



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Los Procesos Administrativos y el Desempeño Laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto, año 2016”

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

AUTORA:

Cinthia Katherin Díaz Escobilla

ASESORA:

MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

TARAPOTO-PERÚ

2017

Página del Jurado



Mg. Julio Alberto Escalante Torres
Lic. N° 19177



Secretario
Tercero Gasparando Puyo
Lic. en Administración



MBA Lizeth Eriy Mescua Ampuero
LIC. EN ADMINISTRACIÓN

Dedicatoria

A mis padres Wellington Díaz y Rubí Escobilla, porque creyeron en mí y me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final, sin restricciones durante toda mi vida y los cinco años de trayectoria universitaria hasta culminar mi tesis y cumplir todos mis objetivos.

Agradecimiento

A la vida, por sus infinitas oportunidades otorgadas, permitiéndome que yo sea una persona valiente ante las adversidades, y las muchas que me llevaron a vencer obstáculos, y llegar donde estoy ahora.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Cinthia Katherin Díaz Escobilla, con DNI N° 70668088, me presento ante el jurado encargado de la evaluación de mi tesis y expongo:

A bien de cumplir con las disposiciones vigentes estimadas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que todos los datos, la documentación e información presentada en mi tesis son veraces y legítimos.

Tarapoto, 07 Diciembre del 2017



Cinthia Katherin Díaz Escobilla

Presentación

Señores Miembros del Jurado

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Me dirijo ante ustedes para someter a vuestros criterios la presente Tesis titulada “Los Procesos administrativos y el Desempeño Laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto, año 2016”, con la finalidad de determinar la relación entre las dos variables .

Para el desarrollo y culminación de mi tesis conté con el apoyo de mi docente, con la finalidad de cumplir con los requisitos que me permitan adquirir el Título Profesional de Licenciada en Administración.

El Autor

Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Índice.....	ix
Índice de Tablas.....	ix
Indice de Figuras.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos Previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema	30
1.5. Justificación del estudio.....	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos.....	32
II. MÉTODO.....	33
2.1. Diseño de investigación	33
2.2. Variables, Operacionalización	34
2.3. Operacionalización de variables	36
2.4. Población y Muestra	38
2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	38
2.6. Métodos de análisis de datos.....	39
2.7. Aspecto ético.....	40
III. RESULTADOS.....	40
IV. DISCUSIÓN.....	66
V. CONCLUSIONES.....	67
VI. RECOMENDACIONES.....	69

IV. REFERENCIAS	70
ANEXO	73
Anexo N° 01	77
Anexo N° 02	79
Anexo N° 03	82
Anexo N° 04	85
Anexo N° 05	87
Anexo N° 06	89
Anexo N° 07	91
Anexo N° 08	92
Anexo N° 09	93

INDICE: TABLAS

Tabla 01: Frecuencias de procesos administrativos.	36
Tabla 02: Frecuencias de la dimensión planeación.	38
Tabla 03: Frecuencias de la dimensión organización.....	40
Tabla 04: Frecuencias de la dimensión dirección.....	43
Tabla 05: Frecuencias de la dimensión control.	45
Tabla 06: Frecuencias de la variable desempeño laboral.	47
Tabla 07: Frecuencias de la dimensión motivación.....	48
Tabla 08: Frecuencias de la dimensión ambiente de trabajo.	49
Tabla 09: Frecuencias de la dimensión establecimiento de objetivos.	51
Tabla 10: Frecuencias de la dimensión reconocimiento del trabajo.....	53
Tabla 11: Frecuencias de la dimensión participación del empleado.	54
Tabla 12: Frecuencias de la dimensión formación y desarrollo profesional.	56

INDICE: FIGURAS

Figura 01: Frecuencias de la variable procesos administrativos.	36
Figura 02: Frecuencias de la dimensión planeación.	38
Figura 03: Frecuencias de la dimensión organización.	40
Figura 04: Frecuencias de la dimensión dirección.	43
Figura 05: Frecuencias de la dimensión control.	45
Figura 06: Frecuencias de la variable desempeño laboral.	47
Figura 07: Frecuencias de la dimensión motivación.	48
Figura 08: Frecuencias de la dimensión ambiente de trabajo.	50
Figura 09: Frecuencias de la dimensión establecimiento de los objetivos.	51
Figura 10: Frecuencias de la dimensión reconocimiento del trabajo.	53
Figura 11: Frecuencias de la dimensión participación del empleado.	54
Figura 12: Frecuencias de la dimensión formación y desarrollo personal.	56

RESUMEN

La presente investigación “Los Procesos administrativos y el Desempeño Laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto, año 2016”, tiene como objetivo general determinar la relación de los Procesos y el Desempeño Laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto año 2016., para ello se tuvo una población conformada por 26 trabajadores, a quienes les aplicaron las encuestas; el diseño de investigación es Correlacional. Asimismo, se realizó una prueba piloto a través del Alfa de Cronbach, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para el cálculo de la correlación, llegando a la conclusión principal que si existe relación directa entre los Procesos administrativos y el Desempeño Laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto año 2016.

Palabras claves: procesos administrativos, desempeño laboral, relación.

ABSTRACT

The present investigation "The Administrative Processes and the Labor Performance in the Zonal Office of San Martín of the Regional Directorate of Work and Promotion of the Employment in the city of Tarapoto, year 2016", has like general objective to determine the relation of the Processes and the Labor Performance in the Zonal Office of San Martín of the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion in the city of Tarapoto, 2016. For this, there was a population made up of 26 workers, to whom the surveys were applied, the design of Research is Correlational. Likewise, a pilot test was carried out through Cronbach's Alpha, the pearson correlation coefficient was used for the calculation of the correlation, reaching the main conclusion that if there is a direct relationship between the Administrative Processes and the Labor Performance in the Zonal Office of San Martín of the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion in the city of Tarapoto, 2016.

Keywords: administrative processes, work performance, relationship.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La globalización en sí misma es un proceso continuo y dinámico, que desafía las leyes de los países en su forma de regular el funcionamiento de empresas y el comportamiento económico de los individuos a nivel internacional que, si bien pueden dar trabajo a la mano de obra desocupada o ser los contratados, también pueden beneficiarse de irregularidades y debilidades subsistentes en un determinado país. La Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444 tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para el desarrollo del proceso administrativo en las entidades Públicas que sirve para protección en general, respaldando los intereses y derechos de los administrados y con sujeción a la organización constitucional y jurídico en general. Tomando consciencia de la importancia que tienen los procesos y el desempeño laboral dentro de las organizaciones y, por ende, la importancia que tiene el proceso en sí, tanto para las empresas que constantemente están tratando de evaluar el grado de aporte que efectúa su personal para el cumplimiento de los objetivos como para los auditores de recursos humanos que deben dar una opinión acerca de la razonabilidad de este proceso.

La administración en las empresas peruanas del Estado actualmente, se encuentran en una lucha constante para darle forma consciente y constante a las metas y objetivos planteados. Todas estas instituciones cuentan con personas que tienen el cargo de servirles para alcanzar sus metas. Estas personas se llaman jefes inmediatos, directores regionales y personal en general, en este contexto el rol de los procesos administrativos juega un papel importante para alcanzar las metas y objetivos, es por eso que si estas no tienen una administración eficaz es probable que las instituciones fracasen. El ambiente interno conformado por los trabajadores, el clima organizacional y la cultura organizacional, es muy importante que se encuentren en un nivel óptimo para el desarrollo de la organización.

En la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de la ciudad de Tarapoto se viene perjudicando los procesos y el desempeño laboral, la misma que se evidencia en la demora de los procesos administrativos del periodo 2016 generando incomodidad e incumplimiento de los trámites respectivos. En la oficina zonal de san Martín de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo, en Tarapoto se pudo observar que los registros se encuentran desactualizados faltando registrar la mayor cantidad de contratos de trabajo de las diferentes empresas de la región San Martín; dichos contratos se encuentran aglomeradas en los escritorios o en cajas dentro de la oficina. Diariamente, se reciben un promedio de 75 contratos proveniente de diferentes empresas, debido a que la planeación, organización, dirección y control no se está realizando adecuadamente, todo ello hace que los trabajadores no puedan cumplir al 100% el trabajo diario asignado. En ese sentido se considera preciso abordar esta investigación, toda vez que permitirá determinar los procesos y el desempeño laboral tramitado en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, el porcentaje del cumplimiento de los procedimientos administrativos y el desempeño laboral. De esta manera, la presente investigación, guiará en torno a un marco teórico que permitirá recopilar y desarrollar teorías relacionados a las variables de estudio, sin modificar la realidad de la misma, permitiendo encuadrar las principales nociones que corresponden a, procedimiento administrativo, sujetos del procedimiento administrativo, el administrado, principios administrativos, entre otros.

1.2. Trabajos Previos

Después de haber revisado la bibliografía especializada se ha seleccionado las siguientes investigaciones como antecedentes que dan sustento al problema de investigación planteado:

A nivel Internacional:

▪ Ornelas (2003) en su trabajo de investigación: *Mejora continua en el Proceso Administrativo de Instituciones Públicas*. Universidad Autónoma de Nuevo León. México, arribó a las siguientes conclusiones que el propósito administrativo ayuda a tener un mayor control de la calidad del servicio, por ende los procedimientos más realizados dentro de las instituciones públicas es la reingeniería el cual es uno de los procedimientos más prácticos que ayuda a dar soluciones con mayor claridad, por lo que el proceso es de vital importancia ya que permite cambios en la mentalidad de los individuos que integran dichas instituciones, convenciéndole a alcanzar el éxito y lograr una satisfacción positiva.

▪ Gasnell (2015) en su trabajo de investigación: *El acto administrativo y el acceso a la jurisdicción contencioso administrativa en Panamá*, llego a la conclusión que en dicho país ante la falta de una ley de procedimiento administrativo el concepto de lo que debía considerarse como acto administrativo o no, estaba subordinado únicamente a lo que indicaba de forma muy limitada, la ley. El análisis jurisprudencial que realizamos en el capítulo tercero, a pesar de la referencia a algunas sentencias anteriores, parte del año 2000, periodo en que la primera ley de procedimiento administrativo en Panamá se aprobó, donde se desarrolla un concepto de acto administrativo que ha servido más para alimentar la confusión sobre los actos susceptibles de ser impugnados ante el contencioso administrativo que para clarificar nuestro sistema de acceso a dicha jurisdicción.

▪ Flores (2015) en trabajo de investigación: *Proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas Jinotega 2010-2013*. Llegando el autor a la conclusión, que los procedimientos que plantean en la empresa se llevan a cabo de manera parcial, ya que los conocimientos por parte del personal administrativo son pobres, como también se ven reflejados en el compromiso que prestan a la empresa, para lo cual se llevó a cabo un planteamiento de alternativas dándole solución a dichos problemas mencionados y ayudando a mejorar el desempeño del personal administrativo.

A nivel Nacional:

▪ Cutiupala, (2007) en su trabajo de investigación: *Planificación Estratégica para el Mejoramiento de la Gestión Administrativa* de la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “Corazón de la Patria” de la Parroquia Lizarzaburu, Cantón, Riobamba, Provincia de Chimborazo, para el quinquenio 2007-2012. Universidad Estatal de Bolívar. Guaranda, arribó a las siguientes conclusiones que el análisis que se realizó a los paradigmas, referente a la gestión que se elabora en dicha institución, tienen que ser transformados con una buena planificación para que se desarrollen programas que ayuden a tener estrategias bien elaboradas, donde cada integrante se sienta comprometido con sus funciones que realizan en la institución.

▪ Sanabia (2005) en su trabajo de investigación: *El proceso administrativo en las pequeñas empresas comerciales dedicadas a la venta por mayor en CD. Obregón* arribó a las siguientes conclusiones que el proceso administrativo que se realiza en las pequeñas empresas de vital importancia, ya que al llevar a cabo dichos procesos se realizó un estudio de recolección de datos con instrumentos, el cual fue aplicado a los trabajadores con el fin de conocer como es la situación actual en los procesos que se lleva a cabo en dichas pequeñas empresas, por lo que el resultado obtenido es favorable ya que no hay problema en su proceso

administrativo, ello permitirá mejorar la gestión administrativa para que tengan una buena calidad en su prestación de servicios.

▪ Ordoñez (2013) en su trabajo de investigación: *Régimen de la Nulidad de los Actos Administrativos en la Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General* arribó a las siguientes conclusiones que dicha ley no trasciende en los actos administrativos, ya que establecen reglas que conforman un marco de validez que regulan la causa y efecto del régimen de nulidad, por el cual constituye una virtud en el cumplimiento de los derechos administrativos que asigna la administración pública.

A nivel Local:

▪ Tejada (2014) en su trabajo de investigación : *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao*, arribó a las siguientes conclusiones que existe deficiencias en la gestión administrativa que se lleva a cabo en la municipalidad, ya que se aprecia falta de compromiso de los trabajadores en la labor que ejercen, lo que conlleva a una mala administración por parte de los gerentes, conllevándole al autor a buscar, corregir y mejorar los procesos que se realiza en dicha municipalidad por parte de la gerencia .

▪ Tisnado (2013) en su trabajo de investigación : *Mejoramiento en los procesos administrativos de la Ugel n° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013* , arribó a las siguientes conclusiones : se observa que el procedimiento administrativo se ve afectado por áreas que no cumplen con las funciones asignadas, y esto genera ineficacias y pérdidas de tiempo, lo cual impide la eficiencia en las funciones que se desarrollan en la institución, generando así la disminución de satisfacción del docente.

▪ Huamán (2009) en su trabajo de investigación: *El Procedimiento administrativo sancionador, las sanciones administrativas en el poder ejecutivo, casuística* arribó a las siguientes conclusiones que las sanciones impuestas se ejecutan mediante resoluciones, lo cual son

impugnadas mediante procedimientos administrativos, por el cual el poder ejecutivo debe de tener un personal capacitado que cuenten con los conocimientos necesarios.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Procesos Administrativos

Que, la Ley N° 27444 indica que todo principio que se sustenta en el procedimiento administrativo, su procedimiento adecuado y su eficacia, estos deben ser usados dentro de una institución de administración pública.

García (2013) Manifiesta que todo proceso administrativo es una organización interna de una pluralidad de operaciones expresada en actos diversos realizados heterogéneamente por varios sujetos u órganos, operaciones y actos que, no obstante, su relativa autonomía, se articulan en orden a la producción de un acto final.

El mismo autor sostiene que el proceso vendría a ser el camino, el irte jurídicamente regulado. No es un acto complejo, sino un complejo de actos del administrado y de la Administración, de diverso valor, aunque con sustantividad jurídica propia.

Se entiende por proceso administrativo al conjunto de actos y diligencias y tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

Diferencia entre Procesos y Procedimiento Administrativo

Procesos

Es la disposición jurídica legal que se desarrolla frente a los representantes competentes, señalando el reclamo o pedido a la oficina o dependencia del estado, presentado por alguna persona natural, jurídica, particular o servidores públicos, buscando reconocer un derecho, con la finalidad de obtener una solución al conflicto de interés o cualquier tipo

de proceso administrativo, para lo cual se debe encontrar una solución parcial teniendo en cuenta todos los tramites procedimentales.

Procedimiento

Es el grupo de acciones y diligencias que se tramitan en las instituciones, que direccionan la transmisión de acciones administrativas, que generen resultados jurídicos individuales o individualizables relacionado con el interés, derechos y obligaciones de las partes administradas.

Se observa dos etapas procedimentales: una variación de la voluntad administrativa de origen unilateral o bilateral con consecuencias individuales y generales, y otra de fiscalización, control e impugnación.

Objeto de los Procesos Administrativos

Distintos autores indican que el procedimiento administrativo tiene como objetivo:

El buen avance del órgano administrativo; El respaldo administrativo; y la tutela de intereses y derechos nombrados por los administrados; esto se muestra en las acciones administrativas apropiadamente sustentadas y motivadas en la ordenanza jurídica: Respaldo jurídico.

Validez del acto administrativo

El acto administrativo y sus elementos constitutivos de una manera crítica. A partir de la explicación de las teorías de acto administrativo establece cual es la aplicación en nuestro ordenamiento y por último analiza los requisitos de validez del acto administrativo desde un punto de vista para el cumplimiento de todos sus objetivos y conocimientos políticos, planteados jurídicamente dentro de la empresa .

Calificación de los procesos administrativos

Permite establecer el cumplimiento de fechas establecidas y la verificación de todo documento que ingresa en dicha institución pública, para articular, entorno a los procesos administrativos, cuya ejecución se produce por los administrativos proporcionados.

Fiscalización de los procesos administrativos

Es un control para el cumplimiento de normas y disposiciones, que contienen obligaciones y prohibiciones; que son de mayor importancia para las empresas e instituciones en el ámbito de la jurisdicción de la región San Martín. La labor de fiscalización se realiza dentro del marco de los dispositivos legales aplicables, con la finalidad de lograr que los administrados cumplan de forma voluntaria las normas y disposiciones municipales.

Procesos administrativos

Los componentes esenciales que constituyen las principales etapas del proceso son: planeación, organización, dirección y control.

1. Planeación

La función de la planeación busca influir en el futuro, tomando acciones predeterminadas y lógicas en el presente, por lo que representan la esencia de una operación efectiva. Las actividades básicas que involucra la planeación son:

Elaboración de la planeación prospectiva, determinación de objetivos y metas generales y particulares para cada área, preparación de métodos, estrategia, opciones, políticas y procedimientos, formulación de programas y presupuestos, que contribuyan a alcanzar los objetivos y metas trazadas a corto y largo plazo.

El proceso de planeación prospectiva contempla cuatro etapas dentro de su marco metodológico que son:

- **Normativa.** En esta etapa se plantean dos situaciones; el tipo de futuro que se desea y la definición de la situación de la empresa si se continuase en la misma dirección actual.
- **Definicional.** Conocimiento de la situación actual de la empresa, sus principales características y sus interacciones internas y externas.
- **Confrontación estratégica y factibilidad.** Con base en el futuro deseable seleccionado y la identificación de la trayectoria construida a

partir de la realidad actual, se procede a contrastar ambos polos, con el objeto de conocer y analizar la distancia entre ambos.

- **Convergencia.** Determinación de los puntos de convergencia entre el futuro deseado y la situación actual, y definición de la orientación global para que el futuro de la empresa sea alcanzable.

2. Organización

La organización contribuye a ordenar los medios para hacer que los recursos humanos trabajen unidos en forma efectiva hacia el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa. La organización conlleva una estructura que debe considerarse como un marco que encierra e integra las diversas funciones de la empresa de acuerdo con un modelo que sugiere orden, arreglo y relación.

La planeación y la organización son funciones mediante las cuales no se logra materialmente el objetivo; sino que ponen en orden los esfuerzos y formulan la estructura adecuada y la posición relativa a las actividades que la empresa habrá de desarrollar. La organización relaciona entre sí las actividades necesarias y asigna responsabilidades a quienes deben desempeñarlas.

Las actividades básicas relativas a la función de organización son:

Asignación de recursos (humanos, financieros, materiales); **actividades** (cómo); **responsables** (quién); **tiempos** (cuándo); **determinación de grados de especialización y división del trabajo** (comercialización, producción, compras, personal); **establecimiento de jerarquías** (relaciones de autoridad y responsabilidad); **asignación de funciones.**

3. Dirección

La función de dirección tiene como propósito fundamental impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo que integran la empresa, con el fin de que dichas actividades en conjunto se lleven a cabo conforme a los planes establecidos. Esta función comprende las siguientes etapas:

- **Autoridad.** Forma en que se delega y se ejercen las acciones durante el desarrollo de las actividades y búsqueda de los objetivos y metas planeadas.
- **Comunicación.** Forma en que se establecen los canales de comunicación y fluye la comunicación al interior y exterior de la empresa.
- **Supervisión.** Verificar que las actividades se lleven a cabo conforme se planeó y ordenó.

Las actividades básicas que comprenden la función de dirección son: Determinación de lo que debe hacerse (planeación), establecimiento de cómo se deberán llevar a cabo las actividades de la empresa (organización), vigilar lo que debe hacerse (control).

4. Control

El proceso de control contribuye a asegurar que se alcancen los objetivos en los plazos establecidos y con los recursos planeados, proporcionando a la empresa la medida de la desviación que los resultados puedan tener respecto a lo planeado. Dicho proceso de control consta de cuatro pasos básicos:

- **Medios de cumplimiento;** establecer niveles aceptables de producción de los trabajadores, tales como cuotas mensuales de producción para los operarios y ventas para los vendedores.
- **Verificación del desempeño** a intervalos regulares (día, semana, mes).
- **Variación de los niveles** medios reales respecto a los establecidos.

- **Medidas correctivas**, tales como un entrenamiento o mayor instrucción. Si no existe ninguna variación, continuar con la actividad.

Características de los Procesos Administrativos

Cuenta con las siguientes características:

- Es gratuito. Debido a que es un servicio prestado por el Estado, es por eso que no se aplica ninguna tasa monetaria, salvo en los casos expresamente previstos por la Ley.
- Se respeta el conducto regular y el orden jerárquico, sin festinar ni demorar trámites; estas situaciones podrían acarrear nulidad y sanciones.
- Se funda en la simplificación, en la celeridad, en la eficacia, en la objetividad y en la sencillez de sus trámites.
- Es escrito. El reclamo es presentado en un papel simple, junto al cargo al cual se desempeña. Su fundamento constitucional. Es el artículo 2º de la Carta Magna; excepcionalmente es permisible la oralidad, pero debe ser ratificada por escrito en el más breve tiempo.
- Economía procesal, sirve para agilizar los trámites o procesos de documentos o acciones administrativas esenciales para poder llegar a la justa y óptima solución, petición o reclamo.
- Importancia de la verdad material. Es poder llegar a observar la verdad de los sucesos que se investiga, en base al reclamo que se opta, sin contar con la formalidad del caso o indicio que pueda aflorar de algún medio probatorio.
- La iniciativa puede ser de parte o de oficio.
- Derecho de defensa en todas las instancias administrativas, bajo responsabilidad y pena de nulidad.
- Existe responsabilidad administrativa y personal de los funcionarios que intervienen en el procedimiento.
- Prevalece el interés público sobre el interés particular.
- Impulso de oficio. Es el impulso procesal que debe seguir cualquier oficio en todos sus trámites a desarrollar.

- Es tuitivo. Porque protege y orienta al reclamante o peticionario.
- Es impugnabile. Debido a que la vía administrativa es agotable y no se encuentra de acuerdo con la resolución propuesta, se puede acudir al Poder Judicial mediante una acción contenciosa administrativa.
- Es innecesario la intervención de un abogado. Salvo en la presentación de un recurso.
- La muestra de las pruebas es limitada (instrumental, pericial e inspección).
- Es de carácter público. Los expedientes deberán estar a disposición de los interesados
- Antes de acudir a la vía judicial, se debe recurrir a dos instancias administrativas.

Los Textos Únicos de los Procesos Administrativos

El TUPA son instrumentos por los cuales se pueden simplificar y unificar los procesos y trámites administrativos que se siguen ante los ministerios, organismos públicos, y otras instituciones de la Administración Pública, dependientes del Gobierno Central, Gobiernos Regionales o Locales, tal como lo dispone el artículo 47 de la Ley 27444.

Sánchez (2004) manifiesta que, de la amplia gama de novedades legislativas, es inevitable poner énfasis en las pretensiones y el objeto del contencioso-administrativo, la competencia jurisdiccional, los requisitos de admisibilidad y procedencia, la posibilidad de dictar medidas cautelares, los recursos que pueden ser interpuestos, como cuestiones fundamentales del proceso.

Desempeño laboral

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Como un sistema de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

Chiavenato, (2000). Define el desempeño laboral, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización para lograr los objetivos que busca cada trabajador en una determinada empresa.

Características del Desempeño Laboral

- **Adaptabilidad.** Es la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones responsabilidades y personas.
- **Comunicación.** Es la capacidad del lenguaje o terminología a las necesidades del trabajador al buen empleo de la gramática, organizacional y estructura en comunicación.
- **Iniciativa.** Es quien nos conlleva a influir activamente sobre el acontecimiento para alcanzar objetivos propuestos.
- **Conocimiento.** Se refiere al nivel alcanzado sobre conocimiento técnicos y profesionales en áreas relacionadas con su trabajo.
- **Trabajo en equipo.** Capacidad de desenvolverse en equipo o grupo de trabajo para alcanzar las metas propuestas.
- **Desarrollo de talentos.** Se refiere a la capacidad de desarrollar habilidades y competencias de los miembros de su equipo con los cargos actuales y futuras.

Ventajas del Desempeño Laboral

- Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación.
- Políticas de compensación: puede ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos.
- Decisiones de ubicación: las promociones, transferencias y separaciones se basan en el desempeño anterior o en el previsto.
- Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar, o un potencial no aprovechado.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional: guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- Imprecisión de la información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre el análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal.
- Errores en el diseño del puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.
- Desafíos externos: en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos como la familia, salud, finanzas, etc., que pueden ser identificados en las evaluaciones.

Productividad laboral

Es la medida de eficiencia de una persona, en la conversión de los insumos en productos útiles. Se tiene que establecer procesos de control para mantener o mejorar la productividad laboral que es aquella ligada al desempeño de cada trabajador dentro de la empresa para la relación a coste laboral y sus beneficios.

Factores de productividad laboral

Son una serie de acciones que afectan al rendimiento de las empresas. Algunos de estos factores pueden identificarse como el ausentismo, los índices de rotación del personal y otros factores del ambiente interno y externo de la empresa que condicionan los índices de productividad.

Otros factores destacados que influyen a la productividad laboral son la cultura organizacional que no ofrece recompensas, beneficios e incentivos, los procesos de fusiones y adquisiciones, despidos masivos o reestructuraciones.

Por otra parte al hablar de productividad se dan dos conceptos que son bien diferentes: productividad laboral y eficiencia, que implica alcanzar los objetivos de la empresa de determinada manera, utilizando de la mejor manera posible los recursos financieros, humanos y de infraestructura a disposición.

Eficacia

Se considera que la eficacia mide los resultados alcanzados en función de los objetivos que se han propuesto, presuponiendo que esos objetivos se mantienen alineados.

Mayor eficacia se logra en la medida que las distintas etapas necesarias para arribar a esos objetivos, se cumplen de manera organizada y ordenada sobre la base de su prioridad e importancia.

Eficiencia laboral

Consiste en la medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos. El costo, el tiempo, el uso adecuado de factores materiales y humanos, cumplir con la calidad propuesta, también se constituyen elementos inherentes a la eficiencia.

Los resultados más eficientes se alcanzan cuando se hace uso adecuado de estos factores, en el momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas de calidad requeridas.

Factores que Influyen o Intervienen en el Desempeño Laboral

La motivación: La motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.

Adecuación / ambiente de trabajo: Es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que, además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

Establecimiento de objetivos: El establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador, pero también viables.

Reconocimiento del trabajo: El reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Sin embargo, el primer error sí. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada, sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.

La participación del empleado: Si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además, quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.

La formación y desarrollo profesional: Los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto

1.4. Formulación del problema

¿Existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto año 2016?

1.5. Justificación del estudio

Justificación Teórica

Para la variable de los procesos administrativos se tomó en cuenta la teoría de García (2013) quien menciona que el procedimiento administrativo es una ordenación interna de una pluralidad de operaciones expresada en actos diversos realizados heterogéneamente por varios sujetos u órganos, operaciones y actos que, no obstante, su relativa autonomía, se articulan en orden a la producción de un acto final.

La segunda variable de desempeño laboral se basó en la teoría de Chiavenato (2000) quien menciona que el desempeño laboral, son acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización para lograr los objetivos que busca cada trabajador en una determinada empresa.

Justificación Práctica

La investigación fue de vital importancia para la entidad, porque a través de su ejecución se abrieron las posibilidades de mejoramiento de los procesos administrativos y el desempeño laboral hasta ahora utilizados por la institución y, por lo tanto, una mayor rapidez de los mismos para la atención de usuarios.

Justificación Metodológica

Se justifica en la metodología científica expuesto por Hernández Fernández, Bautista (2014) quienes brindaron las pautas de como relevar una investigación.

1.6. Hipótesis

H1: Existe relación directa entre los Procesos administrativos y el Desempeño Laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto año 2016.

H0: No existe relación entre los Procesos administrativos y el Desempeño Laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto año 2016.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación de los Procesos y el Desempeño Laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto año 2016.

Objetivos Específicos

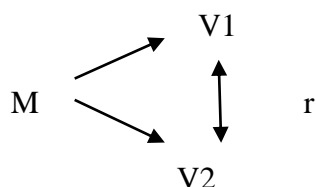
- Describir los Procesos en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto año 2016.
- Describir el desempeño laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto año 2016.
- Calcular la relación entre los Procesos administrativos y el Desempeño Laboral de la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto año 2016.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de este estudio fue DESCRIPTIVO-CORRELACIONAL, porque solo se describió y analizó dos variables de la institución, asimismo, la investigación recolecto información actual con respecto a una situación previamente determinada (objeto de estudio).

El diseño de la investigación descriptivo correlacional puede ser diagramado o esquematizado de la siguiente forma:



Dónde:

M: Muestra

V1: variable 1

V2: variable 2

R: relación entre las dos variables de estudio

M: Representó los 26 trabajadores en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de Tarapoto.

V1: Representó los procesos en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de Tarapoto.

V2: Representó el desempeño laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de Tarapoto.

R: Se buscó conocer la relación existente entre el proceso y los desempeños laborales que tiene un trabajador laboral en la oficina zonal de San Martín de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de Tarapoto.

2.2. Variables, Operacionalización

O1 = Procesos administrativos

O2 = Desempeño laboral

2.3 Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala De Medición
V1 Procesos administrativos	El proceso Administrativo es una ordenación interna de una pluralidad de operaciones expertas en actos diversos realizados heterogéneamente por varios sujetos u órganos, operaciones y actos que, no obstante, su relativa autónoma, se articulan en orden a la producción de actos finales García (2013)	Los procesos administrativos, son las actividades que se llevan a cabo para el desarrollo de la organización, el cual se medirá por la planeación, organización, dirección y control.	Planeación	normativa definicional Confrontación estratégica y factibilidad. Convergencia	Ordinal
			Organización	Asignación de recursos actividades responsables tiempos determinación de grados de especialización establecimiento de jerarquías	
			Dirección	asignación de funciones Autoridad. Comunicación. Supervisión	
			Control	Medios de cumplimiento Verificar el desempeño Variación de niveles Medidas correctivas	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala De Medición
V2 Desempeño laboral	El desempeño laboral es la fortaleza Más relevante con la que cuenta una organización para lograr los objetivos que busca cada trabajador en una determinada empresa. Chiavenato (2000)	Para comprobar el desempeño laboral en la oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto en el año 2016, se empleará como instrumentos de investigación : guía de revisión, guía de cotejo y cuestionario	Motivación	Dinero Conocimiento	Ordinal
			Ambiente de trabajo	Habilidades experiencia	
			Establecimiento de los objetivos	Objetivos medibles Objetivos viables	
			Reconocimiento del trabajo	Útil y valorado	
			Participación del empleado	Control Planificación	
			Formación y desarrollo profesional	Crecimiento personal Crecimiento profesional	

Fuente: (Elaboración propia)

2.4 Población y muestra

Población

La población de estudio estuvo conformada por (26) trabajadores de la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto en el año 2016.

Muestra

La muestra de la investigación estuvo conformada por 26 trabajadores de la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto en el año 2016.

Criterios de selección

Criterio de inclusión: Los procesos administrativos y el Desempeño Laboral que cumplen los trabajadores en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto en el año 2016.

Criterio de exclusión: Los procesos administrativos y el Desempeño Laboral que no cumplen en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto en el año 2016.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas	Instrumentos	Fuentes
Revisión Documentaria	Guía de revisión	Los Procedimientos Administrativos del año 2016
Encuesta	Cuestionario	Personal de la institución.

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez: Fue validado por el criterio de 03 profesionales especializados, 02 en especialistas en el tema y 01 en metodología.

Confiabilidad del instrumento: Para la confiabilidad de los resultados se aplicó en su momento el programa /paquete alfa Cronbach dando como resultado en la V1 Los procesos administrativos un 0,884 y en la V2 el desempeño laboral un 0,903 dicho resultado son realmente confiables.

2.6 Métodos de análisis de datos

Los datos fueron analizados con la información que brindará la institución, dicha información será procesada mediante tablas y gráficos estadísticos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio.

En la presente investigación se aplicó:

Revisión de los datos: Se examinaron en forma crítica cada uno de los instrumentos utilizados con el fin de comprobar la integridad de la información.

Tabulación: El proceso de tabulación consistió en el recuento de los datos obtenidos de la revisión documental.

Gráficos: Se graficó los datos mediante gráficos de barra, empleando para tal efecto el programa Excel.

2.7. Aspectos éticos

Reserva: Durante la investigación se tuvo especial cuidado en la confidencialidad de la información proporcionada por la entidad dado su carácter estratégico.

Confiabilidad: Los instrumentos han sido estructurados adecuadamente a fin de que al ser procesados se obtengan resultados consistentes y coherentes.

Veracidad de datos y resultados: Durante la investigación se tuvo especial cuidado en la obtención de datos e información veraz y fidedigna.

III. RESULTADOS

3.1. Describir los Procesos en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto año 2016.

Las encuestas realizadas fueron procesadas, obteniendo los siguientes resultados:

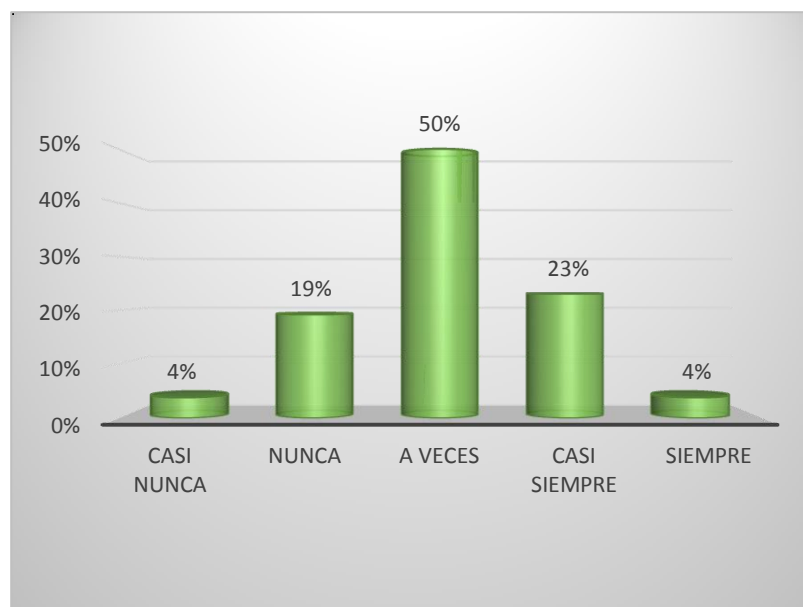
Tabla 01

Frecuencias de procesos administrativos

Intervalos	f	Porcentaje
Muy malo	1	4%
Malo	5	19%
Regular	13	50%
Bueno	6	23%
Muy bueno	1	4%
Total	26	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 01



Frecuencias de la variable procesos administrativos.

Interpretación

Del total de personas encuestadas, con respecto a la variable procesos administrativos, el 4% de los trabajadores encuestados manifestaron que los procesos administrativos casi nunca se dan de manera adecuada; asimismo el 19% de los encuestados indicaron que nunca se dan de manera adecuada, por otro lado, el 50% de los trabajadores encuestados afirmaron que los procesos administrativos solo a veces se dan de manera adecuada, el 23% de los trabajadores encuestados indican que por lo general, los procesos administrativos casi siempre se dan de manera adecuada, asimismo el 4% de encuestados manifestaron que estos procesos siempre se dan de manera adecuada. De acuerdo a los datos analizados se concluye que: los procesos administrativos que realiza la empresa se dan de una manera adecuada por lo que gran parte de los encuestados se sienten satisfechos con dichos procesos, así mismo existe un porcentaje de trabajadores que no están de acuerdo o no se sienten satisfechos con los procesos administrativos planteados por la empresa ya que consideran que no son los adecuados; teniendo en cuenta lo antes mencionado, mejorar algunas falencias que puedan tener con respecto a los procesos con la finalidad de tener a todos los trabajadores contentos y enfocados al cumplimiento de un mismo objetivo ya que llevara al éxito de la organización.

Tabla 02

Frecuencias de la dimensión planeación.

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
Muy Malo	3	12%
Malo	9	35%
Regular	10	38%
Bueno	4	15%
Muy Bueno	0	0%
Total	26	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 02



Frecuencias de la dimensión planeación.

Interpretación

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión planeación, el 12% de los encuestados indicaron que la planeación es un proceso que casi nunca se da en la empresa; asimismo el 35% de los trabajadores encuestados manifestaron que la planeación nunca se da en la empresa, por otro lado, el 38% de los trabajadores encuestados afirmaron que la planeación solo a veces se da, también el 15% de los trabajadores encuestados manifestaron que por lo general, la planeación casi siempre se da de manera adecuada en la empresa. Según el análisis realizado se concluye que la planeación es uno de los procesos administrativos que presenta más falencias dentro

de la empresa, ya que la mayoría de los trabajadores afirman que no se da este proceso, es decir por lo general la empresa no planea, lo que genera inconformidad en los colaboradores, en torno a este problema la empresa debe tomar decisiones para mejorar este proceso ya que es de vital importancia para alcanzar las metas de la empresa.

Según el análisis de los indicadores se tiene los siguientes resultados:

Las normativas existentes en la organización no se cumplen en su totalidad a la hora de planificar sus actividades, es decir hay un incumplimiento de las normas de la empresa y esto genera un ambiente de caos y desorden lo que es perjudicial para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa; los colaboradores pocas veces conocen la situación actual de la empresa, por otro lado no se realiza una planificación oportuna de las actividades de la empresa, lo que obstaculiza el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización, en este caso la empresa debe tomar las medidas necesarias para el mejoramiento de este indicador, permitiendo así cumplir con las metas y objetivos organizacionales; las estrategias actuales dentro de las actividades planificadas no son las adecuadas para el desarrollo de la empresa, es decir no ayudan en el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa, esto quiere decir que las estrategias no se elaboran en base al futuro deseable de la organización, por lo tanto la empresa deberá tomar medidas de solución que permitan que el futuro de la empresa sea el esperado por toda organización; los puntos de convergencia entre el futuro deseado y la situación actual no son los más adecuados para lograr las metas y objetivos institucionales a futuro, en este caso la empresa debe tener un mejor enfoque, es decir un enfoque más global de lo que quiere alcanzar en el futuro, teniendo en cuenta los datos actuales de la empresa.

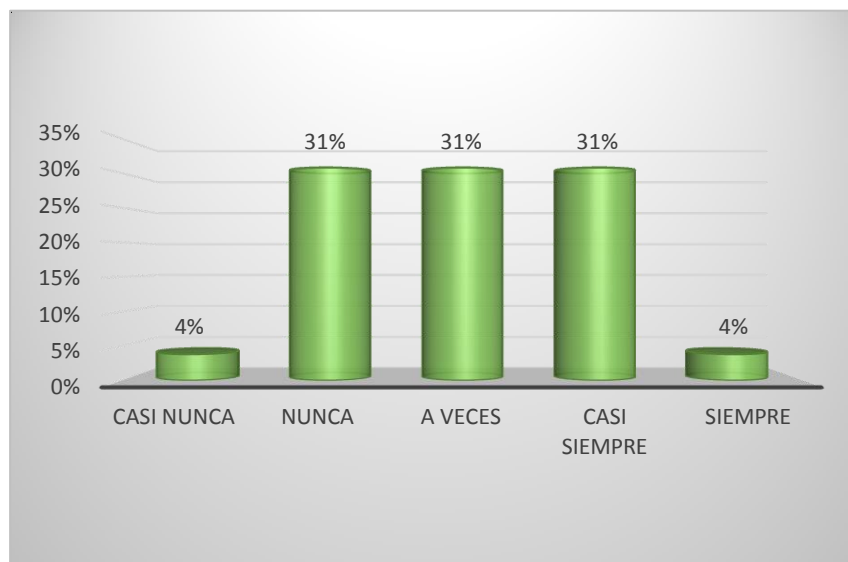
Tabla 03

Frecuencias de la dimensión organización.

Intervalos	f	Porcentaje
Muy Malo	1	4%
Malo	8	31%
Regular	8	31%
Bueno	8	31%
Muy Bueno	1	4%
Total	26	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 03



Frecuencias de la dimensión organización.

Interpretación

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión organización, el 4% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi nunca se da una buena organización en la empresa, el 31% de los encuestados indican que nunca se da una buena organización, el 31% de los trabajadores encuestados manifiestan que solo a veces se

da una buena organización, asimismo el 31% de los encuestados indicaron que casi siempre se da una buena organización dentro de la empresa, por otro lado, el 4% de los colaboradores encuestados indicaron que siempre se da una buena organización dentro de la empresa. Teniendo en cuenta estos resultados se concluye que: la organización de la empresa es aceptable con tendencia a ser buena, esto quiere decir que la empresa asigna bien sus recursos, existe un buen grado de responsabilidad, el establecimiento de las jerarquías es la adecuada, existe una buena asignación de funciones, faltando mejorar en algunos aspectos con la finalidad de captar a ese porcentaje de colaboradores que no están conformes con el nivel de organización de la empresa.

Del análisis de los indicadores se concluye lo siguiente:

Existe una gran disconformidad por parte de los colaboradores con respecto a la forma con que la empresa asigna los recursos, ya que existe un gran porcentaje de trabajadores que no están de acuerdo con la asignación de los recursos de la empresa, pero esto no es del todo malo ya que un porcentaje aceptable de colaboradores afirman que si se hace una buena asignación de los recursos, por otro lado, la mitad del total de trabajadores encuestados indicaron solo a veces se da una buena asignación de recursos, lo que indica que la empresa debe tomar algunas medidas con el afán de mejorar este indicador con la única finalidad de buscar el bienestar de la organización y por ende el cumplimiento de las metas y objetivos; la mayoría de las actividades que realiza la empresa están fuera del plan establecido por la misma, lo que genera preocupación en los colaboradores ya que no cuentan con un plan de actividades pre-establecido, es por esto que se tiene un gran porcentaje de colaboradores insatisfechos en cuanto a este indicador, la empresa debe tomar cartas en el asunto para solucionar los inconvenientes que puedan surgir a partir de no contar con un plan de actividades programadas ya que el porcentaje de trabajadores satisfechos con este indicador es mínimo; los encargados de la

administración de la empresa no trabajan en base a metas y objetivos o en todo caso falta mejor algunos aspectos ya que el porcentaje de aceptabilidad que tiene este indicador para los colaboradores es significativamente bajo; el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa solo a veces están dentro del tiempo establecido, con tendencia a no cumplir con el tiempo establecido, lo que significa que la empresa debe ser más respetuosa con los tiempos establecidos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales o en todo caso estaría de más hacer una planeación con tiempos establecidos; existe un alto porcentaje de colaboradores que no están satisfechos con la asignación de funciones y tareas que plantea la empresa ya que piensan que no son las adecuadas y no están dadas dentro de un tiempo establecido; existe una gran tendencia a no respetar la jerarquía y las decisiones de los superiores lo que genera complicaciones en el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa; la asignación de funciones por parte de la empresa es deficiente, por lo que, el manual de organización y funciones no está bien elaborado.

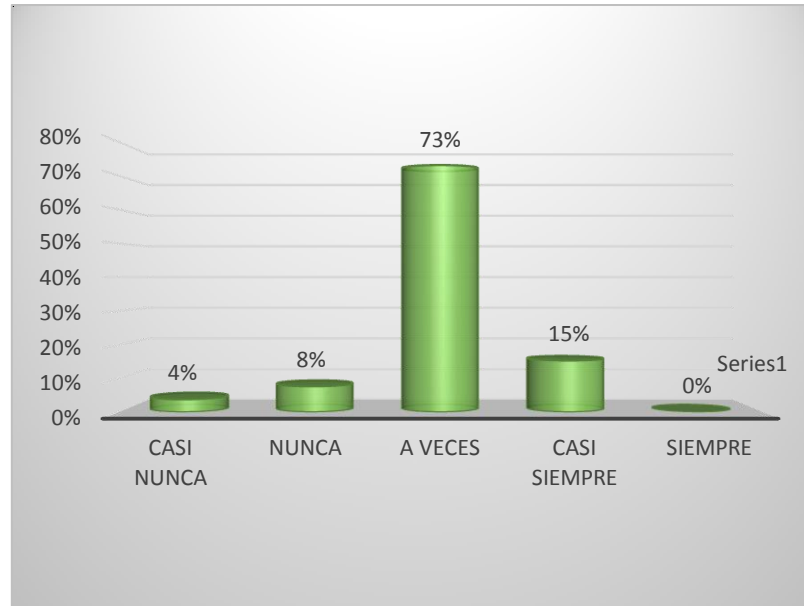
Tabla 04

Frecuencias de la dimensión dirección.

Intervalos	f	Porcentaje
Muy Malo	1	4%
Malo	2	8%
Regular	19	73%
Bueno	4	15%
Muy Bueno	0	0%
Total	26	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 04



Frecuencias de la dimensión dirección.

Interpretación

Según las encuestas realizadas, con respecto a la dimensión dirección, el 4% de los colaboradores encuestados indicaron que casi nunca se da una buena dirección, asimismo el 8% del total de encuestados afirmaron que nunca se da una buena dirección en la organización, el 73% de trabajadores encuestados manifestaron que solo a veces se da, por otro lado, el 15% de los colaboradores encuestados afirman que casi siempre se da una buena dirección en la empresa. De acuerdo a los resultados obtenidos para esta dimensión se concluye que: la

dirección de la empresa es aceptable puesto que existen falencias en los indicadores de autoridad, comunicación, y supervisión, lo que no permite que exista una excelente dirección por parte de la organización.

De acuerdo al análisis de los indicadores se llegó a las siguientes conclusiones:

El método por el cual la empresa aplica su autoridad tiene tendencia a ser deficiente ya que gran parte de colaboradores encuestados afirman no estar de acuerdo con la manera en que la empresa hace uso de dicha autoridad, pero no todo es malo, ya que hay un porcentaje aceptable de colaboradores que están de acuerdo con la forma en que la empresa delega las funciones y en el adecuado uso de la autoridad; la organización no cuenta con canales adecuados de comunicación por lo que muchas veces no se alcanzan los objetivos esperados, debido a esto se deben insertar nuevas políticas que mejoren este indicador y de esta manera la empresa cuente con los canales adecuados y todos marchen hacia una misma meta u objetivo, lo que llevara al éxito de la organización; las actividades diarias realizadas se verifican solo algunas veces, con una tendencia mínima a no ser verificados, este es un indicador a tomar en cuenta, si bien todas las empresas trabajan en base a metas y objetivos y para lograr esto los colaboradores deben cumplir a cabalidad sus tareas diarias y la única forma de saberlo es con una supervisión de rutina que no debe ser obviada por la empresa.

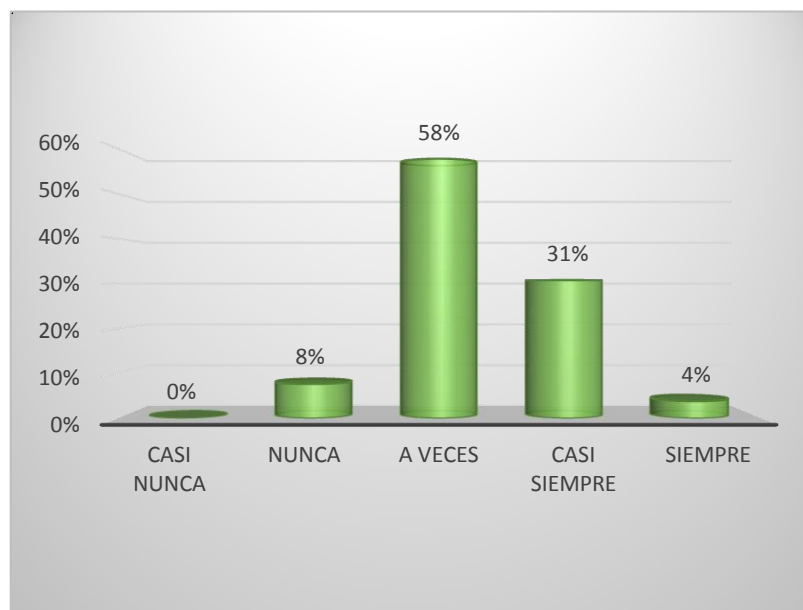
Tabla 05

Frecuencias de la dimensión control.

Intervalos	f	Porcentaje
Muy Malo	0	0%
Malo	2	8%
Regular	15	58%
Bueno	8	31%
Muy Bueno	1	4%
Total	26	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 05



Frecuencias de la dimensión control

Interpretación

Según las encuestas realizadas, con respecto a la dimensión control, el 8% de los colaboradores encuestados indicaron que nunca se da un buen control de los procesos; asimismo, el 58% del total de encuestados afirmaron que solo a veces se da un buen control dentro de la empresa, por otro lado el 31% de trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre se da un buen control dentro de la empresa, del mismo modo el 4% restante afirman que siempre se da

un buen control de los procesos dentro de la organización. De acuerdo con estos resultados nos atrevemos a decir que la empresa, si realiza un buen control de los procesos dentro de la organización, es decir la empresa se brinda los medios necesarios para el cumplimiento de las labores, se verifica el desempeño, se determinan las variaciones, se imponen las medidas de corrección, faltando mejorar algunos aspectos con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos organizacionales.

Según el análisis de los indicadores se llegó a las siguientes conclusiones:

La empresa si brinda los instrumentos adecuados y necesarios para que los colaboradores cumplan con sus labores diarias, pero que estos no son del todo suficientes ya que existe un mínimo porcentaje de trabajadores que están insatisfechos con los instrumentos brindados por la empresa para el cumplimiento de sus tareas diarias.

Siempre y cuando se levanten algunas observaciones o falencias con respecto a este indicador la empresa marchara perfectamente al cumplimiento de sus metas y objetivos, se supervisa o verifica las labores diarias de sus colaboradores con la finalidad de ver si estos han cumplido con su labor diaria, pero existen algunas falencias con respecto a este indicador ya que un considerable porcentaje de trabajadores están insatisfechos, dado que afirman que esto no se da todos los días, por lo tanto la empresa debe tomar las medidas correctivas del caso con la finalidad de cumplir con los objetivos organizacionales; existen variaciones en algunos de los procesos de producción ya establecidos lo que genera incomodidad y por ende insatisfacción en gran porcentaje de los colaboradores, para solucionar estos inconvenientes, la empresa debe tratar en la brevedad de estandarizar los procesos productivos con la finalidad que todos los trabajadores realicen sus labores de una manera más uniforme lo que generara mayores beneficios para la empresa; en la empresa existe un considerable porcentaje de colaboradores insatisfechos ya que indican que la empresa no toma las medidas correctivas necesarias; sin

embargo no todo es malo, ya que, la mayor parte de colaboradores si están de acuerdo con estas medidas, aunque faltan mejorar algunos aspectos con la finalidad de subsanar las falencias de este indicador.

3.2. Describir el desempeño laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto año 2016.

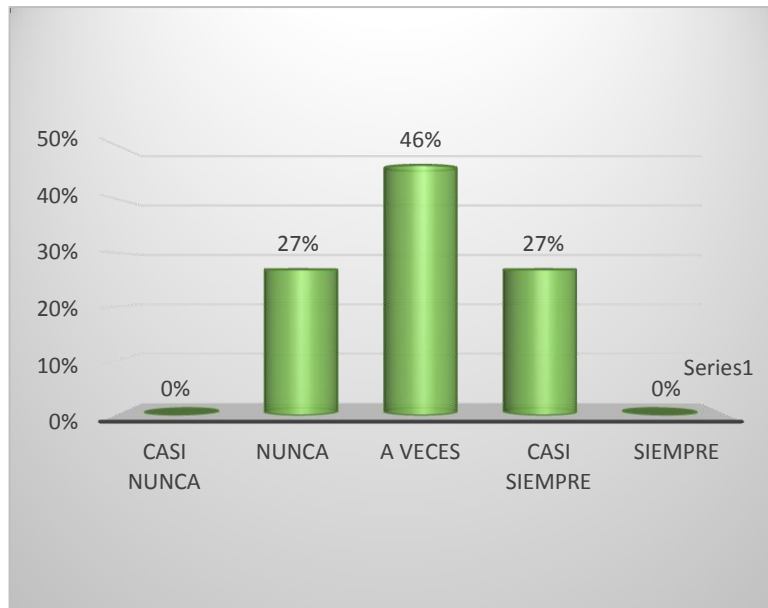
Tabla 06

Frecuencias de la variable desempeño laboral.

Intervalos	f	Porcentaje
Muy Malo	0	0%
Malo	7	27%
Regular	12	46%
Bueno	7	27%
Muy Bueno	0	0%
Total	26	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 06



Frecuencias de la variable desempeño laboral.

Interpretación

Del total de personas encuestadas, con respecto a la variable desempeño laboral, se observó que el 27% de encuestados afirman que el desempeño laboral de los trabajadores nunca es el esperado, asimismo el 46% de colaboradores indican que solo a veces el desempeño laboral es el esperado, por otro lado, el 27% restantes afirman que en la empresa casi siempre el desempeño laboral de los colaboradores es el adecuado. De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a esta variable se puede decir que el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa solo a veces es el esperado, lo que significa que el personal de la empresa está falta de motivación ya que es el principal indicador para incentivar al buen desempeño laboral de los trabajadores. Por lo tanto, la empresa debe tomar en cuenta las causas que conducen al buen desempeño laboral de los colaboradores ya que esto permitirá, a la empresa, lograr las metas y objetivos organizacionales

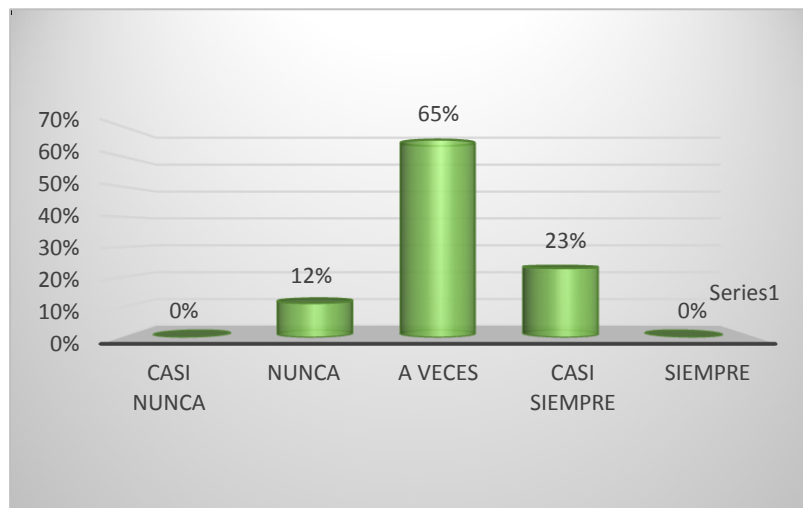
Tabla 07

Frecuencias de la dimensión motivación.

Intervalos	f	Porcentaje
Muy Malo	0	0%
Malo	3	12%
Regular	17	65%
Bueno	6	23%
Muy Bueno	0	0%
Total	26	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 07



Frecuencias de la dimensión motivación.

Interpretación

Según las encuestas realizadas, con respecto a la dimensión motivación, el 12% de los colaboradores encuestados indicaron que la motivación nunca se da; asimismo el 65% del total de encuestados afirmaron que solo a veces; por otro lado, el 23% de trabajadores encuestados manifestaron que la motivación casi siempre se da en la empresa. De acuerdo con estos resultados se puede observar que la empresa si motiva a sus colaboradores y es por esto que existe un considerable porcentaje de trabajadores satisfechos con la labor que realizan, sin embargo existe un mínimo porcentaje y no por eso menos importante que no se encuentran satisfechos ya que no están conforme con la motivación que realiza la empresa, es por esto que debe mejorar

algunas falencias con respecto a esta dimensión con la finalidad de tener a todos los colaboradores satisfechos y obtener un mejor desempeño en sus labores, para los colaboradores el dinero si es un elemento indispensable e importante para aumentar su nivel de motivación y por lo tanto para tener un buen desempeño laboral, en este sentido la empresa debe otorgar una remuneración justa a sus colaboradores con la finalidad de que estos estén motivados y tengan mejor desempeño en sus labores.

Tabla 08

Frecuencias de la dimensión ambiente de trabajo.

Intervalos	f	Porcentaje
Muy Malo	0	0%
Malo	9	35%
Regular	13	50%
Bueno	4	15%
Muy Bueno	0	0%
Total	26	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 08



Frecuencias de la dimensión ambiente de trabajo

Interpretación

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión ambiente de trabajo, el 35% de los colaboradores encuestados manifestaron que el ambiente de trabajo nunca es el adecuado, el 50% de ellos indican que el ambiente de trabajo a veces es el adecuado, por otro lado, el 15% de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre el ambiente de trabajo es el adecuado ya que cuentan con los conocimientos y la habilidad para realizar su trabajo. De acuerdo a estos resultados se puede decir que existe un gran porcentaje de trabajadores que no están satisfechos con el ambiente de trabajo, lo que se debe tomar en cuenta para algunas mejoras con la finalidad de alcanzar un buen desempeño laboral de los colaboradores, pero no todo es desfavorable ya que existe un porcentaje alentador que indica que gran parte de trabajadores si están satisfechos ya que cuentan con los conocimientos, las habilidades y la experiencia para realizar sus labores diarias.

Los colaboradores realizan sus actividades laborales en base a conocimientos técnicos, aunque son indispensables los conocimientos adquiridos a través de la experiencia, los trabajadores sienten que no cuentan con las habilidades adecuadas para desempeñarse eficientemente en su trabajo, es por esto que la empresa debe capacitar constantemente a su personal para que obtengan nuevos conocimientos y habilidades, en consecuencia , desempeñarse de una manera más eficiente, lo que beneficiara significativamente a la empresa en la consecución de sus objetivos organizacionales, el mayor porcentaje de trabajadores están insatisfechos ya que indican que sus experiencias no les ayudan a desempeñarse mejor en sus labores, la empresa debe tomar medidas correctivas para que permitan que el colaborador se desenvuelva de manera eficiente.

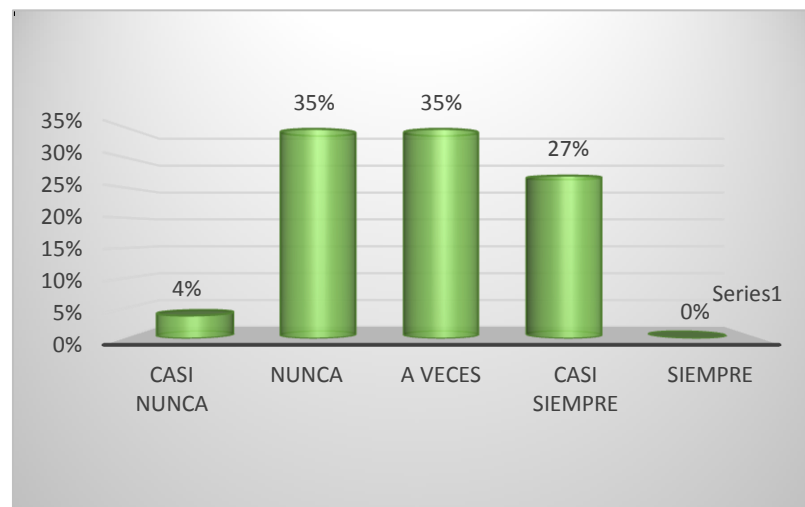
Tabla 09

Frecuencias de la dimensión establecimiento de objetivos.

Intervalos	f	Porcentaje
Muy Malo	1	4%
Malo	9	35%
Regular	9	35%
Bueno	7	27%
Muy Bueno	0	0%
Total	26	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 09



Frecuencias de la dimensión establecimiento de los objetivos.

Interpretación

Según las encuestas realizadas, con respecto a la dimensión establecimiento de objetivos, el 4% de los colaboradores encuestados indicaron que los objetivos que plantea la empresa casi nunca son medibles y alcanzables; asimismo el 35% del total de encuestados afirmaron que nunca son medibles ni alcanzables, de igual manera otro 35% de trabajadores encuestados manifestaron que solo a veces son medibles y alcanzables, por otro lado el 27% restante afirman que los objetivos que plantea la empresa casi siempre son medibles y alcanzables. De acuerdo a los resultados obtenidos para esta dimensión se concluye que: existe una gran inconformidad por parte de los trabajadores con respecto a los objetivos que plantea la empresa ya que mencionan que son poco medibles y no alcanzables a corto plazo.

Los objetivos planteados por la empresa son poco medibles y nunca son alcanzables a corto y largo plazo es por esto que existe un gran porcentaje de colaboradores que no están satisfechos con lo planteado por la organización, teniendo en cuenta esto, la empresa debe tomar las medidas correctivas del caso para mejorar este indicador ya que es indispensable alcanzar los objetivos planteados. Existe un gran porcentaje de colaboradores que están insatisfechos con los objetivos que plantea la organización ya que indican que no son viables, es decir no son alcanzables ni a corto ni largo plazo, debido a esto, la empresa debe solucionar estas falencias ya que toda organización trabaja en base al alcance de objetivos.

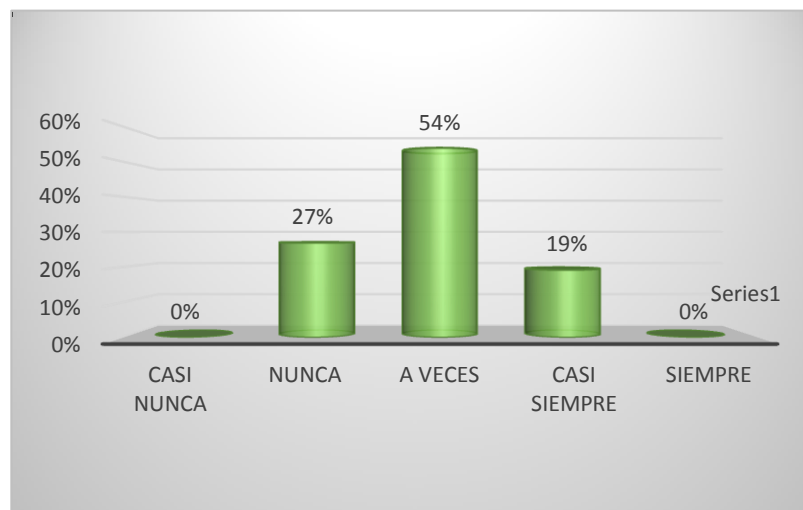
Tabla 10

Frecuencias de la dimensión reconocimiento del trabajo.

Intervalos	f	Porcentaje
Muy Malo	0	0%
Malo	7	27%
Regular	14	54%
Bueno	5	19%
Muy Bueno	0	0%
Total	26	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 10



Frecuencias de la dimensión reconocimiento del trabajo.

Interpretación

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión reconocimiento del trabajo, el 27% de los encuestados indicaron que nunca se sienten útiles y valorados, por otro lado, el 54% de los trabajadores encuestados afirmaron que solo a veces se sienten útiles y valorados, asimismo el 19% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre son valorados en el trabajo. Según el análisis realizado se concluye que: existe un gran porcentaje de colaboradores que están insatisfechos porque indican que no se sienten útiles en su puesto actual, no se sienten valorados por sus superiores, y no se les reconocen las metas y objetivos alcanzados, pero no todo es malo, ya que existe un porcentaje considerable que indican que si se les reconoce por el trabajo realizado. Teniendo en cuenta estos resultados la empresa tiene que tomar las medidas correctivas del caso con la finalidad de tener contentos y motivados a todo el personal; los colaboradores de la empresa se sienten insatisfechos con el trato que reciben de la organización e indican que nunca se sienten útiles ni valorados; por lo tanto, la empresa debe solucionar este tipo de inconvenientes con la finalidad de tener trabajadores se sientan motivados y satisfechos con las labores que realizan.

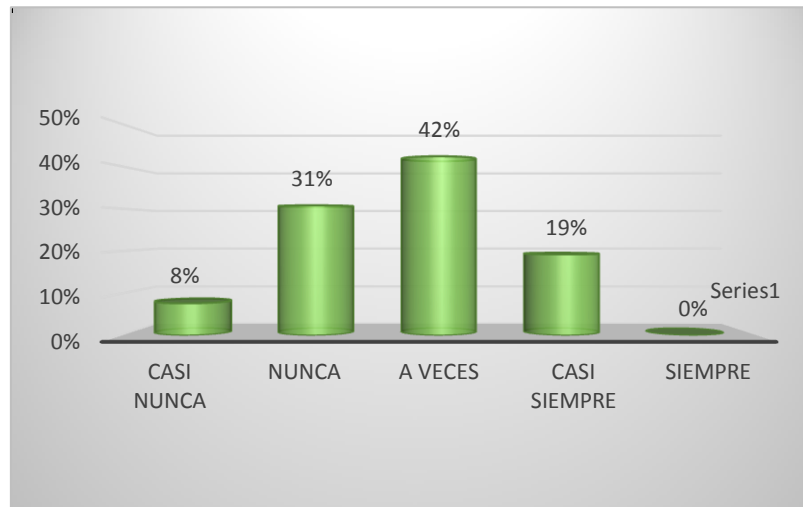
Tabla 11

Frecuencias de la dimensión participación del empleado.

Intervalos	f	Porcentaje
Muy Malo	2	8%
Malo	8	31%
Regular	11	42%
Bueno	5	19%
Muy Bueno	0	0%
Total	26	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 11



Frecuencias de la dimensión participación del empleado.

Interpretación

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión participación del empleado, el 31% de los colaboradores encuestados afirman que nunca se da un buen control y una buena planeación en la empresa, por otro lado, el 42% de encuestados manifiestan que solo a veces se da, asimismo el 19% de los trabajadores encuestados indican que casi siempre se da un buen control y una buena planeación dentro de la organización. De acuerdo a estos resultados se puede decir que existen un gran porcentaje de colaboradores que no están satisfechos

ya que indican que no existe un buen control y la planificación que realiza la organización no es la adecuada.

Además, existe una gran insatisfacción por parte de un porcentaje considerable de colaboradores con respecto al control de los procesos y las actividades diarias de los trabajadores ya que estos indican que nunca se da un buen control dentro de la empresa; sin embargo, no todo es malo ya que hay un mínimo porcentaje que trabajadores que si aprueban el control de procesos de la empresa, debiendo mejorar considerablemente en relación a este indicador con la finalidad de realizar un buen monitoreo de actividades; un gran porcentaje de colaboradores se encuentran insatisfechos con el nivel de planeación y organización de la empresa, es decir estos afirman que no se realiza una adecuada planeación de las actividades para alcanzar las metas y objetivos, teniendo en cuenta que este es el porcentaje más alto de colaboradores, la empresa debe tomar las medidas correctivas del caso, ya que en la planeación está el éxito de las actividades, y toda empresa.

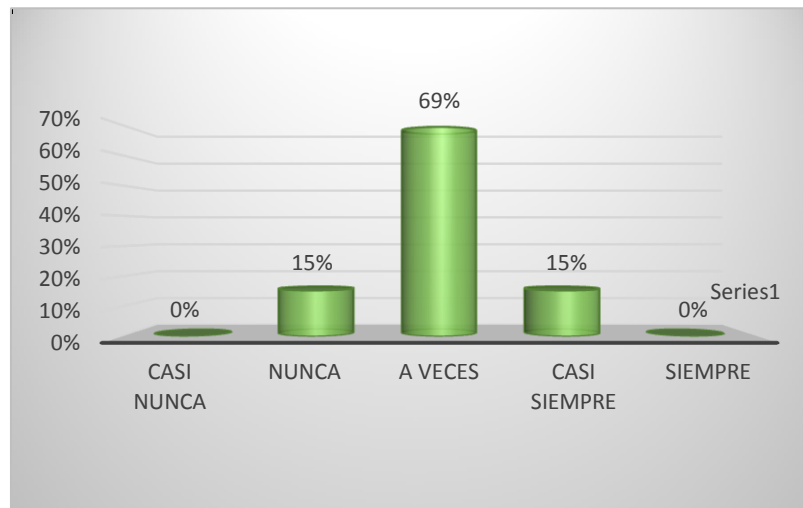
Tabla 12

Frecuencias de la dimensión formación y desarrollo profesional.

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
MUY MALO	0	0%
MALO	4	15%
REGULAR	18	69%
BUENO	4	15%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	26	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 12



Frecuencias de la dimensión formación y desarrollo personal.

Interpretación

Según las encuestas realizadas, con respecto a la dimensión formación y desarrollo personal, el 15% de los colaboradores encuestados indicaron que nunca se da un crecimiento profesional y personal de los trabajadores; asimismo el 69% del total de encuestados afirmaron que solo a veces se da un crecimiento profesional y personal del colaborador, por otro lado, el 15% de trabajadores encuestados manifestaron que solo a veces se da. De acuerdo a estos resultados se puede decir que la empresa, si otorga beneficios para formación profesional y el desarrollo personal de los colaboradores, es por esto

que los trabajadores se sienten a gusto con las tareas realizadas dentro de la empresa.

Existe un alto porcentaje de trabajadores que están satisfechos ya que indican que la empresa no les brinda facilidades para que ellos crezcan en lo personal lo que nos lleva a afirmar que los puestos de trabajo no ayudan al desarrollo personal de los colaboradores y no se realizan las capacitaciones correspondientes, sin embargo no todo es malo ya que existe un porcentaje aceptable que indican que la empresa sí les brinda facilidades para su desarrollo personal, faltando corregir algunas falencias con la finalidad de tener un personal satisfecho y motivado. Por otro lado, un gran malestar por parte de los trabajadores ya que indican no estar satisfechos con este indicador debido a que la empresa no les brinda facilidades para que estos sigan creciendo profesionalmente, es por esto que la empresa debe tomar medidas correctivas para solucionar las falencias existentes.

3.3. Calcular la relación entre los Procesos administrativos y el Desempeño Laboral de la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto año 2016.

		Correlaciones	
		PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	DESEMPEÑO LABORAL
		1	,944**
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Correlación de Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	26	26
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,944**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	26	26

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a los resultados obtenidos, y según el coeficiente de correlación (r) se demuestra que el resultado obtenido es de 0.944, lo que indica que si existe una correlación pero que esta, por el resultado obtenido, es FUERTE; asimismo existe una significancia entre ambas variables, por lo que se acepta la H1: Existe relación directa entre los Procesos administrativos y el Desempeño Laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto año 2016.

IV. DISCUSIÓN

La institución no cumple en su totalidad a la hora de planificar sus actividades, es decir hay un incumplimiento de las normas en la empresa y esto genera un ambiente de caos y desorden, lo que es perjudicial para el cumplimiento de las metas y objetivos; por otro lado, no se realiza una planificación oportuna de las actividades de la organización y las estrategias actuales dentro de lo planificado que son las adecuadas para el desarrollo de la organización, ante este resultado.

Cutiupala, (2007) en su investigación citada discrepa de este resultado al manifestar que la gestión de una institución, tiene que ser transformado con una buena planificación para que se desarrollen programas que ayuden a tener estrategias bien elaboradas, permitiendo que cada integrante se sienta comprometido con las funciones que realiza y pueda dar cumplimiento a las metas y objetivos de la empresa.

Siendo el dinero un elemento indispensable e importante para aumentar el nivel de motivación aunque para tener un buen desempeño laboral, los colaboradores realizan sus actividades en base a conocimientos técnicos dado a que son indispensables los conocimientos adquiridos a través de la experiencia, los trabajadores, ante este resultado.

Ornelas (2003) en su investigación citada coincide con este resultado, a manifestar que los procedimientos más realizados dentro de las instituciones públicas es la reingeniería, la cual es uno de los procedimientos más prácticos que ayuda a dar soluciones con mayor claridad, por lo que el proceso resulta de vital importancia ya que permite cambios en la mentalidad de los individuos que integran dichas instituciones, convenciéndose de lograr el éxito y llegando a tener una satisfacción positiva.

Los resultados obtenidos nos demuestran que existe una relación directa entre los Procesos administrativos y el Desempeño Laboral, ya que ambos van ligados de manera significativa, por consiguiente, a mejores procesos, mejor será el desempeño del colaborador.

V. CONCLUSIONES

5.1. Los procesos administrativos que realiza la empresa se dan de una manera adecuada por lo que gran parte de los encuestados se sienten satisfechos con ellos, asimismo, las normativas existentes en la organización no se cumplen en su totalidad a la hora de planificar sus actividades, es decir hay un incumplimiento de las normas de la empresa y esto genera un ambiente de caos y desorden, lo que es perjudicial para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa; por otro lado, no se realiza una planificación oportuna de las actividades de la empresa, existiendo una gran desconformidad por parte de los colaboradores con respecto a la forma con que la empresa asigna los recursos. La mayoría de las actividades que realiza la empresa están fuera del plan establecido por la misma, lo que genera preocupación en los colaboradores ya que no cuentan con un plan de actividades pre-establecido; los colaboradores no están satisfechos con la asignación de funciones y tareas que plantea la empresa ya que piensan que no son las adecuadas y no están dadas dentro de un tiempo establecido; existe una gran tendencia a no respetar la jerarquía y las decisiones de los superiores, no se tomar las medidas correctivas necesarias.

5.2. Con respecto a la variable desempeño laboral, se concluye que es regular o a veces es el esperado debido a que la institución motiva a sus colaboradores ya que consideran que el dinero si es un elemento indispensable e importante para aumentar su nivel de motivación y por ende de tener un buen desempeño laboral; además, los colaboradores realizan sus actividades laborales en base a conocimientos técnicos, pero siendo indispensables los conocimientos adquiridos a través de la experiencia, no cuentan con las habilidades adecuadas para desempeñarse eficientemente en su trabajo, no están satisfechos con el ambiente de trabajo, los objetivos planteados por la empresa son poco medibles y nunca son alcanzables a corto y largo plazo, los colaboradores se sienten insatisfechos con el trato que reciben de la organización e indican que nunca se sienten útiles ni valorados por la organización, nunca se da un

buen control dentro de la organización, no se les brinda facilidades para que ellos crezcan en lo personal lo que nos lleva a afirmar que los puestos de trabajo no ayudan al desarrollo personal de los colaboradores y no se realizan las capacitaciones correspondientes.

5.3. De acuerdo a los resultados obtenidos, el promedio

5.4. alcanzado es de 0.944, concluyendo que si existe una correlación FUERTE; asimismo, existe una significancia entre ambas variables, por lo que se acepta la H1: Existe relación directa entre los Procesos administrativos y el Desempeño Laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto año 2016.

VI. RECOMENDACIONES

- En base a las conclusiones obtenidas se recomendó que las actividades a realizar se planifiquen de manera detallada, asimismo cumplirlas en las fechas programadas, asignar de manera oportuna los recursos para el personal y sancionar en caso de incumplimiento de los reglamentos de la empresa.

- Reconocer a los colaboradores por las metas y objetivos conseguidos, capacitar al colaborador de manera oportuna, realizar convenios con universidades e institutos para las capacitaciones o segundas profesiones.

IV. REFERENCIAS

Cutiupala R. (2007) *Planificación estratégicas para el mejoramiento de la Gestión Administrativa*.

<https://www.google.com.pe/search?biw=1366&bih=662&ei=PGghWq3nPIS2mwH7bb4Cg&q=Cutiupala+%282007%29+Planificaci%C3%B3n+estrat%C3%A9gicas+para+el+mejoramiento+de+la+Gesti%C3%B3n+Administrativa&oq=Cutiupala+%282007%29+Planificaci%C3%B3n+estrat%C3%A9gicas+para+el+mejoramiento+de+la+Gesti%C3%B3n+Administrativa&gs>.

Huamán E. (2009) *El Procedimiento administrativo sancionador, las sanciones administrativas en el poder ejecutivo, casuística*.

<https://www.google.com.pe/search?biw=1366&bih=662&ei=f2ghWvHdK4vemAHXiYf4Bw&q=Estela+%282009%29+“El+Procedimiento+administrativo+sancionador%2C+las+sanciones+administrativas+en+el+poder+ejecutivo%2C+casuística”&oq=Estela+%282009%29+“El+Procedimiento+administrativo+sancionador%2C+las+sanciones+administrativas+en+el+poder+ejecutivo”>

Flores S. (2015) *Proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas Jinotea 2010-2013*.

<https://www.google.com.pe/search?biw=1366&bih=662&ei=lmkhWqmUEYfTmwGFISY&q=Flores+%282015%29+“Proceso+administrativo+y+gestión+empresarial+en+coproabas+Jinotea+2010-2013”&oq=Flores+%282015%29+“Proceso+administrativo+y+gestión+empresarial+en+coproabas+Jinotea+2010-2013”>

Gasnell C. (2015) *Del acto administrativo y el acceso a la jurisdicción administrativa en panamá*.

<https://www.google.com.pe/search?biw=1366&bih=662&ei=X2ohWs3nGYXEmQHlv6yYBQ&q=Gasnell+%282015%29+Del+acto+administrativo+y+el+acceso+a+la+jurisdicción+administrativa+en+panamá”&oq=Gasnell+%282015%29+Del+acto+administrativo+y+el+acceso+a+la+jurisdicción+administrativa+en+panamá”>

<http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>

<https://sites.google.com/site/tdadmonealtamirano/home/unidad4mecanicad elprocesoadministrativo/4-2-organizacion/4-2-2-proceso-de-organizacion-tipos-y-tecnicas-de-organizacion>

Ordoñez J. (2013) *Régimen de la Nulidad de los Actos Administrativos en la Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General.*

[https://www.google.com.pe/search?biw=1366&bih=662&ei=IGshWpTJI MOzmQGG3ajQBQ&q="+Régimen+de+la+Nulidad+de+los+Actos+Administrativos+en+la+Ley+N°+27444+del+Procedimiento+Administrativo+General"&oq="+Régimen+de+la+Nulidad+de+los+Actos+Administrativos+en+la+Ley+N°+27444](https://www.google.com.pe/search?biw=1366&bih=662&ei=IGshWpTJI MOzmQGG3ajQBQ&q=)

Ornelas T. (2003) *Mejora continua en el proceso administrativo de instituciones públicas.*

[https://www.google.com.pe/search?biw=1366&bih=662&ei=z2shWpGCG cnbmQHtt6ygDA&q=Ornelas+%282003%29+Mejora+continua+en+el+proceso+administrativo+de+instituciones+públicas"&oq=Ornelas+%282003%29+Mejora+continua+en+el+proceso+administrativo+de+instituciones+públicas"](https://www.google.com.pe/search?biw=1366&bih=662&ei=z2shWpGCG cnbmQHtt6ygDA&q=Ornelas+%282003%29+Mejora+continua+en+el+proceso+administrativo+de+instituciones+públicas)

Sanabia A. (2005) *El proceso administrativo en el las empresas comerciales dedicadas a la venta por mayor en CD. Obregon.*

[https://www.google.com.pe/search?biw=1366&bih=662&ei=N2whWvQN jM2ZAZ_GvfgD&q=Sanabia+%282005%29+el+proceso+administrativo+en+el+las+empresas+comerciales+dedicadas+a+la+venta+por+mayor+en+CD.+Obregon"&oq=Sanabia+%282005%29+el+proceso+administrativo+en+el+las+empresas+comerciales+dedicadas+a+la+venta+por+mayor+en+CD.+Obregon"](https://www.google.com.pe/search?biw=1366&bih=662&ei=N2whWvQN jM2ZAZ_GvfgD&q=Sanabia+%282005%29+el+proceso+administrativo+en+el+las+empresas+comerciales+dedicadas+a+la+venta+por+mayor+en+CD.+Obregon)

Sánchez D. (2004) *Amplia gama de novedades legislativas.*

[https://www.google.com.pe/search?biw=1366&bih=662&ei=nmwhWvCL HMaImQHhvabwAg&q=Sánchez+%282004%29+amplia+gama+de+novedades+legislativas"&oq=Sánchez+%282004%29+amplia+gama+de+novedades+legislativas"](https://www.google.com.pe/search?biw=1366&bih=662&ei=nmwhWvCL HMaImQHhvabwAg&q=Sánchez+%282004%29+amplia+gama+de+novedades+legislativas)

Tejada C. (2014) *Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital de Bellavista Callao.*

[https://www.google.com.pe/search?biw=1366&bih=662&ei=EG0hWr6XL Yn8mQHVqZSYCQ&q=Tejada+%282014%29+gestión+administrativa+y+su+mejora+en+la+municipalidad+distrital+de+Bellavista+Callao"&oq=Tejada+%282014%29+gestión+administrativa+y+su+mejora+en+la+municipalidad+distrital+de+Bellavista+Callao"](https://www.google.com.pe/search?biw=1366&bih=662&ei=EG0hWr6XL Yn8mQHVqZSYCQ&q=Tejada+%282014%29+gestión+administrativa+y+su+mejora+en+la+municipalidad+distrital+de+Bellavista+Callao)

Tiznado R. (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.*

<https://www.google.com.pe/search?biw=1366&bih=662&ei=wW0hWoPLHoOHmQG6j5uIBA&q=mejoramiento+en+los+procesos+administrativos+de+la+UGEL+N°+01+el+porvenir+que+contribuya+al+desarrollo+educativo+de+su+jurisdicción+en+el+año+2013”&oq=mejoramiento+en+los+procesos+administrativos+de+la+UGEL+N°+01+el+porvenir+que+contribuya+al+desarrollo+educativo+de+su+jurisdicción+en+el+año+2013”>

ANEXO

laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto año 2016.	H2: No existe relación entre los Procesos administrativos y el Desempeño Laboral en la	Establecimiento de los objetivos	Objetivos medibles Objetivos Viables
Calcular la relación entre los Procesos administrativos y el Desempeño Laboral de la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto año 2016.	Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto año 2016.	Reconocimiento del trabajo	Útil y valorado
		Participación el empleado	Control Planificación
		Formación y desarrollo profesional	Crecimiento personal Crecimiento profesional

Anexo N°2

Encuesta a los Trabajadores de la Oficina Zonal de Tarapoto en la Dirección Regional Trabajo y Promoción Del Empleo

Encuesta a Los Trabajadores y Usuarios De La Oficina Zonal De San Martin De La Dirección Regional De Trabajo Y Promoción Del Empleo En La Ciudad De Tarapoto En El Año 2017.

1: Nunca	2: casi nunca	3: A veces	4: Casi siempre	5: Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

N°	Planeación	1	2	3	4	5
Normativa						
1	¿La institución hace uso de las normativas existentes a la hora de planificar sus actividades?					
Definicional						
2	¿La oportuna planificación de las actividades ayuda a cumplir las metas y objetivos?					
Confrontación estrategia y factibilidad						
3	¿Las estrategias actuales dentro de las actividades planificadas son las adecuadas para el desarrollo institucional?					
Convergencia						
4	¿Los puntos de convergencia son los adecuados para lograr las metas y objetivos institucionales?					
N°	Organización					
Asignación de recursos						
5	¿Los recursos de la Institución son asignados de manera oportuna?					

Actividades						
6	¿Las actividades que se realizan están dentro del plan establecido?					
Responsables						
7	¿Los responsables de la administración de la institución trabajan en base a metas y objetivos?					
Tiempo						
8	¿El cumplimiento de las metas y objetivos institucionales están dentro del tiempo establecido?					
Determinación de grados de especialización y división del trabajo						
9	¿Las asignaciones de funciones y tareas son las adecuadas y están dadas dentro de un tiempo establecido?					
Establecimiento de jerarquías						
10	¿Se respetan las jerarquías y las decisiones de los superiores?					
Asignación de funciones						
11	¿La institución cuenta con un manual de organización y funciones?					
N°	Dirección	1	2	3	4	5
Autoridad						
12	¿La forma de delegar funciones es la adecuada?					
Comunicación						
13	¿La institución cuenta con canales adecuados de comunicación?					
Supervisión						

14	¿Se verifican diariamente las actividades realizadas?					
N°	Control					
Medios de cumplimiento						
15	¿La institución brinda al colaborador los medios?					
Verificar el desempeño						
16	¿Se verifica el desempeño del colaborador cada cierto periodo?					
Determinar alguna variación						
17	¿Se terminan algunas variaciones respecto a los niveles producción establecida?					
Medidas correctivas						
18	¿Si existe alguna variación en lo establecido se toma las medidas correctivas necesarias?					

Anexo N°3

Se presenta los aspectos que se debe considerar el Desempeño laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, marca con (X) en la escala atendiendo al siguiente parámetro.

1: Nunca	2: casi nunca	3: A veces	4: Casi siempre	5: Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

N°	Motivación	1	2	3	4	5
Dinero						
1	¿Para Ud. el dinero es lo más importante?					
2	¿Para Ud. el dinero es un factor motivacional para tener un buen desempeño?					
3	Ud. está contento con su remuneración mensual?					
N°	Ambiente de trabajo	1	2	3	4	5
Conocimiento						
4	¿El conocimiento para realizar sus actividades lo adquirió a través de la experiencia?					
5	¿Ud. realiza sus actividades laborales basadas en un conocimiento técnico?					
Habilidades						
6	¿Ud. es hábil para realizar sus actividades eficientemente?					
Experiencia						
7	¿La experiencia que Ud. posee le ayuda a desempeñarse de la mejor manera?					

N°	Establecimiento de los objetivos					
Objetivos medibles						
8	¿Los objetivos que plantea la institución son medibles y alcanzables a corto y largo plazo?					
Objetivos viables						
9	¿Los objetivos que plantea la institución son alcanzables?					
N°	Reconocimiento Del Trabajo					
Útil y valorado						
10	¿Ud. se siente Útil en el puesto de trabajo actual?					
11	¿Ud. se siente valorado por sus superiores?					
12	¿Se realiza reconocimientos por las metas y objetivos alcanzados?					
N°	Participación Del Empleado					
Control						
13	¿Se realiza el debido monitoreo a las actividades realizadas?					
Planificación						
14	¿Se realiza la evaluación del desempeño laboral?					
15	¿Se realiza la planificación de las actividades para alcanzar metas y objetivos?					
N°	Formación Y Desarrollo Profesional	1	2	3	4	5
Crecimiento personal						
16	¿El puesto de trabajo que actualmente tiene le ayuda en su desarrollo personal?					

17	¿La institución realiza capacitaciones de actualización?					
Crecimiento profesional						
18	¿Considera Ud. que la institución contribuye en su crecimiento profesional?					

Anexo N° 04



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE EVALUACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto : Martell Alfaro Kalle Patricia
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Especialista.
 Instrumento de evaluación : Los procesos - desempeño laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Diaz Escobille Cynthia Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINION DE APLICACIÓN

El instrumento presenta coherencia con las bases de las... puede ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

48

Tarapoto, 17 de Noviembre de 2017



Sello personal y firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE EVALUACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto : Martell Alfaro Kade Patricia
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Especialista.
 Instrumento de evaluación : Los procesos - desempeño laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Diaz Escobille Cynthia Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

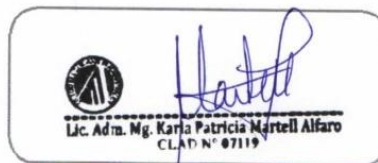
III. OPINION DE APLICACIÓN

El instrumento presenta coherencia con las bases técnicas, puede ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

48

Tarapoto, 17 de Noviembre de 2017



Sello personal y firma

Anexo N° 05



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE EVALUACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto : *Rodriguez Mendoza Segundo Saúl*
 Institución donde labora : *UNIVERSIDAD NACIONAL SAN MARTÍN*
 Especialidad : *JIC AD. y MSc. Gestión Empresarial*
 Instrumento de evaluación : *ENCUESTA*
 Autor (s) del instrumento (s) : *LINTHIA DIAZ ESCOBILLO*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINION DE APLICACIÓN
SI ES APLICABLE
.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALIDACION 50

Farapoto, 24 de NOVIEMBRE de 2017


.....
Lic. Adm. Msc. Sebastián J. Rodríguez M.
Código: CLAD 7097

Sello personal y firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE EVALUACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto: *Rodriguez Mendoza Segundo Saúl*
 Institución donde labora: *UNIVERSIDAD NACIONAL SAN MARTÍN*
 Especialidad: *JIC ID. y MSc GESTIÓN EMPRESARIAL*
 Instrumento de evaluación: *ENCUESTA*
 Autor (s) del instrumento (s): *CINTIA DÍAZ ESCOBILLO*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINION DE APLICACIÓN
SÍ ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

Terapoto, 24 de NOVIEMBRE de 2017


.....
Lic. Adm. Msc. Sebastián J. Rodríguez M.
Colg. CLAD 7097

Sello personal y firma

Anexo N° 06



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE EVALUACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto : Capallo Torres Julio Cesar
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL SAN MARTÍN - T
 Especialidad : Mo. Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : En curso
 Autor del instrumento : Cynthia Diaz Escobilla

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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


III. OPINION DE APLICACIÓN

SI ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

JO

Tarapoto, *04* de *Dic* de 2017


Lic. Mg. Julio César Cappillo Torres
REGUC N° 07736
CLAD - PERU

Sello personal y firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE EVALUACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto : Capallo Foran Julio Cesar
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL SAN MARTÍN - T
 Especialidad : MG. GESTION PUSKCA
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA
 Autor del instrumento : GENITHA DIAZ ESCOBILLA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINION DE APLICACIÓN

SI ES APLICABLE
.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

JO

Tarapoto, *04* de *Dic* de 2017

JCT

Lic. Mg. Julio César Cappillo Torres
REGUC N° 07738
CLAD - PERU

Sello personal y firma

Anexo N° 07

Carta N° 001-2017 UCV-TARAPOTO

SR: Francisco Ramírez

Sub Director del centro de Empleo

Asunto: Aceptación para desarrollo de investigación de tesis.

Por medio del presente, me dirijo a usted para pedirle que se me acepte que realice mi investigación titulada "Los Procesos Administrativos y el Desempeño Laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto, año 2016", para lo cual me brinde toda la facilidad del caso.

Sin otro particular me despedimos de Ud. Reiterándolo las muestras de estima personal.

Tarapoto, 13 de Octubre del 2017.

Atentamente,


.....
Cinthia Katherin Díaz Escobilla
DNI: 70668088
Carrera de Administración UCV


GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO
CPC. Francisco Ramírez Pinedo
Sub Director de Empleo y Formación
Profesional – Bajo Mayo

Anexo N°08



CONSTANCIA

REVISIÓN GRAMATICAL Y ORTOGRÁFICA DEL DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado la parte gramatical y ortográfica de la investigación titulada:

“Los Procesos Administrativos y el Desempeño laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la Ciudad de Tarapoto, año 2016”

del autor Cinthia Katherin Díaz Escobilla, estudiante de ...X... ciclo del Programa de estudio Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente subsanado. Por lo tanto, cuenta con la revisión respectiva.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 25 de Mayo de 2018



RICHARD IVAN ORREGO PUELLES
MAGISTER EN EDUCACIÓN

Mg.: RICHARD IVAN ORREGO PUELLES

DNI N°: 16785642

Correo: Orregopuellesrichardivan@gmail.com

N° de celular: 999446723

Anexo 09: Prueba de confiabilidad

Variable: Procesos administrativos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	26	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	26	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	18

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	53,04	119,558	,603	,874
ITEM 2	52,73	116,925	,770	,867
ITEM 3	53,12	130,506	,313	,884
ITEM 4	52,77	122,185	,747	,870
ITEM 5	52,50	115,220	,762	,867
ITEM 6	52,77	121,705	,679	,872
ITEM 7	52,58	121,294	,713	,871
ITEM 8	52,46	125,618	,569	,876
ITEM 9	52,65	115,515	,803	,866
ITEM 10	52,77	124,105	,597	,875
ITEM 11	52,62	123,846	,563	,876
ITEM 12	52,50	124,180	,528	,877
ITEM 13	52,50	127,540	,463	,879
ITEM 14	52,42	131,614	,289	,885
ITEM 15	52,00	127,120	,488	,878
ITEM 16	52,35	132,555	,230	,887
ITEM 17	52,65	135,195	,086	,894
ITEM 18	52,35	136,555	,054	,893

Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	26	100,0
	Excluido	0	,0
	Total		100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	18

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	51,96	146,518	,201	,907
ITEM 2	52,31	125,982	,848	,888
ITEM 3	51,96	149,158	,138	,907
ITEM 4	51,81	146,482	,230	,906
ITEM 5	52,69	133,022	,548	,899
ITEM 6	52,38	129,846	,724	,892
ITEM 7	52,77	143,705	,280	,906
ITEM 8	52,42	133,534	,776	,892
ITEM 9	52,15	126,135	,788	,890
ITEM 10	52,42	131,054	,789	,891
ITEM 11	52,23	131,785	,776	,892
ITEM 12	52,12	138,346	,543	,898
ITEM 13	52,31	125,982	,848	,888
ITEM 14	52,42	135,134	,642	,896
ITEM 15	52,42	131,054	,789	,891
ITEM 16	51,96	133,398	,617	,896
ITEM 17	52,54	145,618	,186	,909
ITEM 18	52,00	147,520	,117	,911

Anexo N°10

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, LIZETH ERLY MESCUA AMPUERO, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada "LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA ZONAL DE SAN MARTIN DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y POMOCION DEL EMPLEO EN LA CIUDAD DE TARAPOTO, AÑO 2016", del (de la) estudiante DIAZ ESCOBILLA CINTHIA KATHERIN constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.


Tarapoto, 06 de Diciembre de 2017



.....
MBA. Lizeth Ery Mescua Ampuero
MBA. Lizeth Ery Mescua Ampuero
DNI: 42694079

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

Anexo N°12

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 2
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) DIAZ ESCOBILLA CINTHIA KATHERIN cuyo título es: "LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA ZONAL DE SAN MARTIN DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO EN LA CIUDAD DE TARAPOTO, AÑO 2016",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14, CATORCE

Tarapoto, 07 de Diciembre del 2018



Mg. Pablo Alberto Escalante Torres
Lic. N° 19171



SECRETARIO
Tercero Gasanando Puyo
Lic. en Administración



MBA. Lizeth Erbe
LIC. EN ADMINISTRACION



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

Anexo N°13



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Los Procesos Administrativos y el Desempeño Laboral en la Oficina
Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del
Empleo en la ciudad de Tarapoto, año 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Cinthia Katherin Díaz Escobilla

ASESORA:

MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

TARAPOTO-PERÚ

2017

