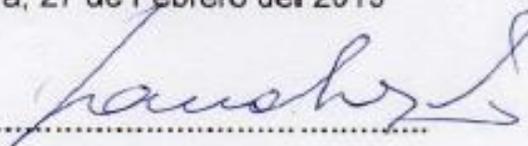
Yo, Luis Alberto Sánchez Pacheco, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada:

“Lineamientos administrativos para orientar el rendimiento laboral del personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en Piura, año 2017”

Del estudiante MENA SOSA, CRISTHIAN ALFONSO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 27 de Febrero del 2019



Dr. Luis Alberto Sánchez Pacheco

DNI: 02880901

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 10. Declaración de Autoría**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO****RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO ACADÉMICO N° 0011-2016-UCV-VA**

Yo, Cristhian Alfonso Mena Sosa, estudiante de la Escuela profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, filial Piura; declaro que el trabajo académico titulado "Lineamientos administrativos para orientar el rendimiento laboral del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Piura-año 2017" presentada en 139 folios para la obtención del título profesional de Licenciado en administración, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en el trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Piura, 13 de Diciembre del 2017.

Firma

N° DNI 74529872

Fecha de entrega: 27-feb-2019 12:18p.m. (UTC-0500)
 Identificador de la entrega: 1084822561
 Nombre del archivo: DT_CRISTHIAN_MENA.docx (6.05M)
 Total de palabras: 27569
 Total de caracteres: 162483



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR EL
 RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL EN LA DIRECCIÓN
 REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE PIURA-
 AÑO 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

MENA SOSA, CRISTHIAN ALFONSO

ASESOR

Dr. SANCHEZ PACHECO, LUIS ALBERTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACION

PIURA - PERU

2017

DESARROLLO DE TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	15%	0%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	www.mintra.gob.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
6	www.regionlima.gob.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.drtpetacna.gob.pe Fuente de Internet	<1%
9	xlibros.com Fuente de Internet	<1%



Luis Alberto Sánchez Pacheco
Luis Alberto Sánchez Pacheco
 DR. EN EDUCACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: MENA SOSA CRISTHIAN ALFONSO
D.N.I. : 74529872
Domicilio : CALLE 13 DE ABRIL MZ B LOTE 23, AA.HH. SAN JUAN
BAUTISTA – DISTRITO DE CATACAOS
Teléfono : Fijo : 204889 Móvil :969232177
E-mail : cmena_12@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela : ADMINISTRACIÓN
Carrera : ADMINISTRACIÓN
Título : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
MENA SOSA CRISTHIAN ALFONSO

Título de la tesis:

"LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR EL
RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL EN LA DIRECCIÓN
REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE PIURA- AÑO
2017"

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Luis Alberto Sánchez Pacheco
Luis Alberto Sánchez Pacheco
DR. EN EDUCACION

Firma : *Cristhian*

Fecha : 04/03/2019





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CRISTHIAN ALFONSO MENA SOSA

INFORME TÍTULADO:

“LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE PIURA- AÑO 2017”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 19/10/2108

NOTA O MENCIÓN: APROBADO




Dra. Lidia Verónica Ramos Farroñán
CLAD - 15066

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

