



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN
UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE
SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020

Tesis para optar el grado **MAESTRO** en:

Administración de Empresas

Autora:

Deysi Mego Ramírez

Asesor:

Maestro Loayza Carbajal Víctor Jesús

Lima – Perú

2021

Resumen

En la presente investigación el objetivo principal fue determinar la relación que existe entre los factores del desarrollo personal y el desempeño laboral de colaboradores desarrollado a 30 colaboradores de la gerencia de gestión procesos y proyectos de sistemas de una intendencia nacional de sistemas de información en la institución pública ABC, el estudio ha sido desarrollado según su diseño como una investigación no experimental, con un enfoque cuantitativo correlacional de naturaleza transaccional con un alcance correlacional entre el desarrollo del personal y su desempeño laboral. Los resultados obtenidos nos permitieron evidenciar la relación entre el desarrollo del personal con el desempeño laboral a través de capacitaciones, estrategias de motivación y a través herramientas proporcionadas al personal en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una intendencia nacional de sistemas de información de una institución pública ABC en el periodo 2020. Los resultados del estudio pudieron concretar que en la institución pública ABC existe una relación entre el desarrollo del personal y el desempeño laboral con un resultado promedio según la escala de preguntas concluyendo que el área de recursos tiene que considerar mayores herramientas que permitan el desarrollo del personal con talleres y promoción de nuevos puestos de trabajo en relación a la línea de carrera esperada por todos los colaboradores, por otro lado se propone reconocer una actualización de los honorarios promedio en ciertos puestos de dirección.

Palabras Clave: Desarrollo personal, desempeño laboral, capacitación, procesos, satisfacción laboral.

Abstract

In the present research, the main objective was to determine the relationship between the factors of personal development and the work performance of collaborators developed to 30 collaborators of the systems project management area of a national systems administration in the public institution ABC, the study has been developed according to its design as a non-experimental investigation, with a quantitative correlational approach of a transactional nature with a correlational scope between the development of the staff and their work performance. The results obtained allowed us to demonstrate the relationship between staff development and job performance through training, motivation strategies and through tools provided to staff in a systems project management department of a national systems administration of a public institution ABC in the 2020 period. The results of the study were able to specify that in the public institution ABC there is a relationship between staff development and job performance with an average result. According to the scale of questions, concluding that the resource area has to consider greater tools that allow the development of staff with workshops and promotion of new jobs in relation to the career line expected by all employees, on the other hand it is proposed to recognize an update of the average fees in certain management positions.

Keywords: Personal development, work performance, training, processes, job satisfaction.

Dedicatoria y Agradecimientos

Dedico esta investigación:

A mis padres, mi esposo y mis hijos que me motivan y alientan para ser mejor profesional y ser útil a la sociedad.

Miyen Deysi

Agradecimiento

A Dios porque me dio la sabiduría, la voluntad y la iluminación para encontrar un futuro mejor, al director y docentes de la Escuela de post grado de la universidad Privada del Norte, y a todos los que hicieron posible la realización del presente trabajo de investigación.

Miyen Deysi

Tabla de contenidos

Resumen.....	2
Abstract	2
Dedicatoria y Agradecimientos	4
Agradecimiento.....	5
Índice de Tablas.....	8
Índice de Figuras	10
1. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Pregunta de investigación.....	19
1.2.1. Pregunta general.....	19
1.2.2. Preguntas específicas.....	19
1.3. Objetivos de la investigación	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	20
1.4. Justificación de la investigación.....	20
1.4.1. Justificación Teórica	21
1.4.2. Justificación Práctica.....	21
1.4.3. Justificación Metodológica.....	22
2. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes	23
2.1.1. Antecedentes internacionales	23
2.1.2. Antecedentes nacionales	27
2.1.3. Antecedentes Locales	32
2.2. Conceptos.....	37
2.2.1. Variable dependiente Desempeño laboral.....	37
2.2.2. Variable independiente Desarrollo Personal	37
2.3. Bases Teóricas.....	38
2.4. Marco conceptual	56
3. HIPÓTESIS.....	57
3.1. Declaración de Hipótesis.....	57
3.1.1. Hipótesis general	57
3.1.2. Hipótesis específicas	57

3.2. Operacionalización de variables.....	58
4. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	60
4.1. Tipo de investigación	60
4.2. Nivel de investigación.....	60
4.3. Diseño de investigación	60
4.4. Método de investigación	60
4.5. Población.....	61
4.6. Muestra.....	61
Según, (Hernández Sampieri et al., 2014,p.178), en muestras pequeñas y conocidas se determina por juicio de experto o del investigador, puesto que es un conjunto finito, en nuestro caso se consideró una población significativa, por ello se utilizó a la población total.....	61
4.7. Unidad de estudio.....	61
4.8. Técnicas de recolección de datos	62
4.8.1. Técnica	62
4.8.2. Instrumento.....	62
4.9. Presentación de resultados	67
5. RESULTADOS.....	73
6. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	98
6.1. Discusión.....	98
6.2. Conclusiones	101
6.3. Recomendaciones.....	103
Lista de referencias	105
Anexo N° 01.....	111
Anexo N° 02. Estructura orgánica	112
Anexo N° 03. Cuestionario	113

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	58
Tabla 2 Desarrollo Personal y sus Dimensiones	63
Tabla 3 Desempeño Laboral y sus dimensiones, escala de Likert en encuesta aplicada	64
Tabla 4 Escala de Likert en encuesta aplicada	65
Tabla 5 Porcentaje de la Evaluación de Expertos	65
Tabla 7 Alfa de Cronbach	67
Tabla 8 Programación del Plan de capacitación y Desarrollo de habilidades	69
Tabla 9 Presupuesto del Plan de capacitación y Desarrollo de habilidades	71
Tabla 10 Datos Generales. Nivel de estudio alcanzado de encuestados	73
Tabla 11 ¿Usted considera necesarias las capacitaciones en su centro de trabajo?	74
Tabla 12 ¿Usted considera que a través de una buena capacitación la productividad aumentaría en su centro de trabajo?.....	75
Tabla 13 ¿Usted se considera productivo en su centro de trabajo?	75
Tabla 14 ¿En su centro de trabajo se promueven capacitaciones con metas de desarrollo?	76
Tabla 15 ¿Considera que al año debería haber más de dos capacitaciones en su centro de trabajo?.....	77
Tabla 16 ¿En su centro de trabajo existe un buen clima organizacional?	77
Tabla 17 ¿En su centro de trabajo existe compañerismo?.....	78
Tabla 18 ¿En su centro de trabajo existen colaboradores que promueven el mal clima?	79
Tabla 19 ¿Usted contribuye como colaborador de su centro de trabajo a un buen clima laboral? ..	79
Tabla 20 ¿Usted se siente motivado en su centro de trabajo?	80
Tabla 21 ¿Existe reconocimiento al personal de su centro de trabajo?	82
Tabla 22 ¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo?	83
Tabla 23 El reconocimiento brindado en su trabajo. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo?	84
Tabla 24 ¿En su centro de trabajo se desarrollan estrategias de motivación al personal?	84
Tabla 25 ¿Usted se siente satisfecho con la actitud que refleja en su centro de trabajo?.....	85
Tabla 26 ¿Usted considera tener formada una actitud positiva dentro de su centro de labores?	86
Tabla 27 ¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?	87
Tabla 28 ¿Considera que el tiempo juega un papel importante al medir su rendimiento laboral?... ..	87
Tabla 29 ¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?	88
Tabla 30 ¿Usted considera adecuado trabajar con metas mensuales?.....	88
Tabla 31 ¿Usted se siente motivado a trabajar bajo resultados?	89
Tabla 32 ¿Usted se considera competente en su centro de trabajo?.....	90
Tabla 33 Considera usted. ¿Tener competencias innatas?	90
Tabla 34 ¿Posee usted competencias que contribuyen a un buen clima laboral?.....	91
Tabla 35 Cuadro de doble entrada relación variables específicas de desarrollo personal y desempeño laboral.....	92
Tabla 36 Análisis de la correlación entre los resultados de la variable desempeño laboral y la dimensión de Capacitación en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas en una institución pública de Lima.	94
Tabla 37 Análisis de la correlación entre los resultados de la variable desempeño laboral y la dimensión de Motivación en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas en una institución pública de Lima.....	95

Tabla 38 Análisis de la correlación entre los resultados de la variable desempeño laboral y la dimensión de Actitud en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas en una institución pública de Lima. 95

Índice de Figuras

Figura 1 Dimensiones del Desarrollo Personal. (Chiavenato, 2009, p.398)	41
Figura 2 Dimensiones del Desempeño Laboral. Tomado de (Chiavento,2011, p.202)	51
Figura 3 Calculo del Alfa de Cronbach.....	66
Figura 4 Detalle porcentual de Género y Edad de encuestados	73
Figura 5 ¿Usted cree que las condiciones de trabajo y las metas propuestas impulsan una adecuada motivación laboral?	81
Figura 6 ¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo?	81
Figura 7 ¿Usted considera necesaria la infraestructura de su trabajo?	82

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El desempeño laboral ha demostrado en la gestión empresarial resultados negativos a consecuencia de un mal clima organizacional reduciendo los resultados del desempeño laboral y el servicio al cliente. El clima organizacional se considera como un sutiles y complejos de la gestión de los recursos humanos, cuyo estudio y análisis ha tomado cada vez más relevancia por ser la forma más efectiva de diagnosticar la satisfacción del talento humano y su compromiso con la estrategia de la empresa. Es por ello la necesidad de desarrollar actividades relacionadas con el desarrollo del personal que parten del análisis de las fortalezas y debilidades de los colaboradores para poder gestionar herramientas que mejoren las oportunidades y reduzcan las amenazas externas en una empresa. Un buen clima organizacional se verá reflejado en el servicio brindado al cliente, generando una vocación de servicio con calidad, un personal competitivo y un espacio de trabajo armónico. Cuando no se gestiona la relación entre el desarrollo del personal y el desempeño se ha podido concluir cuatro deficiencias importantes y riesgosas para una organización tales como la falta de conocimiento técnico del personal, dificultad de comunicación entre los clientes internos y externos, rotación constante de personal o alto nivel de rotación, y un bajo rendimiento en las actividades comunes que realizan los trabajadores (Vera, Suárez, 2018).

Actualmente las organizaciones vienen desarrollando cambios positivos valorando las habilidades de su personal y potenciando las deficiencias técnicas, sociales, y tecnológicas en su ejercicio profesional con la finalidad de lograr los objetivos de la organización. Hoy en día la mayoría de las empresas ha decidido adaptar en sus políticas diversas herramientas de gestión de recursos humanos que permitan motivar sobre todo el desempeño del colaborador involucrándose en estudios sobre factores personales para

descubrir sus necesidades y estimular el cumplimiento de los objetivos en un mismo horizonte empresarial. Diversos estudios han demostrado la importancia de considerar la relación entre el desarrollo del personal y el desempeño laboral reduciendo problemas de rotación, falta de compromiso, enfocando a todo el personal al logro de los objetivos y con una visión al mismo horizonte.

El desarrollo del área de recursos humanos y la especialización en diversos aspectos motivacionales, han permitido reconocer la necesidad de gestiones relacionadas con la evaluación del perfil y capacitación para mejorar el desempeño de sus colaboradores potenciando la ventaja competitiva de muchas empresas. En la actualidad se reconoce que gestionar el recurso humano en una organización resulta primordial como tema a incluir en las políticas de una empresa para impactar en el interior y frente al ámbito social de una organización (Armijos, Bermúdez, 2019).

La globalización ha exigido al gremio empresarial adaptarse de forma acelerada a los diversos procesos de cambios y las nuevas tecnologías según nos sustenta el informe “Tendencias mundiales de capital humano” publicado en el periodo 2018 donde el perfil de las organizaciones se representa entre los colaboradores y el cliente, según el caso de la empresa “Deloitte”. El estudio se sustenta en la participación de más de 11,000 líderes de recursos humanos y de negocios donde se reconoce la importancia de estar en constante evaluación de factores externos como una herramienta estratégica percibida como reto empresarial adaptada a un modelo de investigación que reconozca factores políticos, sociales, económicos y hasta bélicos, para alinear sus procesos de selección y seguimiento empresarial con un adecuado uso de los recursos de forma sustentable y sostenible. Ello permitirá establecer un equipo con identidad, una buena cultura organizacional y realización del trabajo eficiente para el cumplimiento de metas (Ramírez, Espindola, 2019).

El CEPLAN establece la supervisión conduciéndolo de manera participativa, transparente y concertada, contribuyendo así al mejoramiento de la calidad de vida de la población y al desarrollo sostenible del país.

Sistema nacional de planeamiento estratégico (SINAPLAN), establece un plan organizado de control para evaluar con las diversas instancias el desarrollo de los planes propuestos por el CEPLAN, buscando la promoción y el desarrollo sostenible en el Perú (CEPLAN, 2019).

Teniendo en cuenta la Tesis “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús – lima, enero 2018” Considerando los tiempos de globalización y de cambios tecnológicos el talento humano es el más importante indispensable recurso de toda organización ya que cuentan con diversas técnicas, habilidades y destrezas para mostrar su mejor desempeño laboral, por ello es importante invertir en el talento humano como las hacen otras organizaciones que quieren diferenciarse de las demás (Rojas, Vílchez 2018).

Según la Tesis “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de dirección regional de transportes y comunicaciones Puno – 2017”. Para darle una verdadera importancia al recurso humano es necesario invertir en sus planes de desarrollo de personal, mediante actividades de formación y capacitación para así fortalecer sus conocimientos capacidades y habilidades, así como las actitudes que se requieren para tener un éxito en cargos que se ocupan dentro de la organización (Condori, 2018). Lo más importante de la administración de personal en la actualidad se debe basar en el desarrollo recíproco de competencias realizado de forma constante entre el personal y la organización, es importante lograr el desarrollo del personal superando las dificultades de cada colaborador logrando mantener su posición competitiva, actualizada y viable (Chiavenato, 2017).

En concordancia con el autor se sugiere una previa capacitación para contar con un plan ordenado para los colaboradores de área ejecutable en un corto y mediano plazo, fortaleciendo capacidades y habilidades cumpliendo los objetivos y la organización en su conjunto; se reconoce que la capacitación y el desarrollo de personal son elementos fundamentales para que la organización tenga presencia en el mercado.

Es importante considerar que el desarrollo de personal es un proceso constante mediante el cual las personas llegan a fortalecer sus potencialidades, capacidades y habilidades que ayudan alcanzar los objetivos de la organización.

El estudio del desempeño laboral involucra realizar la evaluación de las aptitudes demostrando en ello un referente para el desempeño de las funciones de un colaborador que considera su esfuerzo y dedicación aplicados. Las organizaciones actualmente enfocan su esfuerzo en evaluar, o medir los resultados del colaborador de acuerdo a competencias y componentes de éxito (Chiavenato, 2017). La Intendencia Nacional de Sistemas de Información, es considerado como un órgano que depende de la Superintendencia Nacional cuya función es dirigir y abastecer los procedimientos, los servicios, los sistemas de información e infraestructura tecnológica que se requiere para la implementación de los planes estratégicos de cambio y soportar los diversos procesos de la institución investigada (MEF, 2017, Pag.15).

El recurso humano en una organización es considerado el elemento fundamental para la ventaja competitiva medida en los servicios o productos ofrecidos a los clientes, logrando de forma eficiente y eficaz el cumplimiento de las metas como de los objetivos establecidos por la organización. Para lograr las metas es necesario establecer planes coherentes entre las estrategias establecidas para el desarrollo del personal y la competitividad con la dirección propuesta por los directivos. Por otro lado, es importante el apoyo de las diversas áreas de la

empresa en la aplicación y el desarrollo de las estrategias logrando concientizar a todos enfocados en una misma visión estratégica recordando que la participación del personal en el desarrollo de los procesos estratégicos es una pieza elemental que permite establecer los objetivos de forma estratégica (Montoya, Boyero, 2016).

Según describe la Tesis “Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas sur, 2016 “la problemática se orienta a conocer el nivel del desempeño laboral sus trabajadores teniendo indicadores que muestran datos que indican una falta de recursos humanos ,escasas capacitaciones, un débil monitoreo, personal desmotivado, insuficientes materiales e insumos ,y al conocer tales resultados permitirá de esa forma fortalecer la Gestión del talento humano y por ende mejorar el trabajo del personal que labora en dicha red (Valentin, 2016).

Si tenemos en cuenta los principios de administración moderna y en especial la gestión de talento humano, toda organización debe tener en cuenta que el incremento de las competencias y capacidades de sus colaboradores tiene que ver con el desarrollo del personal.

Del diagnóstico preliminar, se establece que la Institución Pública en estudio, es un organismo Publico Tecnico Especializado, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, creado por Ley Nª 24829, cuenta con personeria jurídica de Derecho publico, goza de autonomia funcional, tecnica, economica, financiera, presupuesta y administrativa, cuya finalidad es administrar, aplicar, fiscalizar, sancionar y recaudar los aranceles y tributos del Gogierno Central, dicho organismo cuenta con una Intendencia Nacional de Sistemas de informacion, cuya función es dirigir y coordinar los procedimientos, los servicios, los sistemas de información e infraestructura tecnológica que se requiere para la implementación de los planes estratégicos de los diversos procesos de la SUNAT (MEF, 2017, Pag.15). Esta

a su vez cuenta con una Gerencia de Gestión de Procesos y Proyectos de sistemas, la misma que cuenta con dos Divisiones una de Gestión de Procesos de Sistemas y la otra de Gestión de Proyectos de Sistemas, como se detalla en el organigrama del (Anexo N° 02), dicha Gerencia, cuenta con los documentos de gestión, programas informáticos, para el cumplimiento de sus funciones cuenta con 30 colaboradores que conocen y desarrollan las funciones asignadas, se percibe, que esta Gerencia debe establecer acciones de desarrollo personal, actividades de capacitación en los procedimientos establecidos en su Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), establecer canales de comunicación asertiva en el nivel ascendente, descendente y lineal, ejecutar programas de motivación e incentivos, para mejorar las actitudes, el compromiso, la identificación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia en mención.

Para el desarrollo personal de los colaboradores de dicha Gerencia, estos deben estar en permanente capacitación, como proceso de aprendizaje continuo, para aprovechar de una mejor manera los conocimientos, las experiencias laborales y gerenciales de los colaboradores, teniendo en cuenta que la capacitación que se imparta debe tener impacto para la organización, donde el trabajador debe tener una actitud y aptitud de aprender, para incrementar la productividad laboral; para lograr una capacitación adecuada a los colaboradores, es necesario desarrollar un plan estratégico de capacitación que se encuentre alineado a los objetivos de la organización y sobre todo que este en sintonía con la línea de carrera de los colaboradores; de la misma forma debemos tener en consideración, cuando se tiene colaboradores de diferentes grupos etarios, es necesario utilizar las técnicas y herramientas adecuadas que orienten el proceso de enseñanza-aprendizaje en la capacitación de las personas que están en la adultez, si es posible utilizar la andragogía como disciplina centrada en educación de personas adultas, (García, 2011).

La Gerencia en estudio, materia de la presente investigación, una de la función es la supervisión y asistencia técnica a las unidades orgánicas que pertenecen a la SUNAT mejorando sus procesos.

La División de gestión de procesos de sistemas, supervisará la formulación, gestión y evaluación de las diversas actividades que brindan solución de tecnología informática coordinando con las unidades orgánicas que pertenecen a la intendencia nacional de sistemas de información a su vez evalúan y supervisan la adquisición de bienes, servicios y la gestión de contratos; también supervisa la celebración de alianzas y convenios estratégicos, elaborando los informes sobre el desempeño del sistema. Su responsabilidad se basa en la revisión y preparación de propuestas con respaldo técnico de opinión normativa para aprobación de la intendencia nacional de sistemas de información. Dentro de sus funciones se encuentra la de negociar el plan de sistemas, las adquisiciones de tecnología, evaluando los estándares y metodologías realizando la presentación de indicadores para la intendencia; otras de sus funciones se basan en actualizar y difundir el plan de sistemas de la intendencia, proponiendo estándares para mejorar los procesos, metodologías y gestionar el conocimiento de la intendencia, generando indicadores de desempeño en las operaciones monitoreando y reportando indicadores de manera estratégica.

El área centraliza la gestión de contratos, el requerimiento de personal, capacitación, procesos operativos desarrollando actividades que permitan atender las necesidades de las áreas de la SUNAT. Finalmente elabora propuestas de mejora e informes sobre los sistemas y procedimientos en el ámbito de su competencia cumpliendo otras funciones que formen parte de sus competencias.

División de gestión de proyectos de sistemas, es una unidad orgánica, cuyas funciones principales es la de evaluar, supervisar y diseñar sistemas de información que

permitan reconocer los modelos de solución informática para satisfacer necesidades en la SUNAT, además se involucran en el mantenimiento de los sistemas de información para mejorar los procesos; otra de las funciones es la de controlar las especificaciones técnicas o los términos de referencia en la adquisición de bienes o servicios, asumiendo la responsabilidad en la gestión de contratos, también evalúa las alianzas estratégicas y convenios que parten de la formulación de planes, proyectos y estrategias de su competencia. Finalmente se encarga de revisar las propuestas de opinión técnica y disposiciones normativas relacionadas a los procesos cumpliendo todos los procesos que corresponden a su competencia.

De acuerdo al diagnóstico preliminar detallado, se pronostica que la Gerencia materia de estudio en la presente investigación, si en el presente y la proyección a futuro funcionara de la misma manera no mejorara el desarrollo personal, la capacitación, las comunicaciones interpersonales, el personal no se motivara en el desempeño de sus funciones desde luego no mejorara la actitud laboral, situaciones que redundaría en el desempeño general de sus funciones de cada uno de los integrantes de esta Gerencia

Para mejorar el desarrollo personal y las demás variables en estudio detalladas en el diagnóstico preliminar y el pronóstico de cara a mejorar la motivación, la actitud y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia, es necesario desarrollar una investigación que describa y correlacione los variables del desarrollo personal y su relación con el desempeño laboral, para ello en los ítems siguientes se detallara la pregunta científica general y específicas, así como los objetivos a lograr, para la mejora de la problemática encontrada.

1.2. Pregunta de investigación

1.2.1. Pregunta general

¿Existe relación entre desarrollo personal y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de Sistemas de una institución pública en el periodo 2020?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿De qué manera se relaciona la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020?
- ¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020?
- ¿Cómo se relaciona la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar en qué medida el desarrollo personal se relaciona con el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública-2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.
- Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.
- Comprobar la relación entre la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.

1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación justifica su estudio en la necesidad de esclarecer la relación que existe entre el desarrollo del personal y su desempeño laboral considerándose como referencia la problemática que viene relacionada a un mal clima, bajos indicadores de productividad incluso indicadores negativos, aumento de ausentismo, altas tasas de rotación y renuncias constantes entre otros aspectos. Se espera con este estudio referenciar la pertinencia de desarrollar las habilidades técnicas emocionales del personal mejorando el clima y demostrando un mejor desempeño expresado en indicadores de producción positivo.

Los estudios previos en el estudio demostraron la importancia de considerar el desarrollo y el desempeño para aumentar la productividad, y motivar al equipo de colaboradores hacia un mismo horizonte cumpliendo los objetivos planteados y logrando mejores indicadores para la visión de la organización.

En la investigación se justifica el artículo titulado “Motivación del talento para el recurso humano: La clave importante para lograr el éxito de una empresa”, donde se

expone la importancia del área de talento humano como principal gestora para retener el capital humano en la organización y promover un clima organizacional de calidad como un proceso constante que influye en la capacidad del colaborador contribuyendo a mejores resultados organizacionales.

El artículo refiere teorías motivacionales como referencia para mejorar el comportamiento y la actitud del personal fortaleciendo los resultados esperados como son la productividad y la satisfacción laboral. (Miranda, 2016).

1.4.1. Justificación Teórica

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar antecedentes descriptivos sobre el desarrollo de personal y desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública, lima 2020 como instrumento de evaluación, cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta de seguimiento y control en el rubro de RRHH mejorando el nivel de desempeño laboral ya que hoy en el mundo de la globalización se debe dotarlo de conocimientos, estar en una constante actualización y a la vanguardia de los cambios tecnológicos para afrontar a las diversas problemáticas en el trabajo aportando resoluciones saludables, ya que a través de esta investigación se podrá encontrar diversos factores que obstruyen la mejor realización del personal dentro del trabajo.

1.4.2. Justificación Práctica

El presente estudio nos justifica la importancia de la gestión humana en toda organización tanto privada como pública para protagonizar esfuerzos que mejoren la evaluación y adquisición de personal así como la de retener el mejor talento desarrollando sus habilidades y clasificando al mejor equipo para contribuir al desempeño organizacional es por ellos que el aporte practico se considera alternativo

para la capacitación fortaleciendo las competencias, capacidades y habilidades de los colaboradores, de la organización, de forma tal que esta vaya en la mejora de la atención a los usuarios.

1.4.3. Justificación Metodológica

El estudio justifica el uso de la técnica descriptiva como referencia y el uso del instrumento de una encuesta que permita validar la relación entre el desarrollo del personal y el desempeño laboral. En la presente investigación se realizó un análisis con la herramienta del método inductivo, la técnica utilizada también fue la encuesta que utilizó como instrumento el cuestionario para la recolección de la información de la variable desarrollo de personal y el desempeño laboral y su procesamiento en software para medir el clima de las organizaciones. con ello se pretende conocer el grado de identificación de la fuerza de ventas con los objetivos de la empresa, su motivación, procesos de control, relaciones interpersonales, cooperación y toma de decisiones que caracterizan y definen el clima organizacional. Así, los resultados de la investigación se apoyan en técnicas de investigación validas en el medio.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Aguilar (2021), En su tesis denominada “*Clima organizacional y desempeño laboral de los funcionarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la zona cinco*” – Ecuador. Presentó como objetivo principal determinar la relación que puede existir entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los distintos funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Bolívar, que integra la zona cinco, desarrolló una metodología descriptiva reconociendo después de aplicar una encuesta a los 95 funcionarios que no es adecuado el desempeño laboral, además se pudo reconocer que el alto número de rotación de personal afecta al desarrollo de las actividades programadas influyendo negativamente y desmotivando a los mismos. Además, se sustentó que estos cambios generan un factor de estrés para el personal. En el estudio es importante reconocer que la buena cultura en una organización mejorará la calidad de trabajo del equipo de funcionarios públicos, determinando mejoras en el comportamiento organizacional generando autonomía en el ejercicio de funciones, capacidad y predisposición (Aguilar, 2021).

Chóez y Vélez (2021), En su tesis denominada *Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción - Venezuela*. El estudio tuvo como objetivo evaluar la importancia de la motivación laboral en referencia al aprovechamiento del talento humano en las organizaciones aplicando una encuesta en la empresa Sportmancar encargada de profesionales transportistas de pasajero. La metodología del estudio buscó realizar un cuestionario a una muestra de 17 colaboradores. El estudio concluye en reconocer que la motivación laboral es un impulso

que promueve el buen desempeño de un colaborador en la organización, además mantiene una elevada motivación con compromiso y rango ético moral.

Sánchez y Gómez (2018) en su investigación titulada *Tortillerías de la localidad de Escárcega*, consideró en México como objetivo de su investigación sustentar porcentualmente la importancia de realizar la evaluación de desempeño laboral del personal y la forma como incide en la productividad. El estudio se basó en el análisis de desempeño del personal de la empresa, donde se realizó como metodología la búsqueda de información cualitativa y cuantitativa con un enfoque mixto el desarrollo de un cuestionario estructurado un análisis a 21 establecimientos extraídos del directorio estadístico nacional de unidades económicas (DENUE), de los cuales se pudo reconocer que el 83% de los colaboradores tienen un desempeño aceptable que se refleja en la permanencia del negocio, se validó el antecedente que en la localidad de Escárcega en un lapso de 5 años dejaron de funcionar aproximadamente un 50%, de estas empresas debido a la competitividad que existe entre ellas, en rubros similares y que el 15 % del personal requiere de atención para mejorar el porcentaje de desempeño que se refleja en una mejor administración, producción y ventas. Es importante mencionar que los empleados cuentan con los conocimientos básicos para un buen desempeño, en cual realizan sus labores como consideran que se debe hacer, esto trae como consecuencia el desperdicio de tiempo, dinero y espacio que repercute en el funcionamiento de las empresas.

Acuña y Gonzales (2017) *Diseño de puestos de trabajo en la empresa soluciones agropecuarias la Granja S.A.S - Colombia*. El estudio se desarrolló con el objetivo de

realizar un diseño de puestos de trabajo en la empresa de estudio, haciendo énfasis en la estructura jerárquica, funciones, responsabilidades, necesidades de capacitación, riesgos por accidentes laborales y/o enfermedades profesionales. La metodología

utilizada en la elaboración de este proyecto fue de carácter descriptivo, ya que el eje principal del mismo es la elaboración de un diseño de puesto. La información se recolecta por medio de la observación directa, y el desarrollo de entrevistas a los directivos de la organización y encuestas. El estudio concluye en validar la importancia de un diseño de puestos de trabajo para enfocar los objetivos, las funciones, las responsabilidades, las especificaciones, condiciones y riesgos de un puesto de trabajo.

En conclusión, se sinceran los antecedentes internacionales que afirman la necesidad de tomar en cuenta la capacitación del personal como un elemento que determina la vida y supervivencias de las empresas, y por ello los empresarios, y directivos deben tomar en cuenta que el capital humano necesita reforzar constantemente sus conocimientos a las tendencias tecnológicas cambiantes por factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ecológicos (PESTE) pues la mayoría de los empleados que contratan tiene una educación básica, con necesidad específica de especialización para el desarrollo de sus labores.

Rodríguez (2016) en su investigación titulada *Análisis de la capacitación del personal que labora en el Departamento de Administración del Hotel Luciano Junior*, en Maturín Estado Monagas que en Venezuela el objetivo de la investigación fue la capacitación con una planificación previa permite establecer políticas definidas por anticipado para que la empresa formalice los lineamientos hacia los trabajadores enfocando siempre planes proyectados a ascensos, generando actividades complementarias pertinentes a las nuevas responsabilidades contraídas por los individuos involucrados en los procesos de gestión empresarial. La metodología del estudio con un diseño no experimental, de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, donde primero se describieron las variables consideradas (Capacitación y Desempeño laboral), posteriormente se efectuaron las correlaciones del caso para

determinar cuál es el nivel de asociación entre ambas variables. Se concluye que de la muestra de 34 colaboradores que existe un impacto positivo del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Trujillo – 2016.

Castro (2016), en su investigación titulada *El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES Potosinas – México*. El estudio presentó como objetivo evaluar la relación positiva entre los valores hacia el trabajo, la motivación laboral y el desempeño adaptativo, lo cual establece también que los valores juegan un papel importante en la conducta de las personas debido a que influyen en sus percepciones, actitudes y motivaciones. El estudio concluye que existe relación entre los valores hacia el trabajo y el desempeño laboral, y que tiene mucha trascendencia la formación de valores en los colaboradores, estos aspectos proveen un conjunto de principios que guían el comportamiento de todos reconociendo su identificación con la empresa.

Cubillos y Velásquez (2014) citado Araujo & Caballero (2017) en su estudio titulado *Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado- España*. El estudio presento como objetivo evaluar referencias complementarias al clima organizacional como principal impulsor o la herramienta que permite promover actitudes positivas entre los colaboradores para aceptar los retos propuestos por los directivos en una empresa. La metodología del proyecto es de enfoque cuantitativo, descriptivo propositivo, encargado de analizar resultados de las encuestas aplicadas a los funcionarios, y directivos de la entidad para mejorar los aspectos que actualmente afectan al desempeño laboral. El estudio concluye la importancia de mantener estable el buen clima para poder promover el compromiso de los colaboradores obteniendo mejores resultados en la productividad y el logro de los

objetivos a corto, mediano y largo plazo. Otra conclusión es que en una empresa se deben dar oportunidades y evaluar las competencias del personal para contribuir al éxito y bien común. Un mal clima genera indicadores negativos como el aumento de ausentismo, altas tasas de rotación y renunciaciones constantes, así como baja productividad.

También podemos citar en el ámbito internacional las referencias de Cuba, donde el desempeño laboral es considerado como un proceso en el cual se debe evaluar la conducta de un colaborador citando mucho los conceptos técnicos de su desempeño.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Moreno, Ramirez, et.al (2016), en su investigación titulada *“El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT”*, tiene como objetivo determinar la influencia del desarrollo del personal en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT, así mismo también se plantea analizar la influencia, la capacitación en el desempeño laboral además de la línea de carrera en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT, Lima 2016. La metodología utilizada en esta investigación es de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, así mismo los niveles de investigación son descriptivo, correlacional y causal, a su vez contaron con una población de 105 trabajadores de los cuales se eligieron 18 trabajadores. Se llegó a concluir que efectivamente el desarrollo del Personal influye de manera positiva en el rol laboral, porque en cuanto al estudio, se dio a conocer que el personal no se encuentra correctamente capacitado, y no tiene orientado sus funciones a realizar, asimismo que no logran desarrollar una línea de carrera. Por tanto, el desempeño de los colaboradores del FONDECYT no son los óptimos.

Torre & Bustamante (2017) en su investigación titulada *“Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo*

técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016". Tiene como objetivo determinar de qué manera la Cultura Organizacional los valores, creencia, clima, normas, símbolos y filosofía relacionados con el desempeño laboral. Esta investigación es de tipo descriptivo, cuantitativo y correlacional, con un diseño no experimental y transversal, teniendo en cuenta una población es de 42 trabajadores con una muestra probabilística de 37 trabajadores utilizando el instrumento de métodos de Escalas de Observación de Comportamiento conocida como BOS, junto con la observación participante, es decir, que se identifican como investigadores y sobre esta base se recopila la información. Se obtuvo como conclusión que la Cultura Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú y que al mejorar la Cultura se verán cambios positivos en todo el ámbito laboral, así mismo al fortalecer los Valores institucionales se verán cambios positivos en los trabajadores.

Coral y Panduro (2019), en su investigación titulada *Determinantes de trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el hospital – tingo maría -2017*. Se desarrolló como objetivo determinar la relación de las determinantes de trabajo en el desempeño laboral de los y las licenciadas de enfermería en el Hospital- Tingo María. 2017. El diseño de la investigación ha sido relacional y se trabajó con una muestra de 22 licenciados (as) de enfermería. Las técnicas para la recolección de información fue la Ficha de evaluación de desempeño laboral de la Unidad de Recursos Humanos del Es Salud, se concluyó que existe una relación directa y un grado de relación moderada entre el proceso del desarrollo personal y la satisfacción laboral, lo que indica que, si una aumenta la otra también lo hará se relacionó la especialización de la carrera y la satisfacción laboral, las cuales presentaron una relación directa moderada, lo que

corresponde a que tener una buena especialización mantendrá satisfechos y eficaces a sus trabajadores.

Cruz (2018), en su investigación titulada *Estrés laboral y desempeño profesional al servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016*. El objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en el servicio de emergencia del hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Carhuaz, región Ancash, 2016. La metodología empleada considera un estudio cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y analítico de asociación. La muestra fue probabilística, estratificada de 92 trabajadores de salud. Se usó el cuestionario Inventario Burnout de Maslach (MBI) para determinar el estrés laboral y la guía de observación del Ministerio de Salud, para evaluar el desempeño profesional. Se utilizó la prueba Chi cuadrado con un margen de error del 5%. Se encontró que la mayoría de trabajadores de salud presentó un alto nivel de estrés laboral (47,9%) y un regular desempeño profesional (42,4%), evidenciándose una asociación estadística entre estas variables ($p < 0,05$). En el estudio se concluyó que el estrés laboral en los trabajadores de salud, tiene una relación estadísticamente significativa con su desempeño profesional en el servicio de emergencia del hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz.

Navarro (2018), en su investigación titulada *Desarrollo personal y desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016* presentó como objetivo de investigación determinar la relación entre las dos variables indicadas en el año 2016. Para recoger la información se utilizó como metodología el instrumento del cuestionario realizado a una muestra de 40 trabajadores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. en Andahuaylas. La encuesta realizada se validó con el Alfa de Cronbach demostrando una confiabilidad de

0.866. El estudio concluye que es importante aplicar el desarrollo del personal respaldando capacitaciones que mejoren el rendimiento laboral. Otra conclusión del estudio sustenta que la comunicación es imprescindible para el buen rendimiento laboral, las competencias laborales necesitan de la comunicación para poder lograr sus metas, demuestra también una relación significativa entre la motivación de la empresa, el rendimiento y las competencias laborales de los trabajadores.

García (2017), en su estudio titulado *Estrategias de desarrollo profesional para la optimización del desempeño laboral de los trabajadores del área de gerencia financiera en la empresa Unión Andina de Cementos S.A.A.* El estudio presentó como objetivo determinar si existe relación positiva entre las estrategias de desarrollo profesional con la optimización del desempeño laboral de los trabajadores del área de gerencia financiera en la empresa Unión Andina de Cementos S.A.A. La metodología empleada consideró una investigación correlacional con el propósito de evaluar el grado de relación entre dos variables. Por otro lado, se utilizó un diseño no experimental de carácter transversal, donde se determinó la relación entre las dos variables. Se concluyó que el desarrollo de programas de capacitación para manejos de sistemas, ha tenido un impacto negativo debido principalmente al no contar con políticas responsables, falta de ejecución permanente y períodos de austeridad. Otra conclusión indica que si en una organización no se mejoran las habilidades laborales del equipo, la empresa pierde grandes oportunidades externas.

Ortiz (2016) en su investigación titulada “*Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016*” tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la competencia laboral y el desempeño laboral en el personal del servicio de

laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, utilizando una investigación de tipo aplicada con alcance correlacional, y un diseño no experimental entre la variable competencia laboral y el desempeño del mismo se utiliza como instrumento un test de desempeño laboral y competencia, hacia una muestra de 79 trabajadores del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Hipólito Unanue, se llegó a obtener ciertos datos que lograron ser validados y tabulados con el Software SPSS 21, llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, así mismo demostraron una relación significativa entre el Compromiso y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico, una significativa relación entre la Calidad del Trabajo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico y por último una relación significativa entre la Comunicación y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional.

Alfaro (2012), en su estudio titulado *Administración de personal* tiene como objetivo resolver las diferentes problemáticas de una organización relacionados con el personal que labora dentro de la misma. El tipo de investigación fue correlacional con el propósito de evaluar el grado de relación entre dos variables. El diseño metodológico utilizado fue no experimental de carácter transversal. Se concluyó que en el ámbito nacional, las organizaciones que aplican los principios de la administración científica, considerando la administración estratégica, para hacer frente a las nuevas tendencias, esto requiere de una actualización constante de su fuerza laboral, el departamento, gerencia de recursos humanos o quien realice esta función, “Debe aplicar de manera eficiente el proceso de administración de recursos humanos, pues de ello dependen el éxito o fracaso de los objetivos institucionales”

Es por ello el desarrollo de personal en una institución depende de muchos factores, como el apoyo de la alta gerencia, la información con que cuenta la institución, la infraestructura, el ambiente de trabajo, las recompensas tanto extrínsecas e intrínsecas, que es el placer que motiva al colaborador a realizar de la mejor forma sus funciones encomendadas, lo que conlleva a que este se encuentre motivado o desmotivado, factor psicológico para el cumplimiento de metas, desde luego al cumplimiento de los objetivos de la organización.

2.1.3. Antecedentes Locales

Sal y Rosas (2018), en el estudio denominado *Gestión del capital humano y desempeño laboral del personal administrativo del área de registros académicos de la universidad tecnológica del Perú año 2018*. Tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona la Gestión del capital humano en el desempeño laboral del personal administrativo del área de registros académicos de la universidad Tecnológica del Perú – UTP, la metodología fue Bajo un enfoque cuantitativo, se desarrolló una investigación de la población que estuvo constituida por 60 trabajadores para la recolectar la información utilizó la técnica encuesta como instrumentos un cuestionario. Los resultados evidenciaron que: se concluyó rechazando la hipótesis nula, vemos el valor del Coeficiente de Correlación paramétrico (Rho de Spearman) es un valor positivo, en concreto 0,998 de puntaje. El estudio concluye que se acepta la hipótesis que afirma la relación significativa entre la gestión del capital humano en el desempeño laboral del personal administrativo del área de registros académicos de la universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018.

Benites (2018), en su estudio titulado *Capacitación y motivación laboral según personal del Programa Nacional Cuna Más del Ministerio de Desarrollo e Inclusión*

Social, Lima, 2017, se tenía como objetivo general, determinar la relación entre capacitación y motivación laboral según personal del programa nacional cuna más del ministerio de desarrollo e inclusión social, Lima 2017. La metodología del estudio desarrolló un análisis hipotético-deductivo con un propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal. En este estudio se aplicaron como instrumentos un cuestionario sobre capacitación, el cual estuvo constituido por 30 preguntas en la escala de Likert (Nunca 1, Casi nunca 2, Algunas veces 3, Casi siempre 4, Siempre 5) y el cuestionario sobre motivación laboral, el cual estuvo constituido por 30 preguntas en la escala de Likert: (Completamente en Desacuerdo 1, En desacuerdo 2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3, De acuerdo 4, Completamente de acuerdo 5) que brindaron información acerca de la capacitación y la motivación laboral, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que la capacitación se relaciona significativamente con la motivación laboral según personal del programa nacional cuna más del ministerio de desarrollo e inclusión social, Lima 2015, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.964, represento una alta correlación entre las variables.

Rojas y Vilchez (2018), nos refiere en su estudio titulado *Gestión de administración de los Recursos Humanos*. Tiene por objetivo analizar la gestión de los recursos humanos en las organizaciones empresariales, en los momentos actuales; la metodología fue sistematizado a través de los métodos de investigación científica, histórico-lógico, análisis de contenido y analítico-sintético. Se concluyó que los recursos humanos son el principal activo de una empresa. El estudio concluye que las gestiones de los recursos humanos no se basan solo en la selección y contratación de empleados, además tiene que

ver con las políticas empresariales, la realidad del plan estratégico empresarial para tener los objetivos claros.

Goicochea (2018), en su estudio titulado *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en cargos operativos de la empresa RESTCAFE S.A.S.* Tiene como objetivo establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores operativos de la empresa RESTCAFE S.A.S, con el fin de establecer los parámetros que puedan mejorar la efectividad laboral dentro de las organizaciones ya que existe una problemática de clima organizacional que influye en el desempeño laboral de sus trabajadores ya que estos no cuentan con una motivación que los impulse a realizar sus funciones. La metodología de este proyecto es de tipo cuantitativo en un nivel descriptivo, igualmente, se hace énfasis en que es un estudio que busca identificar la relación que existe en el clima organizacional y la relación con el desempeño laboral en los cargos operativos de la empresa RESTCAFE S.A.S por medio de una encuesta de recolección de datos que se aplicará a futuras investigaciones con el objetivo de identificar la relación del clima laboral con el desempeño laboral. Concluye que los trabajadores perciben que su continuidad laboral no tendría un crecimiento profesional en el desarrollo de sus funciones, además de no percibir reconocimiento por su desempeño laboral por parte de la organización. De la misma manera, se establece que los trabajadores no perciben una comunicación asertiva corporativa, lo que se ve reflejado en lograr reconocimiento laboral, crecer dentro de la empresa, un incentivo salarial y la obtención de capacitaciones.

Moza (2018), en su estudio titulado *Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del hospital nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.* Tiene como objetivo que consiste en determinar en qué medida la aplicación de la Gestión del Talento Humano, mediante el

análisis corporativo influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018. La investigación es básica, de nivel descriptivo; el diseño metodológico no experimental y descriptivo, la población estuvo compuesta por 30 personas y se les realizó 18 preguntas colocadas en un cuestionario para cada personal contratado y no contratado, además el tipo de muestreo fue probabilístico. Para poder recolectar los datos se utiliza la encuesta, por ende, el instrumento fue el cuestionario. Se concluye que el resultado 0.92, tiene un significado que existe una relación considerada positiva para las variables en estudio, además este nivel de correlación alta el bilateral es $p = 0.000$ siendo esta menor a 0.05 rechazando la hipótesis nula y esta es aceptada. El estudio concluye que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral entre los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

Ferrer (2017) En su estudio titulado *Gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Santa Anita, 2016*. Presentó como objetivo determinar si la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, período 2016. La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica que se ubica en el nivel descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental: transversal: correlacional. Se concluyó en el estudio validando que la correcta gestión administrativa determinará el nivel de desempeño laboral, además existe una relación moderada entre planeamiento y el desempeño laboral, lo que indica que el primero es una causa determinante para el segundo. Otra conclusión es que la organización administrativa y el desempeño laboral están directamente relacionados, lo que establece que el nivel de organización de las

funciones de cada área o puesto de trabajo que establecen los funcionarios determina el ambiente social, así como las condiciones del desempeño laboral. Indicó además una relación positiva de magnitud baja para la dirección administrativa y el desempeño laboral, siendo que la mayoría de los colaboradores sienten que son parte de la organización lo que influye en su nivel de compromiso y desarrollo laboral. Por último, analiza la relación entre el control administrativo y el desempeño laboral, confirmando una correlación entre ellas pues cuando el control es óptimo existe una mejora del nivel de desempeño laboral en los trabajadores.

Medina (2017), en su estudio de tesis titulado Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la municipalidad provincial del Santa. Chimbote 2017, ha tenido como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017. El tipo de estudio fue un diseño no experimental sobre una población de 211 empleados administrativos donde se consideró una muestra de 66 empleados. Se utilizó la observación como técnica, el caso de los instrumentos para medir cada variable se utilizó una ficha de observación, los datos obtenidos se procesaron a través de la estadística descriptiva por medio del programa SPSS - Stastiscal Package For de Social Sciencie versión 22. Asimismo, se diagnosticó el estudio en tres niveles, bajo (11-25), mediano (26-40) y Alto (41-54). Los resultados revelaron que el 82% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa tienen un bajo desempeño laboral, el 17% evidenció un mediano desempeño laboral y en el restante 2% se observó un alto desempeño laboral, lo mismo aconteció en los resultados a nivel de dimensiones. En conclusión, se observó un deficiente desempeño laboral en el personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Se recomienda de forma inmediata que el personal nombrado se capacite para adquirir nuevos conocimientos y así puedan atender a los administrados con eficiencia.

2.2. Conceptos

2.2.1. Variable dependiente Desempeño laboral

Robbins, nos comenta que el desempeño laboral es considerado como la capacidad de establecer coordinación de las actividades, moldear nuestro comportamiento y lograr resultados medidos en tiempo y calidad por lo general parte de los procesos productivos y prestación de servicios (Robbins, 2004) Recuperado de (Pedraza, 2010).

El desempeño se vincula con las tareas, los comportamientos, las actividades, las conductas y los resultados que alcanzan las personas dentro del sistema organizacional. Estos comportamientos y resultados se analizan y evalúan de acuerdo a los estándares de las expectativas y de los logros y objetivos que las empresas tienen de las personas es decir del rendimiento laboral o atributos del cargo (Zabala, 2010).

2.2.2. Variable independiente Desarrollo Personal

El proceso de reclutamiento debe complementarse en capacitaciones para desarrollar las habilidades y factores internos o personales de los colaboradores. Reconoce que cada colaborador tiene una realidad distinta y necesita reconocer antes un entrenamiento a su necesidad, con ello se podrá trascender en sus necesidades Godínez (2015)

2.3. Bases Teóricas

Desarrollo Personal

El desarrollo del personal en las organizaciones consiste en utilizar herramientas y recursos para fortalecer el mayor potencial del personal y así alcanzar emprendimientos y productividad, para ello se debe establecer diversas estrategias, que sean claras, previa

identificación de los obstáculos personales que impiden el logro de ese potencial. (Sandoval, Surdez y Pérez. 2021), menciona el emprendimiento es “la combinación entre la actitud y la capacidad de la persona que le permite llevar a cabo nuevos proyectos de cualquier índole, generalmente creativo” (p. 135), es importante mencionar que las competencias emprendedoras se deben comunicar y enseñar para generar motivación y el cambio de actitud de los trabajadores, desde la óptica del sector público y considerando el rol del Estado por ser un espacio para el incremento del conocimiento y su contribución al desarrollo económico y social del país.

También es importante considerar herramientas de motivación, puesto que saber motivar para incrementar la productividad laboral, orientados a lograr el éxito de la organización, desde luego que capacitación y motivación, son ingredientes para fortalecer el aprendizaje significativo de los trabajadores para la aplicación de los procedimientos administrativos en la solución de los problemas que se puedan presentar en el desarrollo de sus funciones, (Benites, 2020,pp.315-321) precisa que capacitación tutorial es “fortalecer la responsabilidad y autonomía ” de los trabajadores buscando la mejora del desarrollo y desempeño laboral

Cuando hablamos de bienestar personal, laboral o familiar, tal como lo comenta, (Villacís Rodríguez, 2020,p.8), las investigaciones realizadas intentan brindar mejoras laborales de acuerdo a sus condiciones morales y mentales según las condiciones de trabajo proporcionadas por la organización, de ahí que bienestar general se orienta a solventar las necesidades básica teniendo en cuenta el estado de salud del trabajador, en tanto que el bienestar psicológico, tiene indicadores positivos relacionada a la persona consigo mismo y su entorno, el bienestar laboral, tiene relación con las acciones extrínsecas como las remuneraciones, las relaciones con los pares, la ejecución del trabajo en equipo, cargas de trabajo, seguridad laboral, etc., actividades que impactan

positivamente o negativamente en los trabajadores. El autor también hace mención a los factores de logro que hace referencia a la culminación de objetivos personales ese estado de satisfacción personal al obtener resultados favorables, factores de reconocimiento los elogios premios, incentivos que recibe por el buen servicio realizado en la organización, el factor del trabajo en Si de su propia percepción de las actividades y funciones que realiza si es desafiante agregara una dosis de creatividad y responsabilidad para lograr lo propuesto, no debemos dejar delado el factor promoción acciones que se relacionan con el crecimiento personal, laboral y profesional de que logre escalar el trabajador, cuyas posibilidades el brinda la organización.

Según, (Laia Arnau, 2008,p.86), el desarrollo personal, permite generar competencias en el ambito laboral para que el trabajador de respuestas a los problemas que enfrenta en el desarrollo de sus tareas, teniendo en cuenta que cualquier actuación competente es necesario el conocimiento, habilidades y actitudes, desde esta óptica es importante el abordaje de la capacitación multidisciplinaria que le permite apropiarse de capacidades para el trabajo y la vida que le permita reflexión teórica y práctica, contribuyendo al pleno desarrollo de la personalidad en el ámbito laboral, personal, social y familiar, siendo función ineludible de la capacitación a la organización con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos

El desarrollo de competencias permite que los colaboradores fortalezcan actitudes, habilidades y capacidades para un desempeño correcto evaluando el desempeño como el proceso ordenado y continuo que estima cuantitativa y cualitativamente el nivel de eficacia y eficiencia de los individuos, valorando el trabajo de los colaboradores según su habilidad y demostración de conocimiento (Bohrórquez, 2020,pp.385-390).

El desarrollo de las personas, en las organizaciones debe estar orientadas por las área de gestión de Recursos Humanos y las jefaturas inmediatas superiores de los trabajadores, al respecto (Chiavenato, 2009), afirma.

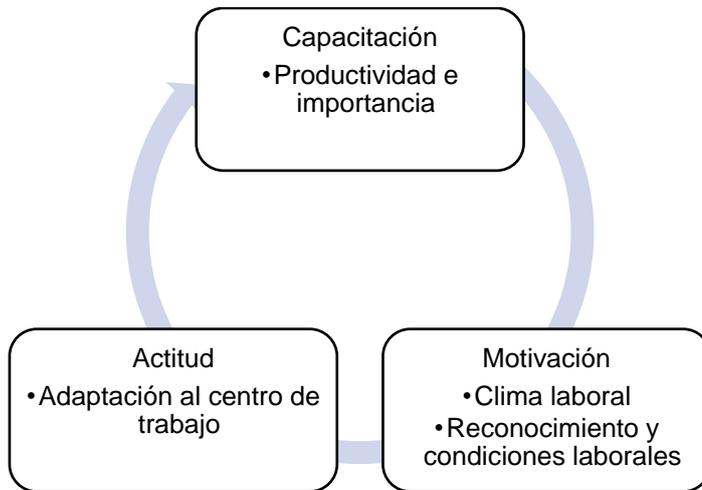
Las personas tienen una increíble capacidad para aprender y para desarrollarse y la educación está en el centro de esa capacidad. Los procesos de desarrollo de las personas tienen una estrecha relación con la educación. Educar representa la necesidad que tiene el ser humano de llevar de adentro hacia afuera sus potenciales internos; significa exteriorizar ese estado latente y el talento creador de las personas. Cualquier modelo de formación, capacitación, educación, entrenamiento o desarrollo debe garantizar la posibilidad de realizar todo aquello que el hombre puede ser en razón de sus propios potenciales, ya sean innatos o adquiridos. (p.365)

En esa línea el autor,(Chiavenato, 2009,p.399), precisa que los aspectos mas relevantes de la gestión del talento humano en la actualidad, es acercarse al desarrollo mutuo y continuo de la organización como de los trabajadores, jugando un rol preponderante las áreas de recursos humanos, quienes tienen ese reto de orientar el desarrollo de las personas para el cumplimiento de sus objetivos, puesto que es la única forma de superar los obstáculos que se presente para el futuro de la organización.

Desde esta óptica, la Institución materia de la presente investigación por ser un organismo público, debe orientar los procesos de capacitación y desarrollo de sus trabajadores a situaciones mas complejas que involucren la preparación de líderes institucionales, la práctica de coaching y el mentoring, la educación gerencial y/o corporativa continua, la gestión y administración del conocimiento y el aprendizaje organizacional. Puesto que la capacitación es el medio para lograr la mejora individual; habida cuenta que se vive en un mundo globalizado, necesitándose un esfuerzo comprensivo de cambios, donde se necesita personas y organizaciones dinámicas, flexibles e innovadoras.

Considerando lo establecido por, (Chiavento,2009), en el presenta trabajo de investigación, se ha considerado a la variable desarrollo personal, con la dimensión, capacitación, con su indicador productividad e importancia; la dimensión comunicación, con su indicador clima laboral; la dimensión motivación, con su indicador reconocimiento y condiciones de trabajo y la dimensión actitud, con su indicador adaptación al centro de trabajo; como se detalla en la figura 3.

Figura 1 Dimensiones del Desarrollo Personal. (Chiavenato, 2009, p.398)



Dimensiones del desarrollo de personal.

Capacitación.

En la actualidad las organizaciones, deben darle énfasis a la capacitación de sus trabajadores porque es la fuerza laboral que aporta valor a la productividad e importancias en las tareas diarias que realizan, la “la educación se entiende como formación general que prepara a la persona para diversas ocupaciones. La capacitación se refiere a la adquisición de habilidades para emplearse en determinado puesto en una organización” (Werther y Davis., 2008.)

Productividad e importancia laboral. Es hablar de justicia distributiva como pilar de la equidad, que engloben el compromiso, la satisfacción laboral, la confianza y el desempeño, las personas buscan identidades sociales positivas, por el contario injusticia acarrearía menor desempeño generando actitudes de ausentismo

injustificado de su centro laboral,(Vásquez Trespacios & Aranda Beltran, 2020,p.5)

La motivación laboral

Para la teoría de Herzberg o teoría de la motivación e higiene, indica que existen dos factores a considerar, factores de higiene o extrínsecos relacionados con el entorno y que su ausencia provoca insatisfacción, como los pagos y la seguridad laboral, los factores motivadores o intrínsecos al trabajo mismo relacionados con las tareas su presencia llevara al trabajador a un estado motivante para la relación de las funciones que realiza. También la motivación será el factor que afecta la actitud en busca de una conducta que conlleva a conseguir un objetivo trazado, de la misma forma puede ser los esfuerzos y compromisos que asume el trabajador para el desempeño de un cargo, interna por que emana del trabajador y externa que es proveída por la organización,(Madero Gómez, 2019,pp-18).

El clima organizacional se entiende “a los atributos del ambiente de una organización percibido por sus integrantes y que influyen en el comportamiento” y la satisfacción “el estado emocional placentero o positivo resultado del aprecio del propio o experiencias en este”(Zeta Vite et al., 2020,pp. 113-122)

El reconocimiento y las condiciones de trabajo, las personas construyen una identidad en base al grado de satisfacción y el reconocimiento por su organización y la sociedad, (Gutiérrez-Crocco et al., 2020,pp.848-865), establece que hay tres formas de reconocimiento social, el amor, el derecho y la estima social, el incumplimiento estaría relacionado con tres formas de desprecio, el maltrato, la exclusión y la humillación. Históricamente el trabajo ha sido la fuente de esa estima social; puesto que la sociedad evalúa a las personas a partir del trabajo que ejecutan considerando que este será el indicador de su contribución a la reproducción del colectivo y la sociedad, construyendo una relación armoniosa con su trabajo que realiza y consigo mismo, cuando sus necesidades básicas están cubiertas, así como su futuro relativamente está asegurado.

La actitud. Desde el ámbito laboral, según las categorías psicológicas que van dirigidas a incrementar la productividad en caso de las organizaciones y la mejora de la calidad de los servicios que brindan a los contribuyentes y la población entre ellos el Estado, algunas categorías son; el clima organizacional, el trabajo en equipo, el liderazgo, la motivación.

La motivación, es “el conjunto de razones que explican los actos de un individuo” (Sánchez Jacas et al., 2017, pp.434-444), esta es una actividad muy importante de la Dirección de la Organización, siendo la más complicada puesto que a través de ella se logra la ejecución de un trabajo conducente al logro de los objetivos. Se debe tener en cuenta que si un trabajador no está motivado trabajará por su ACTITUD su actitud será muy distinta cuyas acciones repercuten en mayor o menor medida sobre la productividad de los servicios que brinda; se considera motivación intrínseca que viene de uno mismo, es su propia recompensa ama la actividad que realiza, la extrínseca son los factores externos como las recompensas o evitar un castigo.

Desempeño laboral

Para que una organización logre los objetivos establecidos, debe tener en cuenta el desempeño laboral, de la literatura y los estudios revisados se verifica que se tiene presente los indicadores del comportamiento, el nivel de logro del desempeño, el tiempo el porcentaje de avance, desde esta perspectiva (Cuba Carbajal et al., 2020, pp.278.285) nos indica que las organizaciones Públicas del Estado, vienen ejecutando la gestión por resultados y sus colaboradores buscan un nivel alto de desempeño para mantener su posición y clasificación en la organización donde brindan sus servicios con la finalidad de mantener una ventaja competitiva.

Es importante considerar el desempeño del trabajador para reconocer los beneficios esperados por el personal comprometido, tal como nos indica, (Oseda Gago et al.,

2019,pp.1-7), donde el trabajo colaborativo es para poner conocimiento, materiales e ideas y compartirlos en forma global entre todos los trabajadores y alcanzar los objetivos específicos institucionales, utilizando las aptitudes y capacidades de los trabajadores durante el desarrollo del trabajo, condicionado a los factores diversos del entorno organizacional

La evaluación del desempeño laboral, es una valoración sistemática como viene ejecutando sus funciones el trabajador, así como establecer el potencial de desarrollo, se puede decir que es una relación entre el costo-beneficio, puesto que el esfuerzo que realiza mucho depende de sus habilidades personales, tal como indica.

(Chiavenato, 2011), establece que el “desempeño es situacional varia de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer. (pp.202.

La administración de los procesos del desempeño laboral, debe ser atención prioritaria de las organizaciones públicas, empresas y negocios en general, como función principal de la administración de los recursos humanos, tal como indica.

(Wayne Mondy, 2010), La administración del desempeño, es un proceso orientado hacia las metas y encaminado al aseguramiento de que los procesos organizacionales se realicen oportunamente para maximizar la productividad de los empleados, de los equipos y, en última instancia, de la organización. Es un elemento fundamental en el logro de la estrategia organizacional en tanto que implica la medición y el mejoramiento del valor de la fuerza de trabajo. (p.238)

La evaluación del desempeño laboral, tal como lo considera, (Dolan et al., 2003,p.135), en muchas organizaciones y especialmente en instituciones públicas se utiliza como parte integral de la carrera profesional y administrativa de los trabajadores de cara al rendimiento futuro, puesto que ello incrementa el desarrollo personal en sintonía con el desarrollo sistemática de las organizaciones.

Factores del desempeño laboral

Las condiciones que la empresa dirige de acuerdo a sus objetivos para lograr el buen desempeño de los colaboradores y el contexto viene a ser el conjunto de las circunstancias internas que tienen un sentido individual y las externas individuales que acompañan la acción.

Cuando se habla de factores que miden el desempeño laboral se consideran una serie de condiciones para determinar la eficiencia en el puesto de trabajo, las cuales varían entre una profesión y otra, entre un puesto de trabajo y otro. En el caso específico de la función directiva de los centros escolares, los factores que miden el desempeño están relacionados con la capacidad de gestión sobre los planteles, mantener la calidad educativa y establecer relaciones de solidaridad y cooperación con las instituciones y las comunidades que rodean la escuela. responsabilidad y capacidad de liderazgo, de igual forma estas actividades se realiza en las instituciones públicas, puesto en nuestro caso es una Institución Publica de alcance nacional.

Evaluación de desempeño

La institución materia de la presente investigación es un organismo público, se recomienda que utilice sistemas de evaluación del comportamiento laboral, para establecer los elementos de la conducta de los trabajadores, así como la intensidad de la labor que realizan, desde luego utilizando criterios y técnicas validados por la teoría

administrativa, aprobadas y publicadas por la institución y de conocimiento de los trabajadores; ya estos tienen una anuencia notable en lo que hacen los trabajadores.

De la literatura revisada se ha verificado que al menos existen tres criterios más populares para la evaluación de personal que son: Los resultados de las tareas, los comportamientos y los rasgos de los individuos. Para los resultados de las tareas, si cuentan más los fines que los medios, la administración debe evaluar los resultados de las tareas de los empleados y sus conductas que son en efecto difíciles de reconocer de manera concreta o atribuírsela a un determinado colaborador, esto es cierto sobre todo con el personal de puestos de asesoría o apoyo y con trabajadores cuyas funciones son parte intrínseca de un esfuerzo de grupo, en este último caso, el desempeño del grupo podría evaluarse con facilidad, pero sería complicado determinar la contribución de cada miembro, en estas situaciones, no es extraño que la administración evalúe el comportamiento de los empleados; los rasgos son los criterios más débiles, pero aun así muy usados en las organizaciones, son las características de los trabajadores, tal como lo indica, (Robbins & Judge, 2009,p.595)

¿Qué se debe evaluar?, según (Robbins & Judge, 2009,p.595), los parámetros, acciones, actividades que pueda elegir la Alta Dirección de la Organización, para las evaluaciones de sus trabajadores tendrá influencia en los procesos que se ejecuten, por lo general la teoría recomienda tres conjuntos de criterios tales como: Los resultados de las tareas individuales, los comportamientos y las características. En los primeros la organización evaluará los resultados de las tareas o funciones que realiza el trabajador, considerando la cantidad de bienes o servicios producidos, los desperdicios generados, el costo y la calidad; en lo segundo se tendría en cuenta la producción grupal, por que sería complicado precisar la contribución individual, puesto que entre en juego los comportamientos y actitudes de cada uno de sus integrantes del grupo de trabajadores; en cuanto a lo tercero

es el de las características individuales puesto que es el producto de la tareas o en su caso de los comportamientos individuales.

¿Quién debe evaluar? La autoridad de un superior incluye evaluar el desempeño de los subordinados, la razón es que, como los jefes son los responsables del desempeño de sus empleados, es lógico que sean ellos quienes lo evalúen; desde luego que existen otras opciones, tales como:

El Superior inmediato. Casi todas las evaluaciones del desempeño en los niveles inferiores y medios de la organización las realizan los jefes inmediatos de los trabajadores.

Los Compañeros de trabajo. Las evaluaciones de los compañeros son una de las fuentes más confiables de datos sobre el desempeño, ¿Por qué?, en primer lugar, los compañeros están cerca de la acción, el trato diario les da un panorama general del desempeño que tiene un empleado en su puesto y en segundo lugar hacer que los compañeros sean los calificadores produce varios juicios independientes.

La Autoevaluación. Pedir a los trabajadores que evalúen su propio desempeño concuerda con los valores de autodirección y facultades, además las autoevaluaciones son muy favorecidas por los propios empleados, aminoran su recelo por el proceso de evaluación y son vehículos excelentes para estimular el análisis del desempeño laboral entre trabajadores y superiores.

Los Subordinados inmediatos. La cuarta fuente de evaluaciones son los subordinados inmediatos del empleado, los defensores del método afirman que concuerda con las tendencias recientes a fomentar la honestidad, franqueza y autorización en el centro de trabajo, las evaluaciones de los subordinados inmediatos proveen información verídica y detallada sobre el comportamiento de un jefe porque tienen contactos

frecuentes con él, el problema evidente de esta forma de calificación es el miedo a las represalias de jefes a quienes se les coloca una evaluación desfavorable.

La técnica de la evaluación de 360 grados. Son una herramienta, que sirve para medir las competencias blanda de los líderes de una institución, porque considera a todos los puestos que tienen relación con el evaluado como lo son pares, usuarios, colaboradores y jefes. Es llamada también evaluación integral, por considerar todas las relaciones representativas que tiene el evaluado, es decir nos da un panorama holístico de los contactos del evaluado.

Objetivos de la evaluación del desempeño.

La evaluación del desempeño es una herramienta utilizada con la finalidad de obtener una mejoría clara de los recursos humanos dentro de las organizaciones, los objetivos intermedios que se quieren obtener son:

1. Contratar a la persona más indicada para el puesto.
2. Capacitación, asensos y superación individual
3. Incentivo monetario debido un excelente desempeño.
4. Desarrollar el vínculo entre empleadores y trabajadores.
5. Valoración del potencial en desarrollo de los colaboradores.
6. Incentivar una mayor y mejor productividad.
7. Retroalimentación del conocimiento evaluado del colaborador.

Beneficios de una evaluación del desempeño.

La planificación, coordinación y desarrollo de un programa de evaluación de desempeño se logra beneficios en un corto, mediano y largo plazo de todos los agentes involucrado, como tales:

Beneficios para la alta dirección (gerentes). Al realizar una evaluación de desempeño y evaluar el comportamiento de sus empleados, logrará obtener un sistema de

medida que pueda minimizar lo relativo y proporcione un mejoramiento del estándar marcado en los subordinados, mejorará el nivel comunicativo entre ambos pues los colaboradores entenderán que su evaluación de desempeño mide de manera objetiva su desenvolvimiento.

Beneficios para los subordinados. Pues estos conocen las reglas del juego, es decir, qué aspectos del comportamiento y del desempeño de los colaboradores son apreciados por la organización, de la misma forma tienen un conocimiento de lo que espera su empleador de acuerdo a su desenvolvimiento después de ser evaluado reconociendo sus fortalezas y debilidades; otro aspecto es que toman conocimiento de las disposiciones que su empleador realiza para lograr una mejoría ya sea con capacitaciones, etc.

Beneficios para la organización. Evalúa su potencial humano al corto, mediano y largo plazo, asimismo define cuál es la contribución de cada empleado, identifica a los empleados que necesitan reciclarse y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad y selecciona a los empleados listos para una promoción o transferencia, dinamiza la política de recursos humanos, al ofrecer oportunidades a los colaboradores, incentivándolos con la mejora de su productividad así como también la mejoría en su relación social con el entorno de trabajo.

Los métodos de evaluación del desempeño laboral, reviste especial importancia, ya que estos se ha utilizado para juzgar la forma en que los trabajadores llevaron a cabo las funciones encomendadas, teniendo en consideración los resultados antes la realización de la evaluación, así tenemos los métodos:

Los Métodos tradicionales de evaluación del desempeño, para grandes grupos de personas en las organizaciones condujo a soluciones que se transformaron en métodos de evaluación bastante populares, estos métodos varían de una organización a otra, porque

cada una de ellas tiende a construir su propio sistema para evaluar el desempeño de los trabajadores. Los principales métodos de evaluación del desempeño son:

Método de evaluación del desempeño mediante escalas Graficas. Siendo el método más utilizado y referenciado y a su vez el más sencillo de implementar, pues se encarga de calcular el desenvolvimiento de los colaboradores usando elementos que han sido determinados y calibrados con anterioridad.

Método de elección forzosa. Fue implementado dentro del contexto de la segunda guerra mundial, creado por un grupo de tecnología estadounidense con el fin de poder distinguir que oficiales de sus fuerzas armadas debían de ser ascendidos, donde se obtuvieron resultados favorables se adaptó luego a las diferentes organizaciones adaptándolo a sus necesidades.

Método de evaluación del desempeño mediante investigación de campo. Esta técnica está realizada en base a la entrevista, que le proporcionará el superior inmediato al especialista que se encuentra en evaluación de tal manera que quede el registro de su desenvolvimiento, desde su causa y razones para ello, todo esto basado en un análisis de situación y ocasión, es una metodología que utiliza un diagnóstico de desempeño, y además puede haber una posibilidad de planificar con el superior inmediato cómo se quiere desarrollar el puesto de trabajo para la empresa, y realizar un seguimiento del desenvolvimiento del subordinado de una manera más activa que con otras metodologías.

Método de evaluación del desempeño mediante incidentes críticos. Se basa en el hecho de que el comportamiento humano tiene características extremas que son capaces de llevar a resultados positivos (éxito) o negativos (fracaso), esta técnica no se utiliza para parámetros regulares, sino para casos particulares, que pueden considerarse en extremo positivo o negativo, se refiere a un método que faculta a tener un registro y acceder a una observación realizada por el supervisor inmediato sobre los incidentes excepcionales, ya

sean de carácter positivo o negativo respecto de sus colaboradores, este método gira en torno a las excepciones del desempeño de las personas; las excepciones positivas deben ser destacadas y empleadas con mayor frecuencia, mientras que las negativas deben ser corregidas o eliminadas, preferentemente deben registrarse, habilidades interpersonales, habilidades para resolver problemas, habilidades para comunicar, habilidades para planear y organizar, responsabilidad, asertividad, flexibilidad, juicio.

Método de comparación de pares. Compara a los empleados de dos en dos, se anota en la columna de la derecha al que es considerado mejor en relación con el desempeño, con este método también se pueden utilizar factores de evaluación.

Figura 2 Dimensiones del Desempeño Laboral. Tomado de (Chiavento,2011, p.202)



Dimensiones del Desempeño laboral

Rendimiento.

El rendimiento laboral, Según, (Murphy, 1990: 79), citado por, (Gabini, 2018,p.27),es el “conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja”, de la misma

forma la Real Academia Española, indica que el “rendimiento laboral es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía”; de acuerdo a la definición se establece que es una relación de los resultados con los tiempos que se emplean para llegar a los resultados que se desea, que conllevan a establecer la eficiencia de la relación, la cantidad de recursos que debemos utilizar para llegar a una cantidad de productos o servicios que se desea lograr; a manera de ejemplo citamos algunas metas laborales como, ¿aspirar a un puesto más alto en mi trabajo?, ¿tener una mejor remuneración?, ¿potenciar mis habilidades blandas?, ¿lograr un reconocimiento, premio o felicitación en mi trabajo?

Resultados y metas

El objetivo de una meta laboral, en el momento de buscar un mejor desempeño en las funciones que se realiza, utilizando su mejor talento y habilidades, le ofrecerá un camino que lo guíe paso a paso en la búsqueda de realizar sus labores encomendadas de la mejor manera posible.

Una meta laboral, es el resultado esperado de una acción administrativa a través de un procedimiento que se realiza en un puesto determinado en las organizaciones

Competencias laborales

Competencias. Según, Alles Martha, 2007. Las competencias hacen alusión a las particularidades personales, tienen que ver con el comportamiento personal y el cumplir exitosamente dentro de un puesto de trabajo, pues cada puesto es diferente y posee distintas peculiaridades en las organizaciones y mercados laborales.

Según (Boyatzis, 1982), una competencia “es una característica subyacente en una persona, que está casualmente relacionada con un desempeño bueno o excelente en un

puesto de trabajo concreto y en una organización concreta” y para (Pereda y Berrocal, 2009), es “un conjunto de comportamientos observables que están casualmente relacionadas con un desempeño bueno o excelente en un trabajo concreto y en una organización concreta”, citados por (Embid Ibañez et al., 2011,p.48)

Competencia, según (Añaños & Marroquín, 2004,p.14) “es una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada”. La competencia laboral no es pues una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una capacidad real y demostrada”, de ello podemos decir que la competencia laboral, es un conjunto de actividades para actuar y desarrollar una determinada función con autonomía y obtener los resultados esperados, donde el trabajador utiliza sus conocimientos, capacidades técnico profesionales, las facultades de la comunicación asertiva y cooperación en un puesto de trabajo asignado por la organización

Las competencias mejoradas del colaborado despuesta de sus capacitaciones, apreciamos algunos conceptos. Conocimiento. Para (Martinez y Rios., 2006), “es el proceso de conocer, rigurosamente debe existir una relación en la cual coexisten cuatro elementos, el sujeto que conoce el objeto de conocimiento, la operación misma de conocer y el resultado obtenido”. En concordancia con el autor se puede establecer que en el día a día las personas se identifican con la realidad problemática que la rodea, esta situación lo hace consiente de su propia realidad, cuyo proceso debe llamarse el conocer que se entiende que es un conjunto de información que asimila y acumula el trabajador durante su existencia, experiencia y el aprendizaje.

Nivel de comunicación. Según, (Robbins y Coulter., 2014:481), “La comunicación es el proceso de transferencia de significado, si no se transmite información o ideas, no se lleva a cabo la comunicación”. En concordancia con el autor la capacidad de comunicarse en forma efectivo es una habilidad que deben dominar todos los gerentes

que deseen ser efectivos, todo lo que hace un gerente debe comunicar, de ahí que la mejor idea, la sugerencia más creativa, el mejor plano el rediseño más efectivo de un puesto no podrían tomar forma sin la comunicación.

Calidad de servicio. Según, (Tagani, Excelencia en Servicio., 2006). “La calidad es la medida de la dimensión en que una cosa, satisface una necesidad, resuelve un problema o agrega valor para alguien, ese alguien es el cliente”.

Destreza. Si tenemos en cuenta las habilidades y destrezas en las personas, debemos considerar que las habilidades son las aptitudes y talentos innatos que tienen las personas en tanto que la destreza pueda ser conocida como la capacidad que tiene un individuo para poder lograr de manera exitosa alguna actividad, labor o trabajo. Desde este punto de vista, en la actualidad, la formación académica y la sólida experiencia profesional no son suficientes para desempeñar cargos en las organizaciones, por lo tanto, los trabajadores necesitan desarrollar las habilidades blandas como la creatividad, la persuasión, la colaboración, la adaptabilidad, la gestión del tiempo.

Potencial de Desarrollo, según la teoría de necesidades adquiridas de McClelland, establece “que la dinámica del comportamiento humano parte de tres motivos o necesidades básicas, la necesidad de realización, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación” (Chiavenato, 2017).

Compromiso laboral, Para, Robbin E., 2004, establece que “La participación en el trabajo mide el grado en que una persona se identifica con su trabajo y considera que su desempeño es importante para su vida de personal”. En concordancia con el autor un empleado con una participación significativa en su trabajo se identifica profundamente con el mismo y las funciones que realiza, por lo tanto, se interesa realmente en su trabajo que realiza.

Productividad, Según (OIT, El Recurso Humano y la Productividad, 2016) “La productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios”, de ello podemos deducir que ninguna organización puede tener éxito si es que su persona no se siente motivados en su trabajo, entonces el recursos humano es importante en la productividad y rentabilidad de toda organización, puesto que los colaboradores competentes tienen una actitud positiva y desde luego es un componente para incrementar la productividad.

Satisfacción Laboral. Para, (Hannoun, 2011). La satisfacción en el trabajo, lo define de manera muy genérica, como “la actitud general de la persona hacia su trabajo”. Puesto que las actividades y funciones que realizan los colaboradores requieren la interacción con los compañeros de trabajo, su jefes o gerentes, el cumplimiento de las normas, policitas estatutos y reglamentos de la organización, sobrevivir con las condiciones mínimas de trabajo, desde luego la satisfacción laboral de un colaborador, es una acción complicada que obedece a una suma acciones y elementos que se dan en el centro de trabajo.

2.4. Marco conceptual

Capacitación. Tiene un cargo significativo cuando se trata de administrar recursos humanos, y consta no solamente de capacitaciones y desarrollo sino también de incrementar y llevar a cabo un planeamiento de ocupaciones personales y evaluaciones de desempeño (Wayne, 2005).

Competencia laboral. Es el constructo social de aprendizaje significativo y útil en el desarrollo de desempeñarse laboralmente dentro de un contexto de realidad laboral obtenido no solo por medio de ser instruido, sino que además es obtenido y en buena medida por lo aprendido mediante la experimentación en determinadas situaciones

laborales. (Organización Internacional del Trabajo – OIT–, Ducci, 1997) (Irigoin y Vargas., 2002).

Compromiso laboral. Para Robbins E., 2004 indica que “La participación en el trabajo mide el grado en que una persona se identifica, con su trabajo y considera que su desempeño percibido es importante para su sentido de vida personal”.

Habilidades gerenciales: El conjunto de técnicas específicas para poder administrar eficientemente al personal (Chávez, 2005).

Satisfacción Laboral. La satisfacción en el trabajo, lo define de manera muy genérica, como “la actitud general de la persona hacia su trabajo (Hannoun, 2011).

Recompensa. Para Chiavenato I., 2009, establece que una recompensa es una gratificación por los servicios prestados de alguna persona. Por ellos la considera uno de los elementos fundamentales para encauzar a los individuos, retroalimentándolos y reconociendo el desempeño realizado por cada uno de ellos dentro de una organización.

Trabajo en equipo. (Gilmore y Moraes, 2002), citado por Toro S., 2015, indica que el equipamiento tiene como objetivo desarrollar una mejoría en la eficiencia y en la efectividad para las organizaciones, lo que está siendo incluido como una técnica para todos los sectores en general. El equipo de trabajo debe ser un grupo correctamente integrado cuyo objetivo es el logro de sus objetivos definidos.

3. HIPÓTESIS

3.1. Declaración de Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública, Lima 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.
- Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.
- Existe relación entre la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.

3.2. Operacionalización de variables

Variable Desarrollo personal. La formación profesional inicial, es la que capacita para el ejercicio cualificado de las distintas profesiones, en las referencias de desarrollo de personal el proceso de capacitación no está orientada directa o exclusivamente con los puestos de trabajo determinado. La Formación profesional es, en la práctica, el auténtico puente que enlaza el sistema educativo y el mundo laboral.

Variable Desempeño laboral. Si bien la evaluación de desempeño es una valoración ordenada que evidencia el desempeño de cada individuo en el cargo que está desarrollando o en todo caso del potencial que podrá asumir en un futuro, la totalidad de evaluaciones es un proceso que permite la estimulación o el juzgamiento del valor, excelencia, y cualidades de alguna persona (Chiavenato, 2017).

Tabla 1 Operacionalización de variables

Variable	Tipo de Variable	Operacionalización	Categoría o Dimensión	Definición	Indicador	Nivel de Medición	Ítems	Índice	Valor
Desarrollo de Personal	Cualitativa	Es el procedimiento de convertir la variable teórica en variable Intermedia (dimensión), luego en variable empírica (indicador) finalmente los índices: Ñaupas, 2013:190	Capacitación	Implementación de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad (Chiavenato, 2017).	Productividad e importancia	Escala de Likert.	<p>¿Usted considera necesarias las capacitaciones en su centro de trabajo?</p> <p>¿Usted considera que a través de una buena capacitación con procesos de control la productividad aumentaría en su centro de trabajo?</p> <p>¿Usted se considera productivo en su centro de trabajo?</p> <p>¿En su centro de trabajo se promueven capacitaciones con metas de desarrollo?</p> <p>¿Considera que al año debería haber más de dos capacitaciones en su centro de trabajo?</p>	Totalmente de acuerdo De acuerdo Medianamente de acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	5 4 3 2 1
	Cualitativa		Motivación	Proceso que define las prácticas de desarrollo de los colaboradores al interior de la organización. Al mismo tiempo, una de las cualidades más valoradas por los trabajadores a la hora de tomar un puesto (Carranza, 2018)	Clima laboral Reconocimiento y condiciones laborales		<p>¿En su centro de trabajo existe un buen clima organizacional?</p> <p>¿En su centro de trabajo existe compañerismo?</p> <p>¿En su centro de trabajo existen colaboradores que promueven el mal clima?</p> <p>¿Usted contribuye como colaborador de su centro de trabajo a un buen clima laboral?</p> <p>¿Usted se siente motivado en su centro de trabajo?</p> <p>¿Usted cree que las condiciones de trabajo y las metas propuestas impulsan una adecuada motivación laboral?</p> <p>¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo?</p> <p>¿Usted considera necesaria la infraestructura de su trabajo?</p> <p>¿Existe reconocimiento al personal de su centro de trabajo?</p> <p>¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo?</p> <p>El reconocimiento brindado en su trabajo. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo?</p> <p>¿En su centro de trabajo se desarrollan estrategias de motivación al personal?</p>		
	Cualitativa		Actitud	Sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia su comportamiento (Davis, 2016)	Adaptación al centro de trabajo		<p>¿Usted se siente satisfecho con la actitud que refleja en su centro de trabajo?</p> <p>¿Usted considera tener formada una actitud positiva dentro de su centro de labores?</p>		
Desempeño laboral	Cualitativa	Es el procedimiento de convertir la variable teórica en variable Intermedia (dimensión), luego en variable empírica (indicador) finalmente los índices	Rendimiento	Valor total que la empresa espera del desempeño por periodos de tiempo determinado valores en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficiencia de su organización (Saer, 2017)	Resultados y metas	Escala de Likert.	<p>¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?</p> <p>¿Considera que el tiempo juega un papel importante al medir su rendimiento laboral?</p> <p>¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?</p> <p>¿Usted considera adecuado trabajar con metas mensuales?</p> <p>¿Usted se siente motivado a trabajar bajo resultados?</p>	Totalmente de acuerdo De acuerdo Medianamente de acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	5 4 3 2 1
	Cualitativa		Competencias	Utiliza todos sus recursos personales, ya sean habilidades, conocimientos o experiencias, para resolver de forma adecuada una tarea en un contexto definido; la competencia se manifiesta y se adquiere de forma diferente según el contexto y los aprendizajes (Gómez, 2016).	Competencias mejoradas del colaborador después de sus capacitaciones		<p>¿Usted se considera competente en su centro de trabajo?</p> <p>¿Considera usted. ¿Tener competencias innatas?</p> <p>¿Posee usted competencias que contribuyen a un buen clima laboral?</p>		

4. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

4.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo descriptivo -correlacional,(Gómez Bastar, 2012,p.36), en esta etapa se detallara las actividades estructuradas, sucesivas, organizadas y ordenadas, por que se describe el desarrollo personal y el desempeño laboral en la gerencia investigada; es correlacional porque se establece las relación entre las variables, con un enfoque cuantitativo, porque se elaboraron tablas y figuras para explicar la correlación.

4.2. Nivel de investigación

De acuerdo al grado de conocimiento la investigación presentada ha sido clasificada con el nivel descriptivo cuyo objetivo ha sido realizar una representación teórica y práctica sobre la relación entre el desarrollo de personal y el desempeño laboral en una organización pública con un perfil específico de áreas aplicado a la gerencia de gestión de procesos y proyectos de una intendencia nacional de sistema.

4.3. Diseño de investigación

El diseño es no experimental transeccional, (Hernández Sampieri et al., 2014,p.614). Se considera un diseño no experimental porque no se manipulan las variables y serán observadas en su ambiente natural con el fin de analizarlos, esto es debido a que no se están manipulando las dimensiones y sus indicadores de las variables en estudio. El diseño es transeccional o transversal debido a que se aplicará un cuestionario en un tiempo y lugar determinado.

4.4. Método de investigación

En la presente investigación se utilizó el método deductivo, según (Maya, 2014,p.14) “es una forma de razonamiento que parte de una verdad universal para obtener

conclusiones particulares “, en nuestro caso se inició desde las teorías del desarrollo personal y el desempeño laboral, para llegar a establecer las acciones particulares, vale decir desde el proceso de la gestión del talento humano que se viene desarrollando, hasta las acciones de motivación que viene aplicando la institución.

4.5. Población

Considerando el diseño no experimental de la presente investigación, la población comprendida son 30 colaboradores del área en estudio, se sustenta en un procedimiento muestral no probabilístico o muestreo por conveniencia a criterio del autor, debido a que la población del área en estudio es pequeña.

4.6. Muestra

Según, (Hernández Sampieri et al., 2014,p.178), en muestras pequeñas y conocidas se determina por juicio de experto o del investigador, puesto que es un conjunto finito, en nuestro caso se consideró una población significativa, por ello se utilizó a la población total.

4.7. Unidad de estudio

Corresponde al indicador que será considerado para validar los objetivos de la investigación presentada, en este caso corresponde a el área de la gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública, Lima en el periodo 2020, asignando como unidad de medida a cada colaborador encuestado.

4.8. Técnicas de recolección de datos

4.8.1. Técnica

En la presente investigación se utilizaron dos tipos de técnicas, de la encuesta y la técnica de análisis y revisión documental.

La Técnica de la encuesta, según (López-Roldán & Fachelli, 2015,p.6), es el proceso para recoger la información a través de la interrogación de los participantes y generar debates en los diversos ámbitos, uno de ellos en el campo de la Administración, con la finalidad de desarrollar y conocer más al detalle los fundamentos de las variables que se están investigando, la recogida de datos será de manera ordenado y sistemática, en nuestro caso las variables son el desarrollo personal y el desempeño laboral, las mismas que fueron identificadas previamente. La recogida de los datos se llevó a cabo a través del cuestionario como instrumento evidente para su medición de los datos y la forma protocolaridad de realizar las preguntas a través de un cuadro de registro de la información que se encuentra en el cuestionario y que se aplicó a la muestra determinada.

La técnica del análisis y revisión documental, (Rizo Maradiaga, 2015,p.22) la investigación documental, se ejecuta a través de un proceso sistemático y ordenado de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de los datos en nuestro caso del desarrollo personal y desempeño laboral, como fuente primaria se utilizó el documento escrito en sus diversas formas, impresos, electrónico y audiovisuales.

La revisión documental, se revisó de las plataformas disponible en internet:

Revisión de tesis en el ámbito internacional, nacional y local, disponibles en las páginas Web de las Universidades, en el Repositorio Nacional Digital de Acceso abierto del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología del Perú (ALICIA-CONCYTEC); los libros, artículos científicos publicados en las bases de datos, como Scielo, Scopus, WoS(Web of Science).

4.8.2. Instrumento

En la presente investigación, se utilizó el instrumento de recolección de datos al cuestionario, considerando que, López–Roldán & Fachelli Sandra, (2015.p17), “El

cuestionario constituye el instrumento de recogida de los datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada, y en donde se consignan las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo”, en dicho instrumento se registra la información de los involucrados en la investigación (entrevistados), a través las preguntas planteadas y que detallan la problemática que se busca resolver en la investigación, paso importante donde se traduce el constructo empírico, utilizando un esquema numérico para la realización del análisis respectivo.

Considerado a las variables en estudio como son, el Desarrollo personal y el desempeño laboral, se diseñó y elaboro el cuestionario con 27 ítems, 19 ítems son para la variable desarrollo personal y 8 ítems son para la variable desempeño laboral.

Para la variable desarrollo personal se ha establecido 19 ítems, 5 ítems son para el indicador productividad e importancia, de la dimensión capacitación; 11 ítems son para el indicador clima laboral de la dimensión motivación y 2 ítems para el indicador adaptación al centro de trabajo de la dimensión actitud; como se detalla en la tabla N° 2.

Tabla 2 Desarrollo Personal y sus Dimensiones

Variable	Categoría o Dimensión	Indicador	ítems	Valor
Desarrollo Personal	Capacitación	Productividad e importancia	5	1-TD; 2-DA; 3-MDA; 4-ED; 5-TED.
	Motivación	Clima laboral, reconocimientos y	12	
	Actitud	Adaptación al centro de trabajo	2	

Fuente: Elaboración propia

Para la variable desempeño laboral se ha establecido 8 ítems, 5 ítems para el indicador resultados y metas, de la dimensión rendimiento; 3 ítems para el indicador competencias

mejoradas del colaborador después de sus capacitaciones, de la dimensión competencias, como se detalla en la tabla N° 3.

Tabla 3 Desempeño Laboral y sus dimensiones, escala de Likert en encuesta aplicada

Variable	Categoría o Dimensión	Indicador	Índice	Valor
Desempeño laboral	Rendimiento	Resultados y metas	5	1-TD; 2-DA; 3-MDA; 4-ED; 5-TED.
	Competencias	Competencias mejoradas del colaborador después de sus capacitaciones	3	

Fuente: Elaboración propia

Por el periodo de pandemia en el momento de aplicar la encuesta se aprovechó la tecnología de la herramienta Google Forms para poder gestionar las respuestas por medios virtuales. Por tal razón también se sustenta un procedimiento Muestral no probabilístico.

Además, el muestreo utilizado para la presente investigación es muestreo no probabilístico o muestreo por conveniencia debido a que el área de estudio es representativa, con una pequeña población, por ello se realizó la muestra con el mismo valor de la población.

Por tratarse de una muestra no probabilística se realizó una cuidadosa y controlada elección de los colaboradores del área de sistemas de una intendencia nacional de sistemas de una institución pública en la ciudad de Lima.

Las respuestas a las preguntas del cuestionario, se han considerado en el modelo de la escala de Likert, con el enunciado, el valor y la simbología, como se detalla en a continuación:

Tabla 4 Escala de Likert en encuesta aplicada

ENUNCIADO	SIMBOLOGIA	VALOR
Totalmente de acuerdo	TD	1
De acuerdo	DA	2
Medianamente de acuerdo	MDA	3
En desacuerdo	ED	4
Totalmente En desacuerdo	TED	5

En cuanto a la validez del instrumento.

En esta investigación se ha tenido en cuenta las preguntas relacionadas al mismo, que describan los atributos de las variables del desarrollo personal y el desempeño laboral, así como sus dimensiones e indicadores, como validez de contenido, según, Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez, 2014.p215-217, considerando los objetivos generales y específicos de la investigación, cuyas preguntas son representativas, relacionada al tema investigado.

También se utilizó el procedimiento por juicio de expertos, dicho cuestionario se estableció su confiabilidad, a través de la revisión de cuatro profesionales expertos en el tema, con experiencia administrativa y académica, el formato para este procedimiento ha sido proporcionado por a Escuela de Posgrado de la Universidad del Norte, cuyos resultados consolidados se detallan en la tabla:

Tabla 5 Porcentaje de la Evaluación de Expertos

Indicadores	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Total
1. CLARIDAD	80	80	85	85	82.5
2. OBJETIVIDAD	80	80	85	85	82.5
3. ACTUALIDAD	80	80	85	85	82.5

4. ORGANIZACIÓN	80	80	85	85	82.5
5. SUFICIENCIA	80	80	85	85	82.5
6. INTENCIONALIDAD	80	80	85	85	82.5
7. CONSISTENCIA	80	80	85	85	82.5
8. COHERENCIA	80	80	85	85	82.5
9. METODOLOGIA	80	80	85	85	82.5

Fuente. Elaboración propia

En cuanto a la confiabilidad del instrumento

Para la confiabilidad del cuestionario, se utilizó los procedimientos de consistencia interna (coeficiente Alpha de Cronbach) que mide la precisión con la que los ítems detallados en el cuestionario referente a la evaluarán del desarrollo personal y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública considerando a los 30 colaboradores de la población; para ello tiene la siguiente escala valorativa. El valor obtenido fue de 0.92, donde la confiabilidad del instrumento es de alta confiabilidad.

Figura 3 Calculo del Alfa de Cronbach

α	→	0.927918158
K	→	27
$\sum s_i^2$	→	9.883
S_T^2	→	92.846

Tabla 6 Alfa de Cronbach

Escala	valores
-1 a 0	No es confiable
0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
0,9 a 1,00	Alta confiabilidad

4.9. Presentación de resultados

Plan de Capacitación y desarrollo de las habilidades profesionales en una institución pública Administradora de tributos

Descripción

Si partimos desde el punto de vista de la investigación, que es la actividad de búsqueda del conocimiento en forma reflexiva, sistematizada y metódica, para la solución de los problemas, científico o empíricos (técnicos), la misma que se desarrolla a través del método científico que indica el camino que se debe seguir. Nos referimos a la investigación aplicada, práctica o empírica, que se caracteriza por buscar la aplicación y utilización de los conocimientos que se adquieren, confrontando la teoría con la realidad en problemas concretos en circunstancias y características concretas.

Esbozando los resultados de la presente investigación, en la parte negativa se tiene que en la institución un 36% indicó que no suministra la información correcta y precisa para que sus colaboradores puedan desarrollar sus actividades administrativas con mayor precisión, un 38% manifestó que no se desarrollan actividades para que sus colaboradores puedan utilizar y desarrollar sus habilidades y destrezas en la aplicación de los procesos administrativos, limitando la generación de ideas innovadoras en beneficio y mejoras del servicio a los usuarios, otro de los puntos críticos que tiene la organización es que el 46% indicaron que no se capacita al personal en los diferentes puesto de trabajo en la cuales se desarrollan las funciones administrativas.

Otro aspecto que es necesario remarcar que un 36% manifestó que no se practica ni se utiliza la técnica de trabajo en equipo, considerando que un equipo es un grupo de personas organizadas, que trabajan juntas para lograr y alcanzar metas comunes en la organización. Como se ejecuta esta técnica a través de un liderazgo transformacional, detallando las metas específicas y cuantificables para fortalecer el respeto el compromiso, la lealtad y la comunicación eficaz, aplicando la fórmula del aprendizaje durante el camino, con un pensamiento positivo, finalmente ser dignos de reconocer el buen trabajo que realizan los colaboradores, por ser el reconocimiento, la clave para la motivación laboral en el centro de trabajo, ya que un 40% indicaron que no se retribuye ni se recompensa el desempeño del colaborador. De acuerdo con lo detallada y considerando que la organización materia de la presente investigación, su finalidad es administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios, promocionando los recursos requeridos para la solvencia fiscal y la estabilidad macroeconómica del país, el aporte técnico de este estudio es la aplicación de un plan de mejora.

Objetivo general

Trabajo en equipo, capacitación y desarrollo de las habilidades para mejorar la atención a los usuarios en una institución pública administradora de tributos.

Objetivos específicos

- ✓ Capacitación en manejo de nuevas herramientas en la comunicación organizacional.
- ✓ Desarrollo de habilidades blandas para fortalecer las capacidades de los colaboradores.
- ✓ Técnicas para el desarrollo del trabajo en equipo.
- ✓ Liderazgo, motivación y recompensas del personal.

Tabla 7 Programación del Plan de capacitación y Desarrollo de habilidades

Objetivo	Estrategias de mejora	Tareas	Responsable de la tarea	Tiempo		Recursos	Indicador de seguimiento	Responsable del monitoreo
				Inicio	Fin			
Capacitación en manejo de nuevas herramientas en la comunicación organizacional.	Fomentar el conocimiento y aplicación de los documentos de gestión institucional	1. Asignación de equipos	Director	2/01/2020	28/02/2020	Humanos	Informe del curso dictado	Asistente Administrativo
	Aplicación efectiva del ROF, MOF, TUPA, reglamentos de personal	2.- Asignación de ponentes especialistas en el tema				Equipos		
	Ejecutar la comunicación corporativa, manejo de intangibles, gestión de la reputación organizacional	3.- Asignación de presupuesto y financiamiento				Económicos		
Desarrollo de habilidades blandas para fortalecer las capacidades de los colaboradores.	Fortalecer el marketing institucional y personal	1. Asignación de equipos	Director	1/04/2020	30/04/2020	Humanos	Informe del curso dictado	Asistente Administrativo
	Conocer las habilidades blandas y duras de cada colaborador	2.- Asignación de ponentes especialistas en el tema				Equipos		
	Que los colaboradores tengan claro lo que buscan las organizaciones; Conocimiento, experiencia, motivación adaptabilidad	3.- Asignación de presupuesto y financiamiento				Económicos		
Técnicas para el desarrollo del trabajo en equipo	Fortalecer el desarrollo humano y social en la organización	1. Asignación de equipos	Director	1/07/2020	20/07/2020	Humanos	Informe del curso dictado	Asistente Administrativo
	Potenciar el mayor compromiso, generar mayores ideas, más creatividad y pensamiento positivo	2.- Asignación de ponentes especialistas en el tema				Equipos		
		3.- Asignación de presupuesto y financiamiento				Económicos		
Liderazgo, motivación y recompensas del personal	Asegurar que los gerentes a través del liderazgo que influyan y motiven a sus colaboradores al cumplimiento de los objetivos institucionales	1. Asignación de equipos	Director	1/10/2020	20/10/2020	Humanos	Informe del curso dictado	Asistente Administrativo
	La organización necesita gerentes conductores para el cambio	2.- Asignación de ponentes especialistas en el tema				Equipos		
	Los gerentes deben tener la capacidad de ganarse el respeto y confianza de sus colaboradores.	3.- Asignación de presupuesto y financiamiento				Económicos		

En el presente cuadro se establece los objetivos específicos, señalando las estrategias, las tareas, el responsable de las actividades, los tiempos, estableciendo la fecha de inicio y la fecha de culminación de cada actividad, se han considerado 4 actividades programadas en forma trimestral, se establece el indicador de medición y el responsable del monitoreo de todas las actividades.

Tabla 8 Presupuesto del Plan de capacitación y Desarrollo de habilidades

Nº	DESCRIPCIÓN	DÍAS	COSTO	TOTAL
1	Asignación de equipos (Audífonos)	50	500	2500
2	Pago docente especialista en administración organizacional (S/.80 hx3hdx5dias)	1	1200	1200
3	Pago docente especialista en sistemas informáticos (S/.100 hx3hdx5dias)	1	1500	1500
Sub total				S/. 5200

En cuanto al presupuesto se establece un costo de S/. 5,200.00 por cada actividad, se han considerado 4 actividades, lo cual sería el presupuesto total de S/. 20,800.00, el financiamiento asignado será ejecutado del presupuesto general de la institución respectiva.

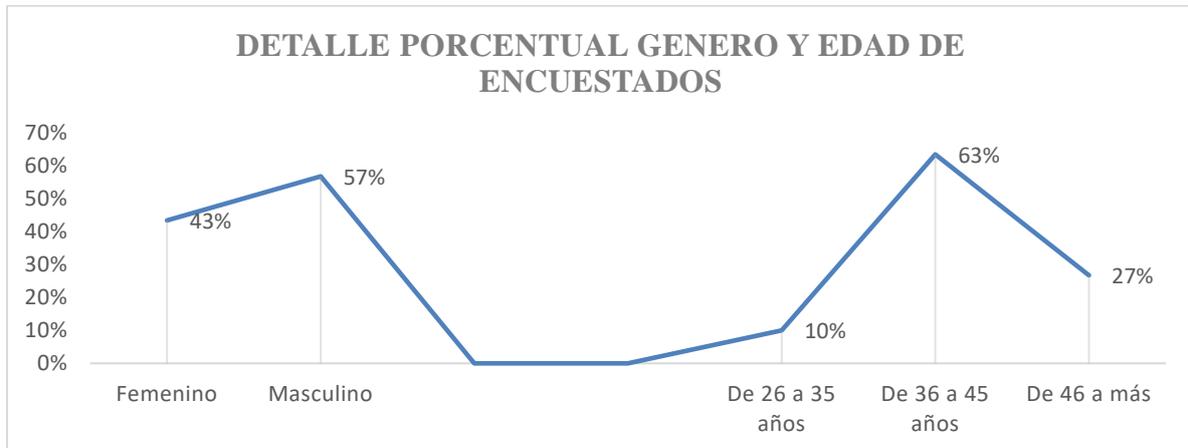
Costo beneficio.

Se consideraron las dificultades y deficiencias en la institución, señalados por los mismos involucrados (colaboradores) quienes ejecutan las actividades diarias, situaciones que muchas veces la gerencia no le presta atención, tampoco se da por enterada, por estar involucrado en los grandes problemas y objetivos de la institución. Las ciencias administrativas ayudan a establecer acciones, con principios científicos de la administración (planeación, organización, dirección y control). La propuesta tiene un costo total de S/. 20,800.00 ejecutada en el corto plazo proyectando presupuesto de capacitación y seguimiento proyectado a un año. Las actividades programadas permitirán proyectar tareas laborales, trabajo en equipo, fomentando la puntualidad, el pensamiento crítico, facilitando la adaptación a los cambios, finalmente la

aplicación de un liderazgo transformacional que deben utilizar los gerentes como herramienta para motivación y recompensa de los colaboradores de la organización.

5. RESULTADOS

Figura 4 Detalle porcentual de Género y Edad de encuestados



Nota: Tomado del área de investigación a la gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública.

Como se observa en la figura, se valida de la encuesta aplicada a la muestra de 30 colaboradores en el área de la gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública en Lima periodo 2020, que el mayor porcentaje de encuestados lo representan varones y están en un promedio de edad entre 36 a 45 años. Los resultados nos permiten comentar que el perfil de los colaboradores en la institución pública son en su mayoría personas que esperan lograr un crecimiento o línea de carrera con mejores ingresos y mayores capacitaciones que potencien sus habilidades técnicas encontrándose en una edad donde se establecen claros los objetivos laborales.

Tabla 9 Datos Generales. Nivel de estudio alcanzado de encuestados

Universitario Bachiller titulado	73%	22
Estudiante de posgrado en proceso	7%	2
Estudiante de posgrado culminado	20%	6
TOTAL	100%	30

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución. El resultado muestral nos puede validar que todos los colaboradores se encuentran con nivel profesional bachiller titulado. Es importante reconocer que el segundo lugar porcentual lo ocupan los colaboradores con un nivel de posgrado culminado, en este perfil muchos colaboradores han comentado su expectativa de reconocimiento para ser promovidos a un puesto acorde a su especialización.

Dimensión Capacitación

Tabla 10 ¿Usted considera necesarias las capacitaciones en su centro de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	26	87%	87%	87
2 De acuerdo	3	10%	10%	97
3 Medianamente de acuerdo	1	3%	3%	100
4 En desacuerdo	0	0%	0%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, se puede observar que el mayor porcentaje de encuestados indica que está Totalmente de acuerdo con el 87% de aprobación considerando la necesidad de capacitaciones en su centro de trabajo. Entre los temas a considerar en las capacitaciones el personal reconoce la importancia de desarrollar sus habilidades de nivel técnico y sociales motivacionales para mejorar su desempeño. Por otro lado, es inferior el porcentaje que se siente de acuerdo en un 10%, el personal que está de acuerdo en su mayoría no se encuentra muy motivado con las capacitaciones.

Tabla 11 ¿Usted considera que a través de una buena capacitación la productividad aumentaría en su centro de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	21	70%	70%	70
2 De acuerdo	8	27%	27%	97
3 Medianamente de acuerdo	1	3%	3%	100
4 En desacuerdo	0	0%	0%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, consideran en su mayoría que a través de una buena capacitación con procesos de control mejorará la productividad con un 70% de aceptación. Podemos destacar que la institución ha desarrollado temas de tecnología acorde a las grandes entidades privadas para mejorar la productividad y control de sus procesos. Es importante destacar que existe un bajo porcentaje de personal que considera estar Medianamente de acuerdo con el 3% de aceptación.

Tabla 12 ¿Usted se considera productivo en su centro de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	27	90%	90%	90
2 De acuerdo	3	10%	10%	100
3 Medianamente de acuerdo	0	0%	0%	100

4 En desacuerdo	0	0%	0%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, se puede constatar que el mayor porcentaje de encuestados se considera con un perfil productivo en su centro de trabajo con un 90%. Esta pregunta ha permitido validar la relación del desarrollo de personal que se ha venido desarrollando en la intendencia nacional de sistemas de la institución pública confiando a su personal un nivel de competencias adquiridas para contestar con seguridad. Lo más importante es que todos los colaboradores dan una respuesta positiva quedando en segundo lugar el 10% que se siente de acuerdo con su productividad.

Tabla 13 ¿En su centro de trabajo se promueven capacitaciones con metas de desarrollo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	9	30%	30%	30
2 De acuerdo	16	53%	53%	83
3 Medianamente de acuerdo	5	17%	17%	100
4 En desacuerdo	0	0%	0%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, podemos validar que no todo el personal se encuentra Totalmente de acuerdo resaltando el 53% de encuestados con la respuesta “De acuerdo”, en esta pregunta podemos destacar y hacer sentido a los resultados de la tabla 2 en la que

el mayor porcentaje de colaboradores considera necesarias las capacitaciones con metas de desarrollo en su centro de trabajo.

Tabla 14 ¿Considera que al año debería haber más de dos capacitaciones en su centro de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	22	73%	73%	73
2 De acuerdo	8	27%	27%	100
3 Medianamente de acuerdo	0	0%	0%	100
4 En desacuerdo	0	0%	0%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, se puede considerar que el mayor porcentaje de encuestados validando la importancia de capacitarse con un 73% Totalmente de acuerdo. Cabe destacar que los encuestados en su mayoría reconoce participar en las capacitaciones para para lograr en menor plazo un reconocimiento laboral y mayores oportunidades de ascenso.

Dimensión Motivación

Tabla 15 ¿En su centro de trabajo existe un buen clima organizacional?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	11	37%	37%	37
2 De acuerdo	19	63%	63%	100
3 Medianamente de acuerdo	0	0%	0%	100
4 En desacuerdo	0	0%	0%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100

TOTAL	30	100%	100%
-------	----	------	------

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, existe una aprobación con el clima organizacional pero no está al 100% satisfecha. Se demuestra además que existe 63% de conformidad sobre un 37% de resultados Totalmente de acuerdo al clima organizacional. Este indicador demuestra un riesgo frente al desempeño laboral para poder establecer planes estratégicos de capacitación que promuevan un correcto desarrollo de personal.

Tabla 16 ¿En su centro de trabajo existe compañerismo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	9	30%	30%	30
2 De acuerdo	21	70%	70%	100
3 Medianamente de acuerdo	0	0%	0%	100
4 En desacuerdo	0	0%	0%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, se evidencia un compañerismo existente en el centro de trabajo. Se demuestra que hay un 70% de conformidad sobre un 30% de resultados Totalmente de acuerdo a la existencia de compañerismo. Como observamos el compañerismo no está representado al 100%, algunas experiencias de la entrevista nos dieron un promedio del motivo central, y es porque todos los colaboradores se encuentran en un proceso de gestión con altos indicadores de control para el logro de objetivos y metas que permitan destacar su desarrollo en el puesto.

Tabla 17 ¿En su centro de trabajo existen colaboradores que promueven el mal clima?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	1	3%	3%	3
2 De acuerdo	5	16%	16%	19
3 Medianamente de acuerdo	11	37%	37%	56
4 En desacuerdo	11	37%	37%	93
5 Totalmente En desacuerdo	2	7%	7%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, podemos validar que todos los colaboradores tienen una opinión distinta de acuerdo a la existencia de colaboradores promotores del mal clima laboral. Estando mayoritariamente con un 37% Medianamente de acuerdo y en desacuerdo los valores más altos frente a un 3% Totalmente de acuerdo como el valor más bajo.

Tabla 18 ¿Usted contribuye como colaborador de su centro de trabajo a un buen clima laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	19	63%	63%	63
2 De acuerdo	11	37%	37%	19
3 Medianamente de acuerdo	0	0%	0%	56
4 En desacuerdo	0	0%	0%	93
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, consideran en su mayoría que ellos mismos contribuyen como

colaboradores en su centro de trabajo al buen clima laboral, con un 63% de aceptación. Seguido por un 37% de acuerdo y ningún porcentaje en desacuerdo.

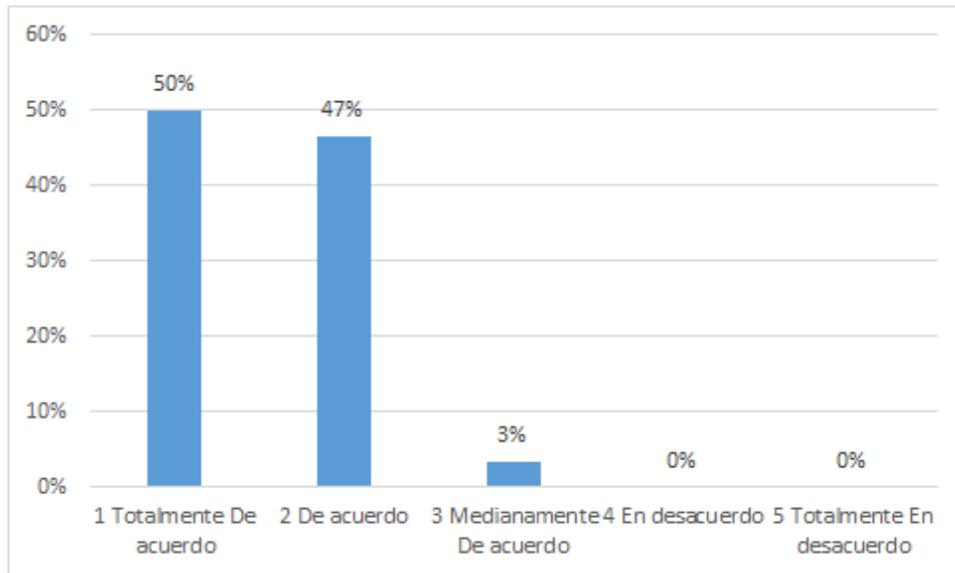
El clima laboral es uno de los aspectos intangibles que más importan en las empresas, y es importante identificar y hacer seguimiento a los factores que pueden desvirtuar la armonía entre los colaboradores.

Tabla 19 ¿Usted se siente motivado en su centro de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	11	37%	37%	37
2 De acuerdo	16	53%	53%	90
3 Medianamente de acuerdo	3	10%	10%	100
4 En desacuerdo	0	0%	0%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

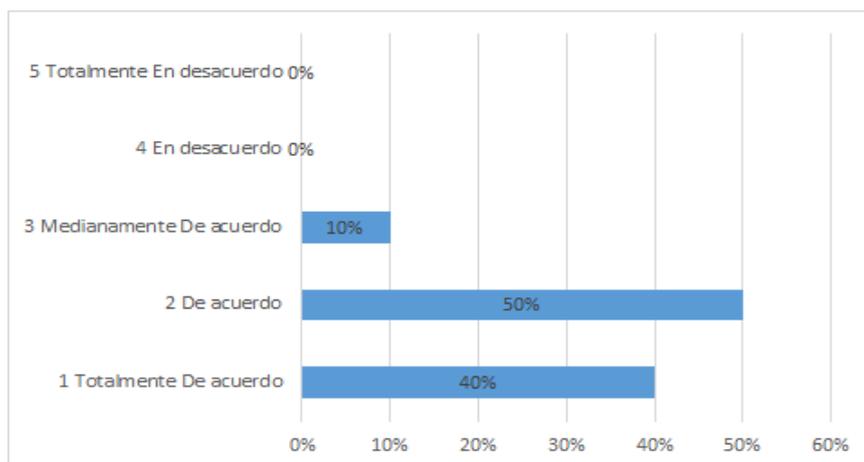
De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, podemos validar que no todo el personal se siente motivado en su centro de trabajo, se encuentra en su mayoría de acuerdo con un 53% y el 10% en su minoría se encuentra Medianamente de acuerdo con la motivación en su centro de trabajo.

Figura 5 ¿Usted cree que las condiciones de trabajo y las metas propuestas impulsan una adecuada motivación laboral?



De acuerdo con los resultados de la figura anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, podemos validar que no todo el personal considera que en su centro de trabajo y las metas propuestas impulsan una adecuada motivación laboral, en su mayoría están Totalmente de acuerdo con un 50% y el 3% en su minoría se encuentra Medianamente de acuerdo.

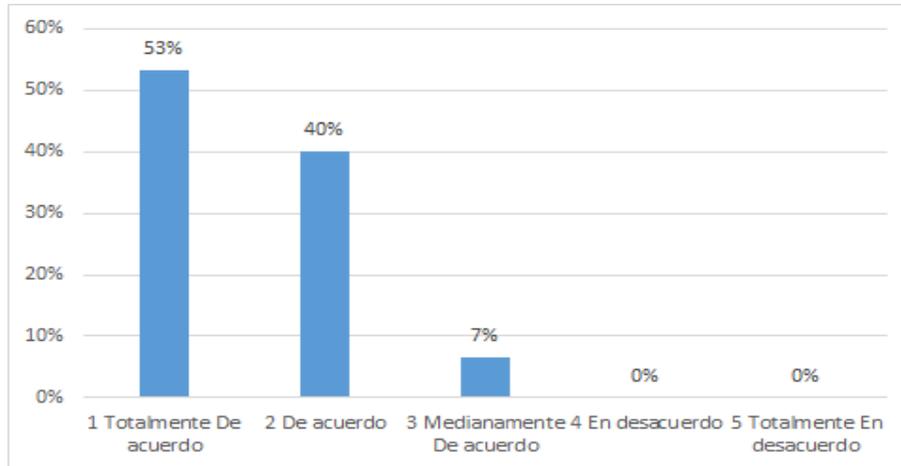
Figura 6 ¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo?



De acuerdo con los resultados de la figura anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, podemos validar que no todo el personal siente que es necesario

cambiar algunas condiciones de trabajo, se encuentra en su mayoría de acuerdo con un 50% y el 10% en su minoría se encuentra Medianamente de acuerdo con este enunciado.

Figura 7 ¿Usted considera necesaria la infraestructura de su trabajo?



De acuerdo a los resultados de la figura anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, podemos validar que el personal con respecto a la necesidad de infraestructura del trabajo, se encuentra en su mayoría de acuerdo con un 53% y el 7% en su minoría se encuentra Medianamente de acuerdo con el enunciado.

Tabla 20 ¿Existe reconocimiento al personal de su centro de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	8	27%	27%	27
2 De acuerdo	16	53%	53%	80
3 Medianamente de acuerdo	6	20%	20%	100
4 En desacuerdo	0	0%	0%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, se puede destacar que en su mayoría con un 53% de acuerdo, los colaboradores confirman la existencia de reconocimiento al personal en su centro de trabajo, frente a un 20% que está “Medianamente de acuerdo”, cabe resaltar que no hay ningún colaborador en desacuerdo ni totalmente en desacuerdo. En la institución evaluada al reconocimiento se le denomina “Cultura de reconocimiento laboral”, en él se destacan distintos méritos alcanzados rescatando mucho el trabajo en equipo, vocación de servicio, innovación, honestidad, compromiso y flexibilidad.

Tabla 21 ¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	9	30%	30%	30
2 De acuerdo	20	67%	67%	97
3 Medianamente de acuerdo	1	3%	3%	100
4 En desacuerdo	0	0%	0%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, existe una aprobación de haber sido alguna vez reconocido en su centro de trabajo del 67% de acuerdo, frente a una minoría del 3% que está Medianamente de acuerdo. Es importante destacar que la institución ya había adaptado un esquema de reconocimiento denominado “Evaluación 360°” que permitía la participación y promoción se los colaboradores con representación de sus líderes de área. El resultado

nos puede evidenciar a su vez que existe un bajo porcentaje de 20% de colaboradores que se encuentran Medianamente de acuerdo con el reconocimiento que se da al personal. Estos detalles son referenciados por el prolongado proceso para lograr los ascensos del personal en la institución.

Tabla 22 El reconocimiento brindado en su trabajo. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	17	57%	57%	57
2 De acuerdo	10	33%	33%	90
3 Medianamente de acuerdo	3	10%	10%	100
4 En desacuerdo	0	0%	0%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, podemos validar que hay un 57% Totalmente de acuerdo con que, en cuestiones de reconocimiento brindado en su trabajo se sienten motivados a desarrollarse mejor, frente a un 10% que se encuentra Medianamente de acuerdo.

Tabla 23 ¿En su centro de trabajo se desarrollan estrategias de motivación al personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	10	33%	33%	33
2 De acuerdo	14	47%	47%	80
3 Medianamente de acuerdo	4	13%	13%	93
4 En desacuerdo	2	7%	7%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, se puede considerar que el mayor porcentaje de encuestados validó que en su centro de trabajo desarrollen estrategias de motivación para el personal con un 47% de acuerdo, sin embargo, se obtuvo un porcentaje de 7% que estuvieron en desacuerdo.

Dimensión Actitud

Tabla 24 ¿Usted se siente satisfecho con la actitud que refleja en su centro de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	18	60%	60%	60
2 De acuerdo	12	40%	40%	100
3 Medianamente de acuerdo	0	0%	0%	100
4 En desacuerdo	0	0%	0%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo con los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, existe una satisfacción con la actitud que reflejan en su centro de trabajo de una mayoría Totalmente de acuerdo con un 60% seguido de un 40% de encuestado que está de acuerdo.

Tabla 25 ¿Usted considera tener formada una actitud positiva dentro de su centro de labores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	18	60%	60%	60
2 De acuerdo	9	30%	30%	90
3 Medianamente de acuerdo	3	10%	10%	100
4 En desacuerdo	0	0%	0%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, podemos validar que hay un 60% Totalmente de acuerdo que considera que tiene formada una actitud positiva dentro de su centro de trabajo y un 10% que se encuentra Medianamente de acuerdo con esta afirmación. Es importante referenciar que en la encuesta realizada el personal afirmó que depende mucho el perfil del contrato, en la institución existe personal contratado en la modalidad contrato administrativo de servicios (CAS) que han esperado por muchos periodos el nombramiento para poder percibir los beneficios laborales que si reciben los colaboradores en instituciones privadas como son la gratificación, la compensación por tiempo de servicio (CTS), los beneficios de pertenecer con un descuento mínimo a una Entidad prestadora de Salud (EPS). Por otro lado, los sueldos hasta la fecha no han sido categorizados de acuerdo al aumento del PBI, o cambios de la UIT.

Dimensión Rendimiento

Tabla 26 ¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	19	63%	63%	63

2 De acuerdo	11	37%	37%	100
3 Medianamente de acuerdo	0	0%	0%	100
4 En desacuerdo	0	0%	0%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, se puede confirmar que existe una mayoría del 63% Totalmente de acuerdo con que los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo, seguido de un 37% de encuestados que se encuentran de acuerdo con el enunciado. Es importante mencionar que hasta la fecha además de no haberse categorizado el aumento de sueldos no se han generado asensos por un periodo aproximado de 2 a 3 años en algunos puestos, esto influye mucho en la proyección de desarrollar una línea de carrera con más retos y objetivos de logro en la organización.

Tabla 27 ¿Considera que el tiempo juega un papel importante al medir su rendimiento laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	14	47%	47%	47
2 De acuerdo	15	50%	50%	97
3 Medianamente de acuerdo	1	3%	3%	100
4 En desacuerdo	0	0%	0%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, en temas de considerar que el tiempo juega un papel importante

al medir su rendimiento laboral e encuentran de acuerdo en un 50% frente a una minoría Medianamente de acuerdo con un 3% de aceptación.

Tabla 28 ¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	19	63%	47%	47
2 De acuerdo	11	37%	50%	97
3 Medianamente de acuerdo	0	0%	3%	100
4 En desacuerdo	0	0%	0%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, se confirma que hay un 63% de encuestados Totalmente de acuerdo en la importancia que tienen los procesos para el rendimiento de una persona, seguido de un 37% de acuerdo con esta afirmación.

Tabla 29 ¿Usted considera adecuado trabajar con metas mensuales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	17	57%	57%	57
2 De acuerdo	9	30%	30%	87
3 Medianamente de acuerdo	2	7%	7%	94
4 En desacuerdo	1	3%	3%	97
5 Totalmente En desacuerdo	1	3%	3%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, existe un 57% de colaboradores Totalmente de acuerdo en considerar adecuado trabajar con metas mensuales, mientras que un 3% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con este mismo enunciado.

Tabla 30 ¿Usted se siente motivado a trabajar bajo resultados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	19	63%	63%	63
2 De acuerdo	10	33%	33%	96
3 Medianamente de acuerdo	1	4%	4%	100
4 En desacuerdo	0	0%	0%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, se demuestra una conformidad Totalmente de acuerdo en un 63% de encuestados referente a la motivación de trabajar bajo resultados frente a un 3% que esta Medianamente de acuerdo. El problema a raíz de la pandemia Covid 19 es el horario, por referencia de los colaboradores se ha generado una desmotivación acusando a la modalidad virtual como un sometimiento a un horario extra por la imposición de objetivos sobre el tiempo de desempeño de los colaboradores.

Dimensión Competencias

Tabla 31 ¿Usted se considera competente en su centro de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	25	83%	83%	83
2 De acuerdo	5	17%	17%	100
3 Medianamente de acuerdo	0	0%	0%	100
4 En desacuerdo	0	0%	0%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, se puede confirmar que la mayoría de los colaboradores se consideran competentes en su centro de trabajo con un 83% Totalmente de acuerdo, seguido de un 17% de acuerdo.

Tabla 32 Considera usted. ¿Tener competencias innatas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	23	77%	77%	77
2 De acuerdo	5	17%	17%	94
3 Medianamente de acuerdo	1	3%	3%	97
4 En desacuerdo	1	3%	3%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, referente a tener competencias innatas, su gran mayoría está Totalmente de acuerdo con un 77%, sin embargo, se evidencia un 3% Medianamente de acuerdo y otro 3% en desacuerdo con el enunciado.

Tabla 33 ¿Posee usted competencias que contribuyen a un buen clima laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 Totalmente de acuerdo	22	73%	73%	73
2 De acuerdo	6	20%	20%	93
3 Medianamente de acuerdo	2	7%	7%	100
4 En desacuerdo	0	0%	0%	100
5 Totalmente En desacuerdo	0	0%	0%	100
TOTAL	30	100%	100%	

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, de la encuesta aplicada a 30 colaboradores del área de gestión de proyectos de sistemas de la intendencia nacional de sistemas de la institución, se puede evidenciar un 73% de encuestados que en su mayoría están Totalmente de acuerdo con afirmar poseer competencias que contribuyen a un buen clima laboral, frente a un 7% que se considera Medianamente de acuerdo con esta afirmación.

Análisis de la correlación

En el estudio se comprobó la correlación existente entre las variables “Desarrollo personal y desempeño laboral” con el método de correlación del momento del producto de Pearson. Este método evalúa la relación lineal entre dos variables continuas. Validaremos si la variable tiene relación, es lineal cuando un cambio en una variable se asocia con un cambio proporcional en la otra variable.

Para poder hallar la correlación se estableció la relación entre los objetivos específicos que forman parte del desarrollo de personal considerando a la capacitación, la motivación, y la actitud para poder correlacionar los resultados con la variable desempeño laboral y los resultados de sus elementos específicos rendimiento y competencias.

Tabla 34 Cuadro de doble entrada relación variables específicas de desarrollo personal y desempeño laboral

		Productividad	Valores %	Valores %	
Capacitación		¿Usted considera necesarias las capacitaciones en su centro de trabajo?	0.87	0.63	¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?
		¿Usted considera que a través de una buena capacitación con procesos de control la productividad aumentaría en su centro de trabajo?	0.70	0.57	¿Usted considera adecuado trabajar con metas mensuales?
		¿Usted se considera productivo en su centro de trabajo?	0.90	0.63	¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?
		¿En su centro de trabajo se promueven capacitaciones con metas de desarrollo?	0.53	0.57	¿Usted considera adecuado trabajar con metas mensuales?
		¿Considera que al año debería haber más de dos capacitaciones en su centro de trabajo?	0.73	0.63	¿Usted se siente motivado a trabajar bajo resultados?
Clima laboral					
Desarrollo personal	Motivación	¿En su centro de trabajo existe un buen clima organizacional?	0.37	0.63	¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?
		¿En su centro de trabajo existe compañerismo?	0.3	0.57	¿Usted considera adecuado trabajar con metas mensuales?
		¿En su centro de trabajo existen colaboradores que promueven el mal clima?	0.03	0.63	¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?
		¿Usted contribuye como colaborador de su centro de trabajo a un buen clima laboral?	0.63	0.73	¿Posee usted competencias que contribuyen a un buen clima laboral?
		¿Usted se siente motivado en su centro de trabajo?	0.37	0.63	¿Usted se siente motivado a trabajar bajo resultados?
		¿Usted cree que las condiciones de trabajo y las metas propuestas impulsan una adecuada motivación laboral?	0.5	0.83	¿Usted se considera competente en su centro de trabajo?
		¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo?	0.5	0.77	Considera usted. ¿Tener competencias innatas?
		¿Usted considera necesaria la infraestructura de su trabajo?	0.53	0.63	¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?
		¿Existe reconocimiento al personal de su centro de trabajo?	0.27	0.47	¿Considera que el tiempo juega un papel importante al medir su rendimiento laboral?
		¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo?	0.3	0.63	¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?
		El reconocimiento brindado en su trabajo. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo?	0.57	0.63	¿Usted se siente motivado a trabajar bajo resultados?
		¿En su centro de trabajo se desarrollan estrategias de motivación al personal?	0.33	0.73	¿Posee usted competencias que contribuyen a un buen clima laboral?
	Adaptación al centro de trabajo				
Actitud		¿Usted se siente satisfecho con la actitud que refleja en su centro de trabajo?	0.6	0.73	¿Posee usted competencias que contribuyen a un buen clima laboral?
		¿Usted considera tener formada una actitud positiva dentro de su centro de labores?	0.6	0.57	¿Usted considera adecuado trabajar con metas mensuales?
		¿Usted se siente motivado a trabajar bajo resultados?	0.63	0.63	¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?
		Considera usted. ¿Tener competencias innatas?	0.77	0.83	¿Usted se considera competente en su centro de trabajo?
		¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?	0.63	0.47	¿Considera que el tiempo juega un papel importante al medir su rendimiento laboral?

Sobre la relación de los indicadores específicos de la tabla 30, tenemos la productividad e importancia con sus respectivas preguntas.

El coeficiente de correlación de Pearson permitirá brindar un índice que pueda utilizarse para medir el grado de relación entre las variables cuantitativas realizadas en la encuesta. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el valor del índice de correlación

varía en el intervalo $[-1,1]$, indicando el signo el sentido de la relación:

- Si $r = 1$, existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total, entre las dos variables denominada relación directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante.
- Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva.
- Si $r = 0$, no existe relación lineal. Pero esto no necesariamente implica que las variables son independientes: pueden existir todavía relaciones no lineales entre las dos variables.
- Si $-1 < r < 0$, existe una correlación negativa.
- Si $r = -1$, existe una correlación negativa perfecta. El índice indica una dependencia total, entre las dos variables llamada relación inversa: cuando una de ellas aumenta, la otra disminuye en proporción constante.

En la tabla 36 podemos reconocer la prueba de hipótesis con la estadística de correlación de Pearson comprobando que si existe correlación:

Tabla 35 Análisis de la correlación entre los resultados de la variable desempeño laboral y la dimensión de Capacitación en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas en una institución pública de Lima.

Correlaciones			
		v1	v2
v1	Correlación de Pearson	1	,806
	Sig. (bilateral)		,100

	N	5	5
	Correlación de Pearson	,806	1
v2	Sig. (bilateral)	,100	
	N	5	5

Como se detalla en la prueba de Pearson, un coeficiente de correlación positiva moderada de .806. De esta forma se valida la primera hipótesis específica, la cual plantea que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública de la ciudad de Lima, año 2020. Esta afirmación tiene sentido ya que un colaborador correctamente capacitado ayudará a la mejora de la organización ya que cuenta con un óptimo desempeño laboral, así mismo incitará y guiará a otros colaboradores a hacerlo de la misma forma, lo que eventualmente se reflejará en el éxito empresarial.

Conclusión: Existe evidencia estadística moderada suficiente para concluir que el coeficiente de correlación es diferente de cero.

Tabla 36 Análisis de la correlación entre los resultados de la variable desempeño laboral y la dimensión de Motivación en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas en una institución pública de Lima

		v1	v2
	Correlación de Pearson	1	,459
v1	Sig. (bilateral)		,133
	N	12	12
	Correlación de Pearson	,459	1
v2	Sig. (bilateral)	,133	
	N	12	12

Como se detalla en la prueba de Pearson, un coeficiente de correlación positiva moderada de .459. De esta forma se valida la segunda hipótesis específica, la cual plantea que

existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública de la ciudad de Lima, año 2020. El enunciado se comprueba y hace sentido lógico pues la falta de motivación tiene que ver directamente con que el colaborador no sume esfuerzos a sus labores o no le ponga empeño, es por ello que mientras los trabajadores sienten la motivación necesaria desempeñan con satisfacción sus funciones, adquiriendo incluso compromiso por los resultados de la organización.

Conclusión: Existe evidencia estadística moderada suficiente para concluir que el coeficiente de correlación es diferente de cero.

Tabla 37 Análisis de la correlación entre los resultados de la variable desempeño laboral y la dimensión de Actitud en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas en una institución pública de Lima.

Correlaciones			
		v1	v2
v1	Correlación de Pearson	1	,645
	Sig. (bilateral)		,240
	N	5	5
v2	Correlación de Pearson	,645	1
	Sig. (bilateral)	,240	
	N	5	5

Como se detalla en la prueba de Pearson, un coeficiente de correlación positiva moderada de .645. De esta forma se valida la tercera hipótesis específica, la cual plantea que existe relación entre la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública de la ciudad de Lima, año 2020. Esta afirmación toma lógica a nivel empresarial, pues mantener una actitud positiva y una buena disposición, son claves a la hora de desempeñar un cargo de manera asertiva y a su vez indispensables para obtener no solo una mejoría de posición dentro de la organización, sino también lograr el éxito en conjunto de la institución.

Conclusión: Existe evidencia estadística moderada suficiente para concluir que el coeficiente de correlación es diferente de cero.

Según las hipótesis planteadas en la investigación:

Hipótesis general: Existe relación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública, Lima 2020.

Hipótesis específicas

- Existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.
- Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.
- Existe relación entre la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.

El resultado permite validar la concordancia coherente con lo establecido por los diversos autores presentes en el Apéndice I del estudio afirmando que existe una correlación con significancia en entre las variables. Igualmente, El plan de desarrollo de personal para mejorar el desempeño laboral aseguraría que mejore el desempeño laboral.

6. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

6.1. Discusión

A partir de la aplicación del cuestionario y los resultados, encontramos los siguientes hallazgos:

- En cuanto a la hipótesis general, Aceptamos la hipótesis general propuesta en la investigación que valida la relación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública distribuido en 3 objetivos específicos.
- En cuanto al objetivo específico n° 01, Determinar que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020; El autor (Coral Panduro, 2019), sustenta que las capacitaciones afectan positivamente la satisfacción laboral de los colaboradores por la especialización que realizan con proyección a mejorar su línea de carrera promoviendo la eficacia en sus acciones. (Goicochea, 2018), nos refuerza la importancia de las capacitaciones para preparar los objetivos y planes de parte del personal con propuestas de logros competitivos acompañados de incentivos monetarios. sumado a ello si comparamos investigaciones dentro de una organización pública como lo es FONDECYT, el autor (Moreno, Ramírez, et. al 2016), determina que el desarrollo del Personal influye de manera positiva en el rol laboral, además que muchas veces el personal no se encuentra correctamente capacitado, y a su vez la empresa no lo orienta en sus funciones a realizar logrando no desarrollar una línea de carrera.
- En cuanto al objetivo específico N° 02, Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020. (Hernández, 2016), comenta

en su estudio que la motivación laboral permite el crecimiento y cambio de ritmo positivo del colaborador, para mejorar su productividad y enfocar un logro de objetivos a un ritmo más acelerado. (Riba, 2016), es su investigación exhorta considerar al desempeño del personal con estrategias de motivación brindándoles herramientas personales para superar su zona de confort, ello permite que el colaborador logre llegar a la zona de aprendizaje y supere la zona de pánico, los resultados positivos de esta estratégica de motivación que organice la empresa para romper paradigmas de limitación personal, permitirán que el colaborador mejore su habilidad de resiliencia, y ello a su vez regula sus emociones, salud mental, y mejora el rendimiento laboral del mismo. Se constata la afirmación de (Mendoza, López, 2015), en la que sustenta la influencia e importancia de proporcionar herramientas a los colaboradores para motivar y mejorar la capacidad de respuesta por cada uno apuntando a nuevos retos organizacionales, según la teoría propuesta por el autor (Navarro, 2018), quien sustenta la importancia de desarrollar mejor comunicación con el personal al ser imprescindible para el buen rendimiento laboral y necesaria para poder lograr las metas, se sustenta la necesidad de promover una correlación positiva entre la comunicación y rendimiento del colaborador. Sumado a ello si comparamos investigaciones dentro de una organización pública como el laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, el autor (Ortiz, 2016), demuestra que existe una relación significativa entre el Compromiso, también conocido como motivación, y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico, pues la calidad del Trabajo en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico se incrementó en los últimos años, pues el personal se sentía motivado al realizar su trabajo brindando un mejor desempeño clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

- En cuanto al objetivo específico No 03, Comprobar la relación entre la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020. García (2011) señala la clave para hacer efectivo un plan de capacitación, el colaborador debe estar con actitud y aptitud de aprender pues de otra forma no podrá gestionar lo que la empresa le desea transmitir, por ello se debe promover constantemente una relación positiva entre la actitud y rendimiento del colaborador. Sumado a ello si comparamos investigaciones dentro de una organización pública como la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú, los autores (Torres & Bustamante 2017) demuestra que existe una relación directa con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú y que al mejorar la Cultura se verán cambios positivos en todo el ámbito laboral, así mismo al fortalecer los Valores institucionales se verán cambios positivos en los trabajadores.

Con los objetivos planteados entonces se puede sustentar la afirmación compartida por (Vera, Suárez, 2018), pues confirma que existen factores que facilitan herramientas para mejorar la oportunidad y reducir las amenazas externas de los colaboradores y sobre todo de la organización.

6.2. Conclusiones

De acuerdo a los resultados del cuestionario aplicado, el análisis de la problemática planteada, contrastadas con las teorías revisada, se ha llegado a las siguientes conclusiones.

Respecto al objetivo general, se puede determinar una relación directa entre desarrollo personal y desempeño laboral según los resultados de la encuesta aplicada a 30 colaboradores, y con la aplicación del análisis de la correlación entre los resultados de las variables desarrollo personal y desempeño laboral realizada a través del SPSS Estadistic con el método de correlación del momento del producto de Pearson nos dio un valor de mayor a 0.05 aceptando la hipótesis planteada, indica que existe relación.

De acuerdo al objetivo específico No 1 orientado a determinar que existe una relación entre la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020. Se obtuvo el porcentaje más alto de calificación con el 87% la mención “Totalmente de acuerdo” con la necesidad de capacitaciones en su centro de trabajo. Ya que a través de una buena capacitación mejorará la productividad de sus colaboradores, también podemos destacar que la institución ha desarrollado temas de tecnología acorde a las grandes entidades privadas para mejorar la productividad y control de sus procesos. Todo esto es importante ya que las capacitaciones corresponden a un proceso y tiempo de desarrollo y estas tiene como objetivos desarrollar estrategias de motivación y rendimiento proporcionando herramientas al personal para mejorar su desempeño regulando la proyección que tiene el colaborador y mejorar así su rendimiento laboral apuntando a nuevos retos organizacionales.

Según el objetivo específico N°2, que es determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública en el período 2020, se obtuvo el porcentaje más alto de calificación con el 50.6% la mención “De acuerdo” y el porcentaje más bajo de 1.4% para “Totalmente en desacuerdo” respecto al análisis de preguntas relacionadas a la motivación en su centro de trabajo. Se comprueba que estas dos dimensiones están en relación directa y se verifica que a través de estrategias de motivación los colaboradores mejorarán su productividad en la organización.

Respecto del objetivo específico N °3, que desea comprobar la relación entre la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020. Se obtuvieron el porcentaje más alto de calificación con el 60% la mención “Totalmente de acuerdo” y el porcentaje más bajo con el 5% la mención “Medianamente de acuerdo” con respecto a la actitud de los colaboradores dentro de la organización. Se comprueba que la actitud y el desempeño laboral se relacionan significativamente entre ellos. Los resultados indican que es necesario que exista buena disposición de parte de los trabajadores frente a las mejoras y a los nuevos retos que enfrentan dentro de la institución ya que lograrán aprovechar todo lo que la organización tiene para ofrecerles y beneficiarse de ello, repercutiendo así en la mejora de su desempeño.

El estudio permitió reconocer en los colaboradores la necesidad de utilizar herramientas que permitan su desarrollo personal, pero a su vez que les generen herramientas en concursos internos de la organización, con la finalidad de poder hacer una línea de carrera que reconozca su tiempo de desempeño e incremente su nivel de ingresos considerándose oportunidades alcanzables de crecimiento laboral.

6.3. Recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones que se arribaron en la presente investigación, se establecen las siguientes recomendaciones.

Se recomienda fortalecer los programas de capacitación en desarrollo personal y desempeño laboral con una empresa especializada de acuerdo a las competencias sugeridas por las áreas usuarias, este servicio generará un presupuesto de inversión adicional en favor de un mejor desempeño laboral.

Se sugiere realizar el seguimiento de las necesidades técnicas y fortalecimiento de habilidades blandas para desarrollar más de dos capacitaciones al año para poder promover el crecimiento de sus colaboradores.

Se sugiere implementar simuladores con indicadores que permitan establecer parámetros para cuantificar el desarrollo personal y el desempeño laboral relacionado con los colaboradores.

Es importante reconocer que nos encontramos en un proceso de pandemia a nivel mundial, que también afecta a nuestro país, es por ello que la innovación digital por parte del área de recursos humanos es de vital importancia para lograr la interrelación de los colaboradores.

Se sugiere implementar herramientas que promuevan el trabajo en equipo por áreas, para el logro de objetivos institucionales, que serán promovidos con beneficios económicos, felicitaciones grupales e individuales, en los presupuestos anuales de la organización.

Se sugiere realizar un estudio con una muestra más significativa integrando diversas áreas de la institución, ello permitirá incrementar el valor porcentual de la población y en función al resultado de las respuestas podría acercarse a validar la Hipótesis H1.

Se recomienda en futuras investigaciones como objetivo específico elaborar un listado referencial de los puntos claves a considerar en el desarrollo de personal y a su vez la correlación con objetivos específicos en el desempeño laboral.

Lista de referencias

- Acuña, Gonzales (2017). *“Diseño de puestos de trabajo en la empresa “Soluciones agropecuarias la Granja S.A.S”*. Colombia. Recuperado de:
<https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2472/1/TGT-1060.pdf>
- Alfaro (2012). *“Administración de Personal”*. México: Red Tercer Milenio.
- Aguilar (2021). “Clima organizacional y desempeño laboral de los funcionarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la zona cinco. Recuperado de:
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/32905/1/123%20GTH.pdf>
- Alles M. (2017). *“El desarrollo del talento humano, basado en competencias”*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Gránica.
- Araujo Vargas, P., & Caballero De la Cruz, E. C. (2017). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016. Recuperado por:
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/740>
- Armijos, Bermúdez. (2019). “Gestión de administración de los Recursos Humanos”. Ecuador, Universidad técnica de Machala. Obtenido de: <https://n9.cl/0np4>
- Beneitone, Wagenaar (2007). *“Reflexiones y perspectivas de la Educación Superior en América Latina-20004-2007-Informe final-Proyecto”* Publicaciones de la Universidad de Deusto.
- Benites. (2018). *“Capacitación y motivación laboral según personal del Programa Nacional Cuna Más del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”*, Lima,2017.
- Bohórquez, B. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. Universidad y sociedad. Revista científica de la Universidad de Cienfuegos, 385-390. DOI: ISSN: 2218-3620
- Campbell, J. (2016). *“Personnel training and development”*. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Castro V, (2016). *“El papel de valores hacia el trabajo en la motivación laboral y desempeño de trabajadores de PYMES Potosinas”*. San Luis Potosi-México: Universidad Autónoma de San Luis Potosi. Obtenido de: <https://ninive.uaslp.mx/xmlui/handle/i/4070>
- CEPLAN, (2019). *“Centro Nacional de Planeación Estratégico”*. Lima. Recuperado de: <https://www.ceplan.gob.pe/sinaplan/>. Recuperado 1-8-19.
- Chávez. (2005). *“Desarrollo de habilidades Directivas”*. Gasca Sicco-Prentoce Hall, sexta edición.

- Chiavenato. (2017.). *“Admiración de Recursos Humanos”*. Colombia.: McGraw Hill,5^o Edición. Obtenido de:
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- Chóez y Vélez (2021). *“Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción”*. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926977>
- Condori, M (2018) *“Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de dirección regional de transportes y comunicaciones puno – 2017”*,Obtenido de :
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7907/Condori_Mamani_Miriam_Noemi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Córdoba, J. C. (2007). *“Modelo de Calidad para Portales Bancarios”*. San José, Costa Rica.
- Cubillos, v., Velásquez, F., & Reyes, M. (2014). *“Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado”*. Obtenido de: DOI: [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70012-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70012-6)
- De la Cruz Ramírez, Y. M. (2018). *“Estrés laboral y desempeño profesional al servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016”*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- De La Torre Iparraguirre, L. M., & Themme-Afan Bustamante, K. (2017). *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016*. Recuperado de:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf
- Dolan. (2013). *“La Gestión de Recursos Humanos preparando profesionales para el siglo XXI”*. Madrid, España
- Escalona Ríos, L. (2006). *Formación Profesional y Mercado laboral*. México: Universidad Autónoma de México.
- Fernández, (2002). *“El desarrollo Profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de la Empresa”*. Cuadernos de Gestión, 1-26.
- Ferrer, M. (2017). *“La gestión administrativa y el desempeño laboral de trabajadores de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2016”*. Perú. Obtenido de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8993/Ferrer_SEM.pdf?sequence=1

- García, M. (2017). *“Estrategias de desarrollo profesional para optimizar el desempeño laboral de los trabajadores del área de gerencia financiera en la empresa unión andina de cementos S.S.S”*. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.111818/1026/GARCIA%20LARA%20MILUSKA%20LIZBETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gastelo Hidalgo, P. K., & Ramos García, J. G. (2017). La Administración de Personal y su relación con la Satisfacción Laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2015 Recuperado de: <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1435>
- Goicochea, D. (2018). *“El clima organizacional y la relación con el desempeño laboral del personal de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2017”*. Lima, Perú. Obtenido de:
 - <http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1653/Tesis%20Clima%20organizacion%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la Investigación. México: Ma. Euugenia Buendía López.
- Hernández, (2011). *“Psicología y Desarrollo Profesional”*. México: Grupo Editorial Mc Graw Hill, 6ª Edición.
- Idalberto, C. (2009). *“Comportamiento Organizacional. México”*: Mc Graw Hill, 3ª Edición.
- Irigoín y Vargas. (2002). *“Competencia Laboral, Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en Zen el Sector Salud”*. Montevideo: Cinterfor: Organización Panamericana de la Salud, Programa de desarrollo de recursos humanos/OPS/OMS.
- Llerena C, (2015). *“El proceso de formación profesional desde un punto de vista complejo e histórico-cultural”*. Actualidades Investigativas en Educación, 1-23 Setiembre-diciembre, Volumen 15, numero 3.
- López Roldán & Fachelli Sandra. (2015.). *“Metodología de la Investigación Social Cuantitativa”*. Barcelona, España.: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Mamani, Y., & Cáceres, J. (2019). *“Desempeño laboral: una revisión teórica”*. Lima. Obtenido de
 - https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2260/Yini_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Medina (2017) *“Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017”* obtenido de

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mi Empresa es Saludable. (2016). “*Mi Empresa es Saludable*”. Obtenido de: <https://miempresaessaludable.com/conceptos-zona-confort/>
- Miranda. (2016). “*Motivación de talento humano: La clave de éxito de una empresa*”. Obtenido de <https://n9.cl/74la>
- Mondy, R. (2010:199). “*Administración de Recursos Humanos*”. México: Pearson Educación, Decimoprimer Edición.
- Montoya, B. (2016). “*El recurso humano como elemento fundamental para gestionar la calidad y la competitividad organizacional*”. Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357947335001/html/index.html>
- Moreno Castro, L., Ramirez Cueva, K., & Tamani Valladares, G. (2017). El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Fondecyt. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1310>
- Moza, R (2018) “*Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del hospital nacional Arzobispo Loayza lima 2018*”, Obtenido de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/801/GESTI%C3%93N%20DE%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES.....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Navarro, T. (2018). “*Desarrollo personal y desempeño laboral en la caja municipal de ahorro y crédito cusco S.S - Andahuaylas 2016*”. Andahuaylas, Perú. Obtenido de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/349/Thalia_Leslie_Tesis_B_achiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupá, Mejía, Novoa & Villagómez. (2013). “*Metodología de la Investigación. Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*”. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2016). “*El Recurso Humano y la Productividad. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo*” Obtenido de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/
- Ortiz, C. (2018). Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016 (Doctoral dissertation, Tesis Maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: <https://docplayer.es/93577555-Competencia-laboral-y-desempeno-laboral-en-el-personal->

- del-servicio-de-laboratorio-clinico-en-el-hospital-nacional-hipolito-unanue-2016.html
- Ramírez, E. (2019). *“Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico”*. Obtenido de <https://n9.cl/vvtu3>
- Rodríguez. (2016). *“Análisis de la capacitación del personal que labora en el Departamento de Administración del Hotel Luciano Junior, en Maturín Estado Mongas, 2016”*. Maturín, Venezuela: Universidad Nacional Experimental "Simón Rodríguez" núcleo Matutín. Obtenido de:
https://www.academia.edu/attachments/55207371/download_file?st=MTYxNTQxNjE3OSwxNzkuNi4yMDQuMTEy&s=swp-splash-paper-cover
 - Rodríguez, Lechuga. (2019). *“Desempeño laboral de docentes de la Institución Universitaria ITSA”*. Revista escuela de Admin. de Negocios, 79-101. doi: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
 - Rojas. (2018). *“Gestión de talento humano y la relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús”*. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 - Sal y Rosas. (2018). *“Gestión del capital humano y desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú UTP, 2018”*. Lima-Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29197/Sal%20y%20Rosas_FRR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 - Salessi S. (2017). “Comportamientos proactivos en el trabajo: una puesta al día. Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento”, Vol.9, N°3,82-103.
 - Sánchez. (2018). *“Evaluación del Desempeño laboral y su incidencia en la productividad en las tortillerías de la Localidad de Escárcega”*. Daena: International Journal of Good Conscience. Abril 2018 ISSN1870-557X. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v13-n1/A20.13\(1\)317-327.pdf](http://www.spentamexico.org/v13-n1/A20.13(1)317-327.pdf)
 - Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y Aduanera SUNAT. (2016). *Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria*. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2016/PEI-2017-2019.pdf>
 - Toro S. (2015). *“La Importancia del trabajo en equipo en las organizaciones. Bogota, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada”*, Recuperado de: Facultad de Ciencias Económicas, Especialidad Alta Gerencia.

- Valdivia P. (2018). *“Clima Organizacional y su relación con la rotación de personal en una tienda por Departamento Plaza Norte, 2017”*. Lima-Perú: Universidad Privada del Norte.
- Valdunciel, L. M. (2007). *“Análisis de la Calidad de Servicio que prestan las Entidades Bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la Entidad”*. Revista Asturiana de Economía, 85.
- Valentin, H (2016). *“Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016”* Obtenido de:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS%20VALENT%20C3%8DN%20RODR%20C3%8DGUEZ%20C%20HUGO%20AM%20C3%89RICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Vera, N., Suárez, A. (2018). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-
- Villalobos S. (2013.). *“La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las Universidades”*. Punto de vista, Universidad Nacional de Colombia, p.p,51-72.
- Wayne Mondy. (2010). *“Administración de Recursos Humanos”*. México: Decimoprimer Edición. Pearson.
- Davis. (2008.). *“Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las Empresas”*. México: McGrawHill, Interamericana, Sexta edición.
- Zardón Menéndez, E. (2014). *Ecelencia: hábitos y habilidades operativas en el mundo laboral*. Recuperado de:
<https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/936/RED2016-16sep.pdf>
- Zabala (2010). *“Qué es el desempeño”*. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/watch?v=9JTYF8vA2EE>
- Godínez (2015). *“Recursos Humanos Capacitación y Desarrollo Laboral”*. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/watch?v=afR9Bxfqzbw>

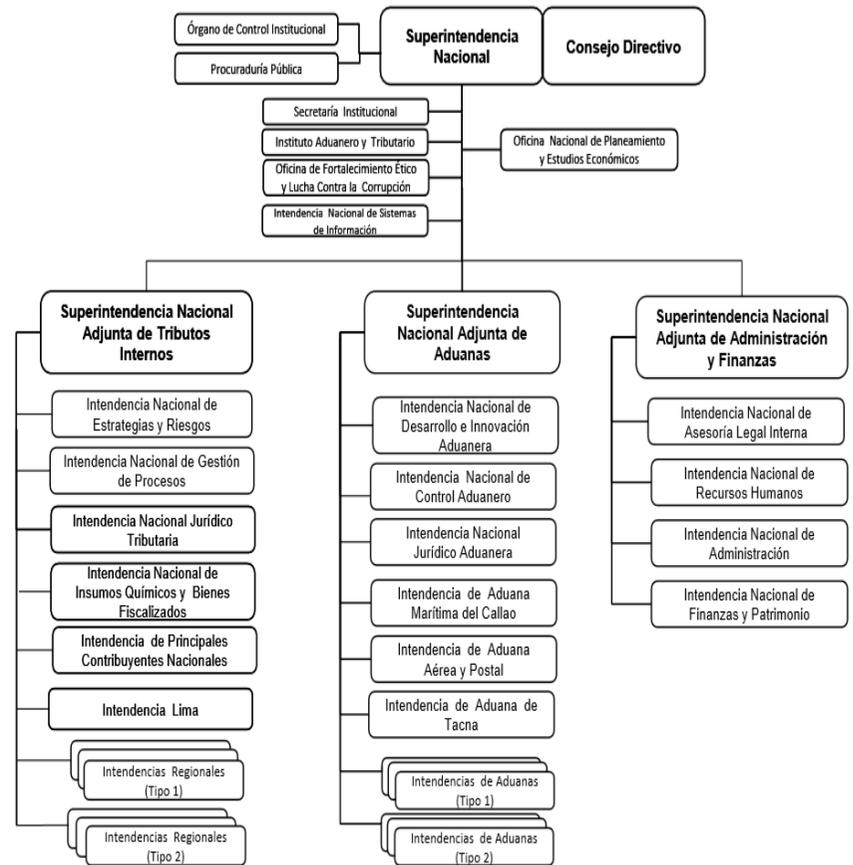
Anexo N° 01

Matriz de consistencia de la investigación desarrollo personal y desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública, Lima 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis de trabajo	1era Variable	1. Tipo de Investigación: Descriptiva- Correlacional
¿Existe relación entre desarrollo personal y el desempeño laboral en una Gerencia de Gestión de Procesos y Proyectos de Sistemas de una institución pública en el periodo 2020?	Determinar en que medida el desarrollo personal se relaciona con el desempeño laboral en una Gerencia de Gestión de Procesos y Proyectos de Sistemas de una institución pública-2020.	H1. Existe relación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública, Lima 2020.	Desarrollo Personal	2. Diseño de la Investigación: No experimental, Nivel de Investigación: Aprehensivo (analítica)
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	2da Variable	3.- Población: 30, Muestra: 30
¿De qué manera se relaciona la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020?	Determinar que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.	Existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020	Desempeño Laboral	4. Método: Deductivo, Técnicas: Encuesta, Instrumento Cuestionario
¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020?	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.	Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020		
¿Como se relaciona la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020?	Comprobar la relación entre la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020	Existe relación entre la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.		

Anexo N° 02. Estructura orgánica

Estructura Orgánica de la SUNAT



Anexo N° 03. Cuestionario



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS

Agradecida por su participación. El presente corresponde a una encuesta que permita validar la relación de las variables denominadas desarrollo de personal y el desempeño laboral aplicado en el área gerencia de gestión de proyectos en sistemas con la finalidad de hacer una propuesta descriptiva de una investigación. Agradeceré marcar la respuesta acertada a su realidad salvaguardando la confidencialidad de sus resultados.

1. **Sexo:** Hombre Mujer

2. **Edad:**

Menos de 25 años

De 26 a 35 años

De 36 a 45 años

De 46 años a más

3. **Nivel de estudio alcanzado**

Instituto culminado

- Universitario Bachiller
- Universitario Bachiller titulado
- Universitario solo titulado sin bachiller
- Estudiante de posgrado en proceso
- Estudiante de posgrado culminado
- Estudiante de Doctorado en Proceso
- Estudiante de Doctorado culminado

4. VARIABLE DESARROLLO DE PERSONAL - DIMENSIÓN CAPACITACIÓN Para evaluar las siguientes variables marcar del 1 al 5 siendo en escala 1 Totalmente de acuerdo y 5 totalmente en desacuerdo.

ENUNCIADO	VALOR
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Medianamente de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

N°	ENUNCIADO	VALORACIÓN
----	-----------	------------

		1	2	3	4	5
1	¿Usted considera necesarias las capacitaciones en su centro de trabajo?					
2	¿Usted considera que a través de una buena capacitación con procesos de control la productividad aumentaría en su centro de trabajo?					
3	¿Usted se considera productivo en su centro de trabajo?					
4	¿En su centro de trabajo se promueven capacitaciones con metas de desarrollo?					
5	¿Considera que al año debería haber más de dos capacitaciones en su centro de trabajo?					

5. VARIABLE DESARROLLO DE PERSONAL - DIMENSIÓN MOTIVACIÓN Para evaluar las siguientes variables marcar del 1 al 5 siendo en escala 1 Totalmente de acuerdo y 5 totalmente en desacuerdo.

ENUNCIADO	VALOR
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Medianamente de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

N°	ENUNCIADO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿En su centro de trabajo existe un buen clima organizacional?					
2	¿En su centro de trabajo existe compañerismo?					
3	¿En su centro de trabajo existen colaboradores que promueven el mal clima?					
4	¿Usted contribuye como colaborador de su centro de trabajo a un buen clima laboral?					
5	¿Usted se siente motivado en su centro de trabajo?					

6	¿Usted cree que las condiciones de trabajo impulsan una adecuada motivación laboral?					
7	¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo?					
8	¿Usted considera necesaria la infraestructura de su trabajo?					
9	¿Existe reconocimiento al personal de su centro de trabajo?					
10	¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo?					
11	El reconocimiento brindado en su trabajo. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo?					
12	¿En su centro de trabajo se desarrollan estrategias de motivación al personal?					

6. VARIABLE DESARROLLO DE PERSONAL - DIMENSIÓN ACTITUD Para evaluar las siguientes variables marcar del 1 al 5 siendo en escala 1 Totalmente de acuerdo y 5 totalmente en desacuerdo.

N°	ENUNCIADO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Usted se siente satisfecho con la actitud que refleja en su centro de trabajo?					
2	¿Usted considera tener formada una actitud positiva dentro de su centro de labores?					

7. VARIABLE DE DESEMPEÑO LABORAL - RENDIMIENTO Para evaluar las siguientes variables marcar del 1 al 5 siendo en escala 1 Totalmente de acuerdo y 5 totalmente en desacuerdo.

ENUNCIADO	VALOR
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Medianamente de acuerdo	3
En desacuerdo	2

Totalmente en desacuerdo	1
--------------------------	---

N°	ENUNCIADO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?					
2	¿Considera que el tiempo juega un papel importante al medir su rendimiento laboral?					
3	¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?					
4	¿Usted considera adecuado trabajar con metas mensuales?					
5	¿Usted se siente motivado a trabajar bajo resultados?					

8. VARIABLE DE DESEMPEÑO LABORAL - COMPETENCIAS Para evaluar las siguientes variables marcar del 1 al 5 siendo en escala 1 Totalmente de acuerdo y 5 totalmente en desacuerdo.

ENUNCIADO	VALOR
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Medianamente de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

N°	ENUNCIADO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Usted se considera competente en su centro de trabajo?					
2	Considera usted. ¿Tener competencias innatas?					

3	¿Posee usted competencias que contribuyen a un buen clima laboral?					
---	--	--	--	--	--	--

Anexo N° 04. Validación Confiabilidad

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

α	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.927918158
K	Número de Items del instrumento	→	27
$\sum S_i^2$	Sumatoria de la varianza de los Items	→	9.883
S_r^2	Varianza total del instrumento	→	92.846

		¿Usted considera necesarias las capacitaciones en su centro de trabajo?	¿Usted considera que a través de una buena capacitación la productividad aumentaría en su centro de trabajo?	¿Usted se considera productivo en su centro de trabajo?	¿En su centro de trabajo se promueven capacitaciones?	¿Considera que al año debería haber más de dos capacitaciones en su centro de trabajo?	¿En su centro de trabajo existe un buen clima organizacional?	¿En su centro de trabajo existe un buen compañerismo?	¿En su centro de trabajo existen colaboradores que promueven el mal clima?	¿Usted contribuye como colaborador de su centro de trabajo a un buen clima laboral?	¿Usted se siente motivado en su centro de trabajo?	¿Usted cree que las condiciones de trabajo impulsan una adecuada motivación laboral?	¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo?	¿Usted considera necesaria la infraestructura de su trabajo?	¿Existe reconocimiento al personal de su centro de trabajo?	¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo?				
	ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15				
El reconocimiento brindado en su trabajo. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo?	E1	1	1	1	2	2	1	1	4	1	3	2	3	3	3	2				
	E2	1	1	1	1	2	1	2	3	1	2	2	2	3	1	1				
	E3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3				
	E4	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	1	2				
	E5	3	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	1	1	1	1				
	E6	1	2	2	2	1	2	1	2	4	2	2	2	1	2	2				
	E7	1	1	1	1	2	2	2	1	3	2	1	2	1	1	1				
	E8	2	3	1	2	1	2	1	2	4	1	2	1	2	3	2				
	E9	1	4	2	2	1	1	1	1	3	5	1	1	1	1	1				
	E10	1	1	1	1	1	3	1	1	4	2	1	1	1	1	1				
	E11	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2				
E12	2	VARIANZA	0.206	0.289	0.090	1	0.449	0.196	0.232	1	0.210	0.862	0.232	1	0.396	0.316	0.410	0.382	0.462	2
E13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1				
E14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
E15	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1				
E16	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
E17	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
E18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
E19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
E20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
E21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
E22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
E23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
E24	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
E25	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
E26	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
E27	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
E28	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
E29	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
E30	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
VARIANZA	0.449	0.729	0.240	0.450	0.222	0.312	0.222	0.956	0.207	0.139	0.489	0.256								

Anexo N° 5: Relación entre Desarrollo personal y desempeño laboral de acuerdo a encuesta

		Productividad	Valores %	Valores %	
Desarrollo personal	Capacitación	¿Usted considera necesarias las capacitaciones en su centro de trabajo?	0.87	0.63	¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?
		¿Usted considera que a través de una buena capacitación con procesos de control la productividad aumentaría en su centro de trabajo?	0.70	0.57	¿Usted considera adecuado trabajar con metas mensuales?
		¿Usted se considera productivo en su centro de trabajo?	0.90	0.63	¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?
		¿En su centro de trabajo se promueven capacitaciones con metas de desarrollo?	0.53	0.57	¿Usted considera adecuado trabajar con metas mensuales?
		¿Considera que al año debería haber más de dos capacitaciones en su centro de trabajo?	0.73	0.63	¿Usted se siente motivado a trabajar bajo resultados?
		Clima laboral			
	Motivación	¿En su centro de trabajo existe un buen clima organizacional?	0.37	0.63	¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?

	¿En su centro de trabajo existe compañerismo?	0.3	0.57	¿Usted considera adecuado trabajar con metas mensuales?
	¿En su centro de trabajo existen colaboradores que promueven el mal clima?	0.03	0.63	¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?
	¿Usted contribuye como colaborador de su centro de trabajo a un buen clima laboral?	0.63	0.73	¿Posee usted competencias que contribuyen a un buen clima laboral?
	¿Usted se siente motivado en su centro de trabajo?	0.37	0.63	¿Usted se siente motivado a trabajar bajo resultados?
	¿Usted cree que las condiciones de trabajo y las metas propuestas impulsan una adecuada motivación laboral?	0.5	0.83	¿Usted se considera competente en su centro de trabajo?
	¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo?	0.5	0.77	Considera usted. ¿Tener competencias innatas?
	¿Usted considera necesaria la infraestructura de su trabajo?	0.53	0.63	¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?
	¿Existe reconocimiento al personal de su centro de trabajo?	0.27	0.47	¿Considera que el tiempo juega un papel importante al medir su rendimiento laboral?
	¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo?	0.3	0.63	¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?
	El reconocimiento brindado en su trabajo. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo?	0.57	0.63	¿Usted se siente motivado a trabajar bajo resultados?
	¿En su centro de trabajo se desarrollan estrategias de motivación al personal?	0.33	0.73	¿Posee usted competencias que contribuyen a un buen clima laboral?
	Adaptación al centro de trabajo			
Actitud	¿Usted se siente satisfecho con la actitud que refleja en su centro de trabajo?	0.6	0.73	¿Posee usted competencias que contribuyen a un buen clima laboral?
	¿Usted considera tener formada una actitud positiva dentro de su centro de labores?	0.6	0.57	¿Usted considera adecuado trabajar con metas mensuales?
	¿Usted se siente motivado a trabajar bajo resultados?	0.63	0.63	¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?
	Considera usted. ¿Tener competencias innatas?	0.77	0.83	¿Usted se considera competente en su centro de trabajo?
	¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?	0.63	0.47	¿Considera que el tiempo juega un papel importante al medir su rendimiento laboral?

Anexo N° 6: Validación de instrumento por juicio de experto

Lima, 09 de Agosto del 2021

Señor : Dr. Juan Amilcar Villanueva Calderón

Presente. -

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría en Administración de Empresas de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis: **DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020**

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
2. Ficha de opinión de expertos
3. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,



Miyen Deysi Mego Ramirez

DNI: 41790799

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Juan Amílcar Villanueva Calderón
- 1.2 Grado académico: Doctor en Administración y Gestión Pública
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Administración de RRHH, Gestión pública
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo completo de la Universidad Señor de Sipán
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario
- 1.6 Autor del Instrumento: Miyen Deysi Mego Ramirez

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Procede su aplicación

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 –20 %	Regular 21– 40 %	Bueno 41– 60 %	Muy bueno 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado				80	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología				80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa				80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				80	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				80	

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

80%

Lima, 09 de agosto de 2021

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	x		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	x		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	x		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	x		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	x		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	x		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	x		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	x		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		x	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		x	

Aportes y/o sugerencias:

Ninguna



Dr. Juan Amilcar Villanueva Calderón

DNI: 41400923

Fecha: 09/08/2021

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE
PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020**

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Nombre: Juan Amilcar Villanueva Calderón
Especialidad: Ingeniero de Sistemas
Fecha: 09/08/2021

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:
Adecuada
2. CONTENIDO:
Aceptable
3. ESTRUCTURA:
Bien estructurado

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Ninguno

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SI

NO



Dr. Juan Amilcar Villanueva Calderón
DNI: 41400923
Fecha: 09/08/2021

Anexo1: Matriz de consistencia

ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA				
AUTOR: Miyen Deysi Mego Ramirez			FECHA: 29/08 / 2020	
SOCIO:				
TÍTULO: DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General: ¿Existe relación entre desarrollo personal y el desempeño laboral en una Gerencia de Gestión de Procesos y Proyectos de Sistemas de una institución pública en el periodo 2020?	1. Objetivo General: Determinar en que medida el desarrollo personal se relaciona con el desempeño laboral en una Gerencia de Gestión de Procesos y Proyectos de Sistemas de una institución pública-2020.	1. Hipótesis General: H1: Existe relación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública, Lima 2020.	1ra Variable Desarrollo Personal	1. Tipo de Investigación Descriptiva Correlacional 2. Nivel de Investigación Descriptiva 3. Método: Deductivo 4. Diseño de la Investigación: No Experimental 5. Población: 30 6. Muestra: 30 7. Unidad de Estudio: El colaborador 7. Técnicas: La encuesta 8. Instrumentos: Cuestionario
2. Problemas Específicos: ¿De qué manera se relaciona la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020? ¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020? ¿Como se relaciona la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020?	2. Objetivos Específicos Determinar que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020. Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020. Comprobar la relación entre la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020	2. Hipótesis Específicas (opcional): Existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020 Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020 Existe relación entre la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.	2da Variable Desempeño Laboral	

Anexo1: Matriz de consistencia

Tipo de Variable	Operacionalización		Categorías o Dimensiones	Definición	Indicador	Items	Nivel de Medic
	Definición	Definición					
Cualitativa	El desarrollo personal, esta orientado a la formación profesional, la capacitación y la línea de carrera del colaborador, los que son puentes entre el mundo educativo y el mundo laboral, (Jiménez Jimménez,1997)	Es el procedimiento de convertir la variable teórica en variable Intermedia (dimensión), luego en variable empírica (indicador) finalmente los índices: Naupas,2013:190	Capacitacion	Implementación de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad (Chiavenato, 2017).	Productividad e importancia	<p>¿Usted considera necesarias las capacitaciones en su centro de trabajo?</p> <p>¿Usted considera que a través de una buena capacitación la productividad aumentaría en su centro de trabajo?</p> <p>¿Usted se considera productivo en su centro de trabajo con metas de desarrollo?</p> <p>¿En su centro de trabajo se promueven capacitaciones?</p> <p>¿Considera que al año debería haber más de dos capacitaciones en su centro de trabajo?</p>	Escala de Likert
			Motivacion	Proceso que define las prácticas de desarrollo de los colaboradores al interior de la organización. Al mismo tiempo, una de las cualidades más valoradas por los trabajadores a la hora de tomar un puesto (Carranza, 2018)	Clima Laboral Reconocimiento y condiciones laborales	<p>¿En su centro de trabajo existe un buen clima organizacional?</p> <p>¿En su centro de trabajo existe compañerismo?</p> <p>¿En su centro de trabajo existen colaboradores que promueven el mal clima?</p> <p>¿Usted contribuye como colaborador de su centro de trabajo a un buen clima laboral?</p> <p>¿Usted cree que las condiciones de trabajo y las metas propuestas impulsan una adecuada motivación laboral?</p> <p>¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo?</p> <p>¿Usted considera necesaria la infraestructura de su trabajo?</p> <p>¿Existe reconocimiento al personal de su centro de trabajo?</p> <p>¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo?</p> <p>El reconocimiento brindado en su trabajo. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo?</p> <p>¿En su centro de trabajo se desarrollan estrategias de motivación al personal?</p>	
			Actitud	Sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia su comportamiento (Davis, 2016)	Adaptación al centro de trabajo	<p>¿Usted se siente satisfecho con la actitud que refleja en su centro de trabajo?</p> <p>¿Usted considera que la actitud de una persona depende de la adaptación en su centro de trabajo?</p>	
Cualitativa	El desempeño laboral, es la suma de actitudes, habilidades y comportamiento de los colaborados en puesto de trabajo, en la búsqueda de los objetivos de la organización. Chia venato et al 2001.	Es el procedimiento de convertir la variable teórica en variable Intermedia (dimensión), luego en variable empírica (indicador) finalmente los índices	Rendimiento	Valor total que la empresa espera del desempeño por periodos de tiempo determinado valores en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficiencia de su organización (Saer, 2017)	Resultados y metas	<p>¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?</p> <p>¿Considera que el tiempo juega un papel importante al medir su rendimiento laboral?</p> <p>¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?</p> <p>¿Usted considera adecuado trabajar con metas mensuales?</p> <p>¿Usted se siente motivado a trabajar bajo resultados?</p>	Escala de Likert
			Competencias	Utiliza todos sus recursos personales, ya sean habilidades, conocimientos o experiencias, para resolver de forma adecuada una tarea en un contexto definido; la competencia se manifiesta y se adquiere de forma diferente según el contexto y los aprendizajes (Gómez, 2016).	Competencias mejoradas del colaborador después de sus capacitaciones	<p>¿Usted se considera competente en su centro de trabajo?</p> <p>Considera usted. ¿Tener competencias innatas?</p> <p>¿Posee usted competencias que contribuyen a un buen clima organizacional?</p>	

DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020

Investigador: Miyen Deysi Mego Ramirez

Señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de esta investigación que le mostramos; marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 donde:

(1) Deficiente, (1.5) Bajo, (2.5) Regular, (3.5) Bueno, (4) Muy Bueno

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEMS / INDICADORES	(1.0)	(1.5)	(2.5)	(3.5)	(4.0)	Observaciones
1 ¿Usted considera necesarias las capacitaciones en su centro de trabajo?					x	
2 ¿Usted considera que a través de una buena capacitación la productividad aumentaría en su centro de trabajo?					x	
3 ¿Usted se considera productivo en su centro de trabajo con metas de desarrollo?					x	
4 ¿En su centro de trabajo se promueven capacitaciones?					x	
5 ¿Considera que al año debería haber más de dos capacitaciones en su centro de trabajo?					x	
6 ¿En su centro de trabajo existe un buen clima organizacional?					x	
7 ¿En su centro de trabajo existe compañerismo?					x	
8 ¿En su centro de trabajo existen colaboradores que promueven el mal clima?					x	
9 ¿Usted contribuye como colaborador de su centro de trabajo a un buen clima laboral?					x	
10 ¿Usted se siente motivado en su centro de trabajo?					x	
11 ¿Usted cree que las condiciones de trabajo y las metas propuestas impulsan una adecuada motivación laboral?					x	

12 ¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo?					x	
13 ¿Usted considera necesaria la infraestructura de su trabajo?					x	
14 ¿Existe reconocimiento al personal de su centro de trabajo?					x	
15 ¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo?					x	
16 El reconocimiento brindado en su trabajo. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo?					x	
17 ¿En su centro de trabajo se desarrollan estrategias de motivación al personal?					x	
18 ¿Usted se siente satisfecho con la actitud que refleja en su centro de trabajo?					x	
19 ¿Usted considera que la actitud de una persona depende de la adaptación en su centro de trabajo?					x	
20 ¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?					x	
21 ¿Considera que el tiempo juega un papel importante al medir su rendimiento laboral?					x	
22 ¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?					x	
23 ¿Usted considera adecuado trabajar con metas mensuales?					x	
24 ¿Usted se siente motivado a trabajar bajo resultados?					x	
25 ¿Usted se considera competente en su centro de trabajo?					x	
26 Considera usted. ¿tener competencias innatas?					x	
27 ¿Posee usted competencias que contribuyen a un buen clima organizacional?					x	



Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón
DNI: 41400923
Fecha: 09/08/2021

Lima, 04 de Agosto del 2021

Señor : Dr. Onésimo Mego Nuñez

Presente. -

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría en Administración de Empresas de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis: **DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020**

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

4. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
5. Ficha de opinión de expertos
6. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,



Miyen Deysi Mego Ramirez

DNI: 41790799

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

IV. DATOS GENERALES

- 4.1 Apellidos y Nombres del Experto: Onésimo Mego Nuñez
- 4.2 Grado académico: Doctor en Administración
- 4.3 Áreas de experiencia profesional: Investigación y Administración de RRHH
- 4.4 Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo completo de la Universidad Señor de Sipán
- 4.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario
- 4.6 Autor del Instrumento: Miyen Deysi Mego Ramirez

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación

INDICADORES	CRITERIOS	80%	Deficiente 0 –20 %	Regular 21– 40 %	Bueno 41– 60 %	Muy bueno 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					80	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					80	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					80	

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 04 de Agosto de 2021

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	x		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	x		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	x		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	x		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	x		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	x		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	x		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	x		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		x	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		x	

Aportes y/o sugerencias:

Ninguna



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.
Escuela Profesional de Administración
Dr. Onésimo Mego Nuñez
Licenciado en Administración
CLAD N° 02946

Dr. Onésimo Mego Nuñez
DNI: 16451057
Fecha: 04/08/2021

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

**DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE
PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020**

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

IV. DATOS GENERALES

Nombre: Onésimo Mego Nuñez
Especialidad: Licenciado en Administración, Maestro en Administración de Negocios
Fecha: 04/08/2021

V. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

4. FORMA:
Adecuada
5. CONTENIDO:
Aceptable
6. ESTRUCTURA:
Bien estructurado

VI. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Ninguno

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SI

NO

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.
Escuela Profesional de 3^{er} Instrucción
Onésimo Mego Nuñez
Dr. Onésimo Mego Nuñez
Licenciado en Administración
CLAD N° 02946

Dr. Onésimo Mego Nuñez
DNI: 16451057
Fecha: 04/08/2021

ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA				
AUTOR: Miyen Deysi Mego Ramirez			FECHA: 29/08 / 2020	
SOCIO:				
TÍTULO: DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	1ra Variable	1. Tipo de Investigación Descriptiva Correlacional 2. Nivel de Investigación Descriptiva 3. Método: Deductivo 4. Diseño de la Investigación: No Experimental 5. Población: 30 6. Muestra: 30 7. Unidad de Estudio: El colaborador 7. Técnicas: La encuesta 8. Instrumentos: Cuestionario
¿Existe relación entre desarrollo personal y el desempeño laboral en una Gerencia de Gestión de Procesos y Proyectos de Sistemas de una institución pública en el periodo 2020?	Determinar en que medida el desarrollo personal se relaciona con el desempeño laboral en una Gerencia de Gestión de Procesos y Proyectos de Sistemas de una institución pública-2020.	H1: Existe relación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública, Lima 2020.	Desarrollo Personal	
2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Específicos	2. Hipótesis Específicas (opcional):	2da Variable	
¿De qué manera se relaciona la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020?	Determinar que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.	Existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020	Desempeño Laboral	
¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020?	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.	Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020		
¿Como se relaciona la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020?	Comprobar la relación entre la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020	Existe relación entre la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.		

Anexo1: Matriz de consistencia

Tipo de Variable	Operacionalización		Categorías o Dimensiones	Definición	Indicador	Items	Nivel de Medic
	Definición	Definición					
Cualitativa	El desarrollo personal, esta orientado a la formación profesional, la capacitación y la línea de carrera del colaborador, los que son puentes entre el mundo educativo y el mundo laboral, (Jiménez Jimmenez,1997)	Es el procedimiento de convertir la variable teórica en variable Intermedia (dimensión), luego en variable empírica (indicador) finalmente los índices: Naupas,2013:190	Capacitacion	Implementación de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad (Chiavenato, 2017).	Productividad e importancia	<p>¿Usted considera necesarias las capacitaciones en su centro de trabajo?</p> <p>¿Usted considera que a través de una buena capacitación la productividad aumentaría en su centro de trabajo?</p> <p>¿Usted se considera productivo en su centro de trabajo con metas de desarrollo?</p> <p>¿En su centro de trabajo se promueven capacitaciones?</p> <p>¿Considera que al año debería haber más de dos capacitaciones en su centro de trabajo?</p>	Escala de Likert
			Motivacion	Proceso que define las prácticas de desarrollo de los colaboradores al interior de la organización. Al mismo tiempo, una de las cualidades más valoradas por los trabajadores a la hora de tomar un puesto (Carranza, 2018)	Clima Laboral Reconocimiento y condiciones laborales	<p>¿En su centro de trabajo existe un buen clima organizacional?</p> <p>¿En su centro de trabajo existe compañerismo?</p> <p>¿En su centro de trabajo existen colaboradores que promueven el mal clima?</p> <p>¿Usted contribuye como colaborador de su centro de trabajo a un buen clima laboral?</p> <p>¿Usted cree que las condiciones de trabajo y las metas propuestas impulsan una adecuada motivación laboral?</p> <p>¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo?</p> <p>¿Usted considera necesaria la infraestructura de su trabajo?</p> <p>¿Existe reconocimiento al personal de su centro de trabajo?</p> <p>¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo?</p> <p>El reconocimiento brindado en su trabajo. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo?</p> <p>¿En su centro de trabajo se desarrollan estrategias de motivación al personal?</p>	
			Actitud	Sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia su comportamiento (Davis, 2016)	Adaptación al centro de trabajo	<p>¿Usted se siente satisfecho con la actitud que refleja en su centro de trabajo?</p> <p>¿Usted considera que la actitud de una persona depende de la adaptación en su centro de trabajo?</p>	
Cualitativa	El desempeño laboral, es la suma de actitudes, habilidades y comportamiento de los colaborados en puesto de trabajo, en la búsqueda de los objetivos de la organización. Chia venato et al 2001.	Es el procedimiento de convertir la variable teórica en variable Intermedia (dimensión), luego en variable empírica (indicador) finalmente los índices	Rendimiento	Valor total que la empresa espera del desempeño por periodos de tiempo determinado valores en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficiencia de su organización (Saer, 2017)	Resultados y metas	<p>¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?</p> <p>¿Considera que el tiempo juega un papel importante al medir su rendimiento laboral?</p> <p>¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?</p> <p>¿Usted considera adecuado trabajar con metas mensuales?</p> <p>¿Usted se siente motivado a trabajar bajo resultados?</p>	Escala de Likert
			Competencias	Utiliza todos sus recursos personales, ya sean habilidades, conocimientos o experiencias, para resolver de forma adecuada una tarea en un contexto definido; la competencia se manifiesta y se adquiere de forma diferente según el contexto y los aprendizajes (Gómez, 2016).	Competencias mejoradas del colaborador después de sus capacitaciones	<p>¿Usted se considera competente en su centro de trabajo?</p> <p>Considera usted. ¿Tener competencias innatas?</p> <p>¿Posee usted competencias que contribuyen a un buen clima organizacional?</p>	

DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020

Investigador: Miyen Deysi Mego Ramirez

Señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de esta investigación, que le mostramos; marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 donde:

(1) Deficiente, (1.5) Bajo, (2.5) Regular, (3.5) Bueno, (4) Muy Bueno

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEMS / INDICADORES	(1.0)	(1.5)	(2.5)	(3.5)	(4.0)	Observaciones
1 ¿Usted considera necesarias las capacitaciones en su centro de trabajo?					x	
2 ¿Usted considera que a través de una buena capacitación la productividad aumentaría en su centro de trabajo?					x	
3 ¿Usted se considera productivo en su centro de trabajo con metas de desarrollo?					x	
4 ¿En su centro de trabajo se promueven capacitaciones?					x	
5 ¿Considera que al año debería haber más de dos capacitaciones en su centro de trabajo?					x	
6 ¿En su centro de trabajo existe un buen clima organizacional?					x	
7 ¿En su centro de trabajo existe compañerismo?					x	
8 ¿En su centro de trabajo existen colaboradores que promueven el mal clima?					x	
9 ¿Usted contribuye como colaborador de su centro de trabajo a un buen clima laboral?					x	
10 ¿Usted se siente motivado en su centro de trabajo?					x	

11 ¿Usted cree que las condiciones de trabajo y las metas propuestas impulsan una adecuada motivación laboral?						x	
12 ¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo?						x	
13 ¿Usted considera necesaria la infraestructura de su trabajo?						x	
14 ¿Existe reconocimiento al personal de su centro de trabajo?						x	
15 ¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo?						x	
16 El reconocimiento brindado en su trabajo. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo?						x	
17 ¿En su centro de trabajo se desarrollan estrategias de motivación al personal?						x	
18 ¿Usted se siente satisfecho con la actitud que refleja en su centro de trabajo?						x	
19 ¿Usted considera que la actitud de una persona depende de la adaptación en su centro de trabajo?						x	
20 ¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?						x	
21 ¿Considera que el tiempo juega un papel importante al medir su rendimiento laboral?						x	
22 ¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?						x	
23 ¿Usted considera adecuado trabajar con metas mensuales?						x	
24 ¿Usted se siente motivado a trabajar bajo resultados?						x	
25 ¿Usted se considera competente en su centro de trabajo?						x	
26 Considera usted. ¿tener competencias innatas?						x	
27 ¿Posee usted competencias que contribuyen a un buen clima organizacional?						x	

DNI: 16451057. Fecha: 04/08/2021



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.
Escuela Profesional de Ingeniería de Administración
Dr. Oreguisa Mego Nuñez
Licenciado en Administración
CLAD N° 02946

Lima, 10 de Agosto del 2021

Señor : Mg. David Godofredo Condori Cabana

Presente. -

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría en Administración de Empresas de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis: **DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020**

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

7. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
8. Ficha de opinión de expertos
9. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,



Miyen Deysi Mego Ramirez

DNI: 41790799

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VII. DATOS GENERALES

- 7.1 Apellidos y Nombres del Experto: Condori Cabana David Godofredo
- 7.2 Grado académico: Magister de dirección de tecnologías de la información
- 7.3 Áreas de experiencia profesional: Tecnologías de Información, Gestión de proyectos.
- 7.4 Cargo e Institución donde labora: Service Manager - Inetum Perú
- 7.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario
- 7.6 Autor del Instrumento: Miyen Deysi Mego Ramirez

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 –20 %	Regular 21– 40 %	Bueno 41– 60 %	Muy bueno 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					85
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					85
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					85
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					85
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					85
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					85
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					85
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					85
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					85

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Procede su aplicación

IX. PROMEDIO DE VALORACIÓN

85%

Lima, 10 de agosto de 2021

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	x		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	x		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	x		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	x		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	x		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	x		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	x		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	x		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		x	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		x	

Aportes y/o sugerencias:

Ninguna



Mg. David Godofredo Condori Cabana
DNI: 41422514
Fecha: 10/08/2021

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE
PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020**

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

VII. DATOS GENERALES

Nombre: David Godofredo Condori Cabana
Especialidad: Ingeniero de Sistemas
Fecha: 10/08/2021

VIII. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

7. FORMA:
Adecuada
8. CONTENIDO:
Aceptable
9. ESTRUCTURA:
Bien estructurado

IX. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Ninguno

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SI

NO



Mg. David Godofredo Condori Cabana
DNI: 41422514
Fecha: 10/08/2021

ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA				
AUTOR: Miyen Deysi Mego Ramirez			FECHA: 29/08 / 2020	
SOCIO:				
TÍTULO: DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	1ra Variable	1. Tipo de Investigación Descriptiva Correlacional 2. Nivel de Investigación Descriptiva 3. Método: Deductivo 4. Diseño de la Investigación: No Experimental 5. Población: 30 6. Muestra: 30 7. Unidad de Estudio: El colaborador 7. Técnicas: La encuesta 8. Instrumentos: Cuestionario
¿Existe relación entre desarrollo personal y el desempeño laboral en una Gerencia de Gestión de Procesos y Proyectos de Sistemas de una institución pública en el periodo 2020?	Determinar en que medida el desarrollo personal se relaciona con el desempeño laboral en una Gerencia de Gestión de Procesos y Proyectos de Sistemas de una institución pública-2020.	H1: Existe relación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública, Lima 2020.	Desarrollo Personal	
2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Específicos	2. Hipótesis Específicas (opcional):	2da Variable	
¿De qué manera se relaciona la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020?	Determinar que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.	Existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020	Desempeño Laboral	
¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020?	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.	Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020		
¿Como se relaciona la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020?	Comprobar la relación entre la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020	Existe relación entre la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.		

Anexo1: Matriz de consistencia

Tipo de Variable	Operacionalización		Categorías o Dimensiones	Definición	Indicador	Items	Nivel de Medic
	Definición	Definición					
Cualitativa	El desarrollo personal, esta orientado a la formación profesional, la capacitación y la línea de carrera del colaborador, los que son puentes entre el mundo educativo y el mundo laboral, (Jiménez Jimménez,1997)	Es el procedimiento de convertir la variable teórica en variable Intermedia (dimensión), luego en variable empírica (indicador) finalmente los índices: Naupas,2013:190	Capacitación	Implementación de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad (Chiavenato, 2017).	Productividad e importancia	<p>¿Usted considera necesarias las capacitaciones en su centro de trabajo?</p> <p>¿Usted considera que a través de una buena capacitación la productividad aumentaría en su centro de trabajo?</p> <p>¿Usted se considera productivo en su centro de trabajo con metas de desarrollo?</p> <p>¿En su centro de trabajo se promueven capacitaciones?</p> <p>¿Considera que al año debería haber más de dos capacitaciones en su centro de trabajo?</p>	Escala de Likert
			Motivación	Proceso que define las prácticas de desarrollo de los colaboradores al interior de la organización. Al mismo tiempo, una de las cualidades más valoradas por los trabajadores a la hora de tomar un puesto (Carranza, 2018)	Clima Laboral Reconocimiento y condiciones laborales	<p>¿En su centro de trabajo existe un buen clima organizacional?</p> <p>¿En su centro de trabajo existe compañerismo?</p> <p>¿En su centro de trabajo existen colaboradores que promueven el mal clima?</p> <p>¿Usted contribuye como colaborador de su centro de trabajo a un buen clima laboral?</p> <p>¿Usted cree que las condiciones de trabajo y las metas propuestas impulsan una adecuada motivación laboral?</p> <p>¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo?</p> <p>¿Usted considera necesaria la infraestructura de su trabajo?</p> <p>¿Existe reconocimiento al personal de su centro de trabajo?</p> <p>¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo?</p> <p>El reconocimiento brindado en su trabajo. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo?</p> <p>¿En su centro de trabajo se desarrollan estrategias de motivación al personal?</p>	
			Actitud	Sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia su comportamiento (Davis, 2016)	Adaptación al centro de trabajo	<p>¿Usted se siente satisfecho con la actitud que refleja en su centro de trabajo?</p> <p>¿Usted considera que la actitud de una persona depende de la adaptación en su centro de trabajo?</p>	
Cualitativa	El desempeño laboral, es la suma de actitudes, habilidades y comportamiento de los colaborados en puesto de trabajo, en la búsqueda de los objetivos de la organización. Chia venato et al 2001.	Es el procedimiento de convertir la variable teórica en variable Intermedia (dimensión), luego en variable empírica (indicador) finalmente los índices	Rendimiento	Valor total que la empresa espera del desempeño por periodos de tiempo determinado valores en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficiencia de su organización (Saer, 2017)	Resultados y metas	<p>¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?</p> <p>¿Considera que el tiempo juega un papel importante al medir su rendimiento laboral?</p> <p>¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?</p> <p>¿Usted considera adecuado trabajar con metas mensuales?</p> <p>¿Usted se siente motivado a trabajar bajo resultados?</p>	Escala de Likert
			Competencias	Utiliza todos sus recursos personales, ya sean habilidades, conocimientos o experiencias, para resolver de forma adecuada una tarea en un contexto definido; la competencia se manifiesta y se adquiere de forma diferente según el contexto y los aprendizajes (Gómez, 2016).	Competencias mejoradas del colaborador después de sus capacitaciones	<p>¿Usted se considera competente en su centro de trabajo?</p> <p>Considera usted. ¿Tener competencias innatas?</p> <p>¿Posee usted competencias que contribuyen a un buen clima organizacional?</p>	

DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020

Investigador: Miyen Deysi Mego Ramirez

Señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de esta investigación, que le mostramos; marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 donde:

(1) Deficiente, (1.5) Bajo, (2.5) Regular, (3.5) Bueno, (4) Muy Bueno

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEMS / INDICADORES	(1.0)	(1.5)	(2.5)	(3.5)	(4.0)	Observaciones
1 ¿Usted considera necesarias las capacitaciones en su centro de trabajo?					x	
2 ¿Usted considera que a través de una buena capacitación la productividad aumentaría en su centro de trabajo?					x	
3 ¿Usted se considera productivo en su centro de trabajo con metas de desarrollo?					x	
4 ¿En su centro de trabajo se promueven capacitaciones?					x	
5 ¿Considera que al año debería haber más de dos capacitaciones en su centro de trabajo?					x	
6 ¿En su centro de trabajo existe un buen clima organizacional?					x	
7 ¿En su centro de trabajo existe compañerismo?					x	
8 ¿En su centro de trabajo existen colaboradores que promueven el mal clima?					x	
9 ¿Usted contribuye como colaborador de su centro de trabajo a un buen clima laboral?					x	
10 ¿Usted se siente motivado en su centro de trabajo?					x	

11 ¿Usted cree que las condiciones de trabajo y las metas propuestas impulsan una adecuada motivación laboral?					x	
12 ¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo?					x	
13 ¿Usted considera necesaria la infraestructura de su trabajo?					x	
14 ¿Existe reconocimiento al personal de su centro de trabajo?					x	
15 ¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo?					x	
16 El reconocimiento brindado en su trabajo. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo?					x	
17 ¿En su centro de trabajo se desarrollan estrategias de motivación al personal?					x	
18 ¿Usted se siente satisfecho con la actitud que refleja en su centro de trabajo?					x	
19 ¿Usted considera que la actitud de una persona depende de la adaptación en su centro de trabajo?					x	
20 ¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?					x	
21 ¿Considera que el tiempo juega un papel importante al medir su rendimiento laboral?					x	
22 ¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?					x	
23 ¿Usted considera adecuado trabajar con metas mensuales?					x	
24 ¿Usted se siente motivado a trabajar bajo resultados?					x	
25 ¿Usted se considera competente en su centro de trabajo?					x	
26 Considera usted. ¿tener competencias innatas?					x	
27 ¿Posee usted competencias que contribuyen a un buen clima organizacional?					x	



Mg. David Godofredo Condori Cabana
DNI: 41422514
Fecha: 10/08/2021

Lima, 10 de Agosto del 2021

Señor : Mg. José Alejandro Quenta Silva

Presente. -

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría en Administración de Empresas de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis: **DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020**

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

10. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
11. Ficha de opinión de expertos
12. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,



Miyen Deysi Mego Ramirez

DNI: 41790799

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE
PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

X. DATOS GENERALES

- 10.1 Apellidos y Nombres del Experto: Quenta Silva Jose Alejandro
 10.2 Grado académico: Magister en Dirección de Tecnologías de Información
 10.3 Áreas de experiencia profesional: Dirección de TI, Gestión de proyectos.
 10.4 Cargo e Institución donde labora: Supervisor de TI, Sunat
 10.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario
 10.6 Autor del Instrumento: Miyen Deysi Mego Ramirez

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 –20 %	Regular 21– 40 %	Bueno 41– 60 %	Muy bueno 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					85
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					85
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					85
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					85
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					85
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					85
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					85
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					85
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					85

XI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Procede su aplicación

XII. PROMEDIO DE VALORACIÓN

85%

Lima, 10 de agosto de 2021

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	x		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	x		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	x		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	x		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	x		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	x		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	x		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	x		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		x	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		x	

Aportes y/o sugerencias:

Ninguna



Mg. José Alejandro Quenta Silva
DNI: 10312282
Fecha: 10/08/2021

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE
PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020**

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

X. DATOS GENERALES

Nombre: José Alejandro Quenta Silva
Especialidad: Ingeniero Electrónico
Fecha: 10/08/2021

XI. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

10. FORMA:
Adecuada
11. CONTENIDO:
Aceptable
12. ESTRUCTURA:
Bien estructurado

XII. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Ninguno

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SI

NO



Mg. José Alejandro Quenta Silva
DNI: 10312282
Fecha: 10/08/2021

ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA				
AUTOR: Miyen Deysi Mego Ramirez			FECHA: 29/08 / 2020	
SOCIO:				
TÍTULO: DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	1ra Variable	1. Tipo de Investigación Descriptiva Correlacional 2. Nivel de Investigación Descriptiva 3. Método: Deductivo 4. Diseño de la Investigación: No Experimental 5. Población: 30 6. Muestra: 30 7. Unidad de Estudio: El colaborador 7. Técnicas: La encuesta 8. Instrumentos: Cuestionario
¿Existe relación entre desarrollo personal y el desempeño laboral en una Gerencia de Gestión de Procesos y Proyectos de Sistemas de una institución pública en el periodo 2020?	Determinar en que medida el desarrollo personal se relaciona con el desempeño laboral en una Gerencia de Gestión de Procesos y Proyectos de Sistemas de una institución pública-2020.	H1: Existe relación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública, Lima 2020.	Desarrollo Personal	
2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Específicos	2. Hipótesis Específicas (opcional):	2da Variable	
¿De qué manera se relaciona la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020?	Determinar que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.	Existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020	Desempeño Laboral	
¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020?	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.	Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020		
¿Como se relaciona la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020?	Comprobar la relación entre la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020	Existe relación entre la actitud y el desempeño laboral en una gerencia de gestión de procesos y proyectos de sistemas de una institución pública en el periodo 2020.		

Anexo1: Matriz de consistencia

Tipo de Variable	Operacionalización		Categorías o Dimensiones	Definición	Indicador	Items	Nivel de Medic
	Definición	Definición					
Cualitativa	El desarrollo personal, esta orientado a la formación profesional, la capacitación y la línea de carrera del colaborador, los que son puentes entre el mundo educativo y el mundo laboral, (Jiménez Jimménez,1997)	Es el procedimiento de convertir la variable teórica en variable Intermedia (dimensión), luego en variable empírica (indicador) finalmente los índices: Naupas,2013:190	Capacitación	Implementación de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad (Chiavenato, 2017).	Productividad e importancia	<p>¿Usted considera necesarias las capacitaciones en su centro de trabajo?</p> <p>¿Usted considera que a través de una buena capacitación la productividad aumentaría en su centro de trabajo?</p> <p>¿Usted se considera productivo en su centro de trabajo con metas de desarrollo?</p> <p>¿En su centro de trabajo se promueven capacitaciones?</p> <p>¿Considera que al año debería haber más de dos capacitaciones en su centro de trabajo?</p>	Escala de Likert
			Motivación	Proceso que define las prácticas de desarrollo de los colaboradores al interior de la organización. Al mismo tiempo, una de las cualidades más valoradas por los trabajadores a la hora de tomar un puesto (Carranza, 2018)	Clima Laboral Reconocimiento y condiciones laborales	<p>¿En su centro de trabajo existe un buen clima organizacional?</p> <p>¿En su centro de trabajo existe compañerismo?</p> <p>¿En su centro de trabajo existen colaboradores que promueven el mal clima?</p> <p>¿Usted contribuye como colaborador de su centro de trabajo a un buen clima laboral?</p> <p>¿Usted cree que las condiciones de trabajo y las metas propuestas impulsan una adecuada motivación laboral?</p> <p>¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo?</p> <p>¿Usted considera necesaria la infraestructura de su trabajo?</p> <p>¿Existe reconocimiento al personal de su centro de trabajo?</p> <p>¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo?</p> <p>El reconocimiento brindado en su trabajo. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo?</p> <p>¿En su centro de trabajo se desarrollan estrategias de motivación al personal?</p>	
			Actitud	Sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia su comportamiento (Davis, 2016)	Adaptación al centro de trabajo	<p>¿Usted se siente satisfecho con la actitud que refleja en su centro de trabajo?</p> <p>¿Usted considera que la actitud de una persona depende de la adaptación en su centro de trabajo?</p>	
Cualitativa	El desempeño laboral, es la suma de actitudes, habilidades y comportamiento de los colaborados en puesto de trabajo, en la búsqueda de los objetivos de la organización. Chia venato et al 2001.	Es el procedimiento de convertir la variable teórica en variable Intermedia (dimensión), luego en variable empírica (indicador) finalmente los índices	Rendimiento	Valor total que la empresa espera del desempeño por periodos de tiempo determinado valores en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficiencia de su organización (Saer, 2017)	Resultados y metas	<p>¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?</p> <p>¿Considera que el tiempo juega un papel importante al medir su rendimiento laboral?</p> <p>¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?</p> <p>¿Usted considera adecuado trabajar con metas mensuales?</p> <p>¿Usted se siente motivado a trabajar bajo resultados?</p>	Escala de Likert
			Competencias	Utiliza todos sus recursos personales, ya sean habilidades, conocimientos o experiencias, para resolver de forma adecuada una tarea en un contexto definido; la competencia se manifiesta y se adquiere de forma diferente según el contexto y los aprendizajes (Gómez, 2016).	Competencias mejoradas del colaborador después de sus capacitaciones	<p>¿Usted se considera competente en su centro de trabajo?</p> <p>¿Considera usted. ¿Tener competencias innatas?</p> <p>¿Posee usted competencias que contribuyen a un buen clima organizacional?</p>	

DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA GERENCIA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020

Investigador: Miyen Deysi Mego Ramirez

Señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de esta investigación, que le mostramos; marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 donde:

(1) Deficiente, (1.5) Bajo, (2.5) Regular, (3.5) Bueno, (4) Muy Bueno

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEMS / INDICADORES	(1.0)	(1.5)	(2.5)	(3.5)	(4.0)	Observaciones
1 ¿Usted considera necesarias las capacitaciones en su centro de trabajo?					x	
2 ¿Usted considera que a través de una buena capacitación la productividad aumentaría en su centro de trabajo?					x	
3 ¿Usted se considera productivo en su centro de trabajo con metas de desarrollo?					x	
4 ¿En su centro de trabajo se promueven capacitaciones?					x	
5 ¿Considera que al año debería haber más de dos capacitaciones en su centro de trabajo?					x	
6 ¿En su centro de trabajo existe un buen clima organizacional?					x	
7 ¿En su centro de trabajo existe compañerismo?					x	
8 ¿En su centro de trabajo existen colaboradores que promueven el mal clima?					x	
9 ¿Usted contribuye como colaborador de su centro de trabajo a un buen clima laboral?					x	
10 ¿Usted se siente motivado en su centro de trabajo?					x	

11 ¿Usted cree que las condiciones de trabajo y las metas propuestas impulsan una adecuada motivación laboral?					x	
12 ¿Cree necesario cambiar algunas condiciones de trabajo?					x	
13 ¿Usted considera necesaria la infraestructura de su trabajo?					x	
14 ¿Existe reconocimiento al personal de su centro de trabajo?					x	
15 ¿Alguna vez lo han reconocido en su centro de trabajo?					x	
16 El reconocimiento brindado en su trabajo. ¿Lo motiva a desarrollarse mejor en el trabajo?					x	
17 ¿En su centro de trabajo se desarrollan estrategias de motivación al personal?					x	
18 ¿Usted se siente satisfecho con la actitud que refleja en su centro de trabajo?					x	
19 ¿Usted considera que la actitud de una persona depende de la adaptación en su centro de trabajo?					x	
20 ¿Los resultados laborales influyen mucho en su centro de trabajo?					x	
21 ¿Considera que el tiempo juega un papel importante al medir su rendimiento laboral?					x	
22 ¿Los procesos son importantes para el rendimiento de una persona?					x	
23 ¿Usted considera adecuado trabajar con metas mensuales?					x	
24 ¿Usted se siente motivado a trabajar bajo resultados?					x	
25 ¿Usted se considera competente en su centro de trabajo?					x	
26 Considera usted. ¿tener competencias innatas?					x	
27 ¿Posee usted competencias que contribuyen a un buen clima organizacional?					x	



Mg. José Alejandro Quenta Silva
DNI:10312282
Fecha: 10/08/2021