



Universidad
Tecnológica
del Perú

Facultad de Administración y Negocios
Administración de Empresas

Trabajo de Investigación:

**“Evaluación del desempeño laboral en el
área académica del Colegio Mendel sede
Umacollo, Arequipa 2019”**

Liliana Baltazara Montoya Gutierrez

Para obtener el Grado Académico de Bachiller en:
Administración de Empresas

Arequipa – Perú

2020

DEDICATORIA

Éste trabajo va dedicado a los seres más importantes en mi vida que son mis padres, porque siempre están a mi lado, me educan, me imparten valores, me ofrecen sabios consejos en los momentos oportunos y sobre todo me han conducido por el buen camino para que crezca como persona y profesional, logrando en mí una gran persona.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Tecnológica del Perú por estos 5 años de formación profesional porque gracias a sus docentes y su conocimiento impartido, hoy por hoy soy cada día mejor y culmino con mucha alegría mi segunda carrera que he esperado con muchas ansias.

Agradezco a mi familia y amistades que siempre confiaron en mí y estuvieron apoyándome en todo momento.

RESUMEN

La tesis que se presenta tiene como título: “Evaluación del desempeño laboral en el área académica del Colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019”. La evaluación del desempeño permite calcular el nivel en el que se encuentra cada trabajador sobre el desenvolvimiento de su labor diaria y permite a la organización conocer si se está logrando las metas propuestas. Gracias a esta herramienta se puede realizar un feedback sobre los aspectos evaluados para poder mejorar o potencializar las competencias o conocimientos de los trabajadores.

En el capítulo 1 se presenta la descripción del problema, planteamiento del problema, objetivos y las razones del porqué se realizó la investigación. En el capítulo 2 se detalla los trabajos realizados sobre el tema de estudio, aportes teóricos de autores, estado del arte y la operacionalización de las variables. En el capítulo 3 se explica el tipo y nivel de investigación, ámbito de estudio, el total de la población, cantidad de docentes encuestados, la técnica e instrumento utilizado. En el capítulo 4 se muestra los resultados e interpretación de la encuesta que se aplicó a 34 docentes (autoevaluación), así como los resultados de la encuesta que coordinación utilizó para evaluar a sus trabajadores. En el capítulo 5 se encuentra un análisis con tres trabajos de investigación donde se comparan los resultados.

El desempeño laboral del área académica es bueno (64,7%), los docentes tienen un grado B de competencias (73,5%) y el nivel de conocimiento es muy bueno (64,7%).

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO 1	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos.....	2
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Justificación de la investigación	3
1.4.1 Justificación teórica.....	3
1.4.2 Justificación metodológica	3
1.4.3 Justificación práctica	4
1.5 Limitaciones de la investigación.....	4
CAPÍTULO 2	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes del estudio.....	5
2.1.1 Antecedentes internacionales	5
2.1.2 Antecedentes nacionales	6
2.1.3 Antecedentes locales.....	9
2.2 Bases teóricas.....	11
2.2.1 Evaluación del Desempeño laboral	11
2.2.2 Competencias	14
2.2.2.1 Competencias cardinales.....	15

2.2.2.2	Competencias específicas	16
2.2.3	Conocimiento	16
2.2.3.1	Pedagogía escolar	17
2.2.3.2	Tecnología de información y comunicación aplicado a la educación	18
2.3	Estado del arte	18
2.4	VARIABLES DE ESTUDIO.....	20
2.4.1	Definición operacional de la variable	20
2.4.2	Operacionalización de la variable.....	20
CAPÍTULO 3		21
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		21
3.1	Tipo y nivel de investigación	21
3.1.1	Tipo de investigación	21
3.1.2	Nivel de investigación	21
3.2	Descripción del ámbito de estudio	22
3.3	Población y muestra	22
3.3.1	Población.....	22
3.3.2	Muestra	22
3.4	Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos	22
3.4.1	Técnicas de recolección de datos.....	22
3.4.2	Instrumentos de recolección de datos.....	22
CAPÍTULO 4		23
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		23
4.1	Resultados de validación y confiabilidad.....	23
4.1.1	Validación del instrumento.....	23
4.1.2	Confiabilidad del instrumento.....	23
4.1.2.1	Encuesta aplicado a docentes	24
4.1.2.2	Encuesta aplicado a coordinadores	25
4.2	Resultados de la variable de control	27
4.3	Resultados descriptivos	32
4.3.1	Resultados descriptivos de la encuesta aplicada a los docentes	33
4.3.2	Resultados descriptivos de la encuesta aplicada a los coordinadores	36
4.3.3	Resultados descriptivos comparando las encuestas aplicadas a docentes y coordinadores.....	39
CAPÍTULO 5		45
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		45

CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	50
ANEXOS	51
Anexo 1: Matriz de consistencia	52
Anexo 2: Matriz de instrumento de recojo de datos	53
Anexo 3: Formato de validación de instrumento por juicio de expertos	54
Anexo 4: Instrumento.....	72
GLOSARIO	76
BIBLIOGRAFÍA	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Definición operacional de la variable</i>	20
Tabla 2: <i>Operacionalización de la variable</i>	20
Tabla 3: <i>Validación de juicio de expertos</i>	23
Tabla 4: <i>Resumen de procesamiento de casos (Autoevaluación)</i>	24
Tabla 5: <i>Estadísticas de total de elementos (Autoevaluación)</i>	24
Tabla 6: <i>Resumen de procesamiento de casos (Coordinación)</i>	25
Tabla 7: <i>Estadísticas de total de elementos (Coordinación)</i>	25
Tabla 8: <i>Resultados de edad</i>	27
Tabla 9: <i>Resultados del tiempo de servicio</i>	28
Tabla 10: <i>Resultados del sexo</i>	29
Tabla 11: <i>Resultados del estado civil</i>	30
Tabla 12: <i>Resultados del nivel que enseña</i>	31
Tabla 13: <i>Baremos de la variable: Evaluación del desempeño</i>	32
Tabla 14: <i>Baremos de la dimensión: Competencia</i>	33
Tabla 15: <i>Baremos de la dimensión: Conocimiento</i>	33
Tabla 16: <i>Resultados de la variable: Evaluación del desempeño laboral (Autoevaluación)</i>	33
Tabla 17: <i>Resultados de la dimensión: Competencias (Autoevaluación)</i>	34
Tabla 18: <i>Resultados de la dimensión: Conocimiento (Autoevaluación)</i>	35
Tabla 19: <i>Resultados de la variable: Evaluación del desempeño laboral (Coordinación)</i> . 36	
Tabla 20: <i>Resultados de la dimensión: Competencias (Coordinación)</i>	37
Tabla 21: <i>Resultados de la dimensión: Conocimiento (Coordinación)</i>	38
Tabla 22: <i>Cuadro resumen de la variable: Evaluación del desempeño</i>	39
Tabla 23: <i>Cuadro resumen de la dimensión: Competencias</i>	40
Tabla 24: <i>Cuadro resumen de la dimensión: Conocimiento</i>	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Edad</i>	28
Figura 2: <i>Tiempo de servicio</i>	29
Figura 3: <i>Sexo</i>	30
Figura 4: <i>Estado civil</i>	31
Figura 5 - <i>Nivel que enseña</i>	32
Figura 6: <i>Evaluación del desempeño laboral (Autoevaluación)</i>	34
Figura 7: <i>Competencias (Autoevaluación)</i>	35
Figura 8: <i>Conocimiento (Autoevaluación)</i>	36
Figura 9: <i>Evaluación del desempeño laboral (Coordinación)</i>	37
Figura 10: <i>Competencias (Coordinación)</i>	38
Figura 11: <i>Conocimiento (Coordinación)</i>	39
Figura 12: <i>Evaluación del desempeño laboral (Autoevaluación y coordinación)</i>	40
Figura 13: <i>Competencias (Autoevaluación y coordinación)</i>	41
Figura 14: <i>Conocimiento (Autoevaluación y coordinación)</i>	42
Figura 15: <i>Autoevaluación y evaluación de competencias</i>	43
Figura 16: <i>Autoevaluación y evaluación de conocimiento</i>	44

INTRODUCCIÓN

La evaluación del desempeño es una herramienta importante que las organizaciones deben de emplear para medir el grado en se encuentran sus trabajadores y es de gran ayuda porque permite saber si la empresa está logrando los objetivos o metas establecidas. Es necesario que las organizaciones brinden un feedback o retroalimentación a sus trabajadores y que las personas que miden el desempeño deben de conocer el perfil del puesto de cada trabajador.

Para realizar la investigación “Evaluación del desempeño laboral en el área académica del Colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019”, se tomaron estudios internacionales, nacionales y locales; de los cuales se pudo observar que a nivel internacional el desempeño de los trabajadores es baja y esto se debe a que los trabajadores no se encuentran de acuerdo con los procesos administrativos por tal motivo influye de manera negativa en su desempeño, pero a la vez se manifiesta que existen trabajadores que solo necesitan de motivación intrínseca para desempeñarse de manera eficiente; respecto al nivel nacional para evaluar el desempeño se toma en cuenta las competencias como son: Innovación, productividad, eficiencia, entre otros y existen factores que ayudan a que el desempeño sea bueno, por ejemplo si se realiza un adecuado proceso de selección de personal o las capacitaciones que la organización puede brindar a sus trabajadores, y existen empresas que no realizan el feedback que es una parte esencial para conocer en

qué nivel o grado alcanzado está el trabajador, en este nivel hay escasez de métodos de cómo evaluar el desempeño, es por estas razones que el desempeño laboral fue bajo, en algunos casos regular y aceptable; en relación al nivel local se pudo percibir que de los trabajadores puede llegar a ser productivo si los directivos motivan constantemente en el desarrollo de las actividades de sus subordinados pero a la vez pueden existir condiciones físicas o liderazgo que hacen que el desempeño no sea el esperado, así mismo las competencias que más se desarrollan son las genéricas.

La investigación se centró en analizar cómo es el desenvolvimiento, actuación laboral de los trabajadores considerando las dimensiones: Competencia y conocimiento, es por tal motivo que el objetivo es: “Analizar el nivel del desempeño laboral en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019”.

Respecto a las fuente empleadas, se hizo uso de información brindada por el Colegio Mendel sede Umacollo en referencia a las fichas que utilizan para medir el desempeño de los docentes y se recurrió a libros como artículos para sustentar la base teórica.

Entre los límites que se presentaron durante la investigación se encuentra la escasez de trabajos de investigación en el ámbito de estudio a investigar que es el área académica para medir la evaluación del desempeño, por tal motivo no se toma en cuenta las bases teóricas de los autores lo que conlleva a que no se consideren las mismas dimensiones en los trabajos de investigación y como última limitante fue el tiempo y disponibilidad de los docentes y coordinación para poder evaluarlos.

CAPÍTULO 1

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema

En el contexto internacional, según Ventas (2016) las evaluaciones de desempeño docente en los países con buenos resultados como es: China, Singapur y Finlandia no solo miden el conocimiento, sino los valores y las relaciones existentes entre padres y estudiantes. En los países asiáticos existe un sistema para medir el desempeño donde se establecen pautas a nivel nacional, local y los colegios son los encargados de evaluar. En relación a quiénes evalúan el desempeño se encuentran: los padres de familia, estudiantes y el propio evaluado. Por ejemplo en Singapur se hace una evaluación global en el que incluyen el rendimiento del estudiante, el trato con los padres y colegas; en Japón al comienzo del año escolar, los docentes plantean objetivos que serán evaluados a fin de año por profesores o investigadores. Para que el sistema funcione los instrumentos deben ser claros, los docentes deben tener conocimiento sobre qué se les está evaluando y los evaluadores deben saber qué están evaluando, deben estar capacitados.

En el contexto nacional, Saravia y López de Castilla (2008) nos mencionan que en el Perú la evaluación del desempeño docente se encuentra en proceso y ello se debe a algunas causas como es la oposición de los docentes a realizar nuevas tareas y la poca inversión que hace el estado frente a esta situación. A pesar que se ha sensibilizado a las personas sobre el significado de tener un buen desempeño, el problema radica en que no existen

estrategias o medidas para el cambio y hay una carencia teórica para brindar propuestas de evaluación del desempeño. Las evaluaciones de desempeño docente se rigen a normas, pero existen factores como las vivencias emocionales, intelectuales y profesionales, es por ello que se necesita de un sistema de evaluación del desempeño pero desde un plano integradora donde se evalúe los conocimientos, el saber docente, habilidades laborales, y lo más fundamental las competencias interculturales.

En el contexto regional, según la publicación del diario Gestión del año 2018, nos indica que a medida que pasa el tiempo, existen procesos que van cambiando como es el caso del perfil técnico, que antes era una característica esencial que todo trabajador debería poseer para realizar sus actividades, pero ahora esta característica no es suficiente ya que se necesita de competencias interpersonales que permiten al colaborador desenvolverse de manera eficiente y puede interactuar con el grupo de trabajo; viéndose reflejado de manera óptima en su desempeño laboral.

A nivel empresarial, el colegio Mendel sede Umacollo evalúa el desempeño de sus docentes por medio de fichas de supervisión donde se da importancia a los conocimientos, métodos y técnicas que deben de emplear los docentes en su labor diaria y esta evaluación es realizada por coordinación. Los problemas identificados permiten llevar a cabo el proceso de la investigación para detectar el nivel o grado de competencias y conocimientos que dominan los docentes.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019?

1.2.2 Problemas específicos

a) ¿Cuál es el nivel de las competencias percibidas en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019?

b) ¿Cuál es el nivel de conocimiento percibido en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar el nivel del desempeño laboral en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

a) Determinar el nivel de competencias percibidas en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019.

b) Determinar el nivel de conocimiento percibido en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

La asociación o directivos de una empresa al contar con herramientas importantes como la evaluación del desempeño va a permitirles reunir y revisar las evaluaciones de sus colaboradores, en el cual se podrá observar las buenas acciones y las que debería de mejorar el trabajador para que de esta forma se retroalimente a cada uno de los colaboradores en aquellas actividades que no se están llevando de manera correcta, como también potencializar las buenas tareas que se van realizando; del mismo modo, el trabajo de investigación permitirá conocer a la asociación y/o directivos si están tomando en cuenta las bases teóricas al momento de evaluar a sus docentes.

1.4.2 Justificación metodológica

La investigación es no experimental debido a que solo se observa el problema y se describe los acontecimientos encontrados, esto quiere decir que el investigador no manipula la variable; es de corte longitudinal y según su enfoque es cuantitativo, con un nivel descriptivo.

1.4.3 Justificación práctica

Se aporta de manera significativa al área académica de las instituciones educativas, ya que permite subsanar los errores y de esta forma aplicar nuevos planes de mejora continua en relación al desempeño laboral, para optimizar los procesos y ofrecer un servicio óptimo y de esta forma mejorar los resultados de la organización, es por ello que utilizar ésta herramienta es una pieza importante para alcanzar las metas de todos los integrantes de la organización.

1.5 Limitaciones de la investigación

- a) La escasez de trabajos anteriores en el ámbito de estudio que es el área académica para medir la evaluación del desempeño y no se toma en cuenta las bases teóricas de los autores.
- b) En las tesis consultadas no se tomó en cuenta las mismas dimensiones de la presente investigación, por tal motivo se adaptó algunos instrumentos para poder realizar el recojo de la información.
- c) El tiempo y la disponibilidad de los docentes y coordinación para evaluar el desempeño laboral.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 Antecedentes internacionales

Zans (2016), en su tesis “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN –Managua”, su objetivo es: “Analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua”. El estudio es cualitativo y cuantitativo, su diseño es no experimental y tiene un alcance correlacional. Para el trabajo se consideró una población de 88 trabajadores, de los cuales se tomaron a 59 colaboradores. Las técnicas a utilizar fueron las entrevistas no estructuradas, teniendo como instrumento el cuestionario, la observación y la entrevista. Como parte del análisis se pudo percibir que el ambiente laboral en la FAREM es regular y su desempeño es bajo a pesar que se realiza las tareas encomendadas; esto mejorará si a los trabajadores se les hace sentir bien durante su labor diaria.

Castro (2016), en su tesis de investigación “El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas” tiene como objetivo: “Determinar la influencia de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES potosinas”. El enfoque de su investigación es

cuantitativo, de tipo no experimental, de estudio transversal y tiene un alcance correlacional. Se consideró a 100 trabajadores para realizar la investigación. Una vez aplicado los instrumentos, se afirma que los valores contribuyen a que exista una buena motivación y el desempeño sea favorable; así como la motivación ayuda a mejorar en la actividad laboral, el estímulo intangible predomina en los trabajadores debido a que su objetivo no es que se les haga entrega de premios por las actividades que realizan sino que se sienten a gusto por la labor que desempeñan.

Valencia (2014), en su trabajo de investigación “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American” tiene como meta: “Realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral en los Laboratorios Ecu - American, para determinar el nivel de influencia en el desempeño en base a la evaluación de las condiciones que enmarca la cultura organizacional”. La metodología es de enfoque cualitativa, descriptivo – correlacional. La población es de 96 empleados y su muestra es censal. Para obtener los datos se recurrió a la encuesta haciendo uso del cuestionario. La investigación tuvo como resultados que la satisfacción si influye en el desempeño, por lo que se deduce que los trabajadores no se sienten contentos en la empresa porque no están de acuerdo con los procesos administrativos de la empresa y esto hace que su rendimiento no sea óptimo, y entre los factores que demuestran la insatisfacción y bajo desempeño, están: respeto, comunicación y evaluación; es por ello que se diseñó un plan de mejora.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Medina (2017), en su trabajo “Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017” su propósito general es: “Determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017”. La metodología es de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, con corte transversal y alcance descriptivo. Su población es de 211 empleados administrativos, con una muestra de 66 empleados. Se empleó la observación dirigida para lo cual se consideró la ficha de observación. La investigación tuvo como

resultados que el nivel de desempeño en el que se encuentran los administrativos es bajo (82% de la población) y esto se evidencia en los resultados de sus dimensiones: innovación, satisfacción, productividad y eficiencia; a excepción de la dimensión Crecimiento laboral donde los trabajadores consideran que tienen un mediano desempeño laboral.

Espinoza (2017), en su tesis “Calidad de gestión por competencias y desempeño laboral de los colaboradores del Instituto Nacional de Radio y Televisión, Lima, 2017” tiene como finalidad principal: “Determinar la relación entre la calidad de gestión por competencias y el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Instituto Nacional de Radio y Televisión Lima – 2017”. La metodología es de enfoque cuantitativa, su diseño es no experimental transversal y tiene un alcance descriptivo - correlacional. El total de trabajadores en la empresa es de 98, de los cuales se tomó a 78 como muestra representativa. Se utilizó la encuesta para recopilar datos a través del cuestionario. El estudio tuvo como resultado que si hay vínculo entre las variables estudiadas lo que indica que la forma en que se selecciona a los trabajadores, las capacitaciones y el desarrollo de los mismos se da manera adecuada lo que contribuye a un mejor desempeño de sus trabajadores.

Zegarra (2016), en su tesis de investigación “La evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sañayca – Apurímac” tiene como objetivo principal: “Describir la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sañayca – Apurímac”. La metodología es de enfoque básica, no experimental, transversal, con un alcance descriptivo. La empresa tiene a su cargo 25 colaboradores, de los cuales se consideró tomar la totalidad de la población al momento de aplicar la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario. La investigación dió como resultado que la evaluación del desempeño no es constante y las oportunidades en las cuales se evaluó no ha existido una retroalimentación hacia los trabajadores para informar

sobre sus resultados; por otro lado los programas y métodos de evaluación del desempeño laboral no están definidos.

Rollano (2016), en su trabajo de investigación “Calidad de Servicios y desempeño laboral de los Trabajadores en el hotel Royal Inka Pisac – I Semestre Cusco 2016” tiene como fin: “Correlacionar la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016”. La metodología es de enfoque cuantitativo, su diseño es no experimental transversal y tiene un alcance relacional. La empresa tiene a su cargo 50 trabajadores, de los cuales se obtuvo como muestra a 33 trabajadores. Para aplicar el instrumento, se utilizó la encuesta, basándose en su cuestionario. El estudio tuvo un resultado óptimo que valida la hipótesis planteada, donde se encontró correlación entre las variables estudiadas por el autor, es por ello que los trabajadores indican que la calidad que se brinda es regular, y el desempeño es relativamente bueno.

Hidruco y Pucce (2016), en su tesis “El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios – Pimentel” tiene como propósito: “Determinar la relación entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la clínica San Juan de Dios – Pimentel”. Su investigación es cuantitativa, no experimental y tiene un alcance descriptiva, correlacional. Se consideran 10 trabajadores del área administrativa y 1 gerente del área administrativa, para lo cual se tomó una muestra censal para ambas poblaciones. Las técnicas a utilizar son la encuesta, la observación y la entrevista, teniendo como instrumentos sus respectivas guías. El proceso de investigación dio como producto que existe un vínculo entre las variables, por tal motivo, los trabajadores consideran que su desempeño es aceptable y lo que afecta en el son el trabajo en equipo y el compromiso; mientras que el gerente considera que se debe realizar la evaluación de 360° por ser más eficiente.

2.1.3 Antecedentes locales

Sauñe y Gonza (2017), en su trabajo de investigación “Influencia del desempeño laboral en la satisfacción de los trabajadores de Financiera Confianza, Arequipa, 2017” tiene como objetivo: “Determinar la influencia del desempeño laboral en la satisfacción de los trabajadores de Financiera Confianza”. La metodología tiene un enfoque cuantitativa, el diseño es no experimental, transversal, con un alcance descriptivo - relacional. Se consideró la población de 65 colaboradores como muestra censal. Se hizo uso de la encuesta para obtener la información de los datos y ésta se ve plasmado en el cuestionario estructurado. El trabajo de investigación trajo como conclusiones que el desempeño laboral es altamente productivo, y esto se debe a la constante motivación de los directivos hacia sus trabajadores. A pesar de tener un buen desempeño los colaboradores no se sienten convencidos con su remuneración. La satisfacción se debe a que existe un buen clima laboral y desarrollo personal.

Rosales y Fernández (2017), en su trabajo de investigación “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones de la empresa Sedapar S.A. - Arequipa 2017” tiene como finalidad: “Determinar el nivel de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones de Sedapar S.A”. La metodología es de enfoque cuantitativa y cualitativo, es de tipo no experimental transeccional y tiene un alcance descriptivo - relacional. Su población es de 73 operarios y tipo de muestra censal. Se utilizó la revisión documentaria, la entrevista y la encuesta, para lo cual se consideró la ficha de revisión documentaria, la guía de entrevista y el cuestionario. Como consecuencia se pudo evidenciar que la relación entre las variables estudiadas se da de manera débil debiéndose a que los trabajadores se encuentran parcialmente de acuerdo en relación a las condiciones físicas, liderazgo y motivación a excepción del compromiso donde están totalmente de acuerdo.

Alemán (2017), en su trabajo de investigación “Clima laboral y evaluación del desempeño en personal de salud, involucrado en actividades administrativas de los hospitales del MINSA de la región Arequipa 2017” su meta es: “Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en el personal de los Hospitales de la Región Arequipa”. La metodología es de enfoque cuantitativa, diseño no experimental, transversal y tiene un alcance correlacional. Se estudió a 55 jefes, quienes representan la muestra censal. Se empleó la encuesta para obtener datos por medio del cuestionario. En el trabajo se ha determinado que no se encuentra un nexo entre las variables estudiadas; pero el instrumento es confiable.

Laruta y Humpiri (2017), en la investigación “Modelo de gestión por competencias para optimizar el Desempeño laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Caylloma 2017” tiene como intención: “Diagnosticar si la aplicación de un Modelo de gestión por competencias optimiza el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Caylloma”. La metodología es de enfoque cuantitativa, de diseño no experimental transeccional, con una investigación correlacional. Se considera a 43 trabajadores, con una muestra censal. La técnica que se utilizó para medir a las variables fue la encuesta, haciendo uso del cuestionario. En la investigación se pudo determinar que en la empresa no se cuenta con el mapa de procesos y perfil de cada trabajador. No se cuenta con una estructura e indicadores para determinar el nivel del desempeño.

Vilca, Gomez y Evette (2014), en su investigación titulada “Evaluación del desempeño laboral por competencias de los colaboradores del hotel Casa de Ávila – Arequipa 2014” tiene como objetivo principal: “Determinar las principales competencias laborales en la evaluación del desempeño en los colaboradores del hotel Casa de Ávila”. La metodología es de enfoque cualitativo, su investigación es no experimental con corte transeccional y tiene un alcance descriptivo - relacional. Su población es de 16 colaboradores, con una muestra censal. Las técnicas a utilizar fueron la encuesta personal estructurada y la

observación, teniendo como instrumentos el cuestionario y la ficha de observación. En la investigación se pudo determinar que las competencias genéricas son las que más predominaron en los trabajadores y el nivel de competencias básicas y específicas es regular, mientras que el desempeño es bueno y el comportamiento y habilidades son realmente buenos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Evaluación del Desempeño laboral

Cuesta (2016), manifiesta que evaluar el desempeño va a permite estimar el rendimiento de los trabajadores de manera objetiva, teniendo como objetivo principal la mejora continua para que los trabajadores sean más eficientes y productivos. Estas evaluaciones deben tener coherencia con las estrategias de cada organización. La evaluación del desempeño y el análisis de puesto tienen una relación complementaria porque interactúan de manera conjunta y en el caso de no considerar los perfiles de puesto este afecta a los demás subsistemas como es la selección del personal, formación, compensación, entre otros.

Chiavenato (2008), define la evaluación del desempeño como una estimación que se le otorga a cada trabajador en relación a su actuar sobre las tareas que éste realiza de acuerdo a los requisitos del trabajo, lo cual permite saber si se cumplió o no con las metas trazadas, cuáles son las contribuciones que brinda el trabajador a la organización o conocer los problemas existentes para brindar soluciones a través de programas de mejora sobre el desempeño laboral y poder mejorar la calidad. Éste instrumento es considerado como un proceso activo porque se considera al gerente que es el evaluador, los trabajadores que son los evaluados y las relaciones entre ellos.

Robbins y Coulter (2005), hace referencia que el evaluar las tareas que ejecutan los trabajadores permite entender cuan eficiente es un trabajador al momento de realizar una determinada tarea y para poder saber cómo es el desempeño de los trabajadores ésta se debe de medir porque de no ser el caso no se podría tomar decisiones futuras y toda evaluación debe sustentarse en documentos que lo acrediten. Los autores consideran que

se deben tomar algunos aspectos a la hora de determinar el desempeño y son: la observación que se realiza a los trabajadores de la empresa, los informes con datos estadísticos, informes de manera oral y escrito. La evaluación del desempeño va a indicar si se ha cumplido con los objetivos y/o metas laborales, así como el logro de sus actividades.

Alles (2006), hace mención que la evaluación del desempeño es un instrumento que permite a los jefes de toda organización supervisar el trabajo que realiza su personal para tomar decisiones futuras y modificar comportamientos de los trabajadores con el único propósito de potenciar la eficiencia del empleado y de la organización; y de esta forma alcanzar las metas, es por ello que debe de existir una buena administración de las evaluaciones de desempeño y se debe de realizar una retroalimentación a los colaboradores de la organización, para ello es necesario contar con personas altamente capacitadas en el tema. Permite mejorar y esto contribuye de manera positiva en: el clima, rotación y calidad. Se relaciona con el análisis de puestos que va permitir comparar si el perfil del puesto está en relación con lo que se evalúa para determinar si el colaborador se desempeña bien o mal, estableciendo una relación adecuación persona - puesto. Los subsistemas de RR.HH influyen sobre los resultados finales y para que la organización tenga éxito se necesita de una buena gestión de RR.HH.

Mondy y Noe (2005), manifiestan que es una estructura que se da de manera formal donde se analiza, revisa y evalúa a los integrantes de la organización, pudiendo ser ésta evaluación de forma individual o grupal, a pesar que el enfoque de las evaluaciones del desempeño se concentran en el empleado individual. Toda evaluación que se realice de manera eficaz va a permitir medir los logros obtenidos de la organización para realizar planes de mejora. Esta evaluación no es el fin, sino el medio para destacar el desempeño. Los autores destacan que dicha evaluación es importante porque refleja el plan estratégico de la organización y debe ser continuo, más no periódica. Como todo proceso, la evaluación tiene un punto de inicio que es la de establecer las metas del desempeño, luego

se debe comunicar esas metas a todos los interesados así como los criterios de desempeño que se van a considerar, seguido por la elección del responsable de la evaluación, periodo y métodos que se usarán. A medida que el empleado se desenvuelve en su trabajo, la administración brinda coaching y de esta forma la evaluación se vuelve formal, como último paso está el análisis que se realiza sobre la evaluación junto al empleado.

Barceló (2017), en su artículo “La evaluación del desempeño laboral y la gestión de RRHH” indica que es importante medir el desempeño de los trabajadores y este instrumento va a permitir saber si se han logrado los objetivos propuestos para que la organización pueda tomar decisiones. Al evaluar el desempeño el resultado puede tener un nivel bajo y de ser éste el caso se deben de tomar medidas correctivas, pero también se puede dar el caso en el que el nivel de desempeño es bueno y es ahí donde se debe de potencializar las buenas acciones. Entre sus principios se encuentran: la relación que debe existir entre los criterios de evaluación y el puesto de trabajo, objetivos claros y precisos, lealtad de los integrantes que conforman la organización y el rol que cumple el evaluador porque es la persona encargada de brindar retroalimentación.

Quino (2013), en su artículo “Ojo con las evaluaciones de desempeño” nos aclara que ésta herramienta permite percibir si la empresa llegó al objetivo, pero a la vez nos explica que a la mayoría de empresas también les importa conocer el cómo es que las personas llegan a cumplir sus objetivos y metas. Este proceso lo ejecuta el jefe inmediato superior y los trabajadores haciendo de esta evaluación una medición integral, pero muchas veces lo que se evalúa solo son objetivos los cuales son más fáciles de medir y se está dejando de lado los comportamientos y competencias debido a que son puntos más críticos; es por ello que la autora sugiere algunas recomendaciones, las cuales son: las competencias deben estar acorde a la cultura organizacional, se debe considerar entre 3 a 5 competencias y estas deben estar en el rol, finalmente se debe de medir el nivel competencia.

Después de revisar los diferentes aportes teóricos se puede concluir que la evaluación del desempeño es una herramienta, que ayuda a medir el rendimiento de los trabajadores en las organizaciones, éste debe ser permanente y no solo se debe evaluar objetivos sino comportamientos, competencias que tengan relación con el perfil del puesto; pero antes de evaluar se debe de plantear los objetivos y estos deben ser comunicados a los integrantes de la organización. Esta evaluación puede ser individual o grupal y los resultados pueden ser favorables o desfavorables, detectando de esta forma las potencialidades de los trabajadores o las debilidades que deben solucionarse a través de un feedback para plantear programas de mejora. Este proceso de evaluación no solo lo realiza el jefe sino los mismos colaboradores de la organización.

En la presente tesis, para medir la variable evaluación del desempeño se tomó dos dimensiones: Competencias y conocimiento; considerando que estos dos elementos son necesarios para que exista un adecuado desempeño laboral (Alles, 2006).

2.2.2 Competencias

Alles (2007), define la palabra competencia como las características que poseen las personas para realizar una determinada tarea, evidenciándose en sus comportamientos y como resultado se obtiene el desempeño que se da de manera exitosa en las organizaciones. Estas competencias se deben de incluir en la descripción de puestos y la forma de medirlo se da por grados: A, B, C, D y no desarrollada; donde A significa que ha superado ampliamente el objetivo, B representa que ha superado, C simboliza que ha alcanzado, D denota que se encuentra cerca de alcanzar el objetivo y No desarrollada equivale a que el objetivo claramente no se ha alcanzado. Las competencias son diferentes según el puesto de trabajo y el nivel que estos ocupan en la organización.

Mondy (2010), define el término competencias como los comportamientos, habilidades, que adquieren las personas y éstas a la vez deben tener una estrecha relación con las habilidades interpersonales de las personas y cada competencia debe ser de acuerdo a cada puesto de trabajo.

Chiavenato (2008), especifica que una competencia son los comportamientos que tiene cada trabajador y se encuentran agrupadas en habilidades, actitudes, conocimiento. Estas competencias son innatas a cada individuo, como también pueden ser adquiridas, que son las habilidades aprendidas a lo largo del tiempo. Son estas competencias lo que permite a las personas dar rentabilidad a las empresas.

Después de revisar los diferentes aportes teóricos se puede concluir que las competencias son el conjunto de características que se ve reflejado en los comportamientos del individuo, están relacionadas con las habilidades interpersonales y estas competencias pueden ser innatas o aprendidas y dan grandes beneficios a la organización, una de ellas es la rentabilidad.

2.2.2.1 Competencias cardinales

Para Alles (2007), las core competences o competencias cardinales son aquellas competencias que todo el personal de la organización debe poseer y/o desarrollar, desde el primer empleado hasta el último, en este tipo de competencias no es relevante el nivel que se tenga dentro de la organización. Estas competencias conforman el puesto y entre las competencias cardinales tenemos: Adaptabilidad, compromiso, ética, iniciativa, respeto, innovación y creatividad.

Chiavenato (2008), las competencias cardinales o como él lo denomina competencias esenciales son las que distinguen a la empresa y deben de poseerlo ya que son estas competencias las que dan ventaja competitiva a la empresa. Como competencias esenciales está el liderazgo, competitividad, imagen y marca, entre otros.

Según Jiménez (2016), las competencias generales o institucionales son propias de cada organización, lo cual les hace diferente y hace que se realice los procesos claves. Gracias a estas competencias la organización llega a tener éxito. Estas competencias institucionales lo poseen todos los integrantes de la organización.

Después de revisar los diferentes aportes teóricos se puede concluir que las competencias cardinales son aquellos comportamientos que deben de tener todos los individuos de la

empresa, son propias de cada institución lo cual los hace diferente, les da ventaja competitiva y permite que se realicen los procesos claves.

2.2.2.2 Competencias específicas

Las competencias específicas según Alles (2007), son todas aquellas competencias que se asignan a las personas según el puesto o nivel de trabajo que ocupan, y estas se pueden dar de dos formas: Con un corte vertical que se refiere al área y un corte horizontal que hace referencia a las funciones. Estas competencias son para las e-people y entre las competencias específicas tenemos: Colaboración, comunicación eficaz, responsabilidad, tolerancia a la presión de trabajo, la toma de decisiones, el trabajo en equipo y manejo de crisis.

Para Chiavenato (2008), las competencias específicas o como él lo denomina competencias funcionales, son aquellas que son asignadas a cada departamento y se deben de elaborar según la especialización de cada área. Estas competencias sustentan las competencias esenciales.

Según Jiménez (2016), las competencias específicas son propias para cada nivel de línea que existen en las organizaciones, por ejemplo los que pertenecen a la alta dirección, los del mando medio y los del nivel operativo.

Después de revisar los diferentes aportes teóricos se puede concluir que las competencias específicas se refieren a los comportamientos que deben de poseer cada área o departamento para el buen desempeño de sus funciones. Son estas competencias lo que hace diferente un departamento de otro, y gracias a esta competencia se da la especialización.

2.2.3 Conocimiento

Hernández Silva y Martí Lahera (2006), consideran que el conocimiento es la parte primordial que se debe de valorar en toda organización ya que permite alcanzar las metas organizacionales, provocando un alto rendimiento debido a que generan valor agregado y la gestión de recursos humanos tiene como tarea desarrollar, potencializar este

conocimiento y una forma de realizarlo es a través de capacitaciones. Este conocimiento depende de las percepciones de los individuos. Entonces, el conocimiento va más allá de la recopilación de información porque necesita que dicha información sea analizada.

El conocimiento según Chiavenato (2008), es la información estructurada que pasa por un proceso de análisis donde se debe plantear mejoras y/o soluciones; el conocimiento no sólo es lo que la persona conoce sino lo que la organización agrega a ese conocimiento para que agregar valor. Por tal motivo el conocimiento es considerado como un activo intangible que brinda ventaja competitiva a las organizaciones debido a que agrega valor a todos los procesos. Una forma de agregar valor a los procesos es compartiendo el conocimiento con toda la organización.

Valhondo (2010), indica que el conocimiento es toda la información que las personas tenemos en nuestra memoria porque forman parte sus experiencias o creencias, y este conocimiento se puede transmitir o dar a conocer de forma oral o escrita, lo que da como resultado el conocimiento explícito que se encuentran en documentos y el conocimiento tácito que forman parte del modelo mental de las personas.

Después de revisar los diferentes aportes teóricos se puede concluir que el conocimiento es un proceso de análisis de la información que cada individuo posee en sus mentes y este conocimiento debe ser potencializado por medio de capacitaciones debido a que es la parte primordial y que se debe de cuidar en todas las organizaciones ya que genera un valor agregado en sus procesos y brinda ventaja competitiva a la organización. El conocimiento puede darse de dos tipos: tácito y explícito.

2.2.3.1 Pedagogía escolar

La pedagogía según Carpy (2013), se refiere al quehacer didáctico, al impacto que provoca el docente en el proceso desde el momento en que enseña hasta el logro del aprendizaje significativo teniendo como objeto principal la formación de los estudiantes.

La pedagogía según Daniels (2003), es el proceso a través del cual se adquiere nuevos conocimientos educativos y éstas son aplicadas en la labor diaria de cada docente para mejorar el aprendizaje.

Después de revisar los diferentes aportes teóricos se puede concluir que la pedagogía es el saber, la forma de enseñanza, la didáctica que emplea el docente al momento de impartir el conocimiento hacia el estudiante para poder llegar a él y lograr su aprendizaje.

2.2.3.2 Tecnología de información y comunicación aplicado a la educación

Según Suárez (2010), las TIC's es el manejo de los recursos tecnológicos como ordenadores, discos, televisión para dar a conocer un determinado tema y hacer llegar el mensaje al receptor a través de estos dispositivos electrónicos.

Jiménez Bermejo (2013), en el artículo "Tecnologías de la información y comunicación", nos hace mención que las TIC's son una herramienta donde se interrelacionan la informática y las telecomunicaciones para mejorar el procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información.

Después de revisar los diferentes aportes teóricos se puede concluir que las TIC's son una herramienta que ayuda a transmitir información a través de medios tecnológicos, que gracias a su interactividad ayuda a entender y/o comprender el mensaje, brindando mejores resultados.

2.3 Estado del arte

La única forma de conocer el desempeño de los colaboradores es midiendo su rendimiento para alcanzar las actividades encomendadas y conseguir los objetivos de la organización.

Es un sistema donde se evalúa a las personas de manera individual o grupal, pero tiene un énfasis en el empleado individual, ésta evaluación permite conseguir las metas planteadas por la organización y en él se refleja el plan estratégico de toda organización.

También es considerado como un instrumento que es utilizado por los jefes de la organización para supervisar el trabajo de sus subordinados, tomar decisiones o modificar comportamientos para alcanzar las metas y con la ayuda del feedback se puede mejorar distintos aspectos como es el ambiente organizacional.

La evaluación del desempeño es la valoración que se le da al actuar del individuo por cada actividad que éste realiza dentro de la organización y permite detectar problemas para luego solucionarlas a través de planes de mejora.

Muchas empresas al momento de medir el rendimiento no solo consideran el que se llegue a la meta sino como es que el colaborador llega a la meta, que estrategias o técnicas utiliza para el logro de los objetivos. Aun así, muchos jefes solo evalúan objetivos más no comportamientos

Entonces, se puede decir que la evaluación del desempeño es un proceso que permite conocer el rendimiento de los colaboradores para realizar mejoras en el futuro y estas evaluaciones deben tener coherencia con las estrategias propias de la organización.

Al aplicar estos instrumentos los resultados pueden ser positivos o negativos. Existen indicadores que se deben de considerar dentro de la herramienta: los indicadores estratégicos y de gestión.

2.4 Variables de estudio

2.4.1 Definición operacional de la variable

Tabla 1: *Definición operacional de la variable*

Variable de la investigación	Definición conceptual	Definición operacional
Evaluación del desempeño laboral	Instrumento que permite supervisar la forma de actuar de los trabajadores en función con su actividad laboral para tomar decisiones futuras en la empresa y/o realizar feedback.	La investigación se realizará en el colegio Mendel sede Umacollo (ámbito de estudio)

Fuente: Elaboración propia

2.4.2 Operacionalización de la variable

Tabla 2: *Operacionalización de la variable*

Variable de la investigación	Dimensiones	Indicadores
Evaluación del Desempeño laboral	Competencias Conocimiento	Competencias cardinales Competencias específicas Pedagogía escolar TIC's aplicado a la educación

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y nivel de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo porque se mide la variable de manera numérica y se realiza el análisis estadístico. Su diseño es de tipo no experimental debido a que no se toca premeditadamente a la variable, sólo se analiza y observa los acontecimientos que ocurren en su contexto. Este estudio a su vez es de tipo longitudinal porque se toman diferentes puntos como referencia para poder realizar deducciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Su estudio es retrospectivo porque se basa en hechos ya ocurridos, en el cual se define el efecto y se identifica el factor que lo ocasionó o provocó.

3.1.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo, porque se especifica las características de la variable de estudio, lo que permite recoger información de la variable. (Hernández et al., 2014).

3.2 Descripción del ámbito de estudio

- **Campo o ámbito:** Ciencias Sociales
- **Área:** Recursos Humanos
- **Línea:** Evaluación del desempeño laboral
- **Delimitación temporal:** Año 2019
- **Delimitación geográfica:** Colegio Mendel sede Umacollo.
- **Delimitación sustantiva:** Docentes del nivel inicial, primaria y secundaria

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población está comprendida por los integrantes del área académica del colegio Mendel sede Umacollo, que en su totalidad son 34 docentes, datos que fueron proporcionados por el área de recursos humanos.

3.3.2 Muestra

El método que se utilizó para hallar la muestra es de tipo censal, lo que significa que el 100% de la población, que son 34 docentes, participó en la aplicación de la encuesta.

3.4 Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

Se utilizó la encuesta como técnica para recolectar información sobre la evaluación del desempeño en el área académica, el cual se aplicó a los docentes (autoevaluación) y a la vez los docentes fueron evaluados por las coordinadoras de cada nivel, debido a que las coordinadoras son las encargadas de evaluar el desempeño de sus trabajadores.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el cuestionario el cual consta de 24 preguntas, considerando 13 preguntas para la primera dimensión competencias y 11 preguntas para la dimensión conocimiento.

El instrumento fue adaptado del libro de diccionario de competencias de Alles(2013) para la dimensión competencias, y para la dimensión conocimiento fue adaptado de un cuestionario para evaluar el uso de las TIC's.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Resultados de validación y confiabilidad

4.1.1 Validación del instrumento

Para dar validez y exactitud al instrumento de medición de la variable, se pidió la revisión de éste con tres profesionales expertos en la línea de investigación de la Facultad de Administración y Negocios de la Universidad Tecnológica del Perú.

Tabla 3: Validación de juicio de expertos

Especialista	Resultados de validación
Dr. Alonso Portocarrero Rivera	Aprobado
Mg. David Barreto Olmedo	Aprobado
Lic. Gonzalo Moya Bejar	Aprobado

Fuente: Elaboración propia

4.1.2 Confiabilidad del instrumento

Se aplicó el Alfa de Cronbach para determinar el coeficiente y medir la fiabilidad del instrumento que fue aplicado a los docentes (autoevaluación) y coordinación.

4.1.2.1 Encuesta aplicado a docentes

Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos (Autoevaluación)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	24

Fuente: Elaboración propia – Extraído del SPSS 25

Tabla 5: Estadísticas de total de elementos (Autoevaluación)

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Me adapto con facilidad a los cambios.	,489	,852
2. Muestro compromiso permanente hacia la organización.	,028	,863
3. Demuestro principios éticos y morales.	,427	,854
4. Actúo espontáneamente sin necesidad de instrucciones para realizar actividades relacionadas a mi trabajo.	,366	,856
5. Brindo soluciones nuevas y diferentes para resolver los problemas en mi labor diaria.	,537	,849
6. Mantengo relaciones cálidas y duraderas con mis compañeros basadas en el respeto.	,303	,857
7. Demuestro apoyo a mis pares y/o compañeros de trabajo.	,675	,846
8. Tengo la capacidad para escuchar y entender a mis compañeros y poder comunicarme de manera eficaz.	,528	,850
9. Cumplo a tiempo con los trabajos encomendados.	,471	,852
10. Trabajo con determinación, firmeza y perseverancia para el logro de objetivos.	,561	,851
11. Tomo decisiones asertivas para el desarrollo de mis funciones.	,615	,848
12. Realizo trabajos con mis compañeros y me desempeño como un miembro activo del equipo.	,362	,855
13. Resuelvo situaciones de conflicto y creo soluciones oportunas.	,568	,849
14. Cumplo con las etapas del desarrollo de una sesión de aprendizaje.	,456	,853
15. Utilizo estrategias, métodos y técnicas para el desarrollo de mi clase.	,464	,853
16. Hago uso de instrumentos de evaluación para medir el aprendizaje de mis estudiantes.	,534	,850
17. Creo ambientes, espacios y climas favorables donde mis estudiantes aprenden con eficacia y gusto.	,245	,859
18. Domino mi tema y lo explica con claridad.	,585	,851
19. Monitoreo el trabajo de mis estudiantes y resuelvo problemas.	,510	,851

20. Hago uso de equipos multimedia en el proceso de enseñanza - aprendizaje.	,490	,851
21. Tengo conocimientos en Word y aplico las herramientas de manera adecuada al momento de presentar mi documentación.	,552	,848
22. Tengo conocimientos en PowerPoint y aplico las herramientas de manera adecuada al momento de realizar mis presentaciones para explicar un determinado tema.	,577	,847
23. Hago uso del sistema de la organización (Intranet) para el llenado de tareas y subir notas o archivos.	,302	,859
24. Hago uso de medios digitales (Facebook, Hotmail) como medio de comunicación e interacción profesional en mi lugar de trabajo.	,104	,879

Fuente: Elaboración propia – Extraído del SPSS 25

Interpretación: De acuerdo al resultado, se puede observar que el coeficiente de alfa tiene un valor de 0,859 lo que significa que el instrumento de medición para evaluar la variable es de confiabilidad adecuado. La confiabilidad global del instrumento es de 85,9%, este resultado se puede corroborar en el análisis ítem por ítem como se muestra en la tabla 5.

4.1.2.2 Encuesta aplicado a coordinadores

Tabla 6: Resumen de procesamiento de casos (Coordinación)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	24

Fuente: Elaboración propia – Extraído del SPSS 25

Tabla 7: Estadísticas de total de elementos (Coordinación)

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. El trabajador se adapta con facilidad a los cambios.	,674	,946
2. El trabajador muestra compromiso permanente hacia la organización.	,645	,947
3. El trabajador demuestra principios éticos y morales.	,370	,949
4. El trabajador actúa espontáneamente sin necesidad de instrucciones para realizar actividades relacionadas a su trabajo.	,702	,946
5. El trabajador brinda soluciones nuevas y diferentes para resolver los problemas en su labor diaria.	,570	,947
6. El trabajador mantiene relaciones cálidas y duraderas con sus compañeros basadas en el respeto.	,708	,946

7. El trabajador demuestra apoyo a sus pares y/o compañeros de trabajo	,629	,947
8. El trabajador tiene la capacidad para escuchar y entender a sus compañeros y poder comunicarse de manera eficaz.	,561	,947
9. El trabajador cumple a tiempo con los trabajos encomendados.	,650	,946
10. El trabajador trabaja con determinación, firmeza y perseverancia para el logro de objetivos.	,543	,948
11. El trabajador toma decisiones asertivas para el desarrollo de sus funciones.	,810	,944
12. El trabajador tiene la capacidad para realizar trabajos con los demás y se desempeña como un miembro activo del equipo.	,680	,946
13. El trabajador resuelve situaciones de conflicto y crea soluciones oportunas.	,751	,945
14. El trabajador cumple con las etapas del desarrollo de una sesión de aprendizaje.	,471	,948
15. El trabajador utiliza estrategias, métodos y técnicas para el desarrollo de su clase.	,574	,947
16. El trabajador hace uso de instrumentos de evaluación para medir el aprendizaje de los estudiantes.	,740	,945
17. El trabajador crea ambientes, espacios y climas donde los estudiantes aprenden con eficacia y gusto.	,678	,946
18. El trabajador domina su tema y lo explica con claridad.	,494	,948
19. El trabajador monitorea el trabajo de los estudiantes y resuelve problemas.	,844	,944
20. El trabajador hace uso de equipos multimedia en el proceso de enseñanza - aprendizaje.	,719	,946
21. El trabajador demuestra conocimientos en Word cuando presenta su documentación.	,597	,947
22. El trabajador demuestra conocimientos en PowerPoint cuando realiza presentaciones para explicar un determinado tema	,655	,947
23. El trabajador hace uso del sistema de la organización (Intranet) para el llenado de tareas, subir notas o archivos.	,674	,946
24. El trabajador hace uso de medios digitales como medio de comunicación e interacción profesional.	,705	,946

Fuente: Elaboración propia – Extraído del SPSS 25

Interpretación: El coeficiente de alfa tiene un valor de 0,949 lo que significa que el instrumento de medición para evaluar el desempeño laboral es de confiabilidad adecuado. La confiabilidad global del instrumento es de 94,9%, este resultado se puede corroborar en el análisis ítem por ítem como se muestra en la tabla 7.

4.2 Resultados de la variable de control

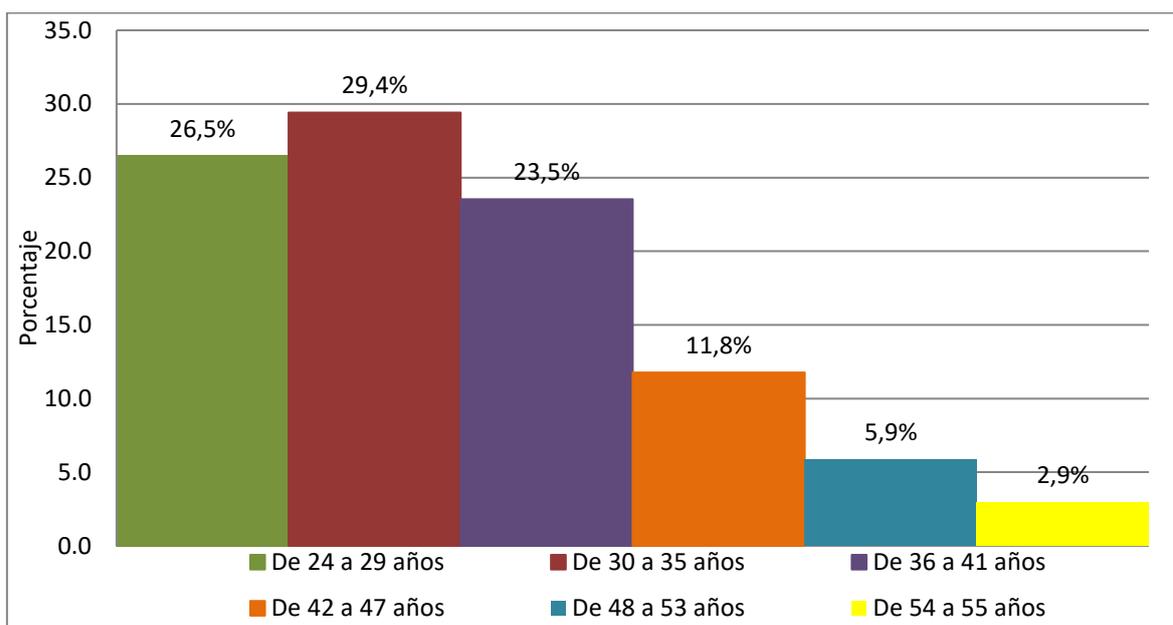
Se consideran las siguiente variables de control: La primera es la edad que fue una pregunta abierta y a través de los baremos se pudo determinar los intervalos, dando como resultado: De 24 a 29 años, de 30 a 35 años, de 36 a 41 años, de 42 a 47 años, de 48 a 53 años y de 54 a 55 años; la segunda es el tiempo de servicio en el cual se consideró: (1) < 1 año, (2) De 1 a 3 años, (3) De 4 a 6 años y (4) > 6 años, el tercero es el sexo que fue distribuido de la siguiente manera: (1) Masculino y (2) Femenino, el cuarto es el estado civil donde se tomaron los criterios: (1) Soltero (2) Casado (3) Conviviente (4) Viudo y (5) Divorciado y la quinta es el nivel que enseña considerando (1) Inicial (2) Primaria (3) Secundaria y (4) Más de una.

Tabla 8: Resultados de edad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
De 24 a 29 años	9	26,5
De 30 a 35 años	10	29,4
De 36 a 41 años	8	23,5
De 42 a 47 años	4	11,8
De 48 a 53 años	2	5,9
De 54 a 55 años	1	2,9
Total	34	100,0

Fuente: Elaboración propia – Extraído del SPSS 25

Figura 1: Edad



Fuente: Elaboración propia

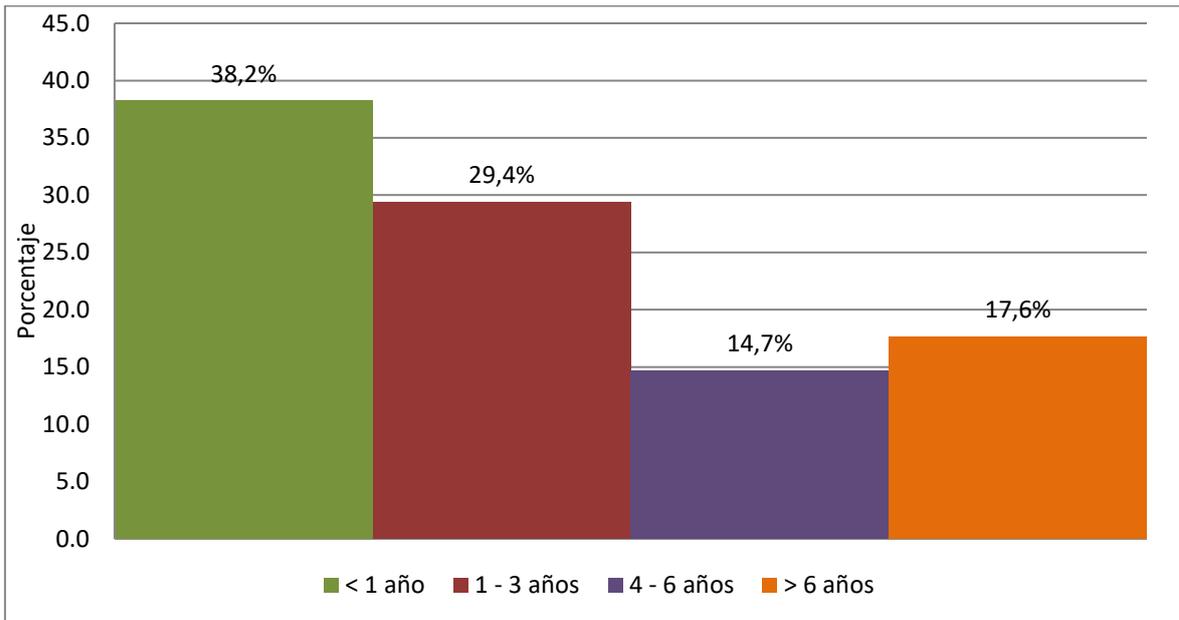
Interpretación: Del 100% de la población del área académica del Colegio Mendel sede Umacollo, el 29,4% se encuentran entre 30 a 35 años; mientras que el 26,5% son de 24 a 29 años, el 23,5% son de 36 y 41 años, el 11,8% están entre 42 a 47 años y finalmente en un menor porcentaje de la población se encuentran los docentes que tienen una edad de 48 a 53 años que representa el 5,9% y los de 54 a 55 años con un 2,9%.

Tabla 9: Resultados del tiempo de servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
< 1 año	13	38,2
1 - 3 años	10	29,4
4 - 6 años	5	14,7
> 6 años	6	17,6
Total	34	100,0

Fuente: Elaboración propia – Extraído del SPSS 25

Figura 2: Tiempo de servicio



Fuente: Elaboración propia

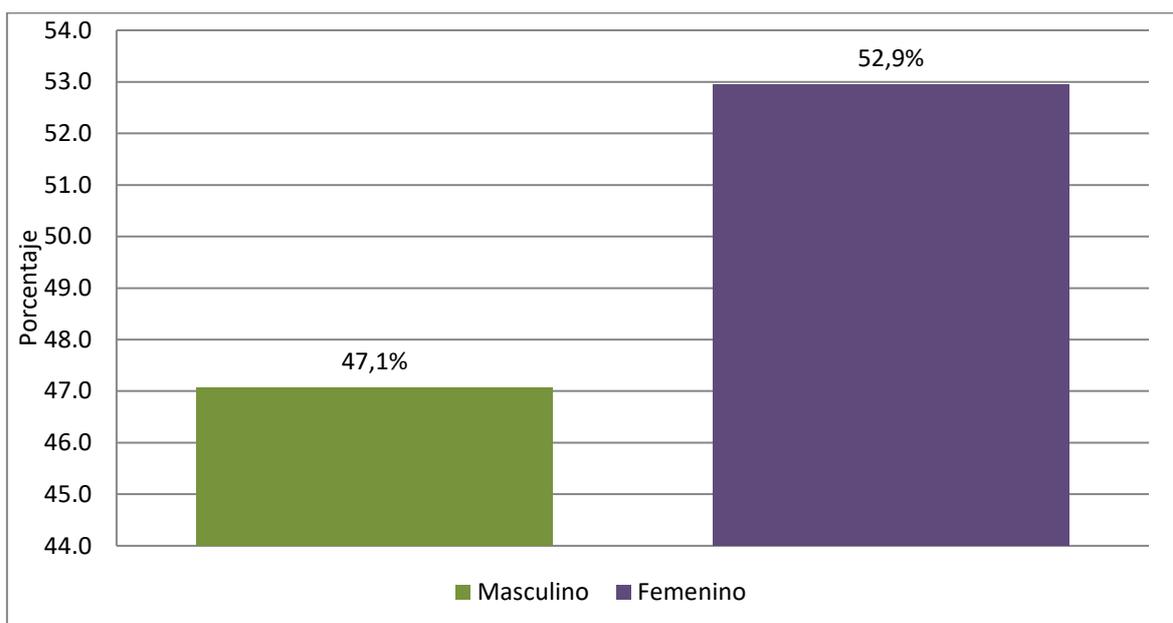
Interpretación: Del 100% de la población del área académica del Colegio Mendel sede Umacollo, se puede señalar que el 38,2% de docentes tiene un tiempo de servicio menor a 1 año, seguido por un 29,4% de docentes que laboran en el colegio entre 1 a 3 años, un 14,7% está entre 4 a 6 años y finalmente el 17,6% de docentes vienen laborando en el colegio más de 6 años.

Tabla 10: Resultados del sexo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	16	47,1
Femenino	18	52,9
Total	34	100,0

Fuente: Elaboración propia – Extraído del SPSS 25

Figura 3: Sexo



Fuente: Elaboración propia

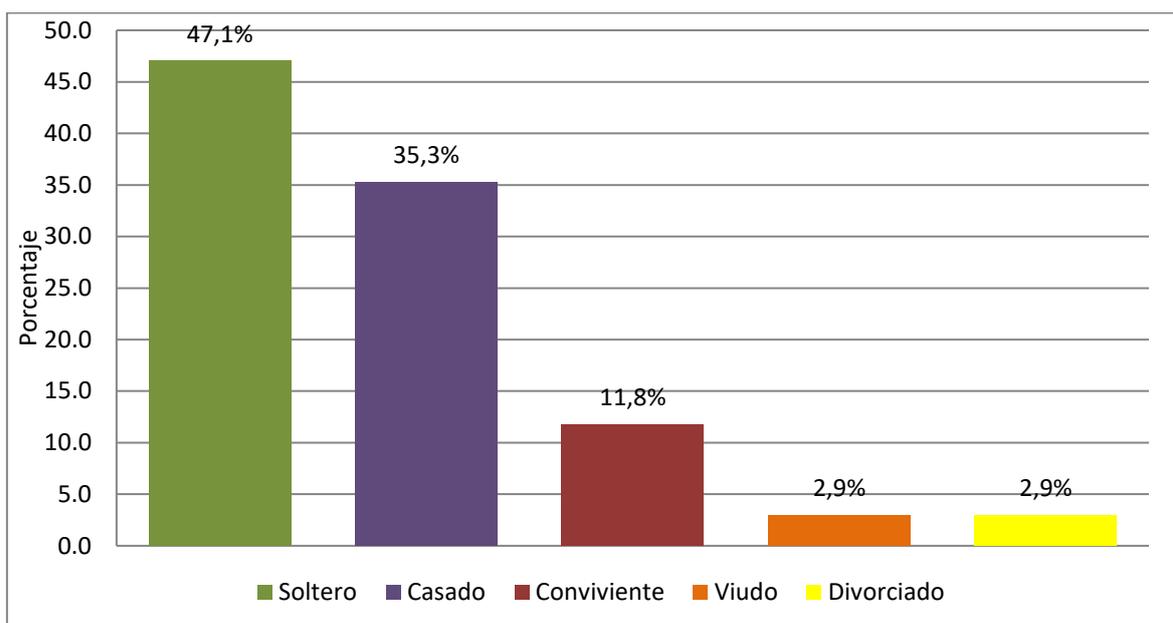
Interpretación: Del 100% de la población del área académica del Colegio Mendel sede Umacollo, se puede observar que el 52,9% de los docentes son mujeres y el 47,1% son varones.

Tabla 11: Resultados del estado civil

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	16	47,1
Casado	12	35,3
Conviviente	4	11,8
Viudo	1	2,9
Divorciado	1	2,9
Total	34	100,0

Fuente: Elaboración propia – Extraído del SPSS 25

Figura 4: Estado civil



Fuente: Elaboración propia

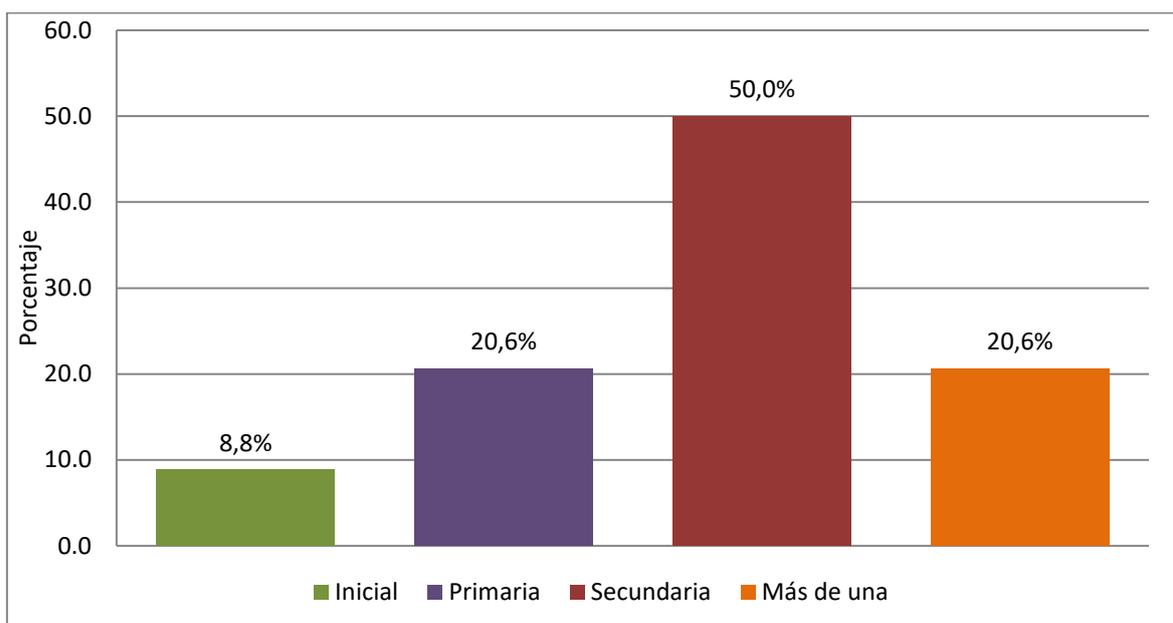
Interpretación: Se puede determinar que del 100% de la población del área académica del Colegio Mendel sede Umacollo, el 47,1% de docentes son solteros mientras que el 35,3% son casados, el 11,8% son convivientes y en un menor porcentaje se encuentran los docentes que son viudos o están divorciados que representan el 2,9% cada uno.

Tabla 12: Resultados del nivel que enseña

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inicial	3	8,8
Primaria	7	20,6
Secundaria	17	50,0
Más de una	7	20,6
Total	34	100,0

Fuente: Elaboración propia – Extraído del SPSS 25

Figura 5 - Nivel que enseña



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Del 100% de la población del área académica del Colegio Mendel sede Umacollo, se puede observar que el 50% de docentes está representado por el nivel de secundaria, mientras que en el 20,6% se encuentran los docentes de primaria, en el 8,8% son del nivel inicial y el 20,6% de docentes enseñan en más de un nivel.

4.3 Resultados descriptivos

Para medir la variable y las dimensiones se hizo uso de los baremos para asignar un rango a cada uno de ellos y poder determinar el nivel o grado en el que se encuentran los docentes del Colegio Mendel sede Umacollo.

Tabla 13: Baremos de la variable: Evaluación del desempeño

Nivel	Rango
Muy buena	104 - 120
Bueno	84 - 103
Regular	64 - 83
Malo	44 - 63
Muy malo	24 - 43

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 14: Baremos de la dimensión: Competencia

Nivel	Rango
Grado A (100%)	57 – 65
Grado B (75%)	46 – 56
Grado C (50%)	35 – 45
Grado D (25%)	24 – 34
No desarrollado	13 – 23

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15: Baremos de la dimensión: Conocimiento

Nivel	Rango
Muy buena	51 – 55
Bueno	41 – 50
Regular	31 – 40
Malo	21 – 30
Muy malo	11 – 20

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presentan los datos obtenidos de las encuestas que fue aplicada al área académica, a coordinación quienes se encargaron de evaluar el desempeño de sus docentes y la comparación de los resultados de las encuestas aplicadas a ambas partes.

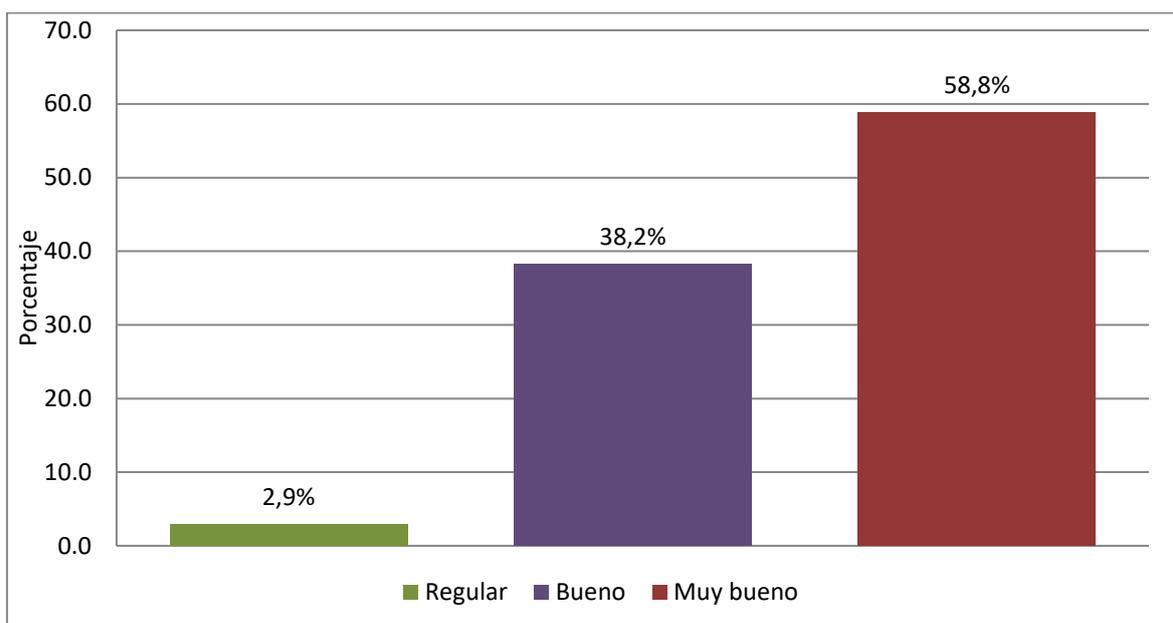
4.3.1 Resultados descriptivos de la encuesta aplicada a los docentes

Tabla 16: Resultados de la variable: Evaluación del desempeño laboral (Autoevaluación)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	1	2,9
Bueno	13	38,2
Muy bueno	20	58,8
Total	34	100,0

Fuente: Elaboración propia – Extraído del SPSS 25

Figura 6: Evaluación del desempeño laboral (Autoevaluación)



Fuente: Elaboración propia

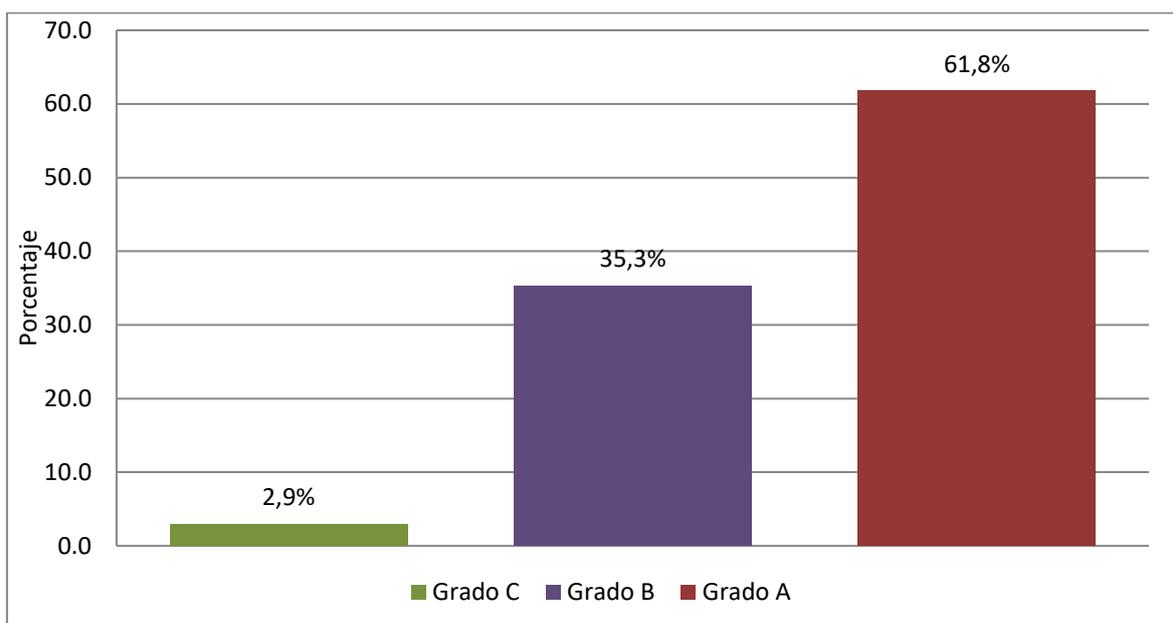
Interpretación: De los 34 docentes encuestados, los cuales representan el 100% de la población del área académica del Colegio Mendel sede Umacollo, manifiestan que el 58% tiene un desempeño muy bueno, el 38,2% indica que es bueno y finalmente un 2,9% considera que su desempeño es regular.

Tabla 17: Resultados de la dimensión: Competencias (Autoevaluación)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Grado C	1	2,9
Grado B	12	35,3
Grado A	21	61,8
Total	34	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Competencias (Autoevaluación)



Fuente: Elaboración propia

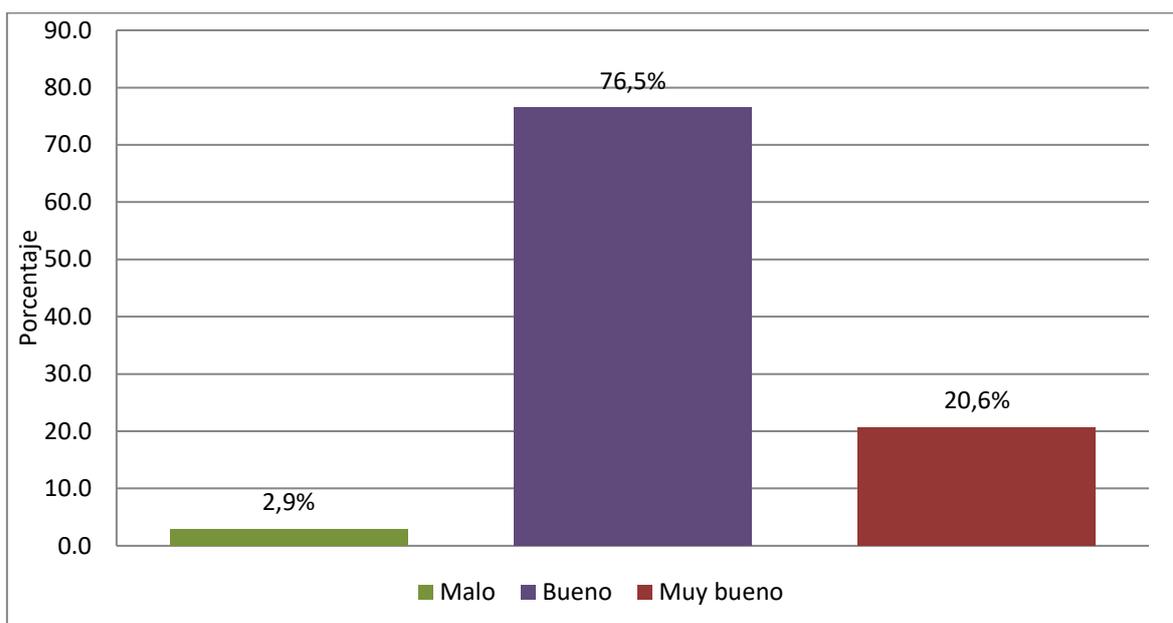
Interpretación: Del 100% de la población del área académica del Colegio Mendel sede Umacollo, los docentes manifiestan que el 61,8% se encuentra en un grado A de competencias, mientras que el 35,3% considera que se encuentra en un grado B y finalmente un 2,9% tiene un grado C.

Tabla 18: Resultados de la dimensión: Conocimiento (Autoevaluación)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	2,9
Bueno	26	76,5
Muy bueno	7	20,6
Total	34	100,0

Fuente: Elaboración propia – Extraído del SPSS 25

Figura 8: Conocimiento (Autoevaluación)



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del 100% de la población del área académica del Colegio Mendel sede Umacollo, los docentes manifiestan que el 76,5% tiene un nivel bueno en relación a su conocimiento, mientras que el 20,6% considera que tiene un nivel muy bueno y finalmente un 2,9% tiene un nivel malo.

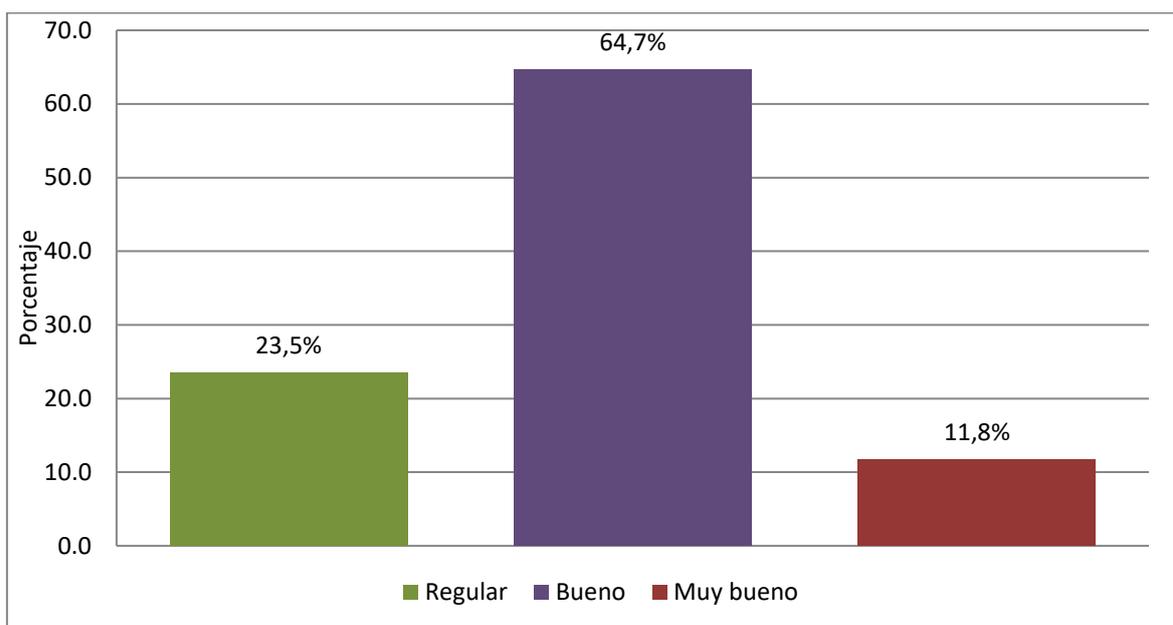
4.3.2 Resultados descriptivos de la encuesta aplicada a los coordinadores

Tabla 19: Resultados de la variable: Evaluación del desempeño laboral (Coordinación)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	8	23,5
Bueno	22	64,7
Muy bueno	4	11,8
Total	34	100,0

Fuente: Elaboración propia – Extraído del SPSS 25

Figura 9: Evaluación del desempeño laboral (Coordinación)



Fuente: Elaboración propia

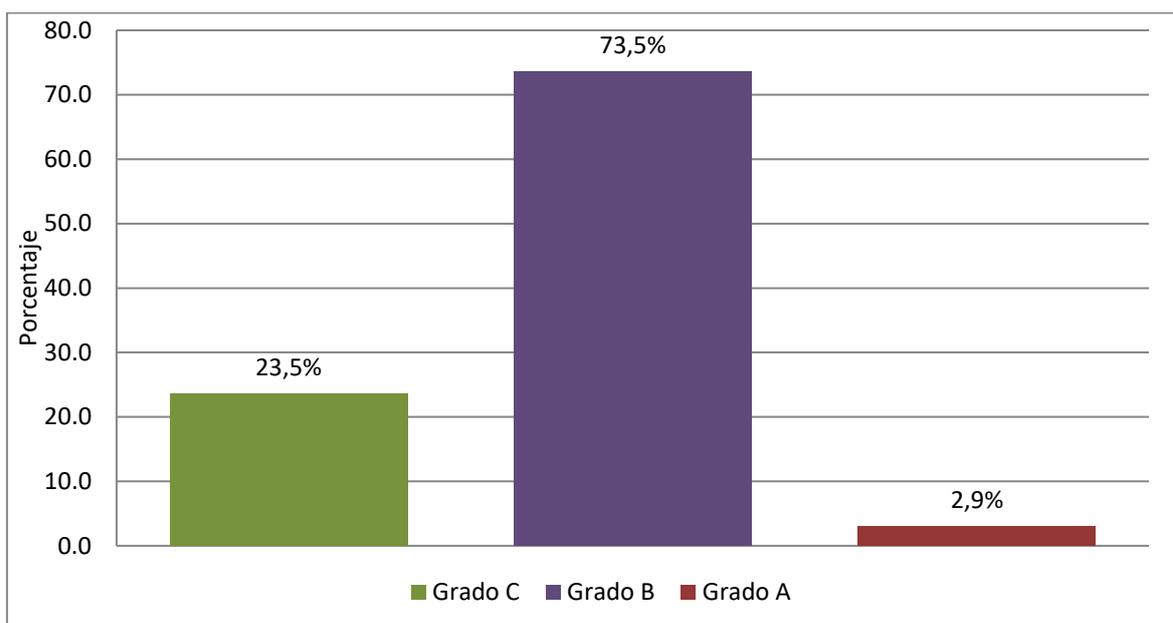
Interpretación: Los coordinadores del Colegio Mendel sede Umacollo manifiestan que del 100% de sus docentes, el 64,7% tienen un nivel de desempeño bueno, mientras que el 23,5% es regular y finalmente el 11,8 % tiene un desempeño muy bueno.

Tabla 20: Resultados de la dimensión: Competencias (Coordinación)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Grado C	8	23,5
Grado B	25	73,5
Grado A	1	2,9
Total	34	100,0

Fuente: Elaboración propia – Extraído del SPSS 25

Figura 10: Competencias (Coordinación)



Fuente: Elaboración propia

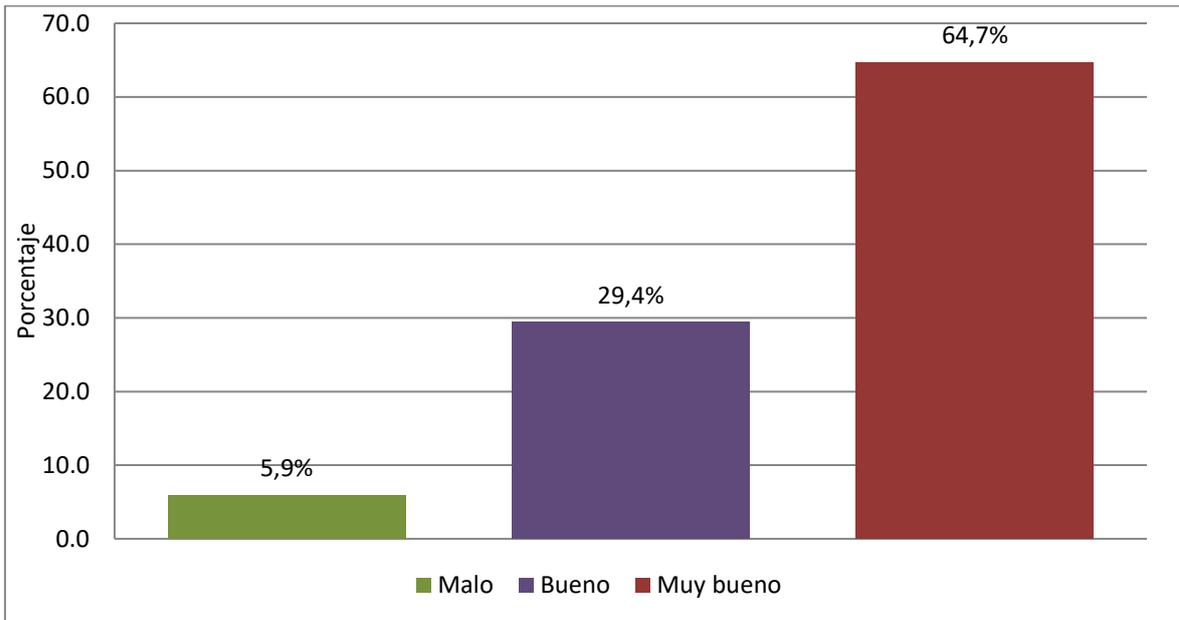
Interpretación: Los coordinadores del Colegio Mendel sede Umacollo manifiestan que del 100% de sus docentes que el 73,5% de sus docentes se encuentra en un grado B de competencias, mientras que el 23,5% se encuentran en un grado C y finalmente un 2,9% tiene un grado A.

Tabla 21: Resultados de la dimensión: Conocimiento (Coordinación)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	5,9
Bueno	10	29,4
Muy bueno	22	64,7
Total	34	100,0

Fuente: Elaboración propia – Extraído del SPSS 25

Figura 11: Conocimiento (Coordinación)



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Los coordinadores del Colegio Mendel sede Umacollo manifiestan que del 100% de sus docentes, el 64,7% tiene un nivel muy bueno en relación a su conocimiento, mientras que el 29,4% tiene un nivel bueno y finalmente un 5,9% tiene un nivel malo.

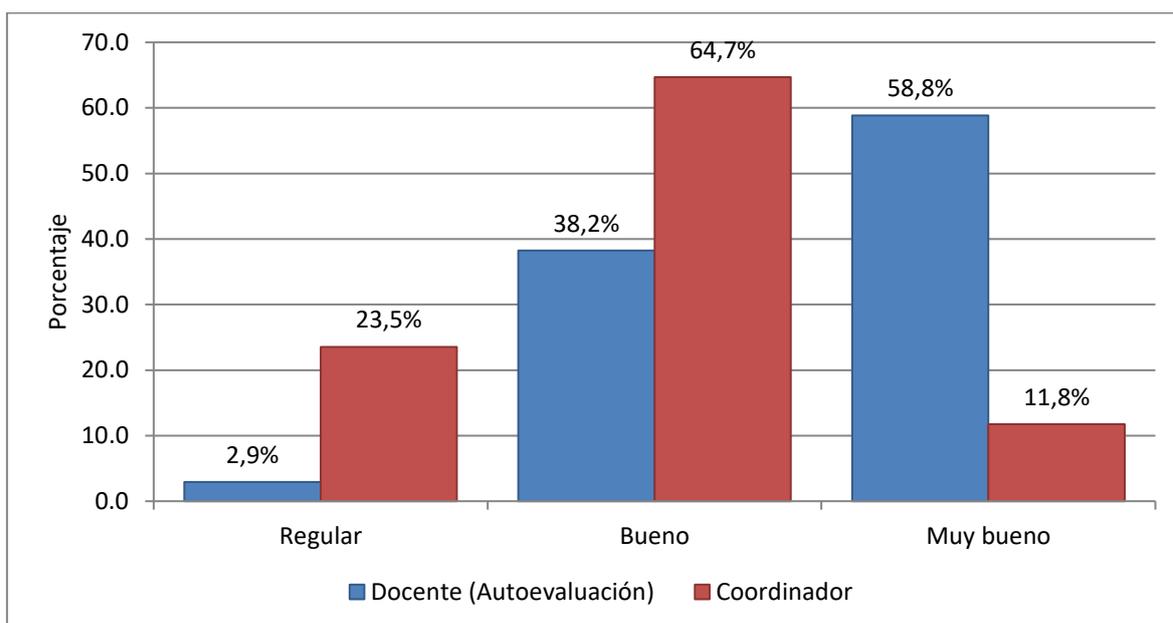
4.3.3 Resultados descriptivos comparando las encuestas aplicadas a docentes y coordinadores

Tabla 22: Cuadro resumen de la variable: Evaluación del desempeño

Nivel	Docente (Autoevaluación)	Coordinador
Regular	2,9	23,5
Bueno	38,2	64,7
Muy bueno	58,8	11,8
Total	100,0	100,0

Fuente: *Elaboración propia – Extraído del SPSS 25*

Figura 12: Evaluación del desempeño laboral (Autoevaluación y coordinación)



Fuente: Elaboración propia - Extraído de Microsoft Excel 2010

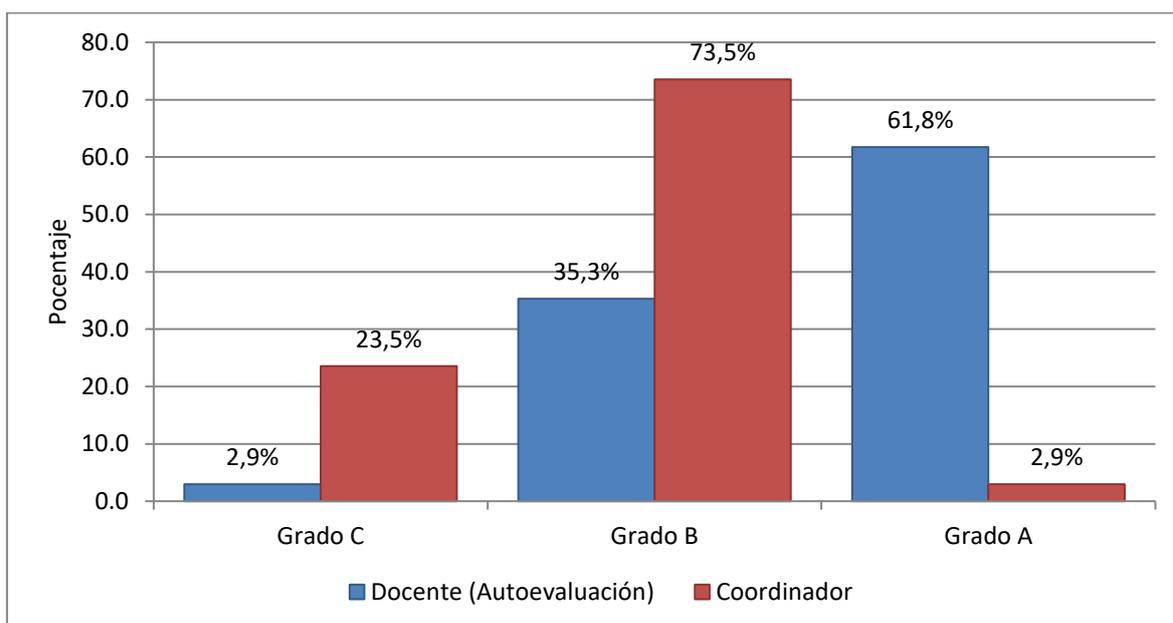
Interpretación: Los docentes del Colegio Mendel sede Umacollo manifiestan que su desempeño laboral es muy bueno (58,8%), mientras que coordinación sostiene que el desempeño laboral de docentes en las diversas funciones, actividades es bueno (64,7%). Por lo que la evaluación (autoevaluación) del docente es muy subjetiva en comparación a la evaluación que realiza coordinación.

Tabla 23: Cuadro resumen de la dimensión: Competencias

Nivel	Docente (Autoevaluación)	Coordinador
Grado C	2,9	23,5
Grado B	35,3	73,5
Grado A	61,8	2,9
Total	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – Extraído del SPSS 25

Figura 13: Competencias (Autoevaluación y coordinación)



Fuente: Elaboración propia - Extraído de Microsoft Excel 2010

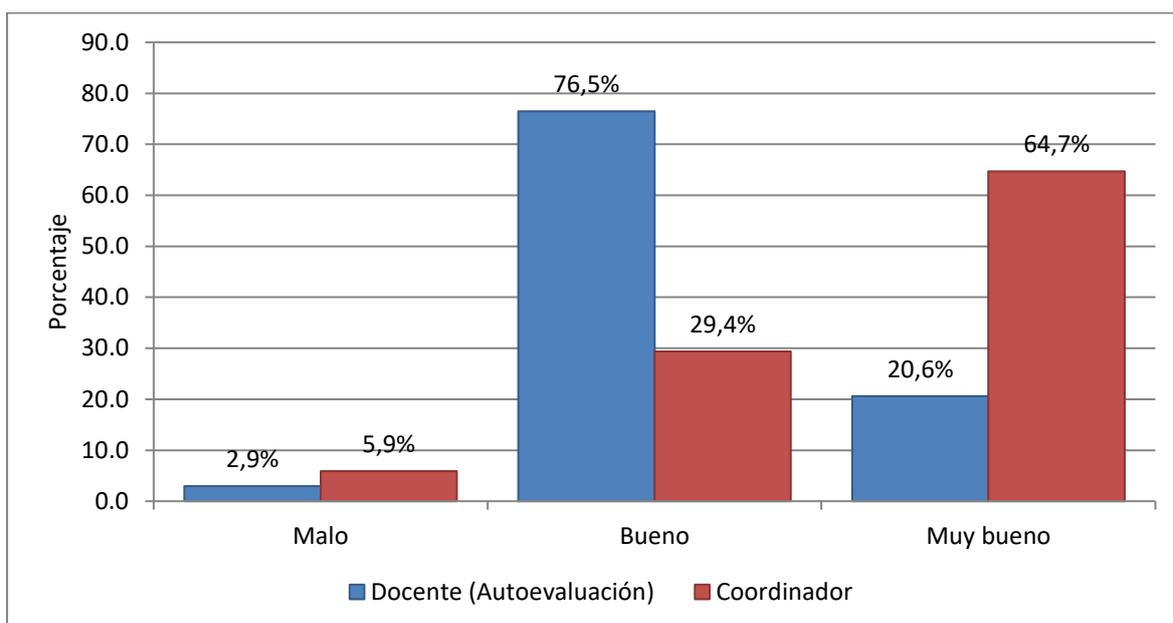
Interpretación: Los docentes del Colegio Mendel sede Umacollo consideran que el grado de sus competencias se encuentra en un Grado A (61,8%), mientras que coordinación sostiene que el grado de competencias de los docentes se encuentra en un grado B (73,5%). Por lo que la evaluación (autoevaluación) del docente es muy subjetiva en comparación a la evaluación que realiza coordinación.

Tabla 24: Cuadro resumen de la dimensión: Conocimiento

Nivel	Docente (Autoevaluación)	Coordinador
Malo	2,9	5,9
Bueno	76,5	29,4
Muy bueno	20,6	64,7
Total	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – Extraído del SPSS 25

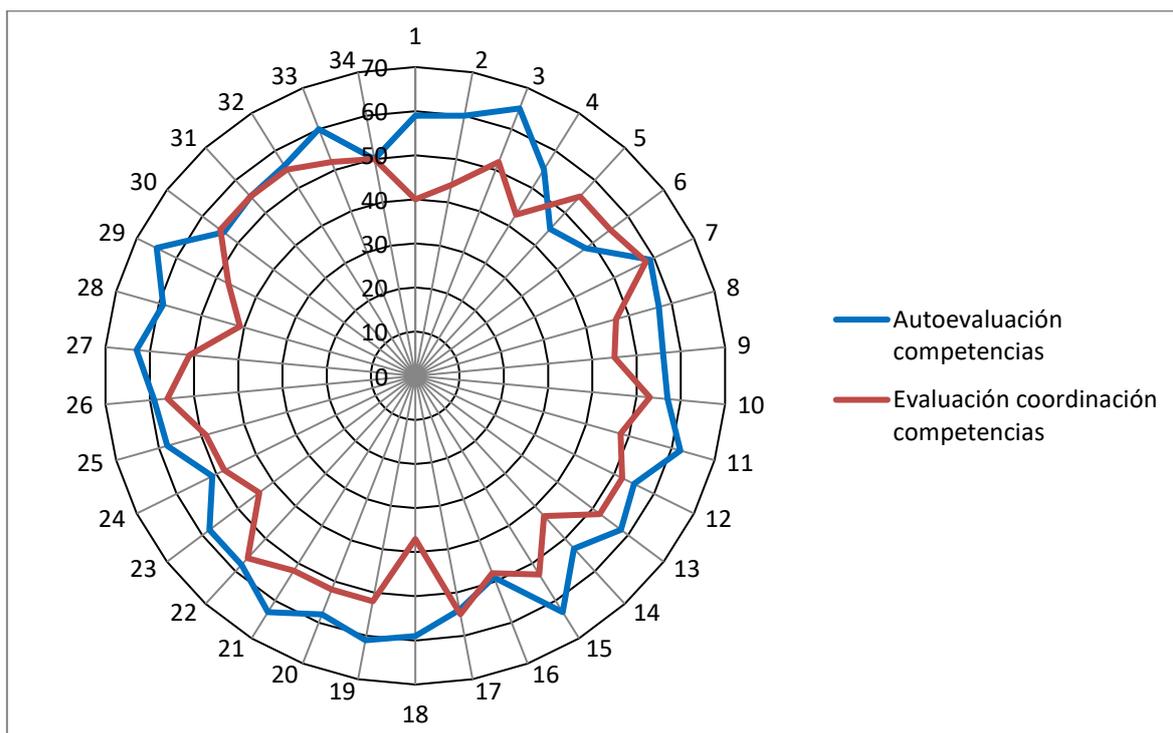
Figura 14: Conocimiento (Autoevaluación y coordinación)



Fuente: Elaboración propia - Extraído de Microsoft Excel 2010

Interpretación: Los docentes del Colegio Mendel sede Umacollo consideran que el nivel de su conocimiento es bueno (76,5%), mientras que coordinación sostiene que el nivel de conocimiento de los docentes es muy bueno (64,7%). Por lo que la evaluación (autoevaluación) del docente es muy subjetiva en comparación a la evaluación que realiza coordinación.

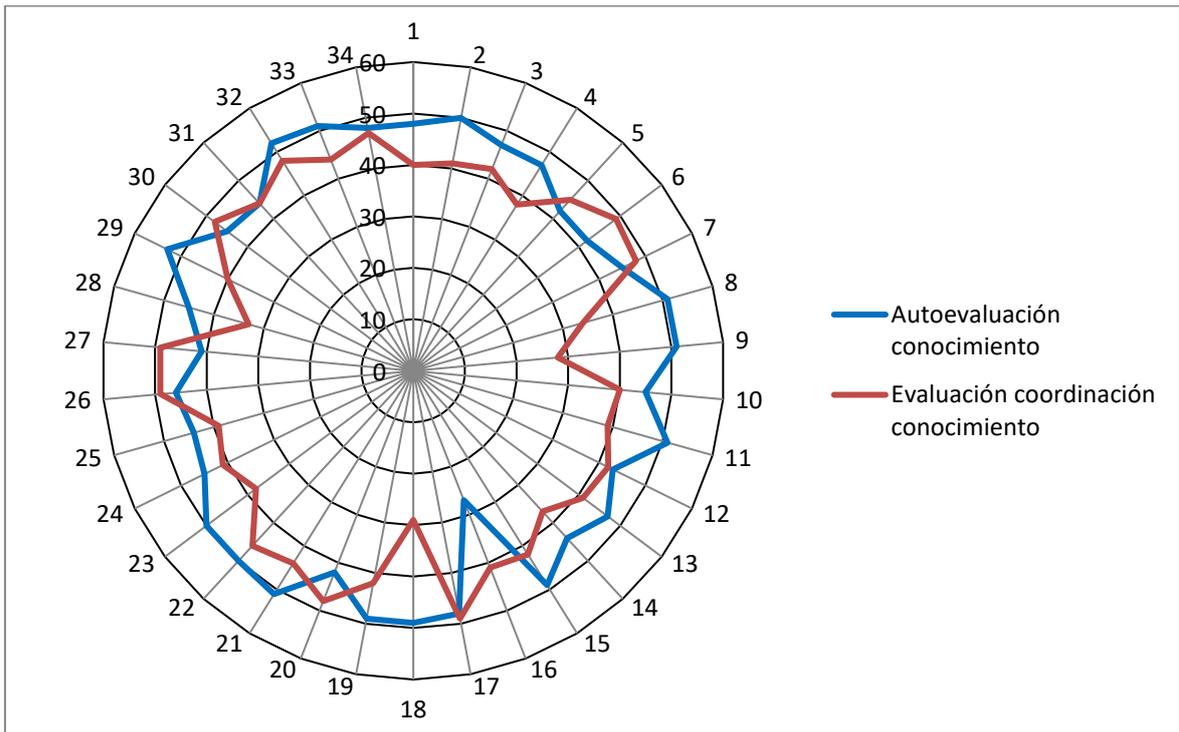
Figura 15: Autoevaluación y evaluación de competencias



Fuente: Elaboración propia - Extraído de Microsoft Excel 2010

Interpretación: En la figura 15, se puede apreciar que del total de encuestados que son 34 docentes, sus valores obtenidos se encuentran alejados del centro, siendo este resultado muy favorable debido a que la brecha que existe entre el punto obtenido y el máximo grado no es muy ancha. Esta figura a la vez nos muestra la subjetividad y objetividad que existe cuando un docente se autoevalúa y la evaluación que coordinación realiza hacia ellos.

Figura 16: Autoevaluación y evaluación de conocimiento



Fuente: Elaboración propia - Extraído de Microsoft Excel 2010

Interpretación: En la figura 16, se puede apreciar que del total de encuestados que son 34 docentes, los valores obtenidos se encuentran alejados del centro, siendo este resultado muy favorable debido a que la brecha que existe entre el punto obtenido y el máximo grado no es muy ancha. Esta figura a la vez nos muestra las diferencias que existen entre una autoevaluación y la evaluación realizada por coordinación.

CAPÍTULO 5

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La tesis presentada tiene como objetivo analizar el nivel del desempeño laboral en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019. Los resultados alcanzados en la autoevaluación realizada a los docentes, demuestran que su desempeño es muy bueno (58,8%) y un menor porcentaje indica que es bueno (38,2%). El grado de competencias en el que se encuentran es el A (61,8%) y un 35,3% de los encuestados afirman que se encuentran en el grado B. Finalmente el nivel del conocimiento es considerado como bueno (76,5%) en cambio existe una cantidad de docentes (20,6%) que manifiestan que es muy bueno. Por otro lado también se aplicó la encuesta a los coordinadores, quienes nos indica que el desempeño de los docentes es bueno (64,7%) mientras que un 23,5% expresa que es regular. Así mismo el grado de competencias percibidas se encuentra en un grado B (73,5%) y un 23,5% de docentes muestran estar en un grado C. Por último el nivel de conocimiento es muy bueno (64,7%) y un 29,4% estima que es bueno.

El trabajo de tesis desarrollado por la autora Espinoza (2017), que tuvo como fin “Determinar la relación entre la calidad de gestión por competencias y el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Instituto Nacional de Radio y Televisión Lima – 2017” y de acuerdo a los resultados descriptivos de su variable nos indican que casi siempre muestran un buen desempeño laboral y en su dimensión eficacia, el 51,3% de la

población afirma que casi siempre se cumple, en cuanto a la eficiencia el 62,8% consideran también que casi siempre se da y respecto a la calidad total, el 51,3% expresa que casi siempre se ejecuta ésta dimensión.

Analizando estos dos trabajos de investigación encuentran una similitud en la medición de la variable, sin embargo, no existe relación alguna en la forma de medir las dimensiones, pero se puede afirmar que las dimensiones: eficiencia, eficacia y calidad que son utilizadas por la autora Espinoza (2017), son consideradas competencias, los cuales ayudan a relacionar los resultados alcanzados en nuestro trabajo de investigación; entonces se puede afirmar que los docentes se encuentran en un grado B de competencias, lo que significa que han superado este nivel, mientras tanto en el trabajo de Espinoza (2017), los trabajadores casi siempre cumplen con la eficiencia, eficacia y calidad (competencias). En este sentido Alles (2013), en el modelo que propone sobre la evaluación del desempeño considera que es importante evaluar las competencias para tener un desempeño exitoso debido a que estas competencias permiten conocer los comportamientos o conductas que demuestran los colaboradores según cada puesto de trabajo. En el resultado alcanzado observamos que el desempeño laboral es bueno y casi siempre se observa un buen desempeño, según los trabajos analizados.

El trabajo de investigación desarrollado por la autora Medina (2017), que tuvo como objetivo principal "Determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017", en sus resultados descriptivos del estudio, nos indica que los colaboradores tienen un bajo desempeño, y en relación a su dimensión innovación el 68,2% de la población manifiesta que el nivel es bajo, en cuanto a la satisfacción el 62,1% considera que también es bajo, respecto a la eficiencia el 71,2% vuelve a expresar que el nivel es bajo, en la dimensión crecimiento laboral existe una igualdad en resultados debido a que el 45,5% estima que esta dimensión es baja pero otro porcentaje igual del 45,5% indica que es mediano, por otra parte la productividad se encuentra en un nivel bajo y finalmente la calidad mantiene un nivel medio.

Comparando con el trabajo de investigación de Medina (2017), se puede observar que existe una similitud en la medición de la variable, a pesar de ello, no hay parecido en los resultados al momento de medir las dimensiones, aun así se puede asegurar que las dimensiones: innovación, satisfacción, eficiencia, crecimiento, productividad y calidad que son empleadas por la autora Medina (2017), son consideradas competencias, los cuales ayudan a relacionar los resultados alcanzados en nuestro trabajo de investigación; por tal motivo se puede manifestar que los docentes se encuentran en un grado B de competencias, lo que significa que han superado este nivel, mientras tanto en el trabajo de Medina (2017), los trabajadores tienen un nivel bajo en las competencias que considera. En este sentido Chiavenato (2008), considera que en las organizaciones el adquirir u obtener máquinas es relativamente fácil pero las competencias del capital humano que pueden ser innatas o adquiridas son más complejas de desarrollarlas y son éstas las que permiten que la empresa tenga una mejor rentabilidad. Después de analizar ambas tesis se puede observar que el desempeño laboral es bueno y bajo según cada trabajo de investigación.

La tesis elaborada por Alemán (2017), tuvo como fin “Determinar la relación entre el clima y el desempeño laboral en el personal de los Hospitales de la Región Arequipa 2017”, llegando a la conclusión que el desempeño es alto (61,8%), en el cual se consideran las siguientes dimensiones: planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, adaptación al cambio, toma de decisiones, cumplimiento de las normas, relaciones interpersonales y confiabilidad. Se ha realizado una evaluación integral de 360° donde el jefe inmediato considera que el nivel de desempeño es medio (81,8%), mientras que en la autoevaluación los trabajadores afirman que su desempeño es alto (80%), por otro lado los compañeros sostienen que el nivel percibido es medio (61,8%), sin embargo los subordinados están convencidos que el desempeño es alto (76,4%)

Realizando un análisis con la tesis de Alemán (2017), se puede percibir que existe una semejanza en la evaluación de la variable, por otra parte, existe diferencias en las

dimensiones planteadas, pero se puede atestiguar que éstas son consideradas competencias y a la vez la autora realiza una evaluación con los subordinados y trabajadores (autoevaluación), los cuales ayudan a relacionar los resultados alcanzados en nuestro trabajo de investigación por tal motivo se puede manifestar que los trabajadores consideran que su desempeño es muy bueno y coordinación expresa que el desempeño es bueno, mientras tanto en el trabajo de Alemán (2017), los trabajadores y subordinados estiman que el desempeño es alto. En este sentido Alles (2015), indica que el evaluar el desempeño permite el crecimiento como persona y profesional, a la vez ayuda a tomar decisiones futuras y analizar los resultados obtenidos para realiza retroalimentaciones. En el resultado alcanzado observamos que desempeño laboral es bueno y alto según cada trabajo de investigación.

CONCLUSIONES

Primera. El nivel del desempeño laboral en el área académica del Colegio Mendel sede Umacollo es bueno de acuerdo a la evaluación realizada por coordinación. Este nivel representa el 64,7% estando dentro del rango de 84 y 103 puntos, siendo 120 el máximo puntaje.

Segunda. El nivel de competencias percibido en el área académica del Colegio Mendel sede Umacollo se encuentra en un grado B de acuerdo a la evaluación realizada por coordinación. El porcentaje obtenido en este nivel representa el 73,5% lo que indica que se encuentra dentro del rango de 46 a 56 puntos, siendo 65 el máximo puntaje. El grado B indica que los docentes han superado las competencias cardinales y las competencias específicas evaluadas.

Tercera. El nivel de conocimiento percibido en el área académica del Colegio Mendel sede Umacollo es muy bueno, de acuerdo a la evaluación realizada por coordinación. Este nivel representa el 64,7% lo que indica que se encuentra dentro del rango de 51 a 55 El nivel muy bueno indica que los docentes son muy eficientes en los indicadores evaluados como es pedagogía y TIC's.

RECOMENDACIONES

Primera: Los docentes al contar con un nivel bueno en su desempeño laboral, se recomienda modificar la ficha de evaluación de desempeño que hasta el momento se utiliza en la institución y considerar en esta ficha el modelo teórico que plantea Martha Alles sobre cómo medir el desempeño laboral que es a través de competencias y conocimiento, es por ello que se debe incorporar ítems sobre las competencias a evaluar y que éstas guarden relación al perfil del puesto.

Segunda: Para mejorar las competencias de los docentes y alcanzar el máximo nivel, se recomienda realizar una evaluación integral, la evaluación de 360^a debido a que es una herramienta importante que ayuda a evaluar las competencias de los trabajadores y realizar un feedback al final de cada evaluación para que el docente tenga conocimiento sobre el nivel o grado en el que se encuentra y en qué aspectos debe mejorar o cuales debe de potencializarlos más. Se sugiere tomar como referencia el diccionario de preguntas de la autora Martha Alles para la elaboración de ítems sobre las competencias cardinales y específicas que debe de poseer el docente.

Tercera: Para mantener el nivel de conocimiento de los docentes que es muy bueno, se recomienda al gerente académicos y administrativo conservar y/o potencializar las capacitaciones que se brindan a los docentes para el logro de uno de sus valores institucionales que es la excelencia.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

Título: "Evaluación del desempeño laboral en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019"

Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables de investigación	Dimensiones	Indicadores	Metodología
PG: ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019?	OG: Analizar el nivel del desempeño laboral en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019.	-	V: Evaluación del Desempeño laboral	D1: Competencias	Competencias cardinales Competencias específicas	Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: experimental Investigador: No Toma de datos: Retrospectivo Número de ocasiones: Longitudinal Nivel de investigación: Descriptivo Población: 34 docentes del colegio Mendel sede Umacollo Muestra: Censo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
Preguntas específicas Pe1: ¿Cuál es el nivel de las competencias percibidas en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019?	Objetivos específicos Oe1: Determinar el nivel de competencias percibidas en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019.	Hipótesis específicas -		D2: Conocimiento	Pedagogía escolar TIC's aplicado a la educación	
Pe2: ¿Cuál es el nivel de conocimiento percibido en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019?	Oe2: Determinar el nivel de conocimiento percibido en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019.	-				

Matriz de instrumento de recojo de datos

Título: “Evaluación del desempeño laboral en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019”

Variable	Dimensiones	Indicador	Peso %	Nº de ítems	Ítems
Evaluación del desempeño laboral	Competencias	Competencias cardinales	25,00%	6	1, 2, 3, 4, 5, 6
		Competencias específicas	29,17%	7	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
	Conocimiento	Pedagogía escolar	25,00%	6	14, 15, 16, 17, 18, 19
		TIC's aplicado a la educación	20,83%	5	20, 21, 22, 23, 24

Anexo 3: Formato de validación de instrumento por juicio de expertos

Formato de validación de juicio de experto

EVALUADOR: Gonzalo Teófilo Moya Bejar

FECHA: 23-04-19

INSTRUMENTO: "Evaluación del desempeño laboral en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019"

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
1. El trabajador se adapta con facilidad a los cambios.	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
2. El trabajador muestra compromiso permanente hacia la organización.	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
3. El trabajador demuestra principios éticos y morales.	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
4. El trabajador actúa espontáneamente sin necesidad de instrucciones para realizar actividades relacionadas a su trabajo.	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
5. El trabajador brinda soluciones nuevas y diferentes para resolver los problemas en su labor diaria.	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
6. El trabajador mantiene relaciones cálidas y duraderas con sus compañeros basadas en el respeto.	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
7. El trabajador demuestra apoyo a sus pares y/o compañeros de trabajo	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
8. El trabajador tiene la capacidad para escuchar y entender a sus compañeros y poder comunicarse de manera eficaz.	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
9. El trabajador cumple a	Pertinencia					/	

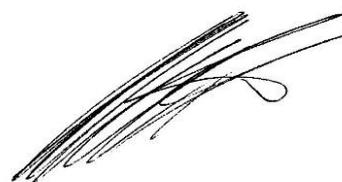
tiempo con los trabajos encomendados.	Claridad Conceptual						/
	Redacción y Terminología						/
10. El trabajador trabaja con determinación, firmeza y perseverancia para el logro de objetivos.	Pertinencia						/
	Claridad Conceptual						/
	Redacción y Terminología						/
11. El trabajador toma decisiones asertivas para el desarrollo de sus funciones.	Pertinencia						/
	Claridad Conceptual						/
	Redacción y Terminología						/
12. El trabajador tiene la capacidad para realizar trabajos con los demás y se desempeña como un miembro activo del equipo.	Pertinencia						/
	Claridad Conceptual						/
	Redacción y Terminología						/
13. El trabajador resuelve situaciones de conflicto y crea soluciones oportunas.	Pertinencia						/
	Claridad Conceptual						/
	Redacción y Terminología						/
14. El trabajador cumple con las etapas del desarrollo de una sesión de aprendizaje.	Pertinencia						/
	Claridad Conceptual						/
	Redacción y Terminología						/
15. El trabajador utiliza estrategias, métodos y técnicas para el desarrollo de su clase.	Pertinencia						/
	Claridad Conceptual						/
	Redacción y Terminología						/
16. El trabajador hace uso de instrumentos de evaluación para medir el aprendizaje de los estudiantes.	Pertinencia						/
	Claridad Conceptual						/
	Redacción y Terminología						/
17. El trabajador crea ambientes, espacios y climas donde los estudiantes aprenden con eficacia y gusto.	Pertinencia						/
	Claridad Conceptual						/
	Redacción y Terminología						/
18. El trabajador domina su tema y lo explica con claridad.	Pertinencia						/
	Claridad Conceptual						/
	Redacción y Terminología						/
19. El trabajador monitorea el trabajo de los estudiantes y resuelve problemas.	Pertinencia						/
	Claridad Conceptual						/
	Redacción y Terminología						/

20. El trabajador hace uso de equipos multimedia en el proceso de enseñanza - aprendizaje.	Pertinencia									/
	Claridad Conceptual									/
	Redacción y Terminología									/
21. El trabajador demuestra conocimientos en Word cuando presenta su documentación.	Pertinencia									/
	Claridad Conceptual									/
	Redacción y Terminología									/
22. El trabajador demuestra conocimientos en PowerPoint cuando realiza presentaciones para explicar un determinado tema	Pertinencia									/
	Claridad Conceptual									/
	Redacción y Terminología									/
23. El trabajador hace uso del sistema de la organización (Intranet) para el llenado de tareas, subir notas o archivos.	Pertinencia									/
	Claridad Conceptual									/
	Redacción y Terminología									/
24. El trabajador hace uso de los correos o redes sociales como medio de comunicación e interacción profesional.	Pertinencia									/
	Claridad Conceptual									/
	Redacción y Terminología									/

EL QUE SUSCRIBE Gonzalo Teófilo Maya Sejar IDENTIFICADO CON DNI. N° 40302695 Y N° DE COLEGIATURA..... CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE: MONTOYA GUTIERREZ, LILIANA BALTAZARA.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- APLICABLE
 APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR
 NO APLICABLE



Formato de validación de juicio de experto

EVALUADOR: David Carlos Bentes Durán

FECHA: 15/04/19

INSTRUMENTO: "Evaluación del desempeño laboral en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019"

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA
		0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	81-100%	
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
		1. El trabajador se adapta con facilidad a los cambios.	Pertinencia				
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
2. El trabajador muestra compromiso permanente hacia la organización.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
3. El trabajador demuestra principios éticos y morales.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
4. El trabajador actúa espontáneamente sin necesidad de instrucciones para realizar actividades relacionadas a su trabajo.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
5. El trabajador brinda soluciones nuevas y diferentes para resolver los problemas en su labor diaria.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
6. El trabajador mantiene relaciones cálidas y duraderas con sus compañeros basadas en el respeto.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
7. El trabajador demuestra apoyo a sus pares y/o compañeros de trabajo	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
8. El trabajador tiene la capacidad para escuchar y entender a sus compañeros y poder comunicarse de manera eficaz.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
9. El trabajador cumple a	Pertinencia					✓	

tiempo con los trabajos encomendados.	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
10. El trabajador trabaja con determinación, firmeza y perseverancia para el logro de objetivos.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
11. El trabajador toma decisiones asertivas para el desarrollo de sus funciones.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
12. El trabajador tiene la capacidad para realizar trabajos con los demás y se desempeña como un miembro activo del equipo.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
13. El trabajador resuelve situaciones de conflicto y crea soluciones oportunas.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
14. El trabajador cumple con las etapas del desarrollo de una sesión de aprendizaje.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
15. El trabajador utiliza estrategias, métodos y técnicas para el desarrollo de su clase.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
16. El trabajador hace uso de instrumentos de evaluación para medir el aprendizaje de los estudiantes.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
17. El trabajador crea ambientes, espacios y climas donde los estudiantes aprenden con eficacia y gusto.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
18. El trabajador domina su tema y lo explica con claridad.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
19. El trabajador monitorea el trabajo de los estudiantes y resuelve problemas.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓

20. El trabajador hace uso de equipos multimedia en el proceso de enseñanza - aprendizaje.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
21. El trabajador demuestra conocimientos en Word cuando presenta su documentación.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
22. El trabajador demuestra conocimientos en PowerPoint cuando realiza presentaciones para explicar un determinado tema	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
23. El trabajador hace uso del sistema de la organización (Intranet) para el llenado de tareas, subir notas o archivos.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
24. El trabajador hace uso de medios digitales como medio de comunicación e interacción profesional.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓

EL QUE SUSCRIBE David Luis Barreto Alvarado IDENTIFICADO CON DNI. N° 40.687.399 Y N° DE COLEGIATURA..... CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE: MONTOYA GUTIERREZ, LILIANA BALTAZARA.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- APLICABLE
 APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR
 NO APLICABLE



Formato de validación de juicio de experto

EVALUADOR: ALONSO POLOCAZCO RIVERA FECHA: 17-07-19

INSTRUMENTO: "Evaluación del desempeño laboral en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019"

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
1. El trabajador se adapta con facilidad a los cambios.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
2. El trabajador muestra compromiso permanente hacia la organización.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
3. El trabajador demuestra principios éticos y morales.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
4. El trabajador actúa espontáneamente sin necesidad de instrucciones para realizar actividades relacionadas a su trabajo.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
5. El trabajador brinda soluciones nuevas y diferentes para resolver los problemas en su labor diaria.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
6. El trabajador mantiene relaciones cálidas y duraderas con sus compañeros basadas en el respeto.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
7. El trabajador demuestra apoyo a sus pares y/o compañeros de trabajo	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
8. El trabajador tiene la capacidad para escuchar y entender a sus compañeros y poder comunicarse de manera eficaz.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
9. El trabajador cumple a	Pertinencia					✓	

tiempo con los trabajos encomendados.	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
10. El trabajador trabaja con determinación, firmeza y perseverancia para el logro de objetivos.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
11. El trabajador toma decisiones asertivas para el desarrollo de sus funciones.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
12. El trabajador tiene la capacidad para realizar trabajos con los demás y se desempeña como un miembro activo del equipo.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
13. El trabajador resuelve situaciones de conflicto y crea soluciones oportunas.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
14. El trabajador cumple con las etapas del desarrollo de una sesión de aprendizaje.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
15. El trabajador utiliza estrategias, métodos y técnicas para el desarrollo de su clase.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
16. El trabajador hace uso de instrumentos de evaluación para medir el aprendizaje de los estudiantes.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
17. El trabajador crea ambientes, espacios y climas donde los estudiantes aprenden con eficacia y gusto.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
18. El trabajador domina su tema y lo explica con claridad.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
19. El trabajador monitorea el trabajo de los estudiantes y resuelve problemas.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	

20. El trabajador hace uso de equipos multimedia en el proceso de enseñanza - aprendizaje.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
21. El trabajador demuestra conocimientos en Word cuando presenta su documentación.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
22. El trabajador demuestra conocimientos en PowerPoint cuando realiza presentaciones para explicar un determinado tema	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
23. El trabajador hace uso del sistema de la organización (Intranet) para el llenado de tareas, subir notas o archivos.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
24. El trabajador hace uso de los correos o redes sociales como medio de comunicación e interacción profesional.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	

EL QUE SUSCRIBE ALONSO PORTOCARRERO RIVERA IDENTIFICADO CON DNI. N° 29240809 Y N° DE COLEGIATURA..... CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE: MONTOYA GUTIERREZ, LILIANA BALTAZARA.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- APLICABLE
 APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR
 NO APLICABLE



Formato de validación de juicio de experto

EVALUADOR: David Jaime Barrantes Alvarado

FECHA: 29/04/19

INSTRUMENTO: "Evaluación del desempeño laboral en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019"

CONTENIDO	CRITERIOS GENERALES	EVALUACIÓN				SUGERENCIA
		0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	
		Esta observado		Requiere reajustes	Apto	
1. Me adapto con facilidad a los cambios.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
2. Muestro compromiso permanente hacia la organización.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
3. Demuestro principios éticos y morales.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
4. Actúo espontáneamente sin necesidad de instrucciones para realizar actividades relacionadas a mi trabajo.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
5. Brindo soluciones nuevas y diferentes para resolver los problemas en mi labor diaria.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
6. Mantengo relaciones cálidas y duraderas con mis compañeros basadas en el respeto.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
7. Demuestro apoyo a mis pares y/o compañeros de trabajo.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
8. Tengo la capacidad para escuchar y entender a mis compañeros y poder comunicarme de manera eficaz.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
9. Cumpro a tiempo con los	Pertinencia					✓

trabajos encomendados.	Claridad Conceptual						✓
	Redacción y Terminología						✓
10. Trabajo con determinación, firmeza y perseverancia para el logro de objetivos.	Pertinencia						✓
	Claridad Conceptual						✓
	Redacción y Terminología						✓
11. Tomo decisiones asertivas para el desarrollo de mis funciones.	Pertinencia						✓
	Claridad Conceptual						✓
	Redacción y Terminología						✓
12. Realizo trabajos con mis compañeros y me desempeño como un miembro activo del equipo.	Pertinencia						✓
	Claridad Conceptual						✓
	Redacción y Terminología						✓
13. Resuelvo situaciones de conflicto y creo soluciones oportunas.	Pertinencia						✓
	Claridad Conceptual						✓
	Redacción y Terminología						✓
14. Cumpro con las etapas del desarrollo de una sesión de aprendizaje.	Pertinencia						✓
	Claridad Conceptual						✓
	Redacción y Terminología						✓
15. Utilizo estrategias, métodos y técnicas para el desarrollo de mi clase.	Pertinencia						✓
	Claridad Conceptual						✓
	Redacción y Terminología						✓
16. Hago uso de instrumentos de evaluación para medir el aprendizaje de mis estudiantes.	Pertinencia						✓
	Claridad Conceptual						✓
	Redacción y Terminología						✓
17. Creo ambientes, espacios y climas favorables donde mis estudiantes aprenden con eficacia y gusto.	Pertinencia						✓
	Claridad Conceptual						✓
	Redacción y Terminología						✓
18. Domino mi tema y lo explico con claridad.	Pertinencia						✓
	Claridad Conceptual						✓
	Redacción y Terminología						✓
19. Monitoreo el trabajo de mis estudiantes y resuelvo problemas.	Pertinencia						✓
	Claridad Conceptual						✓
	Redacción y Terminología						✓

Formato de validación de juicio de experto

EVALUADOR: Alonso Peltre Carrasco Rivera

FECHA: 08-05-19

INSTRUMENTO: "Evaluación del desempeño laboral en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019"

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
1. Me adapto con facilidad a los cambios.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
2. Muestro compromiso permanente hacia la organización.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
3. Demuestro principios éticos y morales.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
4. Actúo espontáneamente sin necesidad de instrucciones para realizar actividades relacionadas a mi trabajo.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
5. Brindo soluciones nuevas y diferentes para resolver los problemas en mi labor diaria.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
6. Mantengo relaciones cálidas y duraderas con mis compañeros basadas en el respeto.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
7. Demuestro apoyo a mis pares y/o compañeros de trabajo.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
8. Tengo la capacidad para escuchar y entender a mis compañeros y poder comunicarme de manera eficaz.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
9. Cumplo a tiempo con los	Pertinencia					✓	

trabajos encomendados.	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
10. Trabajo con determinación, firmeza y perseverancia para el logro de objetivos.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
11. Tomo decisiones asertivas para el desarrollo de mis funciones.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
12. Realizo trabajos con mis compañeros y me desempeño como un miembro activo del equipo.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
13. Resuelvo situaciones de conflicto y creo soluciones oportunas.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
14. Cumplo con las etapas del desarrollo de una sesión de aprendizaje.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
15. Utilizo estrategias, métodos y técnicas para el desarrollo de mi clase.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
16. Hago uso de instrumentos de evaluación para medir el aprendizaje de mis estudiantes.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
17. Creo ambientes, espacios y climas favorables donde mis estudiantes aprenden con eficacia y gusto.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
18. Domino mi tema y lo explica con claridad.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
19. Monitoreo el trabajo de mis estudiantes y resuelvo problemas.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓

20. Hago uso de equipos multimedia en el proceso de enseñanza - aprendizaje.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
21. Tengo conocimientos en Word y aplico las herramientas de manera adecuada al momento de presentar mi documentación.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
22. Tengo conocimientos en PowerPoint y aplico las herramientas de manera adecuada al momento de realizar mis presentaciones para explicar un determinado tema.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
23. Hago uso del sistema de la organización (Intranet) para el llenado de tareas y subir notas o archivos.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
24. Hago uso de medios digitales (Facebook, Hotmail) como medio de comunicación e interacción profesional en mi lugar de trabajo.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	

EL QUE SUSCRIBE Mario Pineda Carrero Escobar IDENTIFICADO CON DNI. N° 29240809 Y N° DE COLEGIATURA..... CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE: MONTOYA GUTIERREZ, LILIANA BALTAZARA.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- APLICABLE
 APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR
 NO APLICABLE



Formato de validación de juicio de experto

EVALUADOR: Gonzalo Teófilo Maya Bejar

FECHA: 30-04-19

INSTRUMENTO: "Evaluación del desempeño laboral en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019"

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
1. Me adapto con facilidad a los cambios.	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
2. Muestro compromiso permanente hacia la organización.	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
3. Demuestro principios éticos y morales.	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
4. Actúo espontáneamente sin necesidad de instrucciones para realizar actividades relacionadas a mi trabajo.	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
5. Brindo soluciones nuevas y diferentes para resolver los problemas en mi labor diaria.	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
6. Mantengo relaciones cálidas y duraderas con mis compañeros basadas en el respeto.	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
7. Demuestro apoyo a mis pares y/o compañeros de trabajo.	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
8. Tengo la capacidad para escuchar y entender a mis compañeros y poder comunicarme de manera eficaz.	Pertinencia					/	
	Claridad Conceptual					/	
	Redacción y Terminología					/	
9. Cumplo a tiempo con los	Pertinencia					/	

trabajos encomendados	Claridad Conceptual Redacción y Terminología									
10. Trabajo con determinación, firmeza y perseverancia para el logro de objetivos.	Pertinencia Claridad Conceptual Redacción y Terminología									
11. Tomo decisiones asertivas para el desarrollo de mis funciones.	Pertinencia Claridad Conceptual Redacción y Terminología									
12. Realizo trabajos con mis compañeros y me desempeño como un miembro activo del equipo.	Pertinencia Claridad Conceptual Redacción y Terminología									
13. Resuelvo situaciones de conflicto y creo soluciones oportunas.	Pertinencia Claridad Conceptual Redacción y Terminología									
14. Cumpro con las etapas del desarrollo de una sesión de aprendizaje.	Pertinencia Claridad Conceptual Redacción y Terminología									
15. Utilizo estrategias, métodos y técnicas para el desarrollo de mi clase.	Pertinencia Claridad Conceptual Redacción y Terminología									
16. Hago uso de instrumentos de evaluación para medir el aprendizaje de mis estudiantes.	Pertinencia Claridad Conceptual Redacción y Terminología									
17. Creo ambientes, espacios y climas favorables donde mis estudiantes aprenden con eficacia y gusto.	Pertinencia Claridad Conceptual Redacción y Terminología									
18. Domino mi tema y lo explico con claridad.	Pertinencia Claridad Conceptual Redacción y Terminología									
19. Monitoreo el trabajo de mis estudiantes y resuelvo problemas.	Pertinencia Claridad Conceptual Redacción y Terminología									

20. Hago uso de equipos multimedia en el proceso de enseñanza - aprendizaje.	Pertinencia							/
	Claridad Conceptual							/
	Redacción y Terminología							/
21. Tengo conocimientos en Word y aplico las herramientas de manera adecuada al momento de presentar mi documentación.	Pertinencia							/
	Claridad Conceptual							/
	Redacción y Terminología							/
22. Tengo conocimientos en PowerPoint y aplico las herramientas de manera adecuada al momento de realizar mis presentaciones para explicar un determinado tema.	Pertinencia							/
	Claridad Conceptual							/
	Redacción y Terminología							/
23. Hago uso del sistema de la organización (Intranet) para el llenado de tareas y subir notas o archivos.	Pertinencia							/
	Claridad Conceptual							/
	Redacción y Terminología							/
24. Hago uso de medios digitales (Facebook, Hotmail) como medio de comunicación e interacción profesional en mi lugar de trabajo.	Pertinencia							/
	Claridad Conceptual							/
	Redacción y Terminología							/

EL QUE SUSCRIBE Gonzalo Teofilo Moya Bejar IDENTIFICADO CON DNI. N° 40302695 Y N° DE COLEGIATURA..... CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE: MONTOYA GUTIERREZ, LILIANA BALTAZARA.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

-) APLICABLE
) APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR
) NO APLICABLE



Anexo 4: Instrumento

ENCUESTA

“Evaluación del desempeño laboral en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo”

Estimado (a) docente del colegio Mendel Sede Umacollo, se le agradece por su participación voluntaria en esta encuesta. Así mismo, la información que usted brinde se mantendrá en anonimato y confidencialidad. Para ello, se le ruega la veracidad en las respuestas que puede brindarnos.

DATOS DEL TRABAJADOR

- Edad: _____
- Tiempo de servicio: _____ meses
- Sexo: () Masculino () Femenino
- Estado civil: () Soltero () Casado () Conviviente () Viudo () Divorciado
- Nivel que enseña: () Inicial () Primaria () Secundaria () Más de una

CUESTIONARIO –EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Marque las alternativas con una X, según consideré pertinente, se ruega no dejar preguntas sin responder.

ITEM	¿Cuál es el nivel de desempeño laboral observado en los docentes del área académica?				
	Grado A 100%	Grado B 75%	Grado C 50%	Grado D 25%	No desarrollado
DIMENSIÓN: COMPETENCIAS					
1. Me adapto con facilidad a los cambios.	5	4	3	2	1
2. Muestro compromiso permanente hacia la organización.	5	4	3	2	1
3. Demuestro principios éticos y morales.	5	4	3	2	1
4. Actúo espontáneamente sin necesidad de instrucciones para realizar actividades relacionadas a mi trabajo.	5	4	3	2	1
5. Brindo soluciones nuevas y diferentes para resolver los problemas en mi labor diaria.	5	4	3	2	1
6. Mantengo relaciones cálidas y duraderas con mis compañeros basadas en el respeto.	5	4	3	2	1
7. Demuestro apoyo a mis pares y/o compañeros de trabajo.	5	4	3	2	1
8. Tengo la capacidad para escuchar y entender a mis compañeros y poder comunicarme de manera eficaz.	5	4	3	2	1
9. Cumpló a tiempo con los trabajos encomendados.	5	4	3	2	1
10. Trabajo con determinación, firmeza y perseverancia para el logro de objetivos.	5	4	3	2	1
11. Tomo decisiones asertivas para el desarrollo de mis funciones.	5	4	3	2	1
12. Realizo trabajos con mis compañeros y me desempeño como un miembro activo del equipo.	5	4	3	2	1
13. Resuelvo situaciones de conflicto y creo soluciones oportunas.	5	4	3	2	1

ITEM	¿Cuál es el nivel de desempeño laboral observado en los docentes del área académica?				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO					
14. Cumplo con las etapas del desarrollo de una sesión de aprendizaje.	5	4	3	2	1
15. Utilizo estrategias, métodos y técnicas para el desarrollo de mi clase.	5	4	3	2	1
16. Hago uso de instrumentos de evaluación para medir el aprendizaje de mis estudiantes.	5	4	3	2	1
17. Creo ambientes, espacios y climas favorables donde mis estudiantes aprenden con eficacia y gusto.	5	4	3	2	1
18. Domino mi tema y lo explica con claridad.	5	4	3	2	1
19. Monitoreo el trabajo de mis estudiantes y resuelvo problemas.	5	4	3	2	1
20. Hago uso de equipos multimedia en el proceso de enseñanza - aprendizaje.	5	4	3	2	1
21. Tengo conocimientos en Word y aplico las herramientas de manera adecuada al momento de presentar mi documentación.	5	4	3	2	1
22. Tengo conocimientos en PowerPoint y aplico las herramientas de manera adecuada al momento de realizar mis presentaciones para explicar un determinado tema.	5	4	3	2	1
23. Hago uso del sistema de la organización (Intranet) para el llenado de tareas y subir notas o archivos.	5	4	3	2	1
24. Hago uso de medios digitales (Facebook, Hotmail) como medio de comunicación e interacción profesional en mi lugar de trabajo.	5	4	3	2	1

Instrumento

ENCUESTA

"Evaluación del desempeño laboral en el área académica del colegio Mendel sede Umacollo"

Estimada coordinadora del colegio Mendel Sede Umacollo, se le agradece por su participación voluntaria en esta encuesta. Así mismo, la información que usted brinda sobre sus trabajadores se mantendrá en total anonimato y confidencialidad. Para ello, se le ruega la veracidad en las respuestas que puede brindarnos.

DATOS DEL TRABAJADOR

- Nombre: _____
- Edad: _____
- Tiempo de servicio: _____
- Sexo: () Masculino () Femenino
- Estado civil: () Soltero () Casado
- Nivel que enseña: () Inicial () Primaria () Secundaria () Más de una

QUESTIONARIO – EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Marque las alternativas con una X, según considere pertinente, se ruega no dejar preguntas sin responder

ITEM	¿Cuál es el nivel de desempeño laboral observado en los docentes del área académica?				
	Grado A 100%	Grado B 75%	Grado C 50%	Grado D 25%	No desarrollado
DIMENSIÓN: COMPETENCIAS					
1. El trabajador se adapta con facilidad a los cambios.	5	4	3	2	1
2. El trabajador muestra compromiso permanente hacia la organización.	5	4	3	2	1
3. El trabajador demuestra principios éticos y morales.	5	4	3	2	1
4. El trabajador actúa espontáneamente sin necesidad de instrucciones para realizar actividades relacionadas a su trabajo.	5	4	3	2	1
5. El trabajador brinda soluciones nuevas y diferentes para resolver los problemas en su labor diaria.	5	4	3	2	1
6. El trabajador mantiene relaciones cálidas y duraderas con sus compañeros basadas en el respeto.	5	4	3	2	1
7. El trabajador demuestra apoyo a sus pares y/o compañeros de trabajo.	5	4	3	2	1
8. El trabajador tiene la capacidad para escuchar y entender a sus compañeros y poder comunicarse de manera eficaz.	5	4	3	2	1
9. El trabajador cumple a tiempo con los trabajos encomendados.	5	4	3	2	1
10. El trabajador trabaja con determinación, firmeza y perseverancia para el logro de objetivos.	5	4	3	2	1
11. El trabajador toma decisiones asertivas para el desarrollo de sus funciones.	5	4	3	2	1
12. El trabajador tiene la capacidad para realizar trabajos con los demás y se desempeña como un miembro activo del equipo.	5	4	3	2	1
13. El trabajador resuelve situaciones de conflicto y crea soluciones oportunas.	5	4	3	2	1

ITEM	¿Cuál es el nivel de desempeño laboral observado en los docentes del área académica?				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO					
14. El trabajador cumple con las etapas del desarrollo de una sesión de aprendizaje.	5	4	3	2	1
15. El trabajador utiliza estrategias, métodos y técnicas para el desarrollo de su clase.	5	4	3	2	1
16. El trabajador hace uso de instrumentos de evaluación para medir el aprendizaje de los estudiantes.	5	4	3	2	1
17. El trabajador crea ambientes, espacios y climas donde los estudiantes aprenden con eficacia y gusto.	5	4	3	2	1
18. El trabajador domina su tema y lo explica con claridad.	5	4	3	2	1
19. El trabajador monitorea el trabajo de los estudiantes y resuelve problemas.	5	4	3	2	1
20. El trabajador hace uso de equipos multimedia en el proceso de enseñanza - aprendizaje.	5	4	3	2	1
21. El trabajador demuestra conocimientos en Word cuando presenta su documentación.	5	4	3	2	1
22. El trabajador demuestra conocimientos en PowerPoint cuando realiza presentaciones para explicar un determinado tema.	5	4	3	2	1
23. El trabajador hace uso del sistema de la organización (Intranet) para el llenado de tareas, subir notas o archivos.	5	4	3	2	1
24. El trabajador hace uso de medios digitales como medio de comunicación e interacción profesional.	5	4	3	2	1

GLOSARIO

Adaptabilidad

Capacidad que tienen las personas para ajustarse a los cambios que se presentan y estos pueden ser internos o externos (Alles, 2013).

Colaboración

Son el conjunto esfuerzos que una persona realiza para ofrecer apoyo a los colaboradores de la organización en una determinada tarea, permitiendo crear relaciones positivas de confianza (Alles, 2013).

Competencia

Son características de personalidad que se ven reflejados en el comportamiento de las personas lo cual provoca un buen desempeño (Alles, 2013).

Competencia cardinal

Son competencias que todos los trabajadores de la organización poseen y son la parte esencial de la visión (Alles, 2013).

Competencia específica

Son competencias que se asignan a cada área de la organización o a la gerencia según sea el puesto de trabajo (Alles, 2013).

Compromiso

Capacidad para realizar las tareas o actividades encomendadas tomando como propio los objetivos de la organización (Alles, 2013).

Ética

Capacidad para actuar de forma correcta de acuerdo a los valores, costumbres morales y el comportamiento humano (Alles, 2013).

Evaluación del desempeño

Herramienta que permite medir el desempeño de los trabajadores a través de las competencias y conocimientos (Alles, 2013).

Iniciativa

Capacidad de desenvolverse de forma activa ante diversas situaciones que se presentan con el objetivo de crear oportunidades (Alles, 2013).

Innovación

Capacidad de las personas para construir algo nuevo y brindar nuevas soluciones ante un determinado problema (Alles, 2013).

Manejo de crisis

Capacidad para manejar situaciones de presión o conflictos y poder brindar soluciones adecuadas (Alles, 2013).

Tolerancia a presión de trabajo

Es el trabajo que se realiza bajo condiciones con el propósito de lograr las metas de la organización, lo que requiere en las personas tener un alto nivel de desempeño, demostrando en todo momento su eficiencia (Alles, 2013).

Toma de decisiones

Es un proceso que consiste en seleccionar entre dos o más opciones la mejor solución que esté en relación al objetivo que se quiere alcanzar dentro de una organización (Alles, 2013).

BIBLIOGRAFÍA

- ALEMÁN, Giselle (2017) Clima laboral y evaluación del desempeño en personal de salud, involucrado en actividades administrativas de los hospitales del MINSA (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- ALLES, Martha (2013) Diccionario de competencias: La trilogía. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- ALLES, Martha (2006) Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- ALLES, Martha (2007) Gestión por competencias: El diccionario. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- BARCELÓ, Juan Carlos (2017) La evaluación del desempeño laboral y la gestión de RRHH. IMF Business School. Recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestion-de-rrhh/>
- CARPY, Clara (2013) Miradas históricas de las educación y la pedagogía. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- CASTRO, Paola (2016) El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas (Tesis de maestría), Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, San Luis de Potosí, México.
- CHIAVENATO, Idalberto (2008) Gestión del talento humano (Tercera edición). D.F, México: McGraw-Hill.
- CUESTA, Armando (2016) Gestión de talento humano y del conocimiento. Bogotá, Colombia: Ecoe.
- DANIELS, Harry (2003) Vygotsky y la pedagogía. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- ESPINOZA, Priscilla (2017) Calidad de gestión por competencias y desempeño laboral de los colaboradores del Instituto Nacional de Radio y Televisión (Tesis de pregrado), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos, & BAPTISTA, Pilar (2014) Metodología de la investigación (Sexta edición). D.F, México: McGraw-Hill.
- HERNÁNDEZ, Frank, & MARTÍ, Yohannis (2006) Conocimiento organizacional: La gestión de los recursos y el capital humano. ACIMED, 14(1), 0-0.
- HIDRUGO, José & PUCCE, Diego (2016) El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios – Pimentel (Tesis de pregrado), Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- JIMÉNEZ, Daniel (2013) Tecnologías de la información y comunicación (TIC). Economipedia. Recuperado de [/economipedia.com/definiciones/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-tic.html](http://economipedia.com/definiciones/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-tic.html)

- JIMÉNEZ, Daniel (2016) Manual de recursos humanos (Tercera edición). Madrid, España: ESIC.
- LARUTA, Juan & HUMPIRI, Evelin. (2017) Modelo de gestión por competencias para optimizar el Desempeño laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Caylloma (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- LOPEZ, Tatiana & TACO, Joseline (2014) Evaluación del desempeño laboral por competencias de los colaboradores del hotel casa de Ávila (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- MEDINA, Sandra (2017) Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- MONDY, R (2010) Administración de recursos humanos (Décima primera edición). D.F, México: Pearson.
- MONDY, R & NOE, Robert (2005) Administración de recursos humanos (Novena edición). D.F, México: Pearson.
- QUINO, Blanca (2013) Ojo con las evaluaciones de desempeño. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/impres/a/ojo-evaluaciones-desempeno-48908>
- ROBBINS, Stephen & COULTER, Mary (2005) Administración (Octava edición). D.F, México: Pearson.
- ROLLANO, Gabriela (2016) Calidad de Servicios y desempeño laboral de los Trabajadores en el hotel Royal Inka Pisac – I Semestre (Tesis de pregrado), Cusco, Perú.
- ROSALES, Fiorela & FERNÁNDEZ, Karla (2017) Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones de la empresa Sedapar S.A. (Tesis de pregrado), Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú.
- SARAVIA, Luis & LÓPEZ, Martha (2008) La evaluación del desempeño docente, Perú : Una experiencia en construcción. Iberoamericana de Evaluación Educativa 2008, 1(2), 75-91.
- SAUÑE, Luz & GONZA, Victor (2017) Influencia del desempeño laboral en la satisfacción de los trabajadores de financiera confianza (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- SUÁREZ, Ramón & Alonso (2010) Tecnologías de la Información y la Comunicación. Madrid, España: Ideaspropias.
- VALENCIA, Edwin (2014) Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American (Tesis de maestría), Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.
- VALHONDO, Domingo (2010) Gestión del conocimiento: Del mito a la realidad. Madrid, España: Díaz de Santos.
- VENTAS, Leire (2016) Cómo se evalúa a los maestros en los países con la mejor educación del mundo. BBC Mundo. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-36591625>
- ZANS, Alex (2016) Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua (Tesis de maestría), Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa, Nicaragua.
- ZEGARRA, Christian (2016) La evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sañayca – Apurímac (Tesis de pregrado), Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Apurímac, Perú.