



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL Y SU
INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN
PÚBLICA, LIMA 2020.**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Bach. PAUCAR MEJIA, MARCO ANTONIO

DNI 19853019

LIMA - PERU

2022

ASESOR DE TESIS

Mg. Ing. JUAN FRANCISCO MADRID CISNEROS
DNI 09725143 <https://orcid.org/0000-0002-1847-9545>

JURADO EXAMINADOR

Dra. FLOR DE MARIA SISNIEGAS LINARES
DNI 18166852 <https://orcid.org/0000-0002-1908-0317>
Presidente

Dr. JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS
DNI 09458935 <https://orcid.org/0000-0003-1434-4376>
Secretario

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
DNI 0908508 <https://orcid.org/0000-0002-3082-5789>
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres, a toda mi familia y a mis hermanos policías, que día a día luchan para que este país sea cada vez mejor

Marco Antonio Paucar Mejía

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada Telesup, por la oportunidad de capacitarnos a nivel de especialización en posgrado.

A nuestros docentes que nos transmitieron sus conocimientos y experiencias profesionales.

A nuestros compañeros de clases, quienes con su participación y experiencia laboral - profesional han enriquecido mi conocimiento, capacidad y habilidades.

A mi asesor de tesis por su paciencia y dedicación.

Marco Antonio Paucar Mejía

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de establecer si existe relación entre el desarrollo personal y profesional y el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública, Lima, 2020, la población estuvo conformada por 48 trabajadores por lo que se tomó como muestra al total de ellos por ser una población pequeña, configurándose la denominada muestra censal, por lo tanto, el muestreo es no probabilístico por conveniencia.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, el tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo correlacional - explicativo o denominado también causal, el diseño utilizado fue no experimental de corte transversal, para el recojo de la información se aplicó como instrumento un cuestionario de 15 ítems para cada variable, utilizándose la escala de Likert, los datos fueron procesados usando el software estadístico SPSS 21, el instrumento fue validado por juicio de expertos y la confiabilidad se otorgó a través del estadístico Alfa de Cronbach, que, para la variable desarrollo personal y profesional fue de 0.901 y para la variable desempeño laboral arrojó 0,869, lo cual indica que el instrumento diseñado tiene validez y es confiable su aplicación a la muestra definida en la investigación.

El resultado de la hipótesis general planteada, arrojó un rho de Spearman de 0,758 demostrando que existe correlación moderada, directa positiva entre la variable independiente desarrollo personal y profesional y la variable dependiente Desempeño Laboral, similarmente los resultados de las hipótesis específicas se encuentran en el rango de moderada a alta correlación.

Palabras clave: desarrollo personal y desempeño laboral

ABSTRACT

The present research was carried out with the objective of establishing whether there is a relationship between Personal and professional Development and Labor Performance of the administrative staff of a public institution, Lima 2020, the population was made up of 48 workers, so the sample was constituted by the total of the population, configuring the so-called census sample, therefore, the sampling is non-probabilistic for convenience.

The research approach was quantitative, the type of applied research, descriptive-correlational - explanatory or also called causal level, the design used was non-experimental, cross-sectional, and a 15-item questionnaire was applied as an instrument to collect the information. For each variable, using the Likert scale, the data were processed using the SPSS 21 statistical software, the instrument was validated by expert judgment and the reliability was granted through the Cronbach's Alpha statistic, which, for the personal development variable and It was 0.901 and for the job performance variable it was 0.869, which indicates that the designed instrument is valid and its application to the sample defined in the research is reliable.

The result of the general hypothesis raised, yielded a Spearman Rho of 0.757, demonstrating that there is a high direct positive correlation between the independent variable Personal and professional Development and the dependent variable Work Performance, similarly the results of the specific hypotheses are moderate to high correlation.

Keywords: Personal development, Job performance

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE FIGURA	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos.....	20
1.3. Justificación del estudio.....	20
1.3.1. Justificación práctica.....	21
1.3.2. Justificación teórica	21
1.3.3. Justificación metodológica	21
1.3.4. Justificación social	21
1.4. Objetivos de la investigación	22
1.4.1. Objetivo general.....	22
1.4.2. Objetivos específicos.....	22
II. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	27
2.2. Bases teóricas de las variables	33
2.2.1. Desarrollo personal y profesional	33
2.2.2. Desempeño laboral.....	41
2.3. Definición de términos básico.....	46

III. MÉTODOS Y MATERIALES	52
3.1. Hipótesis de la investigación	52
3.1.1. Hipótesis general	52
3.1.2. Hipótesis específicas	52
3.2. Variables de estudio	52
3.2.1. Definición conceptual.....	52
3.2.2. Definición operacional	53
3.3. Tipo y nivel de la investigación	67
3.4. Diseño de la investigación	68
3.5. Población y muestra de estudio.....	69
3.5.1. Población.....	69
3.5.2. Muestra.....	70
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	70
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	70
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	70
3.7. Métodos de análisis de datos	72
3.8. Aspectos éticos	73
3.9. Propuesta de valor	74
IV. RESULTADOS	76
4.1. Resultados descriptivos de las variables.....	76
4.1.1. Variable Independiente: desarrollo personal.....	76
4.1.2. Variable dependiente: desempeño laboral	91
4.2. Análisis inferencial de las variables: desarrollo personal y desempeño laboral.....	106
4.2.1. Hipótesis general:	106
4.2.2. Hipótesis específica 1	107
4.2.3. Hipótesis específica 2.....	108
4.2.4. Hipótesis específica 3.....	109
V. DISCUSIÓN.....	110
VI. CONCLUSIONES	112
VII. RECOMENDACIONES.....	114
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	115

ANEXOS	119
Anexo 1. Matriz de consistencia	120
Anexo 2. Matriz de operacionalización	121
Anexo 3. Instrumento.....	123
Anexo 4. Validación del instrumento.....	124
Anexo 5. Matriz de datos	130
Anexo 6. Reporte antiplagio menor a 30%	131
Anexo 7. Autorización del depósito de tesis al repositorio	132

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población estratificada	69
Tabla 2.	Niveles de medición de las variables.....	73
Tabla 3.	Nivel de instrucción	76
Tabla 4.	Aprendizaje integral.....	77
Tabla 5.	Estudios de Posgrado	78
Tabla 6.	Capacidad de Liderazgo.....	79
Tabla 7.	Habilidades Gerenciales.....	80
Tabla 8.	Capacitación especializada	81
Tabla 9.	Desarrollo de habilidades	82
Tabla 10.	Desarrollo de actitudes.....	83
Tabla 11.	Desarrollo de conceptos.....	84
Tabla 12.	Mentoring	85
Tabla 13.	Crecimiento profesional.....	86
Tabla 14.	Progresión en la carrera	87
Tabla 15.	Proactividad.....	88
Tabla 16.	Orientación de la carrera	89
Tabla 17.	Evaluación de desempeño	90
Tabla 18.	Conocimientos.....	91
Tabla 19.	Nivel de comunicación.....	92
Tabla 20.	Calidad del servicio	93
Tabla 21.	Destreza	94
Tabla 22.	Potencial de desarrollo	95
Tabla 23.	Motivación	96
Tabla 24.	Trabajo en equipo.....	97
Tabla 25.	Productividad.....	98
Tabla 26.	Responsabilidad	99
Tabla 27.	Rendimiento	100
Tabla 28.	Recompensas.....	101
Tabla 29.	Estabilidad laboral	102
Tabla 30.	Condiciones de trabajo.....	103
Tabla 31.	Percepción laboral.....	104
Tabla 32.	Beneficios.....	105

Tabla 33. Prueba de correlación de la variable: Desarrollo personal y profesional y el desempeño laboral	106
Tabla 34. Prueba de correlación de la variable: formación profesional/técnico y el desempeño laboral	107
Tabla 35. Prueba de correlación de: capacitación ocupacional y el desempeño laboral	108
Tabla 36. Prueba de correlación de la variable: línea de carrera y el desempeño laboral	109

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Distribución de nivel de instrucción	76
Figura 2. Distribución de aprendizaje integral.....	77
Figura 3. Distribución de estudios de posgrado.....	78
Figura 4. Distribución de capacidad de lirerazgo.....	79
Figura 5. Distribución de habilidades gerenciales.	80
Figura 6. Distribución de capacitación especializada	81
Figura 7. Distribución de desarrollo de habilidades	82
Figura 8. Distribución de desarrollo de actitudes.....	83
Figura 9. Distribución de desarrollo de conceptos.....	84
Figura 10. Distribución del Mentoring.....	85
Figura 11. Distribución del crecimiento profesional	86
Figura 12. Distribución de progresión en la carrera.....	87
Figura 13. Distribución de proactividad	88
Figura 14. Distribución de orientación de la carrera	89
Figura 15. Distribución de evaluación de desempeño.....	90
Figura 16. Distribución de conocimientos.....	91
Figura 17. Distribución del nivel de comunicación.....	92
Figura 18. Distribución de calidad del servicio	93
Figura 19. Distribución de destreza	94
Figura 20. Distribución del potencial de desarrollo.....	95
Figura 21. Distribución de motivación	96
Figura 22. Distribución de trabajo en equipo	97
Figura 23. Distribución de productividad.	98
Figura 24. Distribución de responsabilidad	99
Figura 25. Distribución de rendimiento.....	100
Figura 26. Distribución de recompensas.	101
Figura 27. Distribución de estabilidad laboral.....	102
Figura 28. Distribución de Condiciones de trabajo.....	103
Figura 29. Distribución de percepción laboral.	104
Figura 30. Distribución de beneficios.	105

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se efectuó en una institución pública con la finalidad de establecer la relación e influencia de la variable desarrollo personal y profesional y su efecto en la variable desempeño laboral, considerando la importancia que debe observarse en toda organización respecto a las aspiraciones naturales de las personas en su bienestar personal y familiar, en el deseo de desarrollar sus habilidades, capacidades y potencialidades que los inducen a proyectarse con mayor dinamismo en las actividades que realiza y muy especialmente en su proyección laboral. Si estas aspiraciones se conectan con las metas y objetivos de la organización para con sus colaboradores, se produce una conjunción de intereses y metas que potencia la mejor disposición de los colaboradores para lograr las metas institucionales.

El desarrollo personal y profesional debe entenderse con una perspectiva positiva de una visión que se orienta al desarrollo y al mejoramiento de la persona en sus diferentes ámbitos de acción, pero fundamentalmente a su realización en el ámbito laboral, propósito que se manifiesta para muchos bastante temprano, incluso mucho antes a su formación profesional o técnica, período en el que cada persona busca mejorar continuamente su proceso de capacitación y formación, por su propio bienestar y de su familia.

El estudio se desarrolla en VII capítulos, en el capítulo I se expone un panorama del estudio, del problema de investigación, se realiza el planteamiento y la formulación del problema, se propone el problema general y los problemas específicos, la justificación del estudio y se plantea el objetivo general y los objetivos específicos.

En el capítulo II, se explica el marco teórico, a través de los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación relacionadas a las variables del estudio, los mismos que son referentes para contrastar con los resultados que hallamos, otro aspecto que se considera, son los estudios de especialistas que han tratado y desarrollado las teorías o llamados bases teóricas de las variables de estudio desarrollo personal y desempeño laboral, completan el marco teórico las definiciones de los términos básicos que se aplican en el presente trabajo.

En el capítulo III, exponemos los métodos y materiales utilizados en la investigación, así tenemos la propuesta de las hipótesis general y las hipótesis específicas, definimos conceptualmente y operacionalmente las variables de estudio, se señala el tipo y nivel de la investigación, el diseño y corte de investigación, se determina la población de estudio, la muestra y el muestreo realizado, también se considera información de las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, los métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

El capítulo IV contiene los resultados hallados tanto a nivel descriptivo de cada variable de estudio, así como los resultados de la hipótesis general y de las hipótesis específicas planteadas, cuyas correlaciones estimadas se ejecutaron a través del indicador estadístico de rho de Spearman.

En el capítulo V, se discuten los resultados hallados, comparándolos con los estudios referenciados en los antecedentes, contrastación que sirve para confirmar o sustentar las diferencias o similitudes no solo de los resultados sino de los instrumentos utilizados y otras variables que influyen de forma particular en cada caso de estudio.

En el capítulo VI, se presentan las conclusiones del estudio sustentados en los resultados de la investigación y de las discusiones realizadas en el capítulo precedente.

Las recomendaciones del estudio se encuentran en el capítulo VII, realizadas en base a las conclusiones expuestas. A continuación, presentamos la relación de las referencias bibliográficas consultadas en la investigación en forma alfabética según norma APA.

Concluimos con la presentación de los anexos, en donde se localizan las matrices de consistencia y de operacionalización de las variables, el instrumento y la validación de los instrumentos por juicio de expertos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La globalización y el desarrollo tecnológico cuya expresión máxima es la denominada era del conocimiento, ha generado nuevas estrategias en las organizaciones del mundo, el factor humano se ha convertido en el elemento fundamental y estratégico que impulsa competencias para seleccionar a los mejores colaboradores, innovadores y con alta productividad y responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones. Hoy el factor humano, el talento humano, es el componente estratégico de toda organización que desea mantenerse y proyectarse con mejores perspectivas en el mundo actual altamente competitivo, la gestión del talento humano ha pasado a ser un objetivo estratégico que toda organización debe gestionar de la mejor forma para disponer de la mano de obra, de dirección y de desarrollo de las investigaciones e innovaciones para asegurar su crecimiento en base a un desempeño laboral de alta tecnología, productividad, eficiencia y eficacia.

Las grandes empresas del país por su internacionalización, están en contacto permanente con los adelantos y desarrollos del mundo empresarial financiero y dentro de él, de la gestión del talento humano en las organizaciones empresariales y por lo tanto, son las que asumen prontamente los últimos cambios de lo que ocurre en las grandes corporaciones, este contacto con el mundo desarrollado hace posible que se trasmitan estos nuevos conocimientos y estrategias a las empresas nacionales multiplicando su efecto internamente.

En tanto esto sucede en las organizaciones privadas, en las organizaciones públicas como es el caso del presente estudio, los cambios se realizan muy lentamente, el modelo burocrático del sector público hace que la transmisión de los nuevos y modernos conceptos de manejo del talento humano no se realicen con la rapidez requerida a pesar de estar de acuerdo con las necesidades de cambios e innovaciones, esta lentitud se debe a muchos factores, como a las necesidades de concordar e integrar las medidas en el sector público, a la necesidad de asignación de presupuestos, a contar con estudios definitivos para implementar las mejoras. Además, todos los cambios en el sector público se

realizan vía leyes, normas y asignaciones presupuestales, lo que origina la lentitud de los cambios e innovaciones

Actualmente, en el sector público la gestión del talento humano, en su etapa de captación y selección no se ejecuta considerando los lineamientos técnicos, sino más bien, son muchas las quejas y denuncias de que en esta etapa priman los contactos, el amiguismo, la política, el padrinazgo, la vara etc., diferentes denominaciones que se alejan de lo correcto y ético. Este inicio, trae como consecuencia que las demás etapas de gestión se vean influenciadas por sesgos y prioridades no técnicas, debilitando y resquebrajando muchas veces la autoridad, el clima organizacional, por ende, la producción, la productividad, la eficiencia y la eficacia en buena parte del sector público.

Felizmente, este tipo de captaciones del recurso humano en el sector público se viene mejorando a través de políticas públicas de transparencia de la gestión en todos los niveles, la entrega de la información, información del presupuesto y las publicaciones de las metas y los montos de ejecución presupuestal, que, no siendo una forma óptima de medir el rendimiento por instituciones públicas, viene siendo importante elemento de presión para que todas las autoridades se preocupen de realizar la mejor gestión posible, mostrando resultados metas.

No cabe duda que una entidad pública para obtener buenos resultados, debe contar con los medios y los recursos adecuados y oportunos, de todos ellos el recurso humano es el recurso estratégico, los colaboradores bien capacitados, con habilidades y aptitudes y mucha ética y valores, constituyen el soporte fundamental para obtener las metas y rendimientos esperados y deseados en toda organización.

Muchos estudios se han realizado sobre la gestión de los recursos humanos, gestión del talento humano o gestión del capital humano, todos ellos, desde la perspectiva exclusivamente de la organización o institución pública. En el presente caso, la investigación de la variable “**desarrollo personal y profesional**”, tiene una connotación especial, por cuanto está cimentada desde el proceso de capacitación técnica o profesional con visión de su empleabilidad y

proceso laboral que todos desean sea exitoso y satisfaga sus expectativas personales y familiares. Otra de las premisas del presente estudio es, que todo futuro trabajador quiere formarse en un centro especializado que lo capacite al mejor nivel de conocimiento teórico y práctico y que su acreditación formal resulte a consecuencia de la primera. Es decir, el “desarrollo personal” se inicia muchas veces antes de ingresar al mundo laboral, luego secuencialmente para muchos, el desarrollo personal y profesional continua ya estando dentro del mundo laboral a través de la capacitación ocupacional brindada por el empleador con la finalidad de desarrollar y potenciar a sus colaboradores para alcanzar las metas y objetivos de la organización, esta capacitación es parte muchas veces de un incentivo, en esta etapa los colaboradores asumen su responsabilidad para mejorar su labor, aunque en el sector público estas capacitaciones no están bien planeadas, dirigidas, evaluadas y la retroalimentación pocas veces ocurre, por otro lado las capacitaciones recibidas por el trabajador público son genéricas, o no están alineadas a sus funciones presentes o futuras en la institución, generando pocas expectativas y confianza. La tercera etapa, que se ha considerado en esta investigación la constituye la “línea de carrera” este concepto en el mundo organizacional privado, se reconoce como el proceso de desarrollo de las personas en la empresa, para otros “es una herramienta que las empresas utilizan para retener al talento humano” así lo señala Aptitus mencionado por Universia.pe., en un estudio realizado, otros lo llaman el “Plan de carrera y sucesión” en donde los colaboradores de alto potencial tienen oportunidad de seguir creciendo dentro de la empresa.

Entonces, lo especial del desarrollo personal y profesional en esta tesis, se considera que esta se inicia en la persona que se proyecta en su futuro como trabajador, que decide tempranamente en qué especialidad profesional o técnica formarse, luego ya ingresado al mundo laboral, despliega sus capacidades y potencialidades que evaluadas por sus jefes decantarán su posición en la estructura institucional, cuando se habla de líneas de carrera en la empresa, se refiere a las decisiones de la empresa para promocionar e invertir en algunos colaboradores que tienen alto potencial para seguir ascendiendo, caso contrario no se consideran de prioridad. En el sector público, la línea de carrera está considerada en los reglamentos y normas, pero lo real es, que las posibilidades

de ascensos o promociones no son frecuentes. El proceso de promociones o ascensos en el sector público se encuentran limitados, prácticamente paralizados, no hay concursos internos, la progresión en la carrera es muy difícil, aunado a las injerencias políticas y de corrupción cada vez más evidentes, situaciones que en la práctica resulta muy difícil hacer una carrera pública ascendente.

Cabe destacar que las personas se trazan dentro de su plan de vida, su desarrollo personal ligado estrechamente a su mundo laboral, que es al final, el soporte que le brindará seguridad, sostenibilidad económica, y a través de ello, la libertad, confianza, felicidad, armonía y vivencia familiar adecuada, generando conformidad a las expectativas de cada persona, este grado de satisfacción personal y familiar se refleja e impacta directamente en su desempeño laboral y el alineamiento de las proyecciones personales y de las metas institucionales, esta conjunción de propósitos es la optimización de las conveniencias mutuas cuyo resultado será muy positivo para ambas partes.

El presente estudio se dio al personal administrativo de una Institución pública de Lima en el año 2020, por cambios de autoridad institucional y en cumplimiento al acuerdo adoptado no se ha identificado a la institución, hecho que no invalida el estudio, ni las recomendaciones en la utilidad para reajustar el manejo de la institución, situación que es comprensible y que respetamos como parte del compromiso asumido.

Entonces, resumiendo el problema que se presenta en la institución pública, es que los colaboradores nombrados y contratados no tienen muchas expectativas positivas de lo que pueden lograr en adelante respecto al desarrollo personal profesional, como el de lograr hacer carrera ascendente por méritos, obtener reconocimientos o incentivos, situaciones que desembocan muchas veces en la resiliencia laboral adaptándose a las dificultades o también generándose en las personas estados de estrés, desánimos, inestabilidad, desconfianza etc., generando deterioro del desempeño laboral y la presencia de conflictos laborales o interpersonales, deteriorándose el clima laboral, bajo rendimiento, maltrato a los compañeros de trabajo y al público, incrementos de las faltas y permisos por salud, por tal razón, se asumió este reto de estudio para evaluar y establecer si hay correlación- causal entre las variables desarrollo

personal y su influencia en el desempeño laboral.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la influencia del desarrollo personal y profesional en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública, Lima, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cuál es la influencia de la formación profesional / técnica en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública, Lima, 2020?

PE 2. ¿Cuál es la influencia de la capacitación ocupacional en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública, Lima, 2020?

PE 3. ¿Cuál es la influencia de la línea de carrera en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública, Lima, 2020?

1.3. Justificación del estudio

Se pretende investigar el comportamiento de las variables de estudio desarrollo personal profesional y su impacto en el desempeño laboral de una institución pública en la ciudad de Lima en el año 2020, considerando la problemática formulada de deterioro del desempeño laboral, a falta de proyección de desarrollo personal de los colaboradores nombrados y contratados. Los resultados permitirán conocer las relaciones de las variables y de las dimensiones consideradas de acuerdo con su particularidad, lo que nos permitirá alcanzar el estudio a la nueva autoridad, para que asuma y pueda proyectar un plan de gestión institucional considerando esta problemática al interior de la organización y definir un plan de acción institucional para promover entre sus colaboradores y directivos, mejores perspectivas en su carrera personal dentro de la institución, lo que redundará en una mejora del desempeño laboral de los colaboradores, y en el cumplimiento de las funciones en beneficio final de la sociedad.

1.3.1. Justificación práctica

La investigación considera las teorías desarrolladas o estudiadas respecto a las variables desarrollo personal y el desempeño laboral, estrictamente ligadas y estudiadas corroborando la utilidad de este instrumental para evaluar de manera práctica cómo se producen estas relaciones en el caso concreto de la institución pública estudiada, cuyo resultado será de utilidad para una evaluación actual y orientada a diseñar una propuesta de ajuste, cambio o reestructuración de la gestión interna, mejora de las relaciones y del clima laboral que se traducirán en un mejor desempeño en beneficio de los mismos colaboradores y en forma especial en la comunidad que recibirá un mejor servicio.

1.3.2. Justificación teórica

El trabajo de investigación se ha desarrollado considerando las teorías de las variables de estudio, consulta de los antecedentes de estudios similares en el contexto nacional e internacional, cuyos resultados serán contrastados con el que se halló en la presente tesis

1.3.3. Justificación metodológica

En el desarrollo de la investigación se ha aplicado el método científico con todo el instrumental propuesto para este tipo de investigación de las variables desarrollo personal y desempeño laboral que permitan obtener información a través de un instrumento diseñado para su procesamiento y análisis respectivo.

1.3.4. Justificación social

La institución pública como tal es una organización del Estado peruano que está establecida por ley, cuenta con recursos presupuestales asignados y cumple una función pública, ofreciendo servicios requeridos por la comunidad, los mismos que deben ser cumplidos de la mejor manera y que lo usuarios se sientan satisfechos del buen servicio que brindan sus trabajadores.

Toda la administración pública y los servidores públicos que operan, están comprometidos con el servicio social que deben brindar a toda la sociedad en su conjunto, de allí su importancia de analizar las relaciones de desarrollo personal y

profesional y su desempeño laboral en una institución pública de Lima

Su importancia radica en que siendo grande el compromiso con la sociedad peruana, tiene mayor relevancia social, ya que el resultado permitirá detectar y corregir debilidades encontradas en la gestión de recursos humanos referido al desarrollo personal, lo que redundará en el desempeño laboral del colaborador.

Por lo postulado, se proponen los siguientes objetivos de la tesis.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar la influencia del desarrollo personal y profesional en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública, Lima, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Determinar la influencia de la formación profesional/ técnica en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública, Lima 2020.

OE 2. Determinar la influencia de la capacitación ocupacional en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública, Lima, 2020.

OE 3. Determinar la influencia de la línea de carrera en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública, Lima 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Marín (2018) De la Universidad de Huánuco, Escuela de pos grado, efectuó la tesis “Desarrollo personal y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco, 2018,” a fin de determinar la correlación entre ambas variables El nivel de la investigación fue descriptivo correlacional, el tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental, no se manipuló ninguna variable, La población estuvo constituida por 84 trabajadores administrativos, los cuales en su totalidad formaron parte de la muestra, por ser una población pequeña, 59 eran nombrados y 25 contratados CAS. La técnica utilizada en la investigación fueron el de la observación y de la encuesta y sus instrumentos la ficha de observación y el cuestionario respectivamente, El resultado de la investigación nos muestra que hubo relación significativa entre el desarrollo personal y la satisfacción laboral, medido a través del rho de Spearman de 0,687 que es una relación positiva moderada. Las dimensiones de su variable desarrollo personal fueron: capacitación laboral; evaluación del desempeño y motivación.

Panduro (2019) realizó su tesis en la Universidad Agraria de la selva “El proceso del desarrollo personal y la satisfacción laboral en la red de salud Leoncio Prado de Tingo María, 2017,” con el objetivo de determinar la relación entre las dos variables una independiente (desarrollo de personal) y la variable dependiente (satisfacción laboral), su investigación fue del nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, aplicó un cuestionario con 8 ítems para la variable desarrollo de personal y de 9 ítems para la variable satisfacción laboral, utilizó la escala de Likert con las 5 alternativas de respuestas, el instrumento lo aplicó a 62 servidores, siendo el tamaño de la población igual a la muestra. En el procesamiento de los datos utilizó para la estadística inferencial, aplicó primero la prueba de normalidad con Kolmorov – Smirnov para determinar si existe normalidad o no existe normalidad, los resultados arrojaron que no existe normalidad por lo que aplicó el coeficiente de

rho de Spearman. El resultado de su investigación fue que existe correlación significativa donde p valor es $<$ que 0,05, desechándose la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, el rho de Spearman fue de 0,403 que refleja una correlación directa positiva y moderada. En esta investigación destaca Coral, que “el desarrollo personal es sumamente importante porque de ello va a depender el mejoramiento de la eficiencia, eficacia, productividad y competitividad de la organización y la satisfacción laboral, es muy importante porque influye en el comportamiento y actitudes del personal en el desempeño de sus funciones”

Moreno et al. (2017) realizaron su tesis denominada “El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT”, Tesis presentada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, fue una tesis de tipo aplicada, de diseño no experimental de corte transversal o transaccional, De nivel correlacional causal, porque tiene una variable independiente y dependiente, utilizaron el método de investigación hipotético-deductivo, la técnica utilizada para recoger la data fue de la encuesta, el instrumento utilizado fue el cuestionario que fue validado y aprobado por expertos y contó con el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach de ambas variables muy confiable. La población de estudio fue de 105 trabajadores del régimen CAS, contratados y del régimen 728, el tamaño de la muestra fue de 86 trabajadores. El resultado hallado señala que existe una correlación moderada directa y positiva entre la variable desarrollo del personal y el desempeño laboral.

Chávez (2018) con su tesis de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, titulada “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins- Lima, 2017”, tuvo el propósito de establecer la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería del hospital, para su investigación desarrollo el método hipotético deductivo, su nivel de investigación fue descriptivo- correlacional, el tipo de investigación fue aplicada para lo cual utilizó las teorías desarrolladas de sus variables de estudio. La técnica utilizada para levantar la data fue de la encuesta y utilizó el cuestionario como instrumento, conteniendo 36 preguntas para la variable gestión de los recursos humanos y 32 preguntas para la variable desempeño laboral. El

instrumento fue aplicado a una población – muestra de 110 colaboradores de enfermería, contó con dos cuestionarios tipo de escala de Likert, la confiabilidad se otorgó a través del coeficiente alfa de Cronbach de 0,919 para la variable recursos humanos y 0,882 para la variable desempeño laboral, los cuales indican alta confiabilidad en la medición de ambas variables de estudio por lo que se aplicó el instrumento diseñado. El resultado de la investigación con un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0,719, significó una alta correlación de las variables de estudio, una relación directa y positiva, la significancia se estableció a través que el $p < 0,05$ desestimando entonces la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmando así que existe una relación significativa entre las variables del estudio de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins- Lima, 2017.

Ruiz (2014) En su tesis “Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión”, presentada a la Universidad Nacional de Trujillo, sostiene que dada la importancia que tienen las municipalidades o gobiernos locales en el desarrollo y economía de los pueblos y del país, se propuso establecer la relación que existe entre la variable desarrollo del personal y la satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión del departamento de La Libertad. La investigación fue de tipo aplicada, nivel correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó como instrumento un cuestionario que se aplicó a la muestra de 47 trabajadores, de los cuales 4 fueron directores o funcionarios en cargo de confianza, los demás fueron trabajadores comunes. La tesis comprendió hallar resultados para estos dos segmentos, para los trabajadores en cargos de confianza (04) y para los trabajadores sin cargos de confianza (43). Los resultados arrojaron bastante diferencia en sus efectos para estos dos segmentos, así, los servidores en cargos de confianza cuentan con un alto grado de formación profesional y tienen mayor grado de satisfacción laboral, contrariamente aquellos trabajadores que no tenían cargos de confianza, mostraron bajos niveles de formación profesional o técnico y concordantemente también manifestaron bajo nivel de satisfacción laboral, información importante para evaluar el comportamiento de estos dos segmentos de trabajadores. Los resultados a nivel general de ambos segmentos, arrojaron

que existe moderada a baja correlación entre las variables desarrollo del personal y la satisfacción laboral, la explicación puede estar en que los trabajadores en cargo de confianza todos son profesionales, su nivel remunerativo triplica o más veces la retribución de los que no desempeñan cargos de confianza, grupo de trabajadores que en alto porcentaje no cuentan con estudios de nivel superior y muy pocos son profesionales.

Rabanal (2016) de la Universidad César Vallejo, en su tesis titulada “Evaluación de la gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Líder Security S.A.C. de la ciudad de Tarapoto 2016”, se propuso determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en la empresa de seguridad, la investigación tuvo un nivel de investigación descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, habiéndose levantado la data en un solo momento, aplicándose a 40 agentes de seguridad más un supervisor, la encuesta elaborada, aprobada su validez por juicio de expertos y la confiabilidad por alfa de Cronbach, el análisis de los datos se realizó utilizando microsoft excel, y SPSS 21, ofreciendo los resultados siguientes: Existe una relación positiva moderada entre las variables recursos humanos y el desempeño laboral en la empresa Líder Security S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, por cuanto la prueba estadística Rho de Spearman arrojó un coeficiente relacional de 0.509 y su grado de significancia de $0.000 < 0.05$. desestimó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, reconociendo que en la relación de las variables de estudio hay correlación significativa.

Rosas (2017) efectuó su tesis Desarrollo personal y desempeño académico de los estudiantes del IV ciclo de la facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villareal, 2018. Fue una investigación de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, la población fueron 100 estudiantes seleccionados probabilísticamente. El instrumento utilizado para levantar la información fue validado y su confiabilidad estadística también fue efectuada, confirmándose que el instrumento diseñado era altamente confiable para ambas variables de estudio.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Arias et al. (2018) El desarrollo personal en el proceso de crecimiento individual. Universidad Tecnológica de Pereira. El estudio trata del desarrollo personal y la motivación para el éxito en cualquier ámbito de la vida, teniendo en cuenta el comportamiento y la actitud, y de la ambición de éxito en el quehacer diario de las personas, considerándose que, en todo centro laboral, el desarrollo personal hacia el éxito es determinante para el logro de los objetivos laborales y personales. Para tener éxito se requiere empezar el proyecto personal laboral de interés en superación, confianza en sí mismo, conocimiento, capacidades personales y de mucha decisión, ir con actitud positiva confiado en sus posibilidades y en la búsqueda incesante de su propio desarrollo. La investigación destaca la importancia cada vez mayor para que las personas quieren que su trabajo sea el medio que le sirva para realizarse como persona, como ser humano, inclusive por encima del ganar dinero. Al respecto se refiere a la afirmación del filósofo Nietzsche que destacó que “Quién tiene algo por qué para vivir, es capaz de soportar cualquier cosa”.

El desarrollo personal, también puede entenderse como el crecimiento personal, afán de superación, avanzar y hacer más allá de su desarrollo natural, así entender que la fijación de metas y logros, se alcanzan con dificultades, con tropiezos, con problemas a los que deben aprender a superarlos, de lo contrario deviene en depresión, frustración, tristeza, apatía etc. Perdiendo la ilusión y esperanza y hasta sentido a la vida. El desarrollo personal debe entenderse también el plan de vida personal que se realiza para llegar a metas y logros ascendientemente e incluye no solo el aspecto laboral, sino también a la familia, a lo profesional, a su vida misma en relación con los demás, es decir, involucra a las actividades de la persona en su totalidad e integralidad. La persona trabaja para buscar su desarrollo personal familiar orientado a una mejor calidad de vida. En tal sentido la falta de compromiso de algunas organizaciones para con sus trabajadores, desincentiva, frustra y hace sentir a los trabajadores como elementos del proceso productivo mecánico, produce resultados desalentadores.

El estudio concluye en que el desarrollo personal es un proyecto de vida, en donde el individuo se compromete con él mismo a alcanzar ciertas metas en

forma ascendente, secuencial, en todas las actividades de su vida, el cual le proporciona un equilibrio armónico, expresando su plenitud de ser humano y vivir con satisfacción plenamente.

Alava (2016) en su tesis de magister en Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, titulada “Influencia de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el período 2014”, diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de capacitación y selección.

La tesis tuvo como objetivo responder y conocer por qué el desempeño laboral venía disminuyendo continuamente en el período evaluado y no cumplieron las metas y objetivos propuestos. El enfoque de la investigación fue cualitativo y cuantitativo, denominado también como un enfoque mixto. Se aplicó una encuesta a los trabajadores. El tipo de estudio fue exploratoria, descriptiva analítica. Se aplicó la técnica de la encuesta con un cuestionario elaborado, la población fue de 241 personas, la muestra fue de 140, se obtuvo por muestreo no probabilístico por conveniencia.

Del estudio realizado, se evidencia una ligera insatisfacción en los empleados, por motivos de una deficiente selección del personal, algunos presentan incompetencias y también hay insatisfacción por deficiencia en el proceso de capacitación, desde la inducción. Estas observaciones realizadas por los servidores señalan que el subsistema del talento humano no ha cumplido bien su función.

La conclusión general arribada por los autores es de que la administración de los subsistemas del talento humano: clasificación de puestos, planificación, selección de personal, formación y capacitación, evaluación de desempeño, influyen en el desempeño laboral.

Hernández et al. (2015), el desarrollo personal de los jóvenes de Medellín, Colombia: más allá de las conductas de riesgo y de resiliencia. Universidad de Antioquia Medellín Colombia. Este es un estudio importante que da inicio al entendimiento de por qué en este caso concreto los jóvenes aun planean su desarrollo personal, a pesar de las condiciones difíciles que les ha tocado vivir, en

condiciones de muchas dificultades económicas, culturales y sociales, este estudio de los jóvenes se ha ido afianzando hacia enfoques dinámicos e integrales, y no solo de tipo comportamental y psicopatológico, así se consideró contribuir a la comprensión de la manera en que se produce el desarrollo personal de los adolescentes, y el lugar que ocupa la resiliencia en ellos desde su propia perspectiva, en jóvenes que se ven enfrentados a un mundo complejo, de riesgos y oportunidades, donde la violencia es una clara característica. Se hizo una investigación cualitativa, con un enfoque hermenéutico; se realizaron 48 entrevistas en profundidad, las cuales se analizaron con herramientas de la teoría fundamentada en tres etapas, descriptiva, analítica e interpretativa.

La metodología de investigación utilizó un enfoque histórico hermenéutico desde el cual se concibe al ser humano como un intérprete de la realidad que vive y construye a cada momento; un diseño cualitativo y teoría fundamentada, como método de investigación, la cual tiene como soporte teórico, los postulados del interaccionismo simbólico. Participaron 48 jóvenes de 13 a 20 años, con residencia de tres años o más en barrios de estratos socioeconómicos bajos. Estos jóvenes se identificaron de un estudio previo de casos y controles, en el que además de una clasificación por conductas de riesgo, también se midieron conductas resilientes; de él se entrevistaron a 48 jóvenes, 16 con características resilientes, 16 con conductas de riesgo como consumo y/o tráfico de sustancias psicoactivas, trabajo sexual, agresiones, robo, asesinato, vinculación a grupos armados, y 16 que no presentaban conductas resilientes, pero tampoco sobresalían en ellos conductas de riesgo. En un muestreo guiado por la teoría, y paralelo al análisis de la información los jóvenes, El contenido de la entrevista era grabado, transcrito, y codificado; el análisis, simultáneo a la recolección, fue en tres fases: descriptivo, analítico e interpretativo, con 24, 16 y 8 entrevistas, respectivamente. A partir del primer análisis, mediante codificación abierta, se construyó el libro de códigos, y emergieron 39 categorías descriptivas y 251 subcategorías. La codificación abierta y la emergencia de categorías descriptivas permitieron llegar a conceptos, ideas y significados; así los datos se descomponen, se comparan entre sí y se agrupan en lo que se llamaron “categorías descriptivas”. En todo el proceso se tuvieron en cuenta los aspectos éticos, entre estos, cuando el joven era mayor de edad firmaba el consentimiento

informado y, si era menor, previo al asentimiento del joven, los padres firmaban el consentimiento; se aseguró la confidencialidad de la información.

Los principales resultados fueron: como resultado de la investigación, la resiliencia se concibe como un proceso en el que el joven a lo largo de su vida se va haciendo más o menos resiliente, Cuando la interacción del joven con su medio facilita el desarrollo de características de resiliencia, estas se pueden explicitar en el establecimiento de metas y objetivos hacia una superación personal, a partir de la búsqueda del bienestar propio, de su familia y su comunidad, es decir, una actitud y actuación hacia un bienestar propio y común, bajo un claro componente mora, los jóvenes que muestran más resiliencia tienen una imagen positiva de sí mismos y se consideran eficaces, lo que les permite tener confianza, seguridad y éxito en los diferentes proyectos. Cuando estos jóvenes enfrentan el fracaso lo visualizan como retos a superar o pruebas que les ha puesto la vida para salir de allí fortalecidos. Esto último se encuentra relacionado con esa capacidad que tienen los jóvenes con conductas resilientes de ver oportunidades y posibilidades, donde otros no las ven, y de encontrar soluciones en lugar de quedarse en la queja y en el problema. Otro elemento importante que les caracteriza es su capacidad para reflexionar, acerca de las metas y objetivos que desean alcanzar, para algunos sus metas están en el ámbito académico, para otros en el ámbito deportivo, artístico e inclusive en lo laboral, con el fin de mejorar las condiciones económicas propias y de su familia, son metas realizables, es decir, que tienen asiento en la realidad; metas que el joven visualiza como capaz de lograr, y se dispone a una constante búsqueda y gestión de recursos para alcanzarlas. A manera de conclusión, toman relevancia las metas que establecen los jóvenes para su futuro, como una manera de concebir posible dinamismo en su desarrollo personal. Una mirada en contraste de las características, tomando en consideración el tipo de conductas de los jóvenes, nos muestra que aquellos con conductas violentas y resilientes, comparten cualidades activas ante la vida, mientras los jóvenes que no son resilientes, ni agresores, tienen en general una actitud pasiva, con expresa afectación emocional, aunque no se incurran en conductas de riesgo. De igual manera, estas características personales de los jóvenes no son estáticas ni exclusivas de un tipo de joven, se van modificando de manera dinámica, lo que da

opciones para la promoción de la resiliencia.

Bohórquez (2020) son autores del artículo publicado en la Revista Universidad y Sociedad bajo el título La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. La investigación tuvo como objetivo principal analizar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado) Municipal del Cantón Salinas.

La investigación tuvo un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), de nivel exploratoria descriptivo, es un estudio no experimental, el método de investigación es bibliográfico- documental referido a las variables de estudio, las motivaciones y el desempeño laboral. El trabajo de campo se efectuó a través de entrevistas a expertos y encuestas que permitieron medir cualidades y características del problema. La población de estudio, para las entrevistas fue de 31 personas incluyendo a la principal autoridad como el alcalde y directivos, mientras que la población para la encuesta fue de 435 personas compuesto por jefes departamentales, administrativos y obreros, la muestra seleccionada fue probabilística, con 5% de error y 95% de nivel de confianza, la muestra resultó de 157 personas, El instrumento aplicado contuvo 17 preguntas cerradas, divididas en 3 secciones, la primera sociodemográfica, la segunda fue de la motivación y la tercera del desempeño laboral, medidas con escala de Likert..

Las conclusiones del estudio fueron:

- El 100% de los trabajadores mencionan que sus competencias y conocimientos contribuyen de manera suficiente en el desarrollo de las actividades encomendadas.
- Existe 25% de los trabajadores mencionan que no están satisfechos ni insatisfechos en relación a poder cubrir sus necesidades fisiológicas.
- Existe 35% de trabajadores que tienen necesidad de poder y 35% que desean tener equidad en la asignación de recursos y recompensas en comparación con otros.
- La conclusión general propuesta es de que existe un adecuado nivel de motivación, el cual influiría en el desempeño laboral del Cantón Salinas.

García Obando, A., (2016, p. 59 al 66), en su tesis titulada, Análisis de la gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel, Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador, Tulcán.

El objetivo de la investigación fue analizar cómo la deficiente gestión de recursos humanos por competencias inciden en el desempeño laboral del personal del Instituto Pedagógico Ciudad de San Gabriel en Tulcán Ecuador.

La investigación fue con un enfoque cuali-cuantitativa, es decir mixta, tiene un desarrollo investigativo de la parte de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal, parte del proceso de gestión del talento humano, pero también es cuantitativa toda vez que ha aplicado un instrumento al personal del Instituto a partir del cual levantó información para procesarlo estadísticamente y señalar con respaldo de datos e información los resultados de su investigación. El tipo de investigación fue exploratoria, explicativa para entender y comprender el problema. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario, se realizaron entrevistas con un cuestionario estructurado que alcanzó a las autoridades y revisó documentación del Instituto. La población de estudio estuvo constituida por los 11 trabajadores administrativos del Instituto, es decir, una muestra bastante pequeña, por lo que la muestra fue el total de la población, llamada también muestra-censal.

Las conclusiones de la tesis se resumen en lo siguiente:

- El 82 % de los entrevistados señalan que en la selección de personal no se ha definido los perfiles y parámetros para el ingreso de personal.
- La gestión del talento humano en el instituto no desarrolla sus actividades para aprovechar el potencial de los recursos humanos con que cuenta.
- El 62 % de los encuestados indican que el reclutamiento y selección de personal no considera los instrumentos fundamentales para evaluar conocimiento, habilidades y actitudes del personal.
- No existe plan de capacitación y desarrollo del personal para fortalecer capacidades.

- La evaluación de desempeño es considerada como una acción de cumplimiento y no se proyecta como una herramienta de superación, de capacitación de mejora institucional.

Carmona y Rosas (2017) en su artículo Influencia de la Inteligencia emocional en el desempeño laboral, tiene por propósito identificar la influencia que tiene la inteligencia emocional en las organizaciones respecto al desempeño de sus trabajadores.

Este estudio es eminentemente de enfoque cualitativo, exploratorio descriptivo, basado en análisis documental y desarrollo teórico principalmente de la variable inteligencia emocional, a partir de las teorías de la inteligencia múltiple, revisa y analiza la evolución de los análisis de las inteligencias emocionales pre y pos Goleman que publicó en 1995 su libro Inteligencia Emocional y en 1999 La inteligencia emocional de la empresa. Es una investigación cuyos autores revisaron y sintetizaron los principales desarrollos y aportes para relacionarlo con el desempeño laboral, llegando a proponer a manera de conclusiones que:

- La teoría de las inteligencias múltiples ayuda a comprender mejor la inteligencia humana.
- La inteligencia humana y el ámbito laboral no pueden existir de modo independiente, las potencialidades de la persona benefician el ambiente laboral.
- Falta aún mucho que explorar y analizar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

La conclusión general que propone el estudio fue que la inteligencia emocional tiene una alta relación con el desempeño laboral y cuanto más complejo sea el trabajo se requiere mayor nivel de desarrollo de la inteligencia emocional.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Desarrollo personal y profesional

Héctor Londoño Sáenz en su teoría del Desarrollo Humano y Organizacional (p.169,) señala que “la problemática del hombre en el trabajo ha sido y seguirá siendo la más álgida y compleja desde muchos ángulos de percepción científica; muchas disciplinas intentan abordar el problema con

enfoques propios de su naturaleza y objeto; tal sucede con algunas especialidades de ingeniería, la economía, la administración y la sociología entre otras, pero indudablemente, es la psicología a la que compete directamente el abordaje del problema, como quiera que es el hombre en toda su dimensión, su objeto y sujeto de estudio.”

En la teoría moderna de la organización también Londoño, H. (p.172) destaca “que la escuela de los teóricos multidimensionales, tanto Herzberg y la pirámide de Maslow, abandonaron el punto de vista unidimensional y que ahora la teoría higiénica de Herzberg y la pirámide de Maslow constituyen el fundamento de la motivación como determinante de la productividad y el autodesarrollo del hombre”.

Una definición actualizada la encontramos también en Universia.net que señala “el desarrollo personal es la realización de un proceso de introspección en el que intentamos descubrir nuestra propia identidad para explotar nuestros talentos, mejorar nuestra salud, hacer cambios en nuestro estilo de vida y todo aquello que sea necesario para estar en armonía con nuestra mente y cuerpo”. Por otro lado, el desarrollo personal se encuentra muy relacionado, casi integrado al desarrollo profesional (técnico), no podemos hablar de desarrollo personal sin incluir al desarrollo profesional o técnico con que una persona enfrenta su vida laboral y familiar que viene a ser otra dupla conceptual de una integración casi indivisible.

¿Cómo lograr este desarrollo personal?, la respuesta está en la elaboración de un Plan de desarrollo personal, llamado por otros autores como plan de vida por su trascendencia en cada persona, en el cual se fijan la meta y objetivo que se desea alcanzar en un plazo estimado, se define cómo llegar a ella y cuáles son los pasos intermedios que debemos alcanzar para seguir en la ruta trazada, lo cual perfila las acciones y actitudes que se deben tomar y cumplir, jugando un rol importante la capacitación, la especialización, el entrenamiento y por ende, la disciplina, el compromiso, la actitud, todo lo cual pasa por un análisis de nuestras capacidades, potencialidades y debilidades para fortalecerlas, análisis que permite encontrarse uno mismo, balancear las posibilidades y ordenar las acciones a implementar, y si este plan de desarrollo, está integrado al

futuro de la familia, se potencializa con el deseo de alcanzar la meta propuesta, lo cual resulta muy beneficioso para cumplir con el desarrollo personal y profesional deseado.

El Centro de Psicología de Madrid, define al desarrollo personal también como aquel proceso de superación y crecimiento que nos ayuda a identificar nuestros verdaderos intereses y objetivos vitales para adquirir y potenciar los recursos necesarios para alcanzarlos y así dar sentido a nuestras vidas. Para realizar este proceso de crecimiento y desarrollo personal de manera plena, debemos tomar consciencia de cuáles son nuestros valores, de quiénes queremos llegar a ser, y comprometernos con nosotros mismos para promover los cambios necesarios para conseguirlo. Al estar ligado a los valores y a los objetivos vitales, cada uno entiende el desarrollo personal de manera única. No se trata de desarrollarnos plenamente en todas y cada una de las áreas de la vida (sería muy difícil y frustrante), sino de elegir aquellas que encajan con nuestra manera de entender la vida. Solo de esta manera se consigue estar contentos y satisfechos. Así, mientras para algunas personas su carrera profesional es fuente de grandes satisfacciones, para otras lo son sus relaciones sociales y familiares, y para otras puede serlo su aspecto físico o su ética. El desarrollo personal no depende de lo que queremos llegar a ser y de la manera que tenemos de percibir y entender la vida. Así, hay personas que tienden a exigirse más, salen de su zona de confort y amplían su desarrollo personal en diferentes facetas de su vida, y otras, sin embargo, se encuentran bien como están. Las diferencias se deben a estos 3 factores: 1. La personalidad y actitud, una persona proactiva con actitud positiva, analítica y resolutiva, favorece el desarrollo personal, si a eso se suma una personalidad estable y fuerte, aporta mucho a un mejoramiento. 2. La percepción de la vida, tiene relación de cómo una persona que siente, qué tiene o no, control de lo qué le sucede en la vida y percibe qué puede cambiar su situación, hasta en los momentos más difíciles y se propone en estos momentos su desarrollo personal. 3. El entorno es el tercer factor que señala el Centro de Psicología de Madrid, constituido por la influencia que se ha tenido desde niños en el hogar, con la familia, lo cual influye también en el desarrollo personal que se proyecta sobre esta base.

Debemos tener presente que el ser humano es una unidad y totalidad a la vez, conformado por un mundo psicológico, un mundo social y un mundo espiritual, desarrollando diferentes manifestaciones de muy complejo análisis, tiene diferentes funcionalidades y particularidades todas ellas integradas dentro de la persona, lo cual no siempre es entendida en esta totalidad, los estudios realizados desde diferentes perspectivas tienen esta particularidad. El desarrollo personal y profesional o técnico, asociado a la parte laboral y familiar del individuo es un aspecto importante de gran parte de la vida, pero no lo es todo.

El desarrollo personal y profesional como punto de partida. Para la definición debemos advertir que el desarrollo personal y profesional, conceptualmente es entendido o debemos entenderlo como una unidad integrada o inseparable, pues no podemos hablar de desarrollo personal sin referirnos casi permanente al desarrollo profesional de una persona.

La otra advertencia que debemos tener presente es, que el motor que impulsa a las personas planear su desarrollo personal y profesional es la motivación de alcanzar determinadas metas en determinados períodos, es su deseo de ser exitoso, hacer o ser algo importante en su vida, en su familia, es el deseo de verse a futuro a dónde quiere llegar, que trabajo y puesto de trabajo quiere ocupar. (Alles, M., 2020 p.247)

La primera persona que introdujo el término desarrollo personal señalan a Abraham Maslow (1908-2970), quien, a través de su pirámide de jerarquía de necesidades, resumió el desarrollo personal, la realización de las personas, destacando que solo el 1% de la población llegaba al estadio superior, lo cual fue referido por muchos como una falsa interpretación. Inicialmente por muchos años se entendía que el desarrollo personal se realizaba desde y dentro de las empresas y con la globalización este desarrollo personal pasó de las empresas a los propios individuos, así lo señaló Peter Drucker en su estudio en 1999 y publicado en Harvard Business Review.

Desde los 70-80 los propios individuos han puesto mayor énfasis en dirigir su propio desarrollo personal y profesional, con mayor información y proyección del conocimiento y avances tecnológicos. A manera de conclusión, podemos decir

que actualmente cada colaborador tiene o define su desarrollo personal y profesional, las empresas también definen el desarrollo de sus talentos humanos en dos partes, uno para el personal técnico / profesional de manera más general y su capacitación es parte del costo, y tiene un segundo grupo mucho más pequeño y selectivo, de desarrollo personal y profesional de sus gerentes y directivos, seleccionados muy escrupulosamente en función de su capacidad, habilidades y potencialidades, en donde realiza su mayor “inversión”, pues en ellos descansa el futuro inmediato de la empresa, son los llamados a ser los que dirijan la empresa.

Según Coleman, D. (2000) el factor crítico para el éxito del desarrollo personal y profesional de cualquier personal es la “inteligencia emocional” cuyo proceso en la práctica, dura toda la vida. Coleman destaca las siguientes 5 condiciones para desarrollar la inteligencia emocional:

- 1) Visión futura de qué queremos alcanzar, planear el proceso sabiendo lo que queremos lograr.
- 2) Conocer nuestras reales capacidades, talentos, fortalezas y debilidades.
- 3) Realizar un plan considerando los puntos anteriores, para desarrollar nuestras debilidades, mayor habilidad, el plan debe ser flexible y factible, alcanzable, progresivo, con una ruta definida.
- 4) Experimentar nuevos pensamientos, comportamientos y sentimientos
- 5) Desarrollar relaciones de confianza con las personas que nos rodean para experimentar y practicar, desarrollando nuevas habilidades y mejorando nuestras fortalezas.

Coleman destaca que el desarrollo de la inteligencia emocional, permite a las personas ampliar su conocimiento y utilizar estas facultades de la mejor forma, estos son:

- 1) Desarrollo de la autoconciencia o autoconocimiento, es decir, conocer sus emociones y habilidades.
- 2) Desarrollo del autocontrol o autorregulación, es decir, dominar y controlar sus emociones, sus impulsos, no perder la calma.
- 3) Motivación, desarrollar la capacidad de motivarse sintiendo y/o definiendo las preferencias más importantes en la vida para darle dirección y objetivo

a largo plazo.

- 4) Desarrollo de relaciones empáticas con los demás, ponerse en el lugar de otros para percibir, sentir y entender a los demás.
- 5) Desarrollo de la conciencia social, para relacionarnos con mayor facilidad y adecuadas emociones en los vínculos y relaciones más amplias y complejas.

En la parte teórica más centrada a los aspectos técnicos y de métodos de desarrollo de las personas como colaboradores de una empresa, Chiavenato (2009) manifiesta “que existen muchos métodos que pueden aplicar las empresas para desarrollar a sus colaboradores potenciando sus habilidades y destrezas para hacerlos más productivos y eficiente”, dentro de estas posibilidades Chiavenato refiere los siguientes:

- 1) Rotación de puestos, con el objeto de expandir sus conocimientos y habilidades en nuevas funciones, pasando de ser un especialista a un generalista.
- 2) Puesto de asesoría. Funciona para colaboradores que muestran gran potencial, para evaluarlo en otras tareas de mayor responsabilidad como asistentes de gerentes exitosos.
- 3) Asignación de comisiones. Se asigna temporalmente para formar parte de un equipo al que se le encarga una tarea concreta, en donde participa y se generan sinergias.
- 4) Aprendizaje práctico. Es una técnica que permite dedicarse a tiempo completo en un proyecto o a resolver un problema, con la participación de personal altamente competitivo.
- 5) Participación en cursos y seminarios externos. Es la forma más tradicional de capacitar con nuevos conocimiento y técnicas, hoy la tecnología permite disponer sin mayores inversiones capacitar a distancia en muchos temas de interés para la organización.
- 6) Ejercicios de simulación. Se utiliza la tecnología simulando decisiones e impactos o consecuencias de la misma, es para alta especialización a nivel de gerentes.
- 7) Capacitación fuera de la empresa. Son entrenamientos planeados por organizaciones especializadas que buscan brindar nuevos y actualizados

- conocimientos para personal de alto nivel.
- 8) Estudios de caso, es otra opción que se implementa con personal interno para desarrollar habilidades.
 - 9) Juego de empresas. Es una alternativa de competencias de grupos de colaboradores que interactúan para resolver o proponer alternativas de soluciones.
 - 10) Centros internos de desarrollo, método que se basa en las propias potencialidades internas para compartir experiencias.
 - 11) Coaching. El personal líder, innovador orientador mayormente de la plana gerencial puede convertirse en un entrenador ya sea a nivel de tutores o mentoring o como asesores.

Werther, et. al. (2014) señalan que:

El desarrollo del personal que implementan las empresas, consiste en programas dirigidos a empleados a corto, mediano y largo plazo, a los cuales se les da una preparación que les servirá para desenvolverse con eficiencia en la organización. Menciona que la capacitación es muy importante para el aprendizaje de los empleados y consiste en desarrollar todas las habilidades técnicas, operativas y administrativas de los miembros de la organización para el mejor desempeño Werther destaca que existen ventajas para los colaboradores, para la empresa, podemos citar así:

- **Ventajas para los colaboradores**, se incrementa el nivel de satisfacción en el puesto, permite logros de metas individuales, les permite tomar mejores decisiones y solucionar problemas en forma más eficiente, forja liderazgo y mejora las aptitudes comunicativas.
- **Las ventajas para la empresa**, mantiene la competitividad, promueve el desarrollo personal, reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos y mejora el conocimiento del puesto y de la organización en todos sus niveles.

Los programas de capacitación apoyan el desarrollo actual y futuro potenciándolos como empleados. (p. 181)

Según **Chiavenato (2009)**, sostiene:

Que el desarrollo del personal está compuesto por experiencias, no es un factor determinante que esté relacionado con el puesto que desempeñe actualmente, esto significa que abarca lo aprendido a lo largo de su tiempo de servicio en una organización que brindan oportunidades para su desarrollo y crecimiento profesional. (p.415).

2.2.1.1. Dimensiones del Desarrollo Personal y Profesional

Dimensión 1. Formación profesional / técnico.

Werther, et. al. (2014) consideran que “la formación profesional se entiende a todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida.” (p.202).

Dentro de esta dimensión hemos considerado los siguientes indicadores:

- Nivel de instrucción alcanzado.
- Aprendizaje integral
- Estudios de posgrado
- Capacidad de liderazgo.
- Habilidades gerenciales.

Dimensión 2. Capacitación ocupacional

Según **Chiavenato, I. (2009)**, considera que:

La capacitación brindada por la empresa es el proceso de desarrollar cualidades de los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización, el propósito es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar la productividad del trabajo. (371).

Es un proceso educativo de corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, es por ello, que las personas adquieren conocimientos y es así que desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos

(Chiavenato, p.322).

Los indicadores considerados en esta dimensión tenemos a:

- Capacitación especializada.
- Desarrollo de habilidades.
- Desarrollo de actitudes.
- Desarrollo de conceptos.
- Mentoring.

Dimensión 3. Línea de carrera.

Es la planificación de la carrera futura para aquellos trabajadores que demuestren tener potencial para ocupar cargos más altos a lo largo de su vida profesional. (Chiavenato, I., 2009, p. 418).

Como indicadores de esta dimensión se ha considerado a lo siguiente:

- Crecimiento profesional
- Progresión en la carrera.
- Proactividad.
- Orientación a la carrera.
- Evaluación de desempeño.

2.2.2. Desempeño laboral

Qué es el desempeño laboral, Robbins & Judge (2013), nos dicen que es la obtención de buenos resultados en el desempeño de las tareas que contribuyen a la producción de un bien o servicio o a la realización de las tareas administrativas, también lo conforman el civismo que refieren así a las acciones que realizan los colaboradores al ambiente psicológico de la organización como brindar ayuda a los demás aunque no lo soliciten, respaldar los objetivos institucionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar del trabajo. También considera al grupo de falta de productividad en un sentido negativo, incluye en él a los que dañan la propiedad de la organización, son agresivos, se ausentan mucho, incluye robos de bienes de la empresa. Comenta que la mayoría de gerentes consideran que el empleado

que ejecuta muy bien sus labores elementales del puesto no es suficiente si es indisciplinado y no se lleva bien con sus compañeros, similarmente un empleado muy amigable se lleva bien con todos, no es buen empleado si no cumple con sus tareas y labor oportunamente. Entonces un buen rendimiento es cumplir las metas previstas oportunamente y mantener un buen clima laboral en las primeras dos dimensiones (1. Desempeño de la tarea y 2. Civismo) y evitar la tercera (3. Falta de productividad) (p. 555).

Las organizaciones en el reclutamiento de personal, filtran para convocar solo a personal con talento y que no solo tengan un buen rendimiento laboral, sino que también contribuyan a generar un ambiente grato en la organización, lo que redundará en beneficio de mayor productividad y un clima agradable para los colaboradores.

Para **Gómez y Cardy (2008)** en su libro Gestión de Recursos Humanos:

El desempeño laboral, debe ser controlado o evaluado de forma permanente, los instrumentos de evaluación deben ser adecuadamente estructurados y diseñados para que cumplan su función no solo de controlar y evaluar sino también para identificar debilidades de los trabajadores, para activar un programa de capacitación especial, para que el área de recursos humanos y la gerencia obtengan información sobre el nivel de producción no solo general global o por áreas, sino más bien en forma personalizada. Igualmente la evaluación periódica semestral o anual no es útil para tomar acciones correctivas de inmediato, por lo que el sistema de evaluación permanente es lo recomendable para superar problemas de bajo desempeño o baja productividad. (p.279).

Para **Werther, Davis y Guzmán (2014)**.

Lo más importante en toda organización es el capital humano, es un factor relevante, cada colaborador aporta valor a la empresa, cumpliendo sus metas oportunamente, por lo que debe evaluarse el desempeño o rendimiento de cada trabajador identificando sus habilidades y dificultades, así como la contribución a la organización, para definir capacitaciones, rendimientos, permanencia y ascensos. (p.216)

Alles (2009), en su libro Dirección estratégica de recursos humanos. gestión por competencias, menciona que:

El análisis de desempeño o de la gestión de una persona debe ser un instrumento para gerenciar, dirigir y supervisar personal. Entre sus objetivos podemos señalar el desarrollo de personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de los resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos.

Habitualmente se cree que las evaluaciones de desempeño se realizan para decidir si se aumentan los salarios o no, o a quienes hay que despedir. Esto puede ser cierto en ocasiones, pero el significado de las evaluaciones de desempeño es mucho más rico y tiene otras implicancias en la relación jefe-empleado y en la relación más perdurable entre la empresa y los empleados. (p.262)

2.2.2.1. Las teorías del desempeño Laboral.

Según **Kligner & Nabaldian (2002)**, “las teorías explican el vínculo entre la motivación y la capacidad para el desempeño, así como la relación entre la satisfacción en el trabajo y su desempeño y rendimiento” (p.252).

2.2.2.1.1. Teoría de la equidad.

Está basada en la percepción del trabajador con respecto al trato que recibe: justo o injusto, esto se refleja en la lealtad, en expresiones de buena voluntad y en una mayor eficacia en su trabajo dentro de la organización. Aunque la dificultad se presenta porque la percepción esta sesgada a su estado mental, basado en juicios subjetivos. Sin embargo, la imparcialidad y el buen trato, son elementos fundamentales, que tienen similar peso a la buena comunicación entre el directivo y los subordinados. Esta equidad está conformada por dos aspectos, el primero por el rendimiento y el segundo por la equiparación con otros.

2.2.2.1.2. Teoría de las expectativas

Esta teoría está centrada en los sentimientos de satisfacción de los empleados, motivo por el cual irradia un mejor desempeño laboral con respecto a otros. Son 3 los factores identificados:

- El alcance que un empleado cree que puede tener al realizar el trabajo al nivel esperado.
- La evaluación del empleado con el consecuente reconocimiento mediante gratificaciones o sanciones como resultado de alcanzar o no el nivel esperado en el desempeño.
- La importancia que el empleado concede a las gratificaciones o sanciones (p.253).

Todo trabajador tiene expectativas sobre su trabajo y las posibilidades de algún reconocimiento o motivaciones, así como, relacionar lo que consideran su desempeño en relación a los desempeños de sus demás compañeros, especialmente los más cercanos, lo cual genera tensión sobre la participación y decisión de la empresa.

2.2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral.

Dimensión 1.- Competencias laborales

Alles, M. (2009) señala que:

Todas las personas tienen un conjunto de atributos y conocimientos adquiridos o innatos, que definen sus competencias para una cierta actividad. Sin embargo, descubrir las competencias no requiere estudiar exhaustivamente el perfil físico, psicológico o emocional de cada persona. Solamente interesan aquellas características que hagan eficaces a las personas dentro de la organización (p.60).

Los indicadores que se ha considerado para esta dimensión son:

- Conocimientos.
- Nivel de comunicación.

- Calidad del servicio.
- Destreza.
- Potencial de desarrollo.

Dimensión 2. Compromiso laboral

Se entiende como el grado en que un empleado se identifica con una organización y sus metas y desea mantener su membresía en la misma. Así como un alto involucramiento con el puesto, que es de identificarse con el puesto específico de uno mismo. (Robbins, 2004, p.301).

Se ha considerado los siguientes indicadores para esta dimensión:

- Motivación
- Trabajo en equipo.
- Productividad.
- Responsabilidad.
- Rendimiento.

Dimensión 3 .- Satisfacción laboral.

Esta referido a la actitud general de un individuo hacia su puesto de trabajo. Una persona con alto nivel de satisfacción tiene actitudes positivas, una persona insatisfecha en su puesto tiene actitudes negativas. Cuando se habla de actitudes de los empleados, lo más frecuente es que se refiere a la satisfacción en el puesto. (Robbins, 2004, p. 305).

Los indicadores considerados son las siguientes:

- Recompensas.
- Estabilidad laboral.
- Condiciones de trabajo.
- Percepción laboral.
- Beneficios.

2.3. Definición de términos básico

Actitudes. - Son las reacciones que tiene una persona ante una situación que se le presente, también se le conoce como el comportamiento asumido ante un hecho o circunstancia que le acontece a una persona, estos comportamientos pueden ser de una actitud agresiva, asertiva, manipuladora, permisiva, o una actitud colaboradora o de integración. Las personas con una actitud positiva son las que se adaptan prontamente a las situaciones difíciles y se relacionan con mayor facilidad con sus compañeros, amistades, familiares etc.

Aptitudes. – Son la capacidades o habilidades naturales que tiene una persona para realizar una determinada actividad, función o servicio, estas capacidades les son innatas, como por ejemplo facilidad para desarrollar un determinado deporte, adquirir determinados conocimientos, resistencias al estrés, a la altura, etc.

Plan de vida. Es el camino o ruta que una persona se traza para alcanzar objetivos y metas en el desarrollo de su vida, también se le denomina proyecto de vida, por cuanto, contempla a dónde quiere llegar o qué alcanzar a largo plazo, proponiéndose alcanzar metas intermedias secuenciales que debe lograr, con la orientación para alcanzar el gran objetivo que se fijó en el largo plazo. Este plan de vida contempla sus deseos profesionales, técnicos, económicos, espirituales, laborales, familiares, es decir, a dónde quiere llegar de aquí a 30 años y qué logros debe cumplir en este camino.

Capacitación laboral. - Es un conjunto de actividades que se implementan para mejorar los conocimientos, habilidades, conductas y actitudes de una persona, para hacerlos más competitivos en determinadas funciones y habilidades que requiere una organización, en función de estos requerimientos, se diseña un plan concreto, se identifica las necesidades, los objetivos de la capacitación, los indicadores de medición para su evaluación, se seleccionan a los capacitadores y se mide los resultados de la capacitación, para determinar si cumplieron los objetivos, o qué se requiere mejorar en todo el proceso. La capacitación busca mejorar la productividad, la calidad, las relaciones humanas, levantar la moral de los trabajadores, con el fin de elevar la productividad y autoestima de los trabajadores.

Rendimiento laboral. Es la medición que se realiza del producto del trabajo de un trabajador en un tiempo determinado, también lo puede ser de un grupo de trabajadores. El rendimiento tiene relación directa con la capacidad personal o grupal para cumplir y ejecutar determinada tarea o tareas.

Desempeño laboral. Es un concepto que define la manera, forma o comportamientos observados por el trabajador o trabajadores en el cumplimiento de las tareas o funciones que les corresponde, el desempeño puede ser eficiente, eficaz y efectivo y está muy relacionado con sus habilidades y capacidades que ponen o desarrollan en el cumplimiento de su labor o función cotidianamente.

Productividad laboral. Mide el total de la producción que realiza una persona, en términos de una unidad de tiempo, puede ser una hora, un día, una semana o un mes de trabajo, Por ejemplo, si un trabajador cose 4 camisas en una hora y otro trabajador cose 3 camisas en una hora, considerando que los otros elementos de producción son iguales, diremos que el primer trabajador es más productivo que el segundo trabajador, porque cose 01 camisa más por hora de trabajo con relación al trabajador 02.

Producción en una empresa. Es concebida como un conjunto de procesos que se ejecutan en una organización en el cual se utilizan los llamados medios de producción, tierra, trabajo y capital, y tecnología para producir, elaborar y transformarlo en un producto o servicio para el mercado. Es decir, se utilizan recursos como materias primas, la mano de obra, capital para obtener un producto como por ejemplo una mesa.

Autoestima. Es la imagen que una persona percibe de sí misma, es decir, cómo se ve, como se valora, la aceptación de sí misma tal cual es en cuanto a su identificación, a sus deseos, a su físico, a su auto aceptación. La autoestima es un factor muy importante en toda persona, de ella depende su estabilidad emocional, su equilibrio y seguridad para entender y comprenderse y comprender a los demás. Lo deseable es que las personas tengan una autoestima alta y estable.

Motivaciones. Es el impulso interno de una persona que le provoca gran satisfacción al lograr metas, a buscar por todos los medios cumplir su deseo, su

compromiso su tarea o su responsabilidad, es un compromiso interno, consigo mismo para lograr una meta que lo desea. En el manejo de recursos humanos, la motivación puede ser Intrínseca, extrínseca o motivación trascendente. Se dice que es intrínseca, porque la motivación para lograr una meta o propósito surge del interior de la persona, es voluntaria, es independiente de cualquier estímulo externo, como ejemplo realizar un deporte favorito. Un ejemplo de extrínseca, es trabajar por un sueldo, o por una recompensa. Un ejemplo de motivación trascendente, es desarrollar actividades de ayuda social voluntaria, sin pago o beneficio material para la persona, solo la satisfacción que siente el hacerlo sin interés alguno.

Estabilidad laboral. En países en donde la ley establece la estabilidad laboral de los trabajadores, es un derecho reconocido por ley que le permite trabajar en forma indefinida, permaneciendo en su centro laboral sin riesgo de despido o paralización intempestiva, la ley regula las condiciones en que se pierde este derecho y procede el despido previa indemnización. La norma también establece las condiciones y tiempo a partir del cual un personal contratado alcanza la estabilidad laboral. En los países que no establecen la estabilidad laboral, las leyes al respecto regulan el ingreso y salida de los trabajadores en unas condiciones diferentes a la estabilidad.

Potencial de desarrollo laboral. Es la capacidad de cada personal para alcanzar niveles más altos de competencia a su nivel actual, presentan ciertas características que trascienden al común de los trabajadores, son empeñosos, se comprometen con la organización, participan activamente de forma positiva, tienen capacidad para trabajos más complejos, son creativos para solucionar problemas, están en permanente alerta a detectar problemas y proponer soluciones innovadoras, aprenden rápido aceptan retos, tienen ambición de superación y desarrollan buenas relaciones con todos, siempre entusiastas y prontos a apoyar a los compañeros. Personal con estas cualidades son personas con un gran potencial de seguir creciendo, de alcanzar metas más complejas, ser acertado con su participación en equipos, en su opinión y en su participación, son los deseados por las organizaciones para prepararlos para asumir responsabilidades mayores.

Competencias laborales. Es el conjunto de conocimientos, habilidades y aptitudes laborales que tiene una persona, para desempeñarse en un puesto de trabajo, por lo tanto, las competencias laborales están en función del puesto de trabajo a desempeñar. Las mayores demandas de competencias laborales están en relación a su capacidad de adaptación al cambio, ser innovadores, ser asertivos, proactivos, tener iniciativas, y disposición para aprendizajes, trabajo en equipos.

Objetivos organizacionales. Es el conjunto de situaciones que desea toda organización como: ser rentable, continuar en el mercado, crecer en ventas, brindar mejores servicios a sus clientes, mantener a sus trabajadores más productivos, incrementar las ganancias, desarrollar nuevos productos y mercados, etc. Son pues propósitos que toda empresa busca satisfacer para proyectarse con mayor confianza en su desarrollo a largo plazo, generando estabilidad y seguridad en su permanencia.

Metas organizacionales. Es la cuantificación de un objetivo, que se desea alcanzar en un período determinado, por ejemplo, si el objetivo es incrementar las ventas anuales; la meta sería, incrementar la venta anual en 10%, esta meta trae consigo una variedad de acciones y tareas a desarrollar que están relacionadas y su propósito es lograr el incremento de venta en 10%, por ejemplo más compra de materias primas, más pago de mano de obra, más equipos, más gasto de energía etc.

Línea de carrera. Es una estrategia que toda organización tiene para retener a un trabajador, es la proyección ascendente que ofrece a colaboradores que tienen condiciones y potencialidades para acceder a cargos o funciones más complejas, parte de esta estrategia es las capacitaciones, las condiciones laborales.

Todo trabajador por naturaleza aspira ser promocionado, se le reconozca su trabajo su rendimiento su productividad y mejora de retribuciones o incentivos, si esta aspiración no se proyecta desde la organización, sus efectos se harán notar en el ambiente laboral de una u otra forma, bajando el interés y los rendimientos.

Calidad del servicio. Es el grado o nivel de satisfacción que perciben los clientes

o usuarios según las expectativas que tienen. Así, si un cliente percibe que el servicio adquirido le es bueno, lo ha satisfecho, ha llevado sus expectativas que tenía de recibir el servicio, entonces, el servicio brindado será considerado de calidad, que es el propósito fundamental que toda organización tiene para competir en el mercado.

Un servicio de calidad, es la mejor recomendación directa para con los usuarios, asegura el crecimiento de la empresa, confianza en sus servicios y la fidelización del cliente.

Inversión en capacitación. Son los recursos que la organización dedica en forma periódica para ser empleados en la capacitación de su personal, con la finalidad de entrenarlos, desarrollar mayores conocimientos especializados y habilidades para que cumplan sus funciones en mejores condiciones, eleven la producción y la productividad, mejorando la calidad de los productos y servicios que se brindan.

Las micro y pequeñas empresas tienen problemas para destinar recursos en la capacitación de sus trabajadores, por lo que están limitados y no hay mejoras en este importante sector económico que da empleabilidad en nuestro país.

Proactivo. Es la capacidad que tienen las personas para asumir el control de una situación que se prevé que va a ocurrir, para anticiparse y tomar medidas correctivas, o comunicar a sus superiores lo que se prevé va a ocurrir. Son personas que están vigilantes, evaluando hechos y procesos que están ocurriendo en su entorno y tienen la percepción de anticiparse a algún acontecimiento que venga desarrollándose y que no son advertidos por el común de las personas.

Las personas proactivas son ordenadas, manejan sus tiempos, piensan positivamente, se concentran en sus labores y lo relacionado con ello, buscan soluciones, cuestionan y analizan los hechos y toman decisiones asertivas.

Desarrollo personal. Es la capacidad que tienen las personas para evaluar su situación personal en cuanto a su educación, salud, salud emocional, su economía, su familia y se proyecta una ruta o guía a seguir para lograr objetivos y

metas logrables, a corto, mediano y largo plazo, organizándose y priorizando actividades y periodos en que debe implementar estas acciones.

Desarrollo profesional. Se efectúa a partir de la calificación educativa de contar con una profesión adquirida, que requiere permanente capacitación, experiencia en diversas funciones o puestos de trabajo que amplía la visión de las funcionalidades de las diferentes áreas e integridad de estructuras complejas. La competencia en este segmento laboral es de mucha importancia y requiere permanente actualización de los conocimientos e investigaciones.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe influencia significativa entre el desarrollo personal y profesional y el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública, Lima 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Existe influencia significativa entre la formación profesional/técnico y el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública 2020.

HE 2. Existe influencia significativa entre la capacitación ocupacional y el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública, Lima 2020.

HE 3. Existe influencia significativa entre la línea de carrera y el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública, Lima 2020.

3.2. Variables de estudio

Variable Independiente: desarrollo personal y profesional

Variable dependiente: desempeño laboral

3.2.1. Definición conceptual

Desarrollo personal y profesional

El desarrollo personal es “la realización de un proceso de introspección en el que intentamos descubrir nuestra propia identidad para explotar nuestros talentos, mejorar nuestra satisfacción, hacer cambios en nuestro estilo de vida y todo aquello que sea necesario para estar en armonía con nuestra mente y cuerpo.” Por otro lado, el desarrollo personal se encuentra muy relacionado, casi integrado al desarrollo profesional / técnico, “no podemos hablar de desarrollo personal sin incluir al desarrollo profesional o técnico con que una persona

enfrenta su vida laboral y familiar” (Centro de Psicología de Madrid).

Desempeño laboral

Es “la obtención de buenos resultados en el desempeño de las tareas que contribuyen a la producción de un bien o servicio o a la realización de las tareas administrativas, también lo conforman el civismo que refieren así a las acciones que realizan los colaboradores al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque no lo soliciten, respaldar los objetivos institucionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar del trabajo” (Robbins & Judge, 2013, p.555).

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Dimensiones del desarrollo personal y profesional

Comprende todas las actividades de capacitación, de preparación y de proyección del plan de vida laboral, profesional / técnico y familiar que se traza una persona, desde que asume la responsabilidad de proyectar su futuro, encaminado a su desarrollo en la actividad laboral que pretende emprender. Operacionalmente el desarrollo personal y profesional se ha considerado estudiarlo desde 03 dimensiones, cada uno con sus respectivos indicadores, los cuales se han señalado en el instrumento diseñado para levantar la información:

Las dimensiones consideradas son las siguientes:

- 1) Formación profesional/ técnico
- 2) Capacitación ocupacional
- 3) Línea de carrera laboral

3.2.2.1.1. Dimensión: formación profesional / técnica.

Toda persona al culminar sus estudios secundarios, tiene que tomar decisiones importantes que va a definir su futuro profesional / técnico y familiar con la información que dispone y que ha venido asimilando o investigando mucho antes de concluir sus estudios, al respecto Chiavenato (2009) destaca que el desarrollo de las personas está estrechamente ligado al desarrollo de sus

carreras (profesionales / técnicos) entendiéndose como tal al proceso que se inicia con la selección de la carrera profesional o técnica que la persona elige y en la cual mantiene vigente sus deseos de destacar, de superarse, de lograr ascensos y reconocimientos por su especialización, por su rendimiento y al cual siempre está atento a sus progresos, a oportunidades y es el centro de su atención laboral y de su familia. Entonces, el desarrollo personal, a este nivel es una etapa importante, porque en este punto tiene que decidir la persona qué hacer, a qué se dedicará a trabajar directamente sin mucha capacitación y nada de experiencia, o decide estudiar una profesión o carrera técnica teniendo muchas veces escasa información, sin evaluar el mercado laboral, niveles remunerativos, a donde va el país en lo económico social y productivo etc. A mediano y largo plazo la persona proyecta su capacitación progresiva, desarrolla sus habilidades y aptitudes para ser reconocido en su centro laboral y espera una retribución que lo incentive a seguir superándose.

Los indicadores considerados para esta dimensión fueron:

Nivel de instrucción. Es el grado o nivel más elevado de estudios formales que ha alcanzado el colaborador, como estudios secundarios, en institutos superiores o tecnológicos, superior universitario, completos o incompletos, grados académicos de bachiller, títulos profesionales, cursos técnicos, diplomados de pregrado. Lo cual resulta fundamental para conocer su formación cognitiva.

Aprendizaje integral. Será referido a aquel proceso de aprendizaje formal o no formal que el colaborador ha cursado para aprender y capacitarse en actividades técnicas con orientación a ingresar al mundo laboral técnico, en donde no solo se desarrollan procesos cognitivos sino también reciben capacitaciones y guías de área emocional, como valores y desarrollo de sus habilidades físicas, lo cual los prepara para ingresar al mundo laboral y enfrentar con éxito este gran cambio en la vida de los individuos. Estos conocimientos son también fundamentales para evaluar, la base y principios de un aspirante o trabajador con experiencia.

Estudios de posgrado. Corresponden a colaboradores de mayor especialización, de mayor responsabilidad laboral y de dirección, encargados de las funciones o actividades más complejas y que requieren entrenamiento,

experiencia y acreditación de su mayor especialización que avale su capacitación para desempeñarse en puestos de mayor responsabilidad y dirección. Este segmento corresponde a estudios de maestrías y doctorados de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220.

Capacidad de liderazgo. Se define al liderazgo como la aptitud para influir en una persona o grupo de personas para lograr una visión o meta, Hay líderes formales que tienen esa función y también informales que asumen ese papel en determinadas circunstancias con mucho criterio, capacidad y conocimiento, influenciando en otros trabajadores, así lo referencia Robbins, (2004). Toda persona tiene cierto nivel innato de tomar decisiones frente a un hecho que requiere decidir para solucionar un problema que puede afectar en mayor proporción sino se decide enfrentarlo, situación que requiere ciertas habilidades, analíticas para decidir cómo actuar ante estas eventualidades, no todos tienen esta percepción para actuar correctamente dada las condiciones, las exigencias del liderazgo resultan mayores, cuanto más alta sea la responsabilidad del puesto o función, donde ya no solo la intuición muchas veces resulta suficiente, sino también se requiere capacitación especializada para guiar y tomar decisiones con mayor análisis de su entorno, con mayor información estratégica, con valoraciones de las acciones posibles a decidir. Para seleccionar este personal y capacitarlo requiere tiempo, formación, experiencia e inversión. El dilema de que los líderes nacen o se hacen, tiene como respuesta que se requiere necesariamente de ambas fuentes.

Habilidades directivas o gerenciales. También se les conoce como habilidades de gestión, habilidades administrativas etc. Estas habilidades son vitales para dirigir o gerenciar una organización o parte de ella, cuanto más grande y compleja es una empresa o institución no basta una persona o gerente para manejarla exitosamente, se requiere un equipo de gerentes de diferentes especialidades para conformar un pool de directores o gerentes que con capacidad, conocimientos y experiencia gestione, administre y haga operar organizaciones complejas. Las habilidades que deben cumplir son habilidades técnicas, habilidades conceptuales, analíticas, con manejo de pensamientos abstractos, plantear soluciones creativas, innovadoras, habilidades interpersonales para

actuar, aprovechar y motivar al personal. Las habilidades gerenciales, están relacionadas con los procesos tradicionales de planeamiento, comunicación, toma de decisiones, delegación de funciones, solución de problemas, motivación. Debe tener adicionalmente las habilidades de liderazgo, pensamiento crítico, iniciativa, intuición, creatividad, autocontrol, capacidad de negociación y de organización, como se observa es muy amplio y profundo los conocimientos y habilidades que debe cumplir un gerente, por eso son muy cotizados y su experiencia es muy valiosa y las organizaciones que lo forman, invierten y tratan de conservarlos y retenerlos por el bien de la organización.

3.2.2.1.2. Dimensión: capacitación ocupacional

La competencia entre las organizaciones para ser más eficientes, productivas y permanecer en el mercado, exige cada vez más lograr metas y resultados extraordinarios permanentemente. Para alcanzar estos altos rendimientos, se requiere como dice Jiménez (2010) el desarrollo del personal o desarrollo humano de la empresa, reconociendo que con frecuencia no se le otorga debida importancia, lo que puede poner en riesgo el negocio, o requerir más recursos para superar la desatención efectuada. La competencia generalizada, ya no requiere contar con gerentes o directores preparados, sobresalientes, es imprescindible que todos los integrantes de la organización estén bien preparados en sus funciones, tareas y actividades, alineados con el propósito y metas propuestas, debidamente motivados. La capacitación ocupacional especializada es una de las herramientas que permite alinear todo el proceso productivo logrando niveles de eficiencia y eficacia que se requiere, por lo mismo que esta capacitación debe ser puntual para cada parte del proceso, desarrollando habilidades para sus tareas y potenciando sus actitudes en cada colaborador, en el entendido que estos fueron debidamente evaluados y seleccionados para asumirlos a la organización. La capacitación es la mejor inversión que debe realizar la organización de manera sistemática, dentro de un Plan muy elaborado y medir sus resultados a través del rendimiento post capacitación, proceso que debe ser de amplio conocimiento del personal involucrado, colaboradores bien capacitados, bien tratados y debidamente motivados garantizan el crecimiento y competitividad de la organización.

Esta dimensión se ha desarrollado a través de los siguientes indicadores:

Educación especializada. Cuando nos referimos a la educación especializada a nivel de una organización, estamos frente a la necesidad de conocer puntualmente las necesidades de capacitación que requieren cada uno de los colaboradores para elevar su capacidad, su habilidad y por ende su producción y productividad individual, lo cual determina en el resultado final de la organización. Este es el resultado que se busca para invertir en una capacitación especializada, debemos priorizar a quién o quiénes capacitar y en qué y por quiénes se va a realizar esta especialización que necesariamente debe estar relacionada e integrada a la obtención de la mejora en el proceso. Así lo reconoce Werther, Davis & Guzmán (2014 p. 184).

Desarrollo de habilidades. Chiavenato (2011, p.323) refiere que hay que habilitar a las personas para la realización de tareas, manejo de equipos, maquinarias y herramientas, se trata de capacitaciones orientadas directamente a la tarea y operaciones que se realiza. El desarrollo de habilidades está relacionado directamente a la maña, a ser más listo, talento o aptitud de las personas para realizar una tarea o función de la manera más eficaz.

Desarrollo de actitudes. Las actitudes que deben de promoverse y desarrollar entre los colaboradores de toda organización están: respetar a la empresa como propia; aprender con ganas y entusiasmo la operación de la empresa; anticiparse a los problemas; ser honesto y respetar a todos. Chiavenato (2011, p.323), señala que es necesario cambiar las actitudes negativas por favorables, adquirir conciencia de las relaciones y mejorar la sensibilidad hacia las personas.

Desarrollo de conceptos. Es una tarea en el que la organización debe emprender con sus principales colaboradores, a fin de que desarrollen pensamientos globales y estratégicos de la organización en su ámbito sectorial nacional y mundial, al respecto Chiavenato (2011, p.323) menciona que hay que “desarrollar ideas y conceptos para ayudar a las personas a pensar en términos globales y estratégicos”.

Mentoring. Es una forma de enseñanza aprendizaje que se realiza de forma práctica en toda organización, en donde un trabajador antiguo mentor, con experiencia y conocimiento de la tarea o función, guía, asesora, dirige y comparte

su experiencia teórica-práctica focalizada para capacitar a un colaborador para desarrollar sus habilidades y conocimientos a un nivel deseado para la organización, este proceso es temporal y sujeto a evaluaciones, sobre el tema Gómez, et al.(2008, p.357) refiere como una relación de desarrollo entre dos compañeros de trabajo, uno antiguo y otro nuevo que implica asesoría, modelar papeles, compartir contactos y ofrecer un apoyo genérico.

3.2.2.1.3. *Dimensión: línea de carrera*

Esta dimensión se ha considerado en la tesis, por cuanto, la línea de carrera, es un régimen especial para los trabajadores de la administración pública y siendo que el estudio se ha realizado en una institución pública, se detalla las normativas a la que se encuentra sometida. Sin embargo, debo resaltar que en el sector privado se le denomina el desarrollo de la carrera, en ambos casos como dice Chiavenato (2009), el desarrollo de las personas tiene vinculación estrecha con el desarrollo de sus carreras, considerando como tales a la sucesión de puestos de mayor jerarquía y mayor complejidad. Todo profesional que ingresa a laborar a una organización, formalmente desea y espera ir escalando puestos o plazas ascendentes según su experiencia, capacitación, capacidad, habilidades y competencias y potencialidades que vaya mostrando en su labor diaria. Este proceso de crecimiento gradual para ocupar puestos más altos y mejor remunerados es una meta común de los colaboradores y las organizaciones deben integrar estas perspectivas en sus programas de capacitación y desarrollo de sus colaboradores, la evaluación es otra herramienta que debe ser ejercida periódicamente como elemento motivador no sancionador. En el sector público los ascensos están normados y se realizan por concurso público y por méritos

Marco Legal del sistema de personal en el sector público. Considerando que la línea de carrera y la tesis está centrada en una institución pública, refiero a la normativa que regula el Sistema Nacional de Personal en el país, el cual está constituido por un conjunto de principios y normas entrelazados que dispone las acciones administrativas en todo el sector público nacional. Este sistema administrativo según Andía (2009) comprende una serie de procesos como:

- La planificación de políticas de recursos humanos.

- La organización del trabajo y su distribución
- La gestión del empleo.
- La gestión del rendimiento.
- La gestión de la compensación
- La gestión del desarrollo y la capacitación gestión de las relaciones humanas y
- La Resolución de controversias.

La Ley del Servicio Civil Ley N° 30057, es la norma para los servidores públicos, busca mejorar el desempeño, de los servidores públicos, a través de la capacitación, la meritocracia y respeto a los derechos laborales: ofrece una carrera real, estabilidad laboral, ascenso por concursos públicos, evaluaciones periódicas, mejora remunerativa.

Regímenes laborales en el sector público.

En el sector público existen 02 regímenes laborales:

1) Régimen laboral público

- Constitución Política, Art. 39° al 42°
- Decreto Legislativo N° 276
- Decreto Supremo N° 005-90-PCM, que reglamenta el D. Leg. N° 276
- Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público
- Decreto Legislativo N° 1057, Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios (CAS)

2) Régimen laboral privado.

- Constitución Política, Art. 22° al 29°
- Decreto Legislativo N° 728
- Decreto Supremo N° 003-97-TR

La carrera administrativa pública.

En el país, la carrera pública está conformada por un conjunto de principios y normas que regulan los procesos de ingreso, derechos, deberes, obligaciones, pagos y sanciones. Cuenta con 3 grupos ocupacionales:

Grupo profesional. Comprende del nivel 7 al 14, pertenecen a este grupo los profesionales universitarios o títulos otorgados por Institutos Superiores tecnológicos.

Grupo técnico. Comprende del nivel 3 al 12, pertenecen a este grupo los servidores con formación universitaria incompleta, capacitación tecnológica o experiencia técnica reconocida.

Grupo auxiliar. Abarca del nivel 1 al 7, comprende a servidores con nivel secundaria y acreditan experiencia o calificación para realizar labores de apoyo.

Los 04 principios básicos de la carrera administrativa pública.

- 1) Igualdad de oportunidades.
- 2) Estabilidad.
- 3) Garantía del nivel adquirido.
- 4) Retribución justa y equitativa.

La dimensión línea de carrera se ha conformado con los siguientes indicadores:

Crecimiento profesional. Vienen a ser los puestos de trabajo que ocupó una persona a lo largo de su vida laboral, lo que muestra cómo ha ido mejorando o ascendiendo de puestos simples a más complejos o de mayor responsabilidad, proceso que detalla y muestra la evolución laboral y el crecimiento que ha experimentado una persona, al respecto Werther, et al. (2014) dice que el crecimiento profesional está conformado por todos los puestos que una persona ha desempeñado en su vida laboral.

Progresión en la carrera. Llamado también ascensos que un trabajador logra durante su período laboral, en el sector público, estos se realizan por concurso público, no hay otra forma de ascender, sin embargo, estos procesos de concurso son cada vez menos frecuentes, solo cuando se produce una vacante por jubilación o fallecimiento del titular, lo que resulta un proceso muy delimitativo, pese a tener la capacidad y los méritos para ascender. Lo que no ocurre en el sector privado en donde los ascensos pueden darse cuando la gerencia así lo determine.

Proactividad. Es la capacidad que se mide cuando las personas se adaptan al

cambio con mayor facilidad, es más, están siempre analizando y pensando en cómo mejorar algo en la organización, desde las cosas más simples, de procesos, de la competencia, están llanos a apoyar, a brindar opinión informada, situación que se hace evidente en su trato y relación con sus compañeros laborales y con sus jefes. Al respecto Chiavenato (2009 p.421) señala que una persona proactiva, se enfoca a asumir nuevos retos y estar preparado para asumir posiciones más elevadas, las cuales determinará la gerencia tomando en cuenta el excelente desempeño del trabajador en su puesto.

Orientación a la carrera. Denominada también orientación vocacional que se produce también en el ámbito laboral, a través de una orientación o reorientación de los colaboradores para especializarse de acuerdo a la demanda o a criterio de la organización, proceso en el cual resulta decisivo la voluntad del colaborador para aceptar este reto. Chiavenato (2009 p.421) comenta que es una asesoría individual de carrera que ayuda a cada colaborador a examinar sus aspiraciones para su futuro profesional.

Evaluación de desempeño. Es un proceso periódico o permanente al que están expuestos los colaboradores por la organización y es parte del control y seguimiento de la productividad y cumplimiento de metas de la organización. Chiavenato (2011) menciona que la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo, asimismo, se da para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de un colaborador dentro de la entidad. (p.202).

Desempeño laboral. Operacionalmente el desempeño laboral es el grado de entrega al cumplimiento de las tareas y funciones asignadas a cada persona en una organización, es la identificación que siente el trabajador con las metas y objetivos de la institución, el esfuerzo sostenido que realiza un trabajador en cumplir bien sus funciones y tareas en beneficio de la institución y al servicio público a que se encuentra comprometido y obligado. Se recogerá la valoración de los colaboradores a cerca de las dimensiones del desempeño laboral a través del cuestionario para medir el desempeño laboral.

Dimensiones a considerar para esta variable desempeño laboral son:

- 1) Competencias
- 2) Compromiso laboral
- 3) Satisfacción laboral.

3.2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral

Se ha considerado 03 dimensiones:

3.2.2.2.1. La competencia laboral

Se ha convertido en el factor de selección de personal más requerido por las organizaciones, buscando captar a personas que muestren disposición para aprender, capacidad para interactuar con otras personas, a comprometerse con la empresa. Hay preferencia por profesionales que puedan adaptarse a los cambios sociales, laborales y tecnológicos actuales.

Existen 3 tipos de competencias laborales:

Competencias laborales básicas que incluye a las competencias personales conformado por sus conocimientos de matemáticas, lectura, escritura, gramática y las competencias sociales de interacción, buenos modales, comunicación y sana convivencia.

Las competencias laborales genéricas o transversales, están relacionadas a las competencias con pensamiento creativo y la inteligencia emocional. Deben tener habilidades blandas, proactivo, buena comunicación, trabajo en equipo, solución de conflictos, orientado a resultados.

La tercera competencia laboral es la específica, requiere capacidades más especializadas del conocimiento como el de una profesión. Su proyección es para cargos más complejos.

Adicionalmente las competencias que más buscan las empresas son aquellas personas con capacidad de aprendizaje, responsabilidad, comunicación, trabajo en equipo adaptación al cambio, iniciativa, toma de decisiones, creatividad e innovación.

Sus indicadores hemos definido en:

Conocimientos. Conjunto de información que tiene acumulado la persona como producto de su aprendizaje y la experiencia adquirida. Este indicador tiene una variedad de niveles o fases de conocimientos que se perciben con la documentación formal del nivel educativo alcanzado por los colaboradores, nivel secundaria completa e incompleta, acreditación técnica, acreditación de estudios superiores completos o incompletos, especialidad, grados académicos de bachiller, titulados o licenciados, estudios de posgrado de diplomados, maestrías y doctorados.

Nivel de comunicación. La comunicación cumple 04 funciones principales dentro de la organización: control, motivación, expresión emocional e información. Asimismo actúa para controlar el comportamiento de los mismos de varias formas. Las organizaciones tienen jerarquía de autoridad y lineamientos formales que requieren el cumplimiento por parte de los empleados. Por lo tanto, la comunicación debe de incluir tanto la transferencia como la comprensión del significado. Robbins (2004).

Calidad del servicio. La organización tiene que desempeñarse de acuerdo con las expectativas, necesidades de los clientes, a lo que esperan recibir y a la percepción que tienen del servicio hasta la pos venta, es estratégico el cumplir con estas expectativas, porque de él depende la permanencia de la organización, sin demanda o clientes que requieren el servicio o los bienes que se producen, no es posible la obtención de los ingresos que cubren todos los costos, sin calidad del servicio no hay ingresos y posibilidades de permanecer en el mercado .

Destreza. Es la habilidad que tienen las personas para desempeñar o realizar una actividad, lo realizan bien, no demandan demasiado tiempo. No toda la persona tiene habilidades iguales para una u otra acción o tarea o actividad, cada persona tiene y desarrolla diferentes habilidades o tiene facilidad para cumplir una actividad correctamente.

Potencial de desarrollo. Es la capacidad que tienen los colaboradores para incrementar sus habilidades, conocimientos y actitudes que prometen superar a corto plazo, tienen una proyección ascendente para acceder a puestos o plazas

de mayor nivel y complejidad. Chiavenato (2009 p.247) dice que la evaluación (de los ingresantes) proporciona a la entidad medios para conocer a fondo la potencialidad de sus colaboradores de modo que puede definir programas de evaluación y desarrollo.

3.2.2.2.2. *Compromiso laboral.*

Esta variable es definida por Robbins (2004) como el grado en que el empleado se identifica con una organización y sus metas y desea mantener su membresía en la misma. Así como un alto involucramiento con el puesto, que es identificarse con el puesto específico de uno mismo. (p.127) Los indicadores considerados para esta variable son:

La motivación. Es un factor que las organizaciones tienen que tomar muy en cuenta para contar con sus colaboradores en un nivel destacable, ya Chiavenato (2009) señala que el desempeño individual, es la base del rendimiento de la organización, depende en gran medida de que las personas estén motivadas. No obstante, otros factores que también inciden, la motivación es la columna vertebral del comportamiento de las personas. (p.236). Al respecto Robbins (2004) también señala, que la motivación consiste en un estado interno que hace que ciertas manifestaciones, parezcan atractivas, una necesidad no satisfecha crea una tensión que origina estímulos y estos estímulos generan un comportamiento de búsquedas de metas específicas que, de lograrse satisfacen la necesidad y llevaran a la reducción de la tensión. Por lo tanto, se hace compatibles y consistentes con las metas organizacionales

La motivación es también una variable bastante amplia, hay muchos estudios y siendo en este estudio considerado solo como un indicador de evaluación referiré que las teorías al respecto es muy frondosa, hay la teoría de jerarquías de necesidades de Maslow, la teoría X y la Teoría Y, la teoría de la motivación – higiene; la teoría de los factores higiénicos, la teoría de factores motivacionales de Herzberg.

Trabajo en equipo. Se ha tomado como indicador del compromiso laboral, por cuanto este factor se ha convertido en uno de los nuevos requerimientos de exigencia en toda organización, las tareas y funciones han dejado de ser

responsabilidad unipersonales, las exigencias de mejora continua y de elevar la productividad, eficiencia y eficacia, ha volcado el sistema productivo y de gestión organizacional, al trabajo en equipos, el cual requiere que el personal esté apto y en condiciones de laborar con otras personas, con otros especialistas y requiere de determinadas exigencias en la personalidad de los colaboradores. Al respecto Alles (2009) menciona que el trabajo en equipo es la habilidad para participar activamente en un objetivo común, requiere tener facilidad para las relaciones interpersonales y la capacidad de comprender la repercusión de las propias acciones sobre el éxito de las acciones de los demás.

Productividad. Es producir una mayor cantidad de bienes o servicios, utilizando la misma o menor cantidad de recursos, haciendo que los desperdicios sean cerca a cero. Para Alles (2009) la productividad es la habilidad para auto establecerse objetivos de desempeño más altos que el desempeño normal.

Responsabilidad. Es un indicador que en la evaluación de personal se busca establecer, por cuanto una persona responsable, será puntual, ordenada, respetuosa, atenta a sus compromisos y asumirá permanentemente los objetivos y metas de la organización para cumplir con ellas. En este sentido Chiavenato (2011) señala que el colaborador es responsable de su desempeño en la entidad, cumpliendo sus funciones, logrando alcanzar las metas establecidas. (p. 203)

Rendimiento. Muy relacionado a desempeño, pero diferente por cuanto el rendimiento mide el producto o los resultados alcanzados, es decir, el resultado cuantificado, mientras que el desempeño estima la manera en que se cumplen las tareas y funciones.

3.2.2.2.3. *Satisfacción laboral*

La satisfacción laboral de un colaborador está referido al grado o nivel en que el individuo siente satisfacción por su labor en la organización, por la manera en que realiza su trabajo, por el cumplimiento de las metas asignadas, porque le gusta realizar el trabajo y encuentra paridad con los incentivos que recibe y le gusta realizar esa función o labor. La satisfacción laboral encierra muchos factores relacionados que hacen que el colaborador se sienta bien y contento. Robins (2004) se refiere a la actitud general de un individuo hacia su puesto de

trabajo. Una persona con alto nivel de satisfacción tiene actitudes positivas, una persona insatisfecha tiene actitudes negativas. Cuando se habla de actitudes de los empleados, lo más frecuente es que se refiere a la satisfacción en el puesto.

Los indicadores tomados para medir de alguna manera la satisfacción laboral son los siguientes:

Recompensas. También llamadas incentivos y en este caso referidos a dinero, pues hay muchos incentivos no dinerarios. Los colaboradores desean salarios justos acorde con sus expectativas, si es así están satisfechos, caso contrario la insatisfacción les baja el rendimiento, están preocupados por sus problemas que los aquejan, para algunos la satisfacción no está en el monto sino en la percepción de equidad entre el trabajo realizado y lo recibido.

Estabilidad laboral. Los colaboradores que tienen contratos privados a tiempo indefinido se sienten más seguros de continuar laborando, ganan seguridad laboral, pero muchas veces esta seguridad atenta contra mantener los rendimientos y lograr las metas. Los trabajadores a tiempo determinado o fijo, no tienen seguridad de continuación laboral y esto genera cierta inestabilidad y preocupación, lo cual atenta con el rendimiento y la productividad, contrarrestado con la necesidad de cumplir las metas. En el sector público los trabajadores nombrados, tiene estabilidad y el rendimiento está supeditado a las evaluaciones y controles de funciones principalmente, los contratos CAS a tiempo definido en el sector público, son los más exigidos en cumplimiento de metas, aunque las remuneraciones en su mayoría difieren entre los nombrados y contratados a favor de los contratados que tienen techos mucho más altos que los nombrados.

Condiciones de trabajo. Es un factor muy importante para los colaboradores, hay preferencia por los ambientes iluminados, buena ventilación, temperatura adecuada, amplitud, limpieza, mobiliario y equipos adecuados para el desempeño de sus labores y funciones. La seguridad es otro elemento, que ha ganado mayor participación en las condiciones laborales, son estos los requisitos generales comunes mínimos que la norma laboral exige a las organizaciones en armonía con la norma internacional del trabajo al cual el Perú está obligado a cumplir.

Percepción laboral. A decir de Chiavenato (2009 p.247), la percepción laboral permite al colaborador conocer lo que otros compañeros de trabajo visualizan de su desarrollo en la organización, esto como resultado de la evaluación del desempeño y esto es positivo al colaborador por cuanto le otorga seguridad y respeto en su entorno laboral. Es una forma de ser reconocido y valorado por su entrega a la organización.

Beneficios. Existen diferencias en el tratamiento de beneficios entre el sector público y privado, están referidos al conjunto de derechos remunerativos y no remunerativos que reciben los colaboradores en cualquier régimen y las percepciones totales, son los que el colaborador evalúa, compara y se forma la percepción de ser los adecuados, lo justo o cercano a su expectativa y producción.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

El tipo de investigación realizada fue aplicada, porque se utilizaron todas las teorías y herramientas desarrolladas y conocidas en el ámbito de la investigación científica. El enfoque fue cuantitativo, porque se ha utilizado en su análisis y resultados, información y datos que fueron procesados estadísticamente para obtener los resultados mensurables.

El nivel de la investigación fue descriptivo, correlacional – explicativo o también llamado causal.

Fue descriptiva, porque se destacó el comportamiento cuantificado de cada una de las variables de estudio como son el desarrollo personal y el desempeño laboral, información que se plasmó en gráficos y figuras, así como en el mensuramiento porcentual y absoluto, al respecto, nos confirma Hernández (2010) al señalar que “los estudios descriptivos tratan de determinar los atributos, la particularidad de los perfiles de personas, grupos, asociaciones, técnicas entre otros, que se someta a su estudio” (p.80). Así es que, solamente buscan parámetros de los datos de manera independiente o conjunta de las variables de estudio.

Fue correlacional, porque tuvo como finalidad determinar el grado de relación o asociación que han tenido las dos variables de estudio como es el

desarrollo personal y profesional y el desempeño laboral, al respecto Hernández y cols. (2010) señaló que “la investigación correlacional entrelaza variables sobre un conocimiento preestablecido para un conjunto de personas” (p. 81).

Fue explicativo o causal, porque la primera variable desarrollo personal y profesional es la variable independiente, también llamada variable causal y la segunda variable desempeño laboral, es la dependiente llamada también la variable efecto.

3.4. Diseño de la investigación

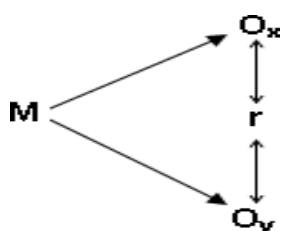
El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal o transaccional.

Fue no experimental, porque en la investigación no se ha manipulado ninguna de las variables de estudio, se ha levantado la data tal cual se respondió en el momento de la aplicación del instrumento, confirmando con lo que manifiesta Hernández y cols. (2010) que “la investigación es no experimental cuando en el estudio no se manipulan las variables”. Son estudios en las que no variaremos predeterminadamente las variables. Se realiza una investigación no experimental para observar los fenómenos de acuerdo a su contexto natural para luego analizarlos” (p. 149).

Fue de corte transversal o también llamado transeccional o transaccional, porque el instrumento o la encuesta se aplicó en un determinado momento o período, corroborado por lo que manifiesta Hernández (2010): que dice que es transversal porque “se recolecta información en un solo período, teniendo como intención exponer variables y examinar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, 2010, p. 92).

La investigación tiene enfoque cuantitativo, porque el objeto de estudio fue lograr la máxima objetividad, los datos son mensurables y se empleó el análisis estadístico para obtener resultados expresados en unidades mensurables.

Diseño esquemático:



Dónde

M = Muestra.

O_x = Gestión de recursos humanos

O_y = Desempeño laboral.

r = Relación.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población del presente estudio de investigación se conformó por las 48 personas que laboran en la administración de la institución, el concepto y definición mencionado por Hernández et al, (2010) señala que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. Es decir, las poblaciones tienen las características similares del objeto de estudio, los cuales les son comunes y a las que quisimos estudiar y definir.

La población de estudio estuvo conformada por 48 colaboradores de la dirección administrativa de una institución pública de Lima, esta población de estudio se estratificó en los 03 grupos ocupacionales conocidos en el sector público funcionarios, profesionales y grupo de técnicos

Tabla 1.

Población estratificada

Grupos ocupacionales	Población
Funcionarios	2
Profesionales	12
Técnicos	34
TOTAL	48

3.5.2. Muestra

Considerando que la población de estudio delimitada fue de 48 personas, número poblacional catalogado estadísticamente como pequeño, no se aplicó un muestreo probabilístico, al respecto Hernández et al (2010) nos señala que la muestra es parte o subgrupo de la población, la muestra tiene que ser o tener las características de la población en cuanto a los elementos de estudio que se pretende realizar, algunos autores mencionan que la muestra debe ser representativa de la población, como ya se señaló, la muestra de esta investigación es no probabilística porque no se obtuvo aplicando una fórmula, sino que se tomó a toda la población, al cual se le denomina también como una muestra – censal.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada para recolectar los datos, fue la denominada **técnica de la encuesta**, porque los datos se adquirieron aplicando una encuesta a la muestra de la población tomada y en algunos casos como el presente, se aplicó a toda la población porque es pequeña (menos de 50). A través de la técnica de la encuesta, obtuvimos los datos a los cuales aplicamos la estadística descriptiva e inferencial con los cuales se determinaron las características y relaciones cuantitativas sobre las variables de estudio.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado para recolectar los datos del estudio fue el cuestionario, que viene a ser las preguntas definidas que se efectuaron a cada uno de los componentes de la muestra para procesar sus respuestas estadísticamente y obtener la información relevante sobre las características de cada variable, así como, de las relaciones entre las variables y entre la variable y las dimensiones de la otra variable de estudio, así lo señala Bernal (2013) diciendo que el cuestionario es “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos necesarios del proyecto de investigación”(p. 217). El cuestionario aplicado en la investigación se elaboró a

partir de las variables, de las dimensiones de cada variable y de los indicadores de cada dimensión, los cuales están definidos en la matriz de operacionalización de las variables, también se consideraron los instrumentos utilizados en algunos antecedentes consultados y las sugerencias y recomendaciones de los expertos que validaron el instrumento.

3.6.2.1. Validación y confiabilidad de los instrumentos

La validación y confiabilidad de los instrumentos utilizados en la investigación, constituyen dos momentos de evaluación que necesariamente se tuvieron que aprobar y probar para certificar que el instrumento cumple con los requerimientos técnicos necesarios para aplicar la encuesta, al respecto Sabino (1992) señaló “para que una escala pueda considerarse como capaz de aportar información objetiva debe reunir los siguientes requisitos: validez y confiabilidad” (p.154).

3.6.2.2. La validación.

Se realizó sometiendo el instrumento diseñado a la revisión y aprobación de expertos profesionales con amplia experiencia en la temática y en la metodología de investigación, los cuales emitieron su opinión aprobando el instrumento, esta validez efectuada se denomina **validez por juicio de expertos**, por cuanto estos 02 especialistas evaluaron cada pregunta y verificaron que midiera lo que se buscaba medir, llamada validez de contenido, se consideró que la pregunta debe ser clara y precisa, y así sea entendido por la persona que absolverá la pregunta.

Para validar el instrumento se entregó a los especialistas la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de las variables, los instrumentos y la ficha de validación.

3.6.2.3. La confiabilidad del instrumento

La confiabilidad es el grado en que el instrumento produce resultados consistentes y coherentes, de acuerdo con Hernández (2010) define la confiabilidad “como el grado en que un test es consistente al medir la variable que mide. La confiabilidad se estimó luego que el instrumento tuvo la aprobación de

validez por juicio de expertos, se aplicó el instrumento validado a un grupo pequeño de 10 personas, a cuyas respuestas se aplicó el coeficiente de Cronbach con el software estadístico SPSS versión 22 obteniendo para la variable desarrollo personal y profesional 0,894 y para la variable desempeño laboral 0,897, lo que indica que hay alta confiabilidad del instrumento para las dos variables de estudio, por lo tanto, fue procedente la aplicación del instrumento a la muestra de la investigación.

3.7. Métodos de análisis de datos

Luego de aplicado el instrumento a toda la muestra en forma manual y luego de tabulados e ingresado a la computadora, se realizó la prueba de normalidad a través de los indicadores de Kolmorov – Smirnov y de Shapiro- Wilk por cuanto, la muestra es de 48 personas, determinándose que no son normales porque sig. < 0,05 por lo tanto se debió aplicar el estadígrafo no paramétrico rho de Spearman para establecer el grado de correlación de las dos variables de estudio, propuestos en las hipótesis de investigación general y específicas. Para los análisis descriptivos de las variables se han utilizado las estadísticas de medidas central como las medias, promedios, proporciones y gráficos.

La interpretación de los resultados de rho de Spearman, se consideraron los intervalos de 1 a -1 como límites que significa correlación perfecta, positiva y negativa, también se considera el 0 como indicativo que no existe correlación entre las variables, mostrándose a continuación el cuadro de intervalos entre 1 y -1 elaborado por Hernández et. al. (2010).

3.7.1.1. Nivel de medición de las variables

Tabla 2.

Niveles de medición de las variables

Intervalos	Interpretación
-1,00	Correlación negativa perfecta (A mayor X, menor Y", de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante.) Esto también se aplica "a menor X, mayor Y".
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
0,10	Correlación positiva muy débil
0,25	Correlación positiva débil
0,50	Correlación positiva media
0,75	Correlación positiva considerable
0,90	Correlación positiva muy fuerte
1,00	Correlación positiva perfecta ("A mayor X, mayor Y" o "a menor X, menor Y", de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante.)

Fuente: Hernández et al (2010). Metodología de la investigación

3.8. Aspectos éticos

En el desarrollo de la presente investigación se han observado escrupulosamente los códigos de ética, respetando los derechos de autor, realizando las citas correspondientes a los conceptos y análisis de los autores, para salvaguardar la propiedad intelectual de autores e investigadores. También se ha respetado el compromiso asumido con las personas que se acogieron a la aplicación del cuestionario, en el sentido de que la información proporcionada, no será publicado únicamente en forma agrupadas para no identificar respuesta alguna relacionada a una persona, compromiso con que se ha tenido mucho cuidado en la presentación y en el análisis, cumpliendo el compromiso de confidencialidad de la información, en este sentido también se está cumpliendo el compromiso asumido de no identificar la institución pública en donde se aplicó el instrumento, por lo que en ninguna parte de la tesis está identificada, en resguardo de este compromiso asumido con el titular de la institución, no hemos revelado ni revelaremos de qué organismo se trata.

3.9. Propuesta de valor

Toda persona tiene un plan de vida, dentro de ella, un plan de desarrollo personal en el cual se plasma sus anhelos, sus deseos, su visión de desarrollo laboral, sea artesanal, técnico o profesional, propósito que lo guía permanentemente para superarse en su proyección personal asociado a su familia como núcleo de soporte vivencial. Este propósito está relacionado a sus capacitaciones, estudios, motivaciones de su centro laboral y evalúa sus oportunidades para seguir creciendo, avanzando, ser considerado en los meses o años que vienen proyectando su futuro personal. Si esta visión de crecimiento no lo ve con claridad, no tienen seguridad de que su trabajo es lo que le conviene, las motivaciones internas comienzan a debilitarse lo que repercute en su rendimiento laboral, en su desempeño, lo cual afecta directamente a las metas de la organización, al clima laboral, aspecto fundamental que toda institución debe evaluar permanentemente tanto a los colaboradores como a su plana gerencial o directiva responsable de la conducción de la organización.

En conclusión, si los trabajadores o colaboradores no perciben o sienten que su labor o trabajo no le brinda a futuro una proyección de desarrollo personal, de ascender, de mejorar su estatus laboral, de crecer, de avanzar, la desmotivación pronto hará que su desempeño en el trabajo sea cada vez menos eficiente, es decir, al no haber alineamiento de las metas de los colaboradores con los de la institución, habrá pronto dificultades como están señalados en los resultados de la investigación, en donde los colaboradores sienten que no hay muchas expectativas de hacer una carrera laboral de desarrollo personal, no hay concursos, no hay promociones, se sienten desmotivados y los incrementos de sus retribuciones por ser organismos públicos está fuertemente limitado a lo que dispone en la norma y el presupuesto público anualmente, lo que no permite incrementos salariales, cerrando las posibilidades de compatibilizar esta situación con el pedido de mayor productividad o de mejora, aunque hay que reconocer que un buen porcentaje de trabajadores a pesar de estas limitaciones y restricciones, han desarrollado una resiliencia y hacen el esfuerzo interno para cumplir sus tareas y funciones públicas considerando que su labor tiene una finalidad social y se deben a la población. Por lo que se propone a los gerentes de esta

organización pública, desarrollar otras medidas motivadoras que alienten a sus trabajadores a mantener los niveles de desempeño laboral a través de incentivos de reconocimientos, buen trato, respeto, mejorando la organización del trabajo, escuchando sus propuestas de mejoras, desarrollando actividades de confraternidad entre trabajadores y de estos con su familia, capacitaciones, mejora de sus ambientes laborales, turnos, comunicaciones formales.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos de las variables

4.1.1. Variable Independiente: desarrollo personal

4.1.1.1. Dimensión 1: formación profesional / técnico

Pregunta: ¿Considera que es necesario el grado de instrucción en su labor?

Tabla 3.

Nivel de instrucción

Respuestas	Frecuencia	% válido
Algunas veces	3	6.25%
Casi Siempre	8	16.79%
Siempre	37	76.96%
Total	48	100.00%

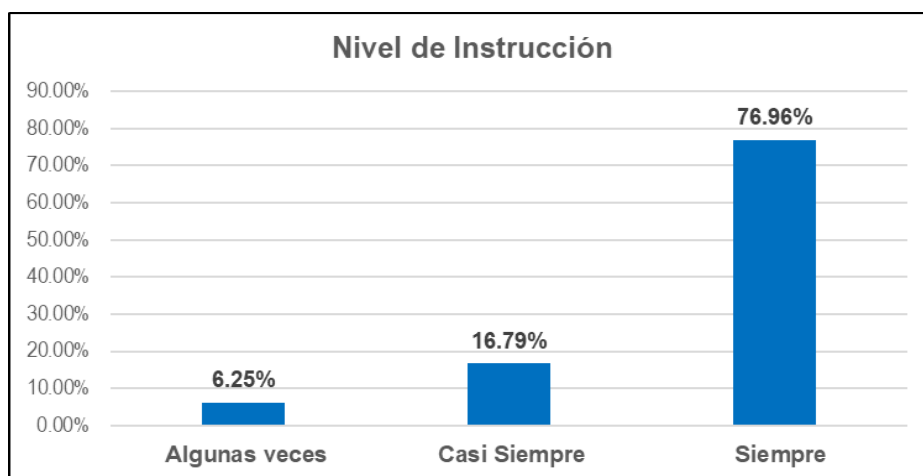


Figura 1. Distribución de nivel de instrucción

Análisis e interpretación: en la tabla 03 y gráfica 01, respecto a la variable desarrollo personal, en su dimensión formación profesional / técnico, indicador nivel de Instrucción, el 76.96 % de los encuestados consideran que siempre es necesario el grado de instrucción, el 16.79% respondieron que casi siempre es necesario, y el 6.25% respondieron algunas veces.

Pregunta: ¿Considera que es importante contar con un aprendizaje integral?

Tabla 4.
Aprendizaje integral

Respuestas	Frecuencia	% válido
Algunas veces	25	52.08%
Casi Siempre	15	31.25%
Siempre	8	16.67%
Total	48	100.00%

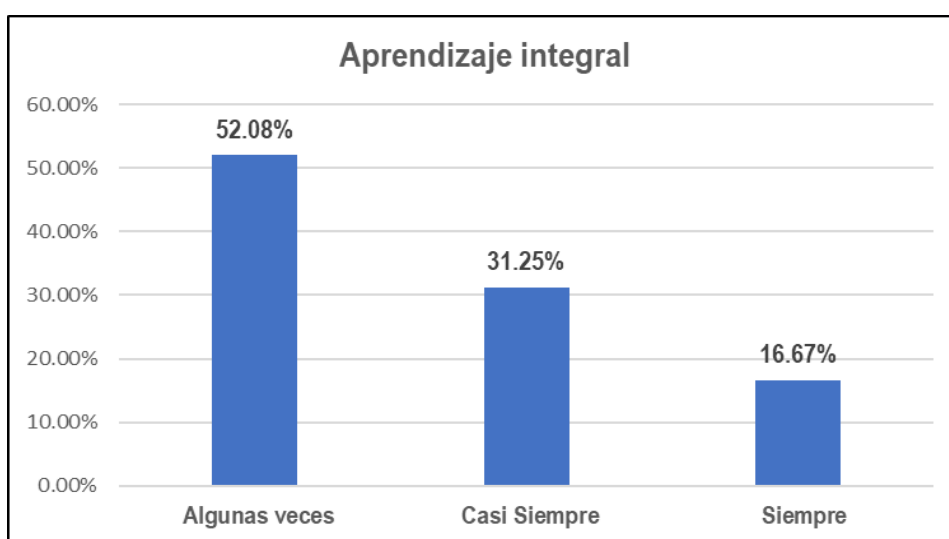


Figura 2. Distribución de aprendizaje integral

Análisis e interpretación: en la tabla 04 y gráfica 02, respecto a la variable desarrollo personal, en su dimensión formación profesional / técnico, **indicador aprendizaje integral**, el 52.08 % de los encuestados consideran que algunas veces es necesario contar con el aprendizaje integral, el 31.25 % respondieron que casi siempre es necesario y el 16.67 % respondieron siempre.

Pregunta: ¿Considera importante contar con estudios de posgrado?

Tabla 5.
Estudios de Posgrado

Respuestas	Frecuencia	% válido
Algunas veces	38	79.18 %
Casi Siempre	8	16.66%
Siempre	2	4.16%
Total	48	100.00%

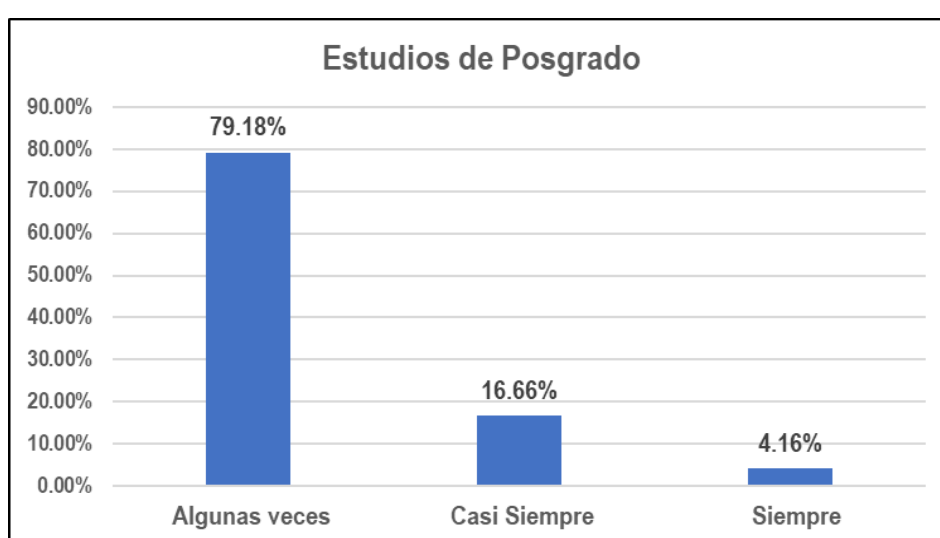


Figura 3. Distribución de estudios de posgrado

Análisis e interpretación: en la tabla 5 y gráfica 03, respecto a la variable desarrollo personal, en su dimensión formación profesional / técnico, **indicador estudios de posgrado**, el 79.18 % de los encuestados consideran que algunas veces es necesario contar con estudios de posgrado, el 16.66 % respondieron que casi siempre es necesario y el 4.16 % respondieron que es necesario siempre.

Pregunta: ¿Considera importante contar con la capacidad de liderazgo?

Tabla 6.
Capacidad de Liderazgo

Respuestas	Frecuencia	% válido
Algunas veces	13	27.08%
Casi Siempre	28	58.34%
Siempre	7	14.58%
Total	48	100.00%

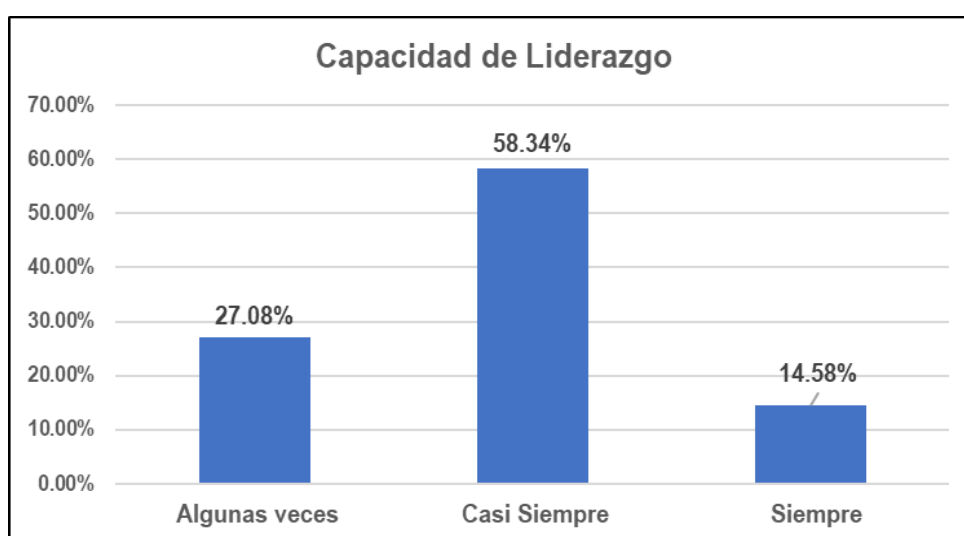


Figura 4. Distribución de capacidad de liderazgo.

Análisis e interpretación: en la tabla 6 y gráfica 04, respecto a la variable desarrollo personal, en su dimensión formación profesional / técnico, **indicador capacidad de liderazgo**, el 58.34 % de los encuestados consideran que casi siempre es necesario contar con la capacidad de liderazgo, el 27.08 % respondieron que solo algunas veces es necesario y el 14.58 % respondieron que siempre es necesario contar con capacidad de liderazgo.

Pregunta: ¿Considera que es necesario contar con habilidades gerenciales?

Tabla 7.
Habilidades gerenciales

Respuestas	Frecuencia	% válido
Algunas veces	25	52.08 %
Casi Siempre	16	33.34 %
Siempre	7	14.58 %
Total	48	100.00%

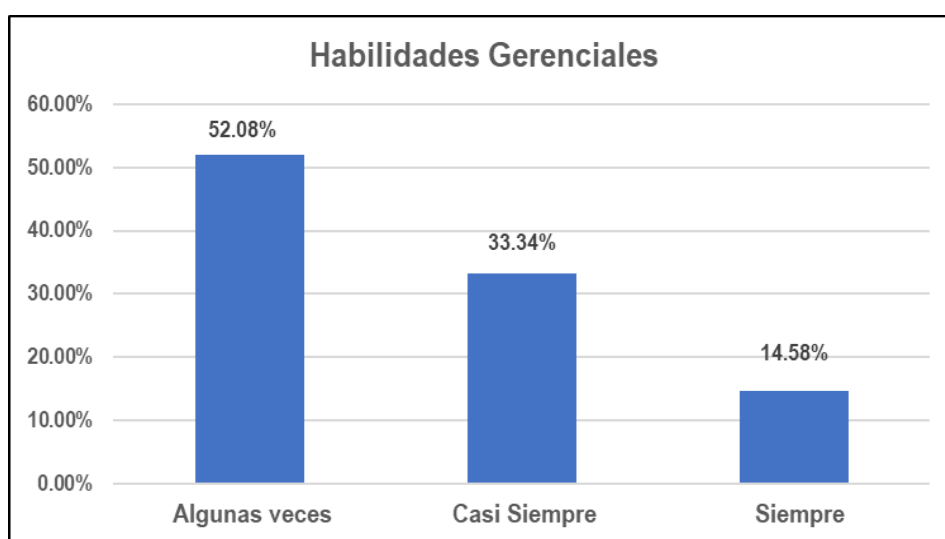


Figura 5. Distribución de habilidades gerenciales.

Análisis e interpretación: en la tabla 7 y gráfica 05, respecto a la variable desarrollo personal, en su dimensión formación profesional / técnico, **indicador habilidades gerenciales**, el 52.08 % de los encuestados consideran que algunas veces es necesario contar con habilidades gerenciales, el 33.34 % respondieron que casi siempre es necesario y el 14.58 % respondieron que siempre es necesario contar con habilidades gerenciales.

4.1.1.2. Dimensión 2: capacitación ocupacional

Pregunta: ¿Recibió en el último año capacitación especializada en su institución?

Tabla 8.

Capacitación especializada

Respuestas	Frecuencia	% válido
Algunas veces	6	12.50 %
Casi Siempre	11	22.91 %
Siempre	31	64.59 %
Total	48	100.00 %

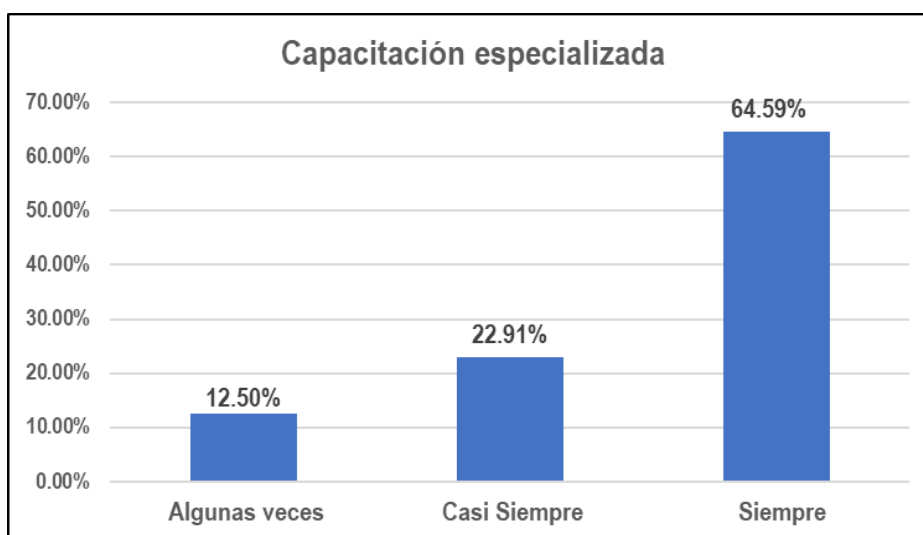


Figura 6. Distribución de capacitación especializada

Análisis e interpretación: en la tabla 8 y gráfica 06, respecto a la variable desarrollo personal, en su dimensión Formación profesional / técnico, **indicador capacitación especializada**, el 64.59 % de los encuestados consideran que siempre han recibido capacitación especializada, el 22.91 % respondieron que casi siempre recibieron capacitación especializada y el 12.50 % respondieron que solo algunas veces recibieron capacitación especializada.

Pregunta: ¿Considera que la institución impulsa el desarrollo de habilidades?

Tabla 9.

Desarrollo de habilidades

Respuestas	Frecuencia	% válido
Algunas veces	6	12.50 %
Casi Siempre	25	52.08 %
Siempre	17	35.42 %
Total	48	100.00 %

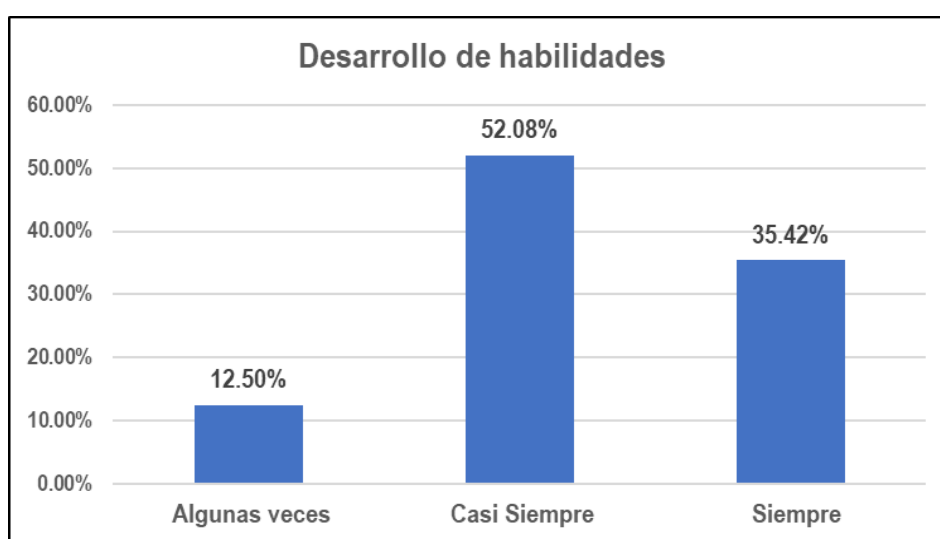


Figura 7. Distribución de desarrollo de habilidades

Análisis e interpretación: en la tabla 9 y gráfica 07, respecto a la variable desarrollo personal, en su dimensión formación profesional / técnico, **indicador desarrollo de habilidades**, el 52.08 % de los encuestados consideran que casi siempre la institución impulsa el desarrollo de habilidades, el 35.42 % respondieron que siempre la institución impulsa el desarrollo de habilidades y el 12.50 % respondieron que solo algunas veces la institución impulsa el desarrollo de habilidades.

Pregunta: ¿Considera que la institución promueve el desarrollo de actitudes?

Tabla 10.

Desarrollo de actitudes

Respuestas	Frecuencia	% válido
Algunas veces	12	25.00%
Casi Siempre	15	31.25%
Siempre	21	43.75%
Total	48	100.00%

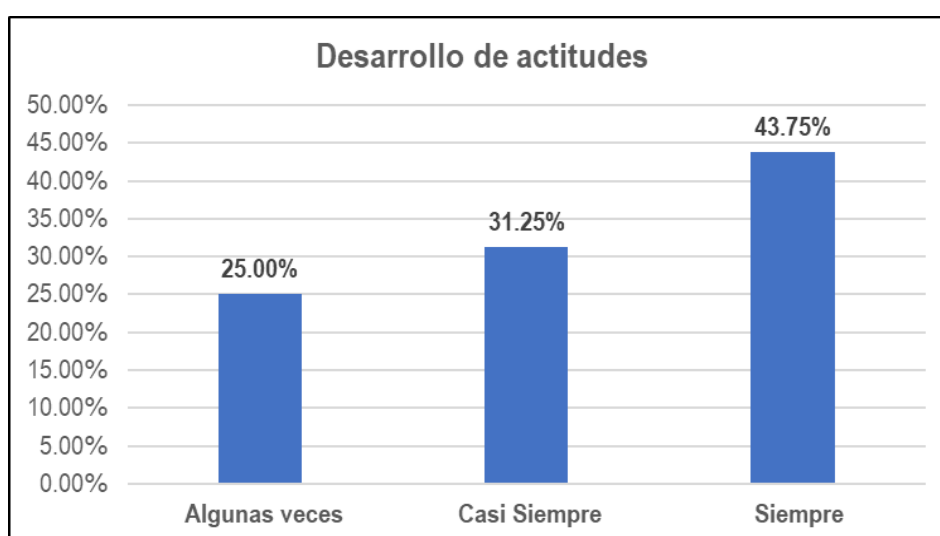


Figura 8. Distribución de desarrollo de actitudes.

Análisis e interpretación: en la tabla 10 y gráfica 08, respecto a la variable desarrollo personal, en su dimensión Formación profesional / técnico, **indicador desarrollo de actitudes**, el 43.75 % de los encuestados consideran que siempre la institución impulsa el desarrollo de actitudes, el 31.25 % respondieron que casi siempre la institución impulsa el desarrollo de habilidades y el 125.00 % respondieron que solo algunas veces la institución impulsa el desarrollo de actitudes.

Pregunta: ¿Considera que la institución promueve el desarrollo de conceptos?

Tabla 11.
Desarrollo de conceptos

Respuestas	Frecuencia	% válido
Algunas veces	20	41.67%
Casi Siempre	28	58.33%
Siempre	0	0 %
Total	48	100.00%

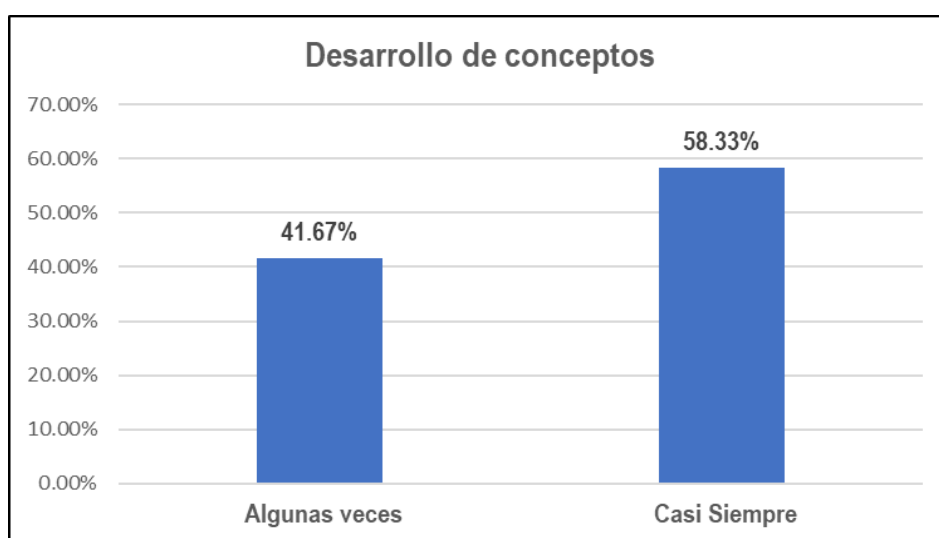


Figura 9. Distribución de desarrollo de conceptos.

Análisis e interpretación: en la tabla 11 y gráfica 09, respecto a la variable desarrollo personal, en su dimensión formación profesional / técnico, **indicador desarrollo de conceptos**, el 58.33 % de los encuestados consideran que casi siempre la institución impulsa el desarrollo de conceptos, el 41.67 % respondieron que algunas veces la institución impulsa el desarrollo de conceptos entre sus colaboradores.

Pregunta: ¿La institución aplicó el mentoring para capacitar?

Tabla 12.
Mentoring

Respuestas	Frecuencia	% válido
Nunca	13	27.08%
Algunas veces	35	72.92%
Casi Siempre	0	0.00%
Total	48	100.00%

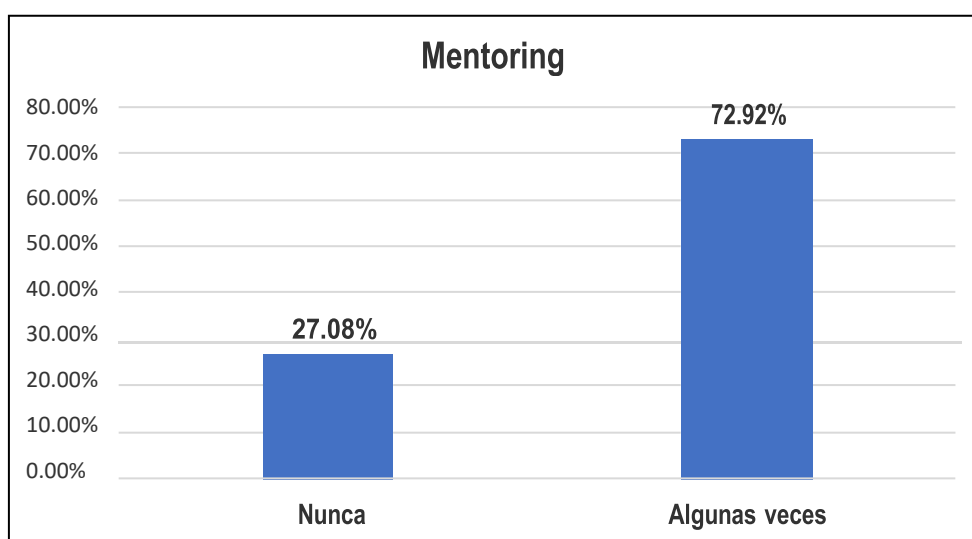


Figura 10. Distribución del Mentoring.

Análisis e interpretación: en la tabla 12 y gráfica 10, respecto a la variable desarrollo personal, en su dimensión formación profesional / técnico, **indicador mentoring**, el 72.92 % de los encuestados consideran que algunas veces la institución aplicó el mentoring para capacitar a sus colaboradores, el 27.08 % respondieron que nunca se aplicó en ellos el mentoring para capacitarlos, apoyarlos o asesorarlos en sus labores y funciones.

4.1.1.3. Dimensión 3: línea de carrera

Pregunta: ¿Siente que ha crecido profesionalmente?

Tabla 13.

Crecimiento profesional

Respuestas	Frecuencia	% válido
Nunca	8	16.66%
Algunas veces	32	66.67%
Casi Siempre	6	12.50%
Siempre	2	4.16%
Total	48	100.00%

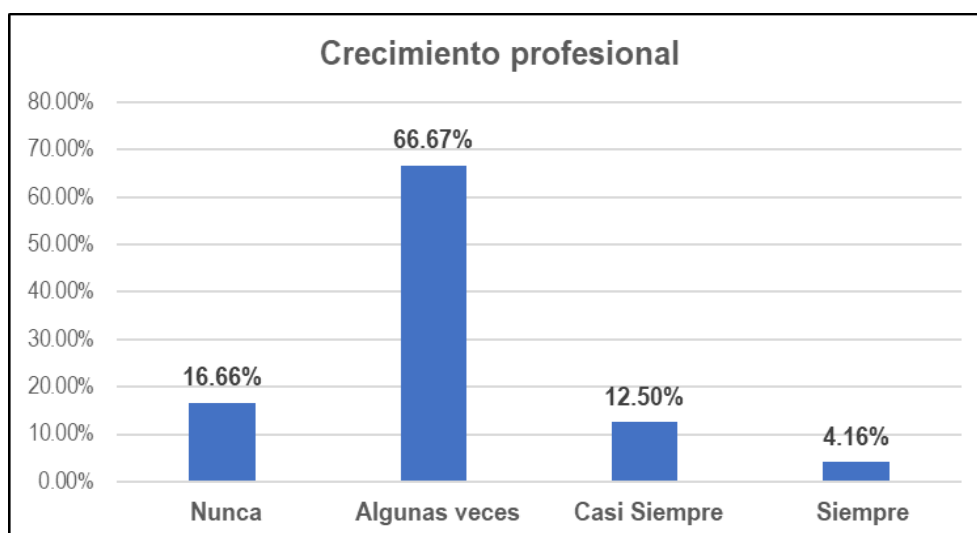


Figura 11. Distribución del crecimiento profesional

Análisis e interpretación: en la tabla 13 y gráfica 11, respecto a la variable desarrollo personal, en su dimensión línea de carrera, **indicador crecimiento profesional**, el 66.67% consideran que algunas veces han crecido profesionalmente, el 16.66 % sienten que no han crecido profesionalmente, el 12.50 % respondió que casi siempre hay un crecimiento profesional y el 4.16 % respondió que siempre han crecido profesionalmente.

Pregunta: ¿Ha tenido oportunidad de progresión en la carrera en su institución?

Tabla 14.
Progresión en la carrera

Respuestas	Frecuencia	% válido
Nunca	23	47.92%
Pocas veces	19	39.58%
Casi Siempre	6	12.50%
Total	48	100.00%

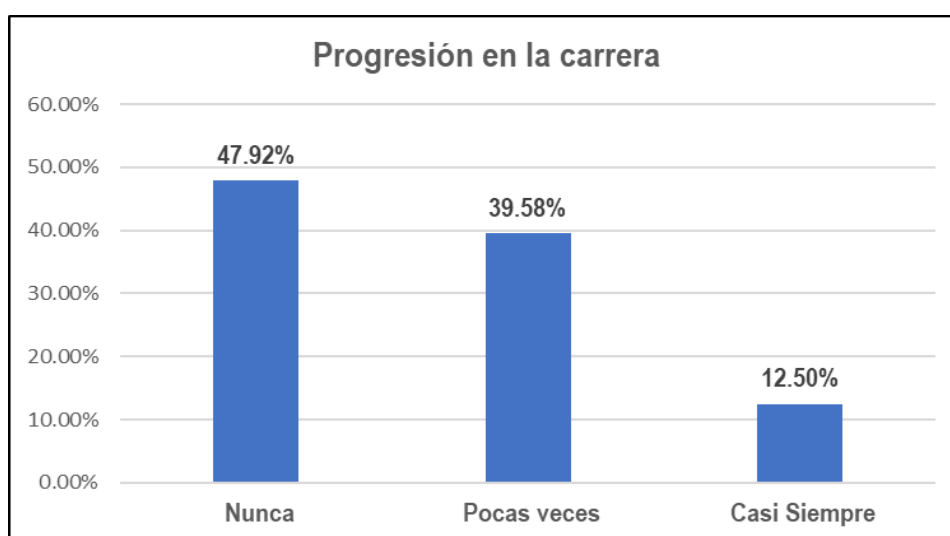


Figura 12. Distribución de progresión en la carrera

Análisis e interpretación: en la tabla 14 y gráfica 12, respecto a la variable desarrollo personal, en su dimensión línea de carrera, **indicador progresión en la carrera**, el 47.92 % manifiestan que nunca la entidad les ha brindado la oportunidad de realizar una progresión en la carrera, el 39.58 % respondieron que pocas veces y solo el 12.50 % respondió que casi siempre han tenido la oportunidad de progresión en la carrera.

Pregunta: ¿Considera ser proactivo en la función que desempeña en la institución?

Tabla 15.
Proactividad

Respuestas	Frecuencia	% válido
Pocas veces	9	18.75%
Casi Siempre	12	25.00%
Siempre	27	56.25%
Total	48	100.00%

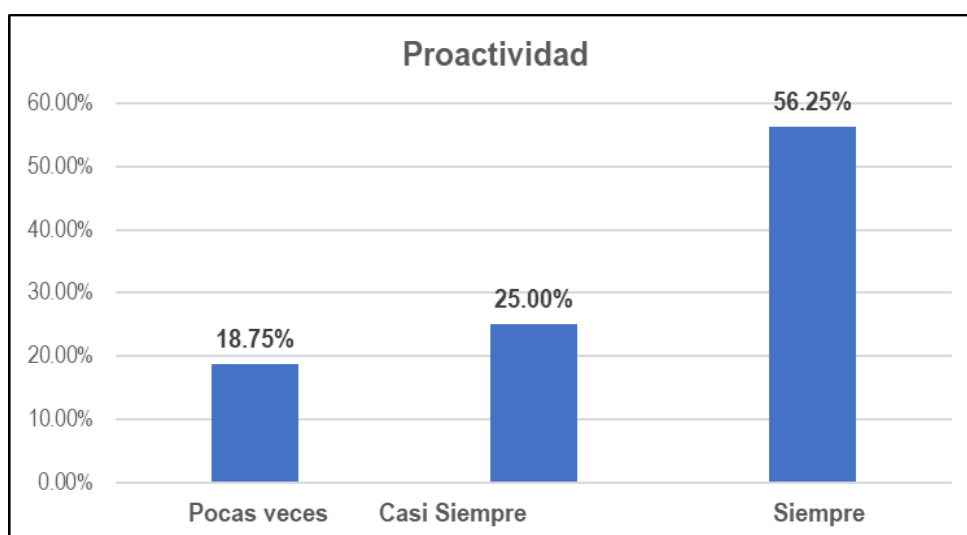


Figura 13. Distribución de proactividad

Análisis e interpretación: en la tabla 15 y gráfica 13, respecto a la variable desarrollo personal, en su dimensión línea de carrera, **indicador proactividad**, el 56.25 % consideran que siempre son proactivos en el desarrollo de sus funciones y actividades institucionales, el 25.00 % respondieron que casi siempre son proactivos y el 18.75 % respondió que pocas veces son proactivos.

Pregunta: ¿La institución, le ha brindado orientación de la carrera en la que se desempeña?

Tabla 16.
Orientación de la carrera

Respuestas	Frecuencia	% válido
Nunca	0	0%
Pocas veces	15	31.25%
Casi Siempre	23	47.92%
Siempre	10	20.83%
Total	48	100.00%

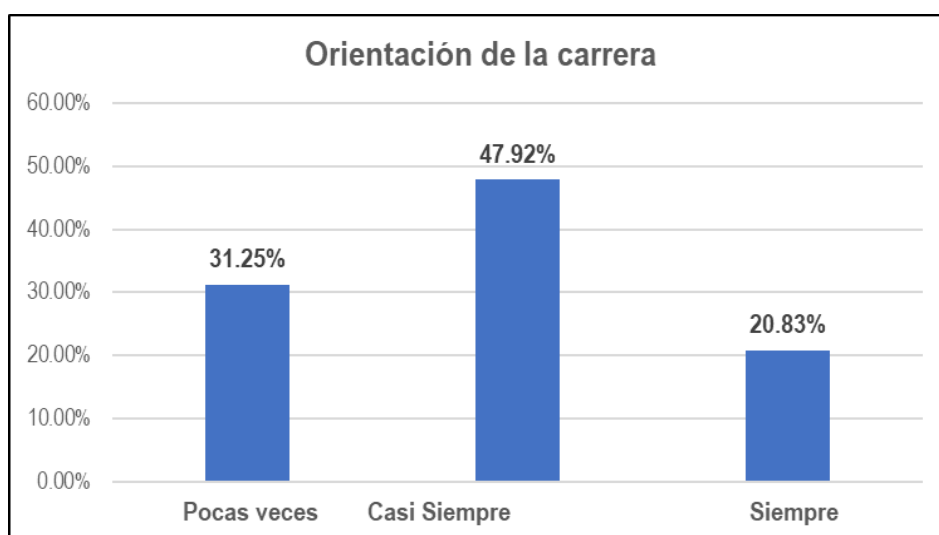


Figura 14. Distribución de orientación de la carrera

Análisis e interpretación: en la tabla 16 y gráfica 14, respecto a la variable desarrollo personal, en su dimensión línea de carrera, **indicador orientación de la carrera**, el 47.92 % de los encuestados consideran que casi siempre la institución les ha brindado orientación de la carrera, el 31.25 % respondieron que pocas veces les han brindado orientación a la carrera y el 20.83 % respondió que siempre les brindaron orientación de la carrera.

Pregunta: ¿Su institución ha realizado a usted, evaluación de desempeño en el presente año?

Tabla 17.
Evaluación de desempeño

Respuestas	Frecuencia	% válido
Nunca	7	14.58 %
Algunas veces	16	33.34%
Siempre	25	52.08%
Total	48	100.00%

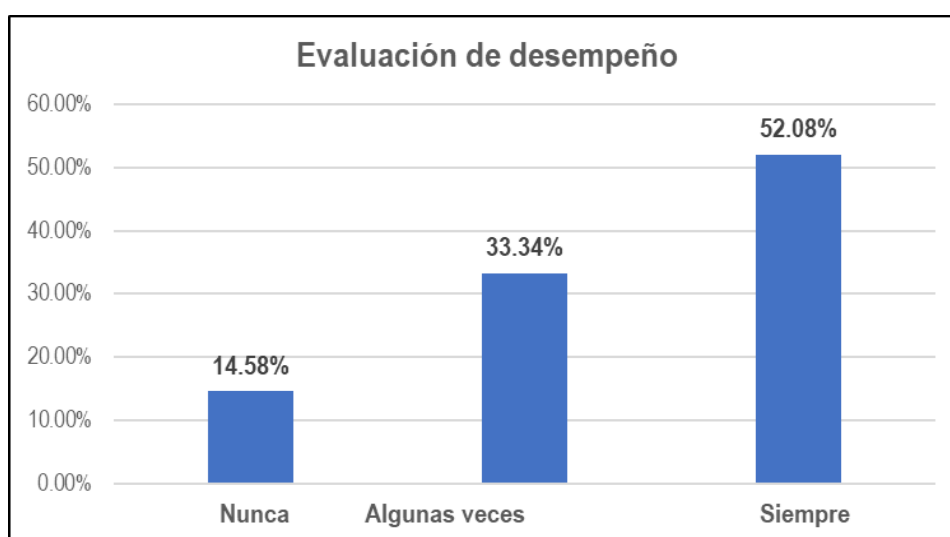


Figura 15. Distribución de evaluación de desempeño.

Análisis e interpretación: en la tabla 17 y gráfica 15, respecto a la variable desarrollo personal, en su dimensión línea de carrera, **indicador evaluación del desempeño**, el 52.08 % respondieron que en la institución siempre los han evaluado por su desempeño laboral, el 33.34 % respondieron que algunas veces los evaluaron por su desempeño laboral y el 14.58 % respondió que nunca se les evaluó por su desempeño laboral.

4.1.2. Variable dependiente: desempeño laboral

4.1.2.1. Dimensión 1: competencias laborales

Pregunta: ¿Considera que tiene los conocimientos suficientes para desempeñarse bien en su cargo laboral?

Tabla 18.
Conocimientos

Respuestas	Frecuencia	% válido
Casi siempre	11	22.92 %
Siempre	37	77.08 %
Total	48	100.00 %

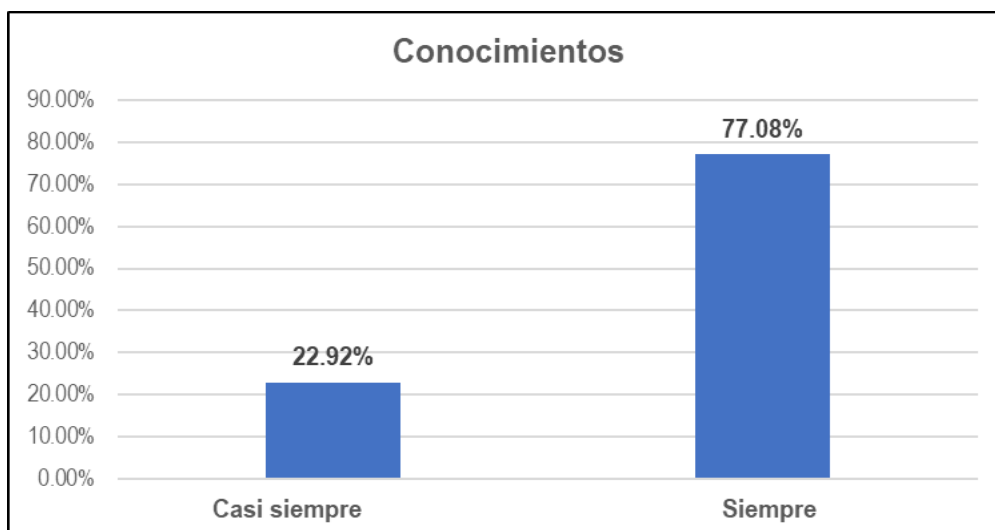


Figura 16. Distribución de conocimientos.

Análisis e interpretación: en la tabla 18 y gráfica 16 respecto a la variable desempeño laboral, en su dimensión competencias laborales, **indicador conocimientos**, el 77.08% consideraron que siempre tienen los conocimientos suficientes para desempeñarse en el cargo que tiene y el 22.92 % respondieron que casi siempre tienen los conocimientos para cumplir sus funciones.

Pregunta: ¿En el cargo que ocupa, tiene nivel de comunicación adecuado con el personal?

Tabla 19.
Nivel de comunicación

Respuestas	Frecuencia	% válido
Nunca	0	0%
Algunas veces	8	16.67%
Casi Siempre	23	47.92 %
Siempre	17	35.41%
Total	48	100.00%

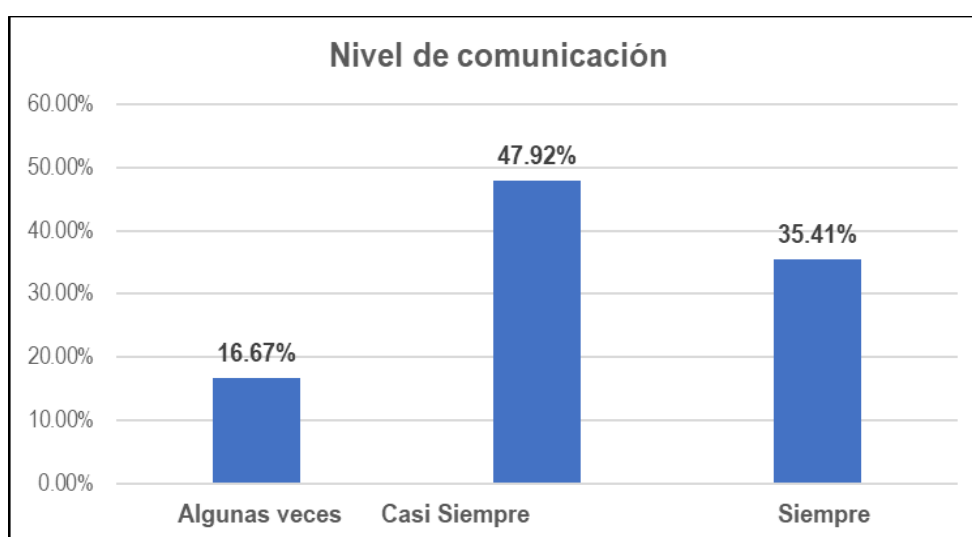


Figura 17. Distribución del nivel de comunicación

Análisis e interpretación: en la tabla 19 y gráfica 17 respecto a la variable desempeño laboral, en su dimensión competencias laborales, **indicador nivel de comunicación**, el 47.92% de los encuestados consideran que casi siempre tienen nivel de comunicación adecuado con el personal, el 35.41% consideraron que siempre tienen nivel de comunicación adecuado y el 16.67% respondieron que algunas veces no tienen nivel de comunicación adecuada.

Pregunta: ¿En el desempeño de sus funciones, brinda calidad de servicio a los clientes?

Tabla 20.
Calidad del servicio

Respuestas	Frecuencia	% válido
Nunca	0	0%
Algunas veces	3	6.25 %
Casi Siempre	18	37.50 %
Siempre	27	56.25 %
Total	48	100.00%

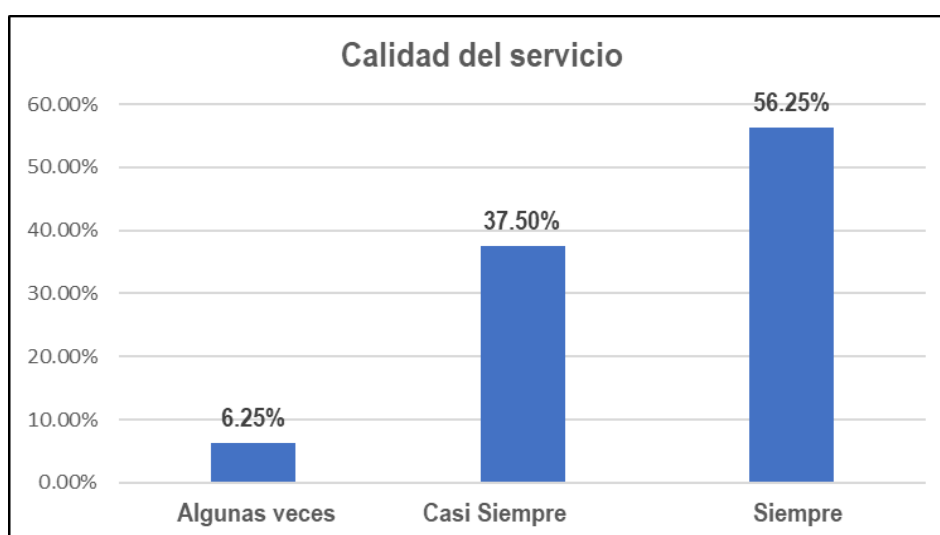


Figura 18. Distribución de calidad del servicio

Análisis e interpretación: en la tabla 20 y gráfica 18 respecto a la variable desempeño laboral, en su dimensión competencias laborales, **indicador calidad del servicio**, el 56.25% de los encuestados respondieron que siempre brindan calidad del servicio, el 37.50% respondieron que casi siempre brindan calidad del servicio y el 6.25% respondieron que algunas veces brindan calidad del servicio.

Pregunta: ¿Las funciones o actividades a su cargo lo realiza con destreza?

Tabla 21.

Destreza

Respuestas	Frecuencia	% válido
Nunca	0	0%
Algunas veces	8	16.67 %
Casi Siempre	17	35.41 %
Siempre	23	47.92 %
Total	48	100.00%

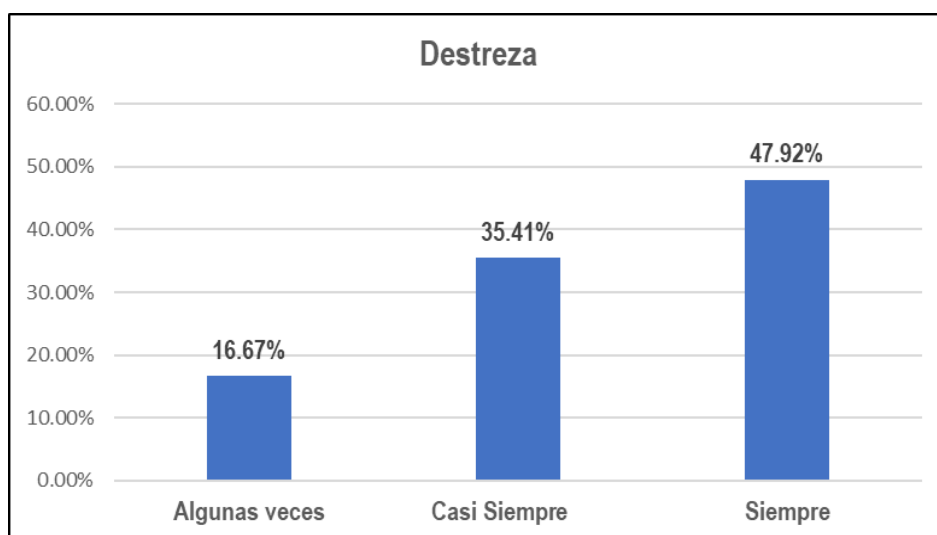


Figura 19. Distribución de destreza

Análisis e interpretación: en la tabla 21 y gráfica 19 respecto a la variable desempeño laboral, en su dimensión competencias laborales, **indicador destreza**, el 47.92% de los encuestados respondieron que desarrollan sus funciones siempre con destreza, el 35.41% consideraron que desarrollan sus funciones casi siempre con destreza y el 16.67 % respondieron que realizan sus funciones algunas veces con destreza.

Pregunta: ¿En el cumplimiento de sus labores, considera tener potencial de desarrollo?

Tabla 22.
Potencial de desarrollo

Respuestas	Frecuencia	% válido
Nunca	0	0%
Algunas veces	10	20.84 %
Casi Siempre	22	45.83 %
Siempre	16	33.33 %
Total	48	100.00%

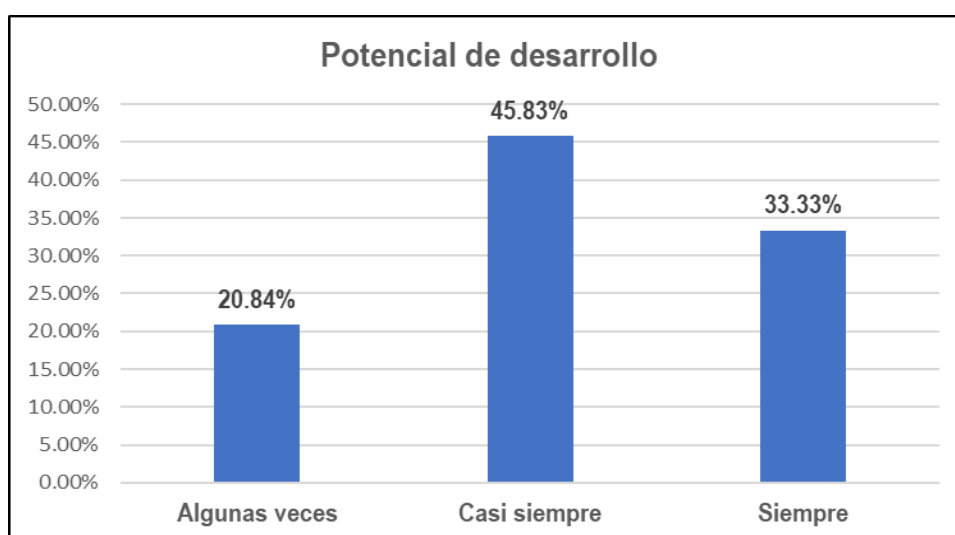


Figura 20. Distribución del potencial de desarrollo

Análisis e interpretación: en la tabla 22 y gráfica 20 respecto a la variable desempeño laboral, en su dimensión competencias laborales, **indicador potencial de desarrollo**, el 45.83% respondieron que en la ejecución de sus funciones casi siempre tienen potencial de desarrollo, el 33.33 % consideraron que siempre tienen potencial de desarrollo y el 20.84 % consideran que algunas veces tiene potencial de desarrollo.

4.1.2.2. Dimensión 2: compromiso laboral

Pregunta: ¿Se siente motivado por su institución para desarrollar su labor de lo mejor posible?

Tabla 23.
Motivación

Respuestas	Frecuencia	% válido
Nunca	0	0%
Algunas veces	9	18.75 %
Casi Siempre	21	43.75 %
Siempre	18	37.50 %
Total	48	100.00%

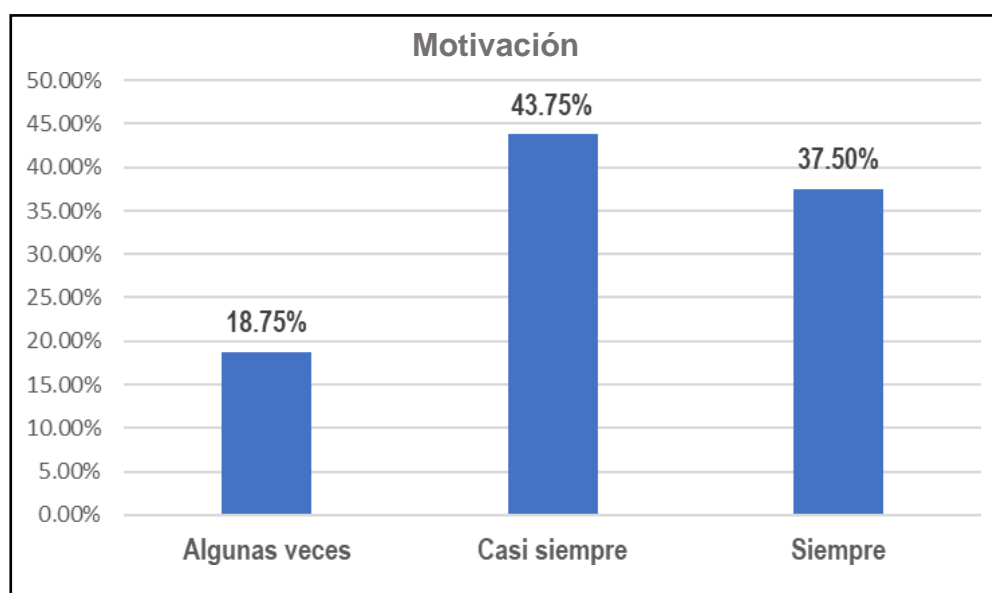


Figura 21. Distribución de motivación

Análisis e interpretación: en la tabla 23 y gráfica 21 respecto a la variable desempeño laboral, en su dimensión compromiso laboral, **indicador motivación**, el 43.75% respondieron que casi siempre están motivados para desarrollar su labor, el 37.50% respondió que siempre están motivados y el 18.75% respondieron que algunas veces se sienten motivados.

Pregunta: ¿Le satisface trabajar en equipo, en sus labores que la institución le asigna?

Tabla 24.
Trabajo en equipo

Respuestas	Frecuencia	% válido
Nunca	0	0%
Algunas veces	20	41.67 %
Casi Siempre	17	35.42 %
Siempre	11	22.91 %
Total	48	100.00%

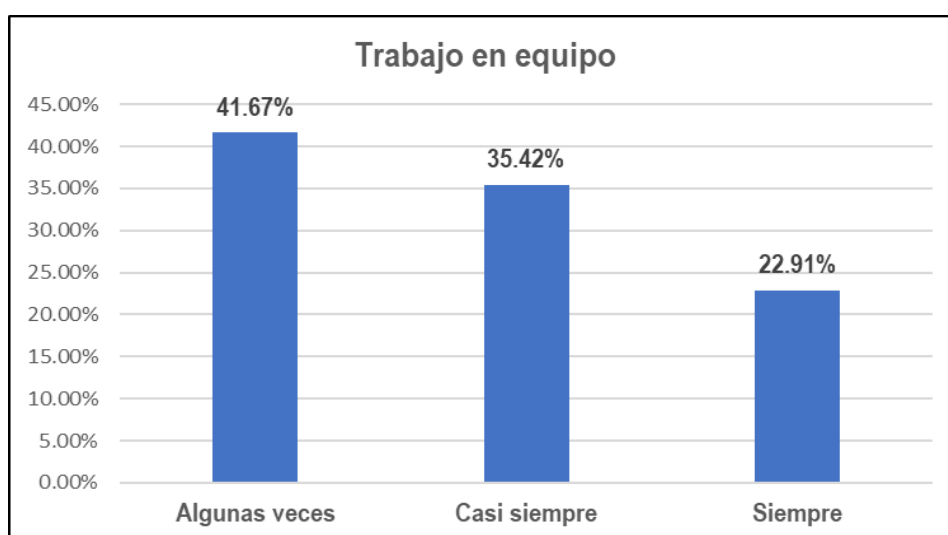


Figura 22. Distribución de trabajo en equipo

Análisis e interpretación: en la tabla 24 y gráfica 22 respecto a la variable desempeño laboral, en su dimensión compromiso laboral, **indicador trabajo en equipo**, el 41.67% respondieron que algunas veces le satisface trabajar en equipo, el 35.42% manifestaron que casi siempre les satisface trabajar en equipo y el 22.91% respondieron que siempre les gusta trabajar en equipo.

Pregunta: ¿Considera que su productividad laboral es adecuado y suficiente en el cumplimiento de sus labores en la institución?

Tabla 25.
Productividad

Respuestas	Frecuencia	% válido
Nunca	0	0.00%
Algunas veces	9	18.75 %
Casi Siempre	26	54.17 %
Siempre	13	27.08 %
Total	48	100.00%

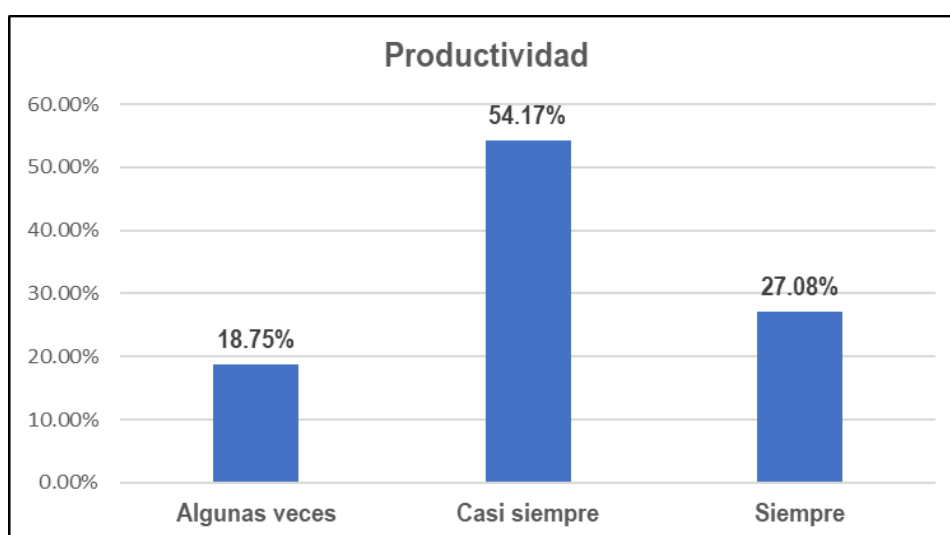


Figura 23. Distribución de productividad.

Análisis e interpretación: en la tabla 25 y gráfica 23 respecto a la variable desempeño laboral, en su dimensión compromiso laboral, **indicador productividad**, el 54.17 % de encuestados consideraron que casi siempre su productividades adecuado y suficiente, el 27.08% consideraron que siempre su productividad laboral es adecuado y suficiente y el 18.75 % respondieron que algunas veces su productividad es adecuado.

Pregunta: ¿Asume con plena responsabilidad el cumplimiento de su labor asignada?

Tabla 26.
Responsabilidad

Respuestas	Frecuencia	% válido
Nunca	0	0%
Algunas veces	5	10.42 %
Casi Siempre	20	41.67 %
Siempre	23	47.91 %
Total	48	100.00%

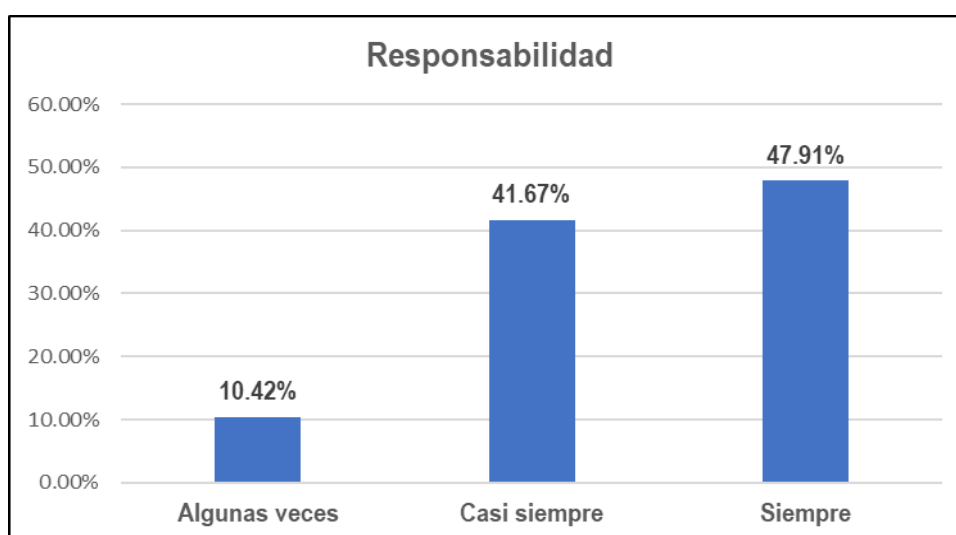


Figura 24. Distribución de responsabilidad

Análisis e interpretación: en la tabla 26 y gráfica 24 respecto a la variable desempeño laboral, en su dimensión compromiso laboral, **indicador responsabilidad**, el 47.91% respondieron que siempre actúan con responsabilidad en su labor, el 41.67% considera que casi siempre actúan con responsabilidad en el cumplimiento de su labor y el 10.42 % respondieron que algunas veces actúan con responsabilidad.

Pregunta: ¿Considera que su rendimiento laboral es satisfactorio en la plaza que ocupa?

Tabla 27.
Rendimiento

Respuestas	Frecuencia	% válido
Nunca	0	0%
Algunas veces	2	4.17 %
Casi Siempre	21	43.75 %
Siempre	25	52.08 %
Total	48	100.00%

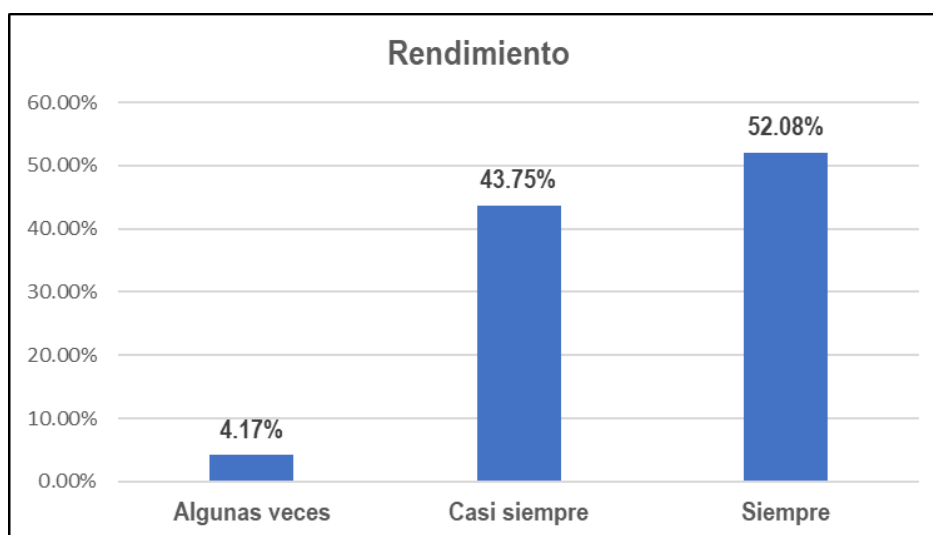


Figura 25. Distribución de rendimiento.

Análisis e interpretación: en la tabla 27 y gráfica 25 respecto a la variable desempeño laboral, en su dimensión compromiso laboral, **indicador rendimiento**, el 52.08% de encuestados consideraron que siempre su rendimiento es satisfactorio, el 43.75 % consideraron que casi siempre es satisfactorio y el 4.17% respondieron que algunas veces les es satisfactorio.

4.1.2.3. Dimensión 3: satisfacción laboral

Pregunta: ¿Se encuentra satisfecho con las recompensas que su institución le brinda?

Tabla 28.
Recompensas

Respuestas	Frecuencia	% válido
Nunca	0	0%
Algunas veces	3	6.25 %
Casi Siempre	18	37.50 %
Siempre	27	56.25 %
Total	48	100.00%

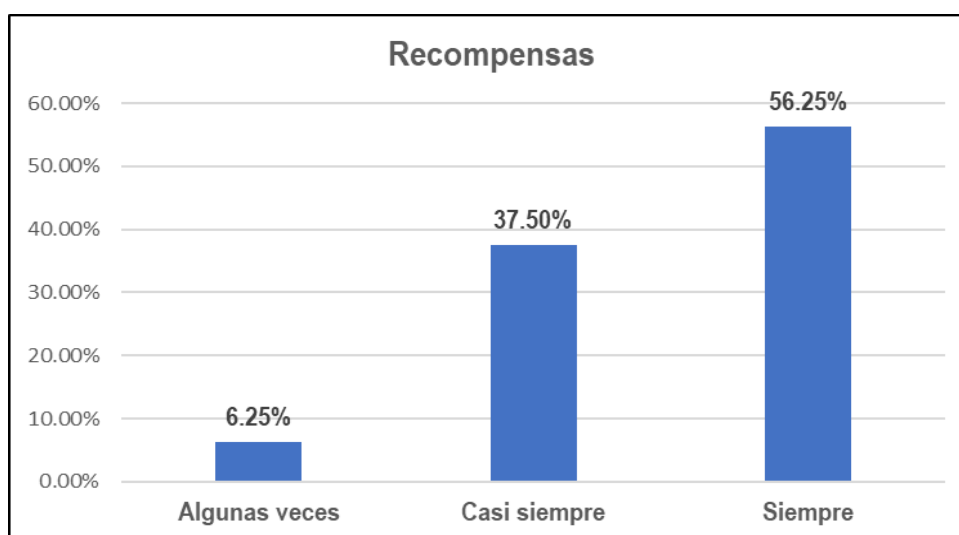


Figura 26. Distribución de recompensas.

Análisis e interpretación: en la tabla 28 y gráfica 26 respecto a la variable desempeño laboral, en su dimensión satisfacción laboral, **indicador recompensas**, el 56.25% de encuestados consideraron que siempre les satisface las recompensas recibidas, el 37.50% manifestaron que casi siempre están satisfechos con las recompensas recibidas y el 6.25% respondieron que algunas veces están satisfechos con las recompensas recibidas.

Pregunta: ¿Se encuentra satisfecho con la estabilidad laboral que tiene en su institución?

Tabla 29.
Estabilidad laboral

Respuestas	Frecuencia	% válido
Nunca	0	0%
Algunas veces	3	6.25 %
Casi Siempre	16	33.33 %
Siempre	29	60.42%
Total	48	100.00%

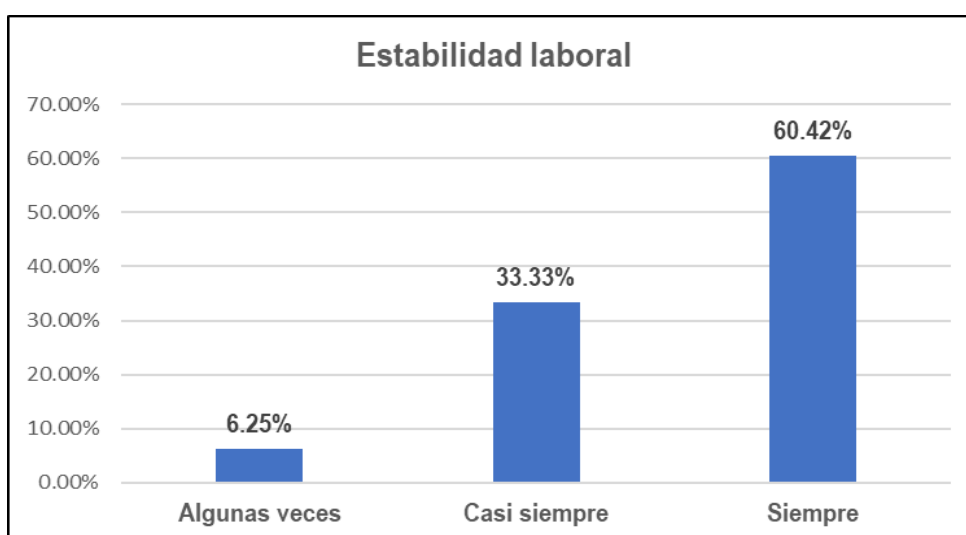


Figura 27. Distribución de estabilidad laboral

Análisis e interpretación: en la tabla 29 y gráfica 27 respecto a la variable desempeño laboral, en su dimensión satisfacción laboral, **indicador estabilidad laboral**, el 60.42% se encuentran satisfechos siempre de su estabilidad laboral en la institución, el 33.33% casi siempre están satisfechos de su estabilidad laboral y el 6.25% respondieron que algunas veces.

Pregunta: ¿Está satisfecho con las condiciones de trabajo que le brinda su institución?

Tabla 30.
Condiciones de trabajo

Respuestas	Frecuencia	% válido
Nunca	0	0%
Algunas veces	11	22.92 %
Casi Siempre	21	43.75 %
Siempre	16	33.33%
Total	48	100.00%

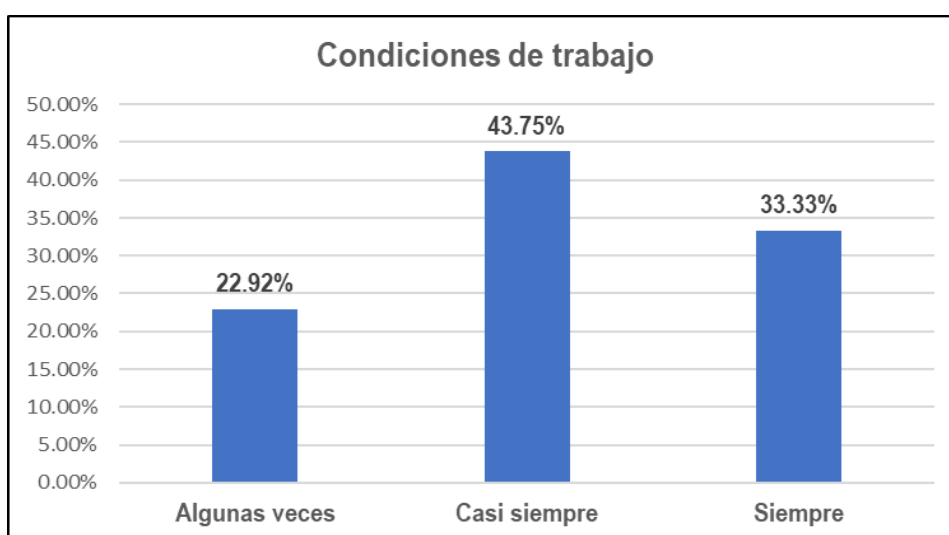


Figura 28. Distribución de Condiciones de trabajo.

Análisis e interpretación: en la tabla 30 y gráfica 28 respecto a la variable desempeño laboral, en su dimensión satisfacción laboral, **indicador condiciones de trabajo**, el 43.75% respondieron que casi siempre están satisfechos de la condiciones de trabajo que le ofrece la institución, el 33.33% consideraron que siempre están satisfechos con las condiciones de trabajo que le ofrecen y el 22.92% respondieron que solo algunas veces están satisfechos con las condiciones laborales que reciben de la Institución.

Pregunta: ¿Siente usted que la institución tiene una percepción laboral adecuada de su labor y entrega a su trabajo?

Tabla 31.
Percepción laboral

Respuestas	Frecuencia	% válido
Nunca	0	0%
Algunas veces	9	18.75 %
Casi Siempre	27	56.25 %
Siempre	12	25.00 %
Total	48	100.00%

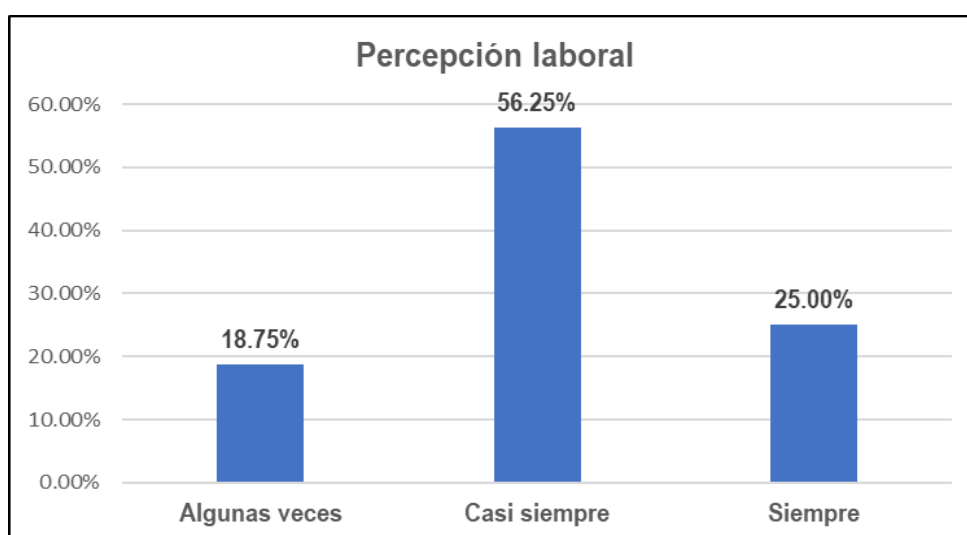


Figura 29. Distribución de percepción laboral.

Análisis e interpretación: en la tabla 31 y gráfica 29 respecto a la variable desempeño laboral, en su dimensión satisfacción laboral, **indicador percepción laboral**, el 56.25% de encuestados respondieron que casi siempre la percepción laboral que tiene la institución de su labor es satisfactoria, el 25.00% opinaron que siempre la percepción de su labor por la institución es satisfactoria y el 18.75% respondieron solo que algunas veces la percepción de su labor por la institución es satisfactoria.

Pregunta: ¿Considera que los beneficios que recibe en su institución lo satisfacen?

Tabla 32.
Beneficios

Respuestas	Frecuencia	% válido
Nunca	28	58.33 %
Algunas veces	9	18.75 %
Casi Siempre	6	12.51 %
Siempre	5	10.41 %
Total	48	100.00%

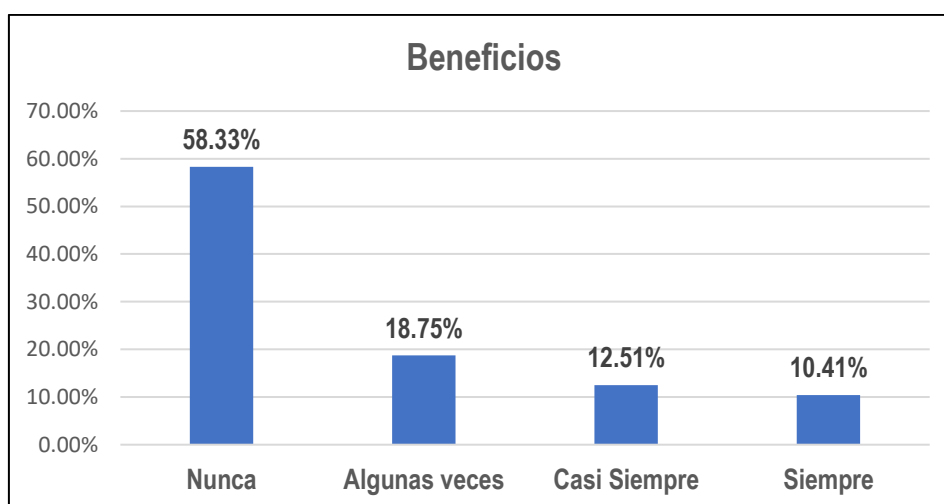


Figura 30. Distribución de beneficios.

Análisis e interpretación: en la tabla 32 y gráfica 30 respecto a la variable desempeño laboral, en su dimensión satisfacción laboral, **indicador beneficios**, el 58.33% de encuestados respondieron que no están satisfechos con los beneficios recibidos, el 18.75% respondieron que algunas veces están satisfechos con los beneficios recibidos, el 12.51 % dijeron casi siempre están satisfechos con los beneficios recibidos y el 10.41% respondieron que siempre están satisfechos con los beneficios recibidos por su institución.

4.2. Análisis inferencial de las variables: desarrollo personal y desempeño laboral

4.2.1. Hipótesis general:

Ho: No existe influencia significativa entre el desarrollo personal y profesional y el desempeño laboral del personal administrativo de institución pública, Lima 2020.

H1: Existe influencia significativa entre el desarrollo personal y profesional y el desempeño laboral del personal administrativo de institución pública, Lima 2020

Tabla 33.

Prueba de correlación de la variable: desarrollo personal y profesional y el desempeño laboral

		Desarrollo Personal y profesional		Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Desarrollo Personal y profesional	Coefficiente de correlación	1,000	0,758**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N		48
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,758**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	48	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,000 (2 colas).

Interpretación:

Como la sig. bilateral es $0,000 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la H1, es decir, sí existe influencia significativa entre el desarrollo personal y profesional y el desempeño laboral del personal administrativo de institución pública, Lima, 2020. Considerando que el rho de Spearman es 0,758 indica que hay una correlación moderada directa y positiva entre las 2 variables de estudio.

4.2.2. Hipótesis específica 1

Ho: No existe influencia significativa entre la formación profesional/técnico y el desempeño laboral del personal administrativo de institución pública 2020.

H1: Sí existe influencia significativa entre la formación profesional/técnico y el desempeño laboral del personal administrativo de institución pública 2020.

Tabla 34.

Prueba de correlación de la variable: formación profesional/técnico y el desempeño laboral

		Formación profesional/ técnico		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Formación profesional/ técnico	Coeficiente de correlación	1,000	0,781**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N		48
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	48	

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

Interpretación:

Como la sig. bilateral es $0,000 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la H_1 , es decir, sí existe influencia significativa entre la formación profesional/ técnico y el desempeño laboral del personal administrativo de institución pública, Lima 2020. Considerando que el rho de Spearman es de 0,781 indica que hay una correlación moderada directa y positiva entre las variables formación profesional/ técnico y el desempeño laboral.

4.2.3. Hipótesis específica 2

Ho: No existe influencia significativa entre la capacitación ocupacional y el desempeño laboral del personal administrativo de institución pública, Lima 2020.

H1: Si existe influencia significativa entre la capacitación ocupacional y el desempeño laboral del personal administrativo de institución pública, Lima 2020.

Tabla 35.

Prueba de correlación de: capacitación ocupacional y el desempeño laboral

		Capacitación ocupacional	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Capacitación ocupacional	Coeficiente de correlación	1,000	0,823**
		Sig. (bilateral)		,012
		N		48
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,823**	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	48	

**La correlación es significativa en el nivel 0,012 (2 colas).

Interpretación:

Como la sig. bilateral es $0,012 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la H_1 , es decir, sí existe influencia significativa entre la capacitación ocupacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la institución pública, Lima 2020. Considerando que el rho de Spearman es de 0,823 indica que hay una alta correlación directa y positiva entre las variables.

4.2.4. Hipótesis específica 3

Línea de carrera y desempeño laboral.

Ho: No existe influencia significativa entre la línea de carrera y el desempeño laboral del personal administrativo de institución pública, Lima 2020.

H1: Sí existe influencia significativa entre la línea de carrera y el desempeño laboral del personal administrativo de institución pública, Lima 2020.

Tabla 36.

Prueba de correlación de la variable: línea de carrera y el desempeño laboral

			Línea de carrera	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Línea de carrera	Coefficiente de correlación	1,000	0,694**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N		48
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,694*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	48	

** La correlación es significativa en el nivel 0,001 (2 colas).

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Como la sig. bilateral es $0,001 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la H_1 , en conclusión, sí existe influencia significativa entre la línea de carrera y el desempeño laboral del personal administrativo de la institución pública, Lima 2020. Considerando que el rho de Spearman es de 0,694 nos indica que hay una correlación moderada, directa y positiva entre las variables de estudio.

V. DISCUSIÓN

Los resultados hallados en la correlación de las variables de estudio: desarrollo personal y profesional y su influencia en la variable desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima en el año 2020, señalan lo siguiente:

Que existe influencia significativa entre el desarrollo personal y profesional con el desempeño laboral, sustentado en los siguientes indicadores estadísticos inferenciales hallados, como corresponde a la significancia bilateral que arrojó 0,000 el cual resulta menor a 0.05 que corresponde al porcentaje de error, siendo menor el sig., bilateral, la regla de decisión inferencial señala que se debe desestimar la hipótesis nula y aceptar como resultado válido la propuesta de la hipótesis alterna, es decir, que hay alta significancia entre las variables de estudio. Así mismo, el estadístico rho de Spearman hallado fue de 0,758 que significa que existe alta correlación directa positiva entre el desarrollo personal y profesional con el desempeño laboral, es decir, a mayor desarrollo personal y profesional, mayor será el desempeño laboral y de viceversa a menor desarrollo personal y profesional, menor será el desempeño laboral.

Este resultado general hallado, es coherente con lo hallado por los estudios de Marín Borunda, D., (2018) de la Universidad de Huánuco, Escuela de pos grado, quien realizó la tesis “Desarrollo personal y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco, 2018. Su resultado de la investigación nos muestra que hubo relación significativa entre el desarrollo personal y la satisfacción laboral, obteniendo un rho de Spearman de 0,687 que es una relación positiva moderada. Las dimensiones de su variable desarrollo personal fueron: capacitación laboral; evaluación del desempeño y motivación; igualmente la tesis realizada por Coral Panduro, C. (2019) en la Universidad Agraria de la selva “El proceso del desarrollo personal y la satisfacción laboral en la red de salud Leoncio Prado de Tingo María, 2017, arrojó un resultado parecido demostrando similarmente que existe correlación significativa y el rho de Spearman fue de 0,403 que refleja una correlación directa positiva y moderada.

La comparación de los resultados de la presente tesis con los resultados

hallados en las tesis consideradas como antecedentes, corrobora que existe correlación de nivel moderado a alto entre las variables desarrollo personal y profesional con la variable desempeño laboral, confirmando también que esta relación es explicativa o llamada también causal, siendo la variable independiente el desarrollo personal y profesional y la variable dependiente el desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

De los resultados de la correlación rho de Spearman, efectuada entre las dos variables de estudios propuestas en la hipótesis general y de las 03 hipótesis específicas, llegamos a las conclusiones siguientes:

- 1) En la hipótesis general, existe influencia significativa del desarrollo personal y profesional en el desempeño laboral del personal administrativo en la institución pública, Lima 2020, por cuanto la sig., bilateral de $0,000 < 0.05$ define que se rechace la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Así inferimos a través del estadístico rho de Spearman hallado de 0,758 que existe correlación moderada, directa positiva del desarrollo personal y profesional en el desempeño laboral, es decir, a mayor desarrollo personal y profesional su efecto será en el mismo sentido en el desempeño laboral y viceversa.
- 2) En la hipótesis específica 1 se ha confirmado que existe influencia significativa entre la formación profesional o técnica y el desempeño laboral, por cuanto la sig., bilateral de $0,000 < 0.05$ señala que se rechace la hipótesis nula y se aceptó la alterna, por lo tanto, existe alta correlación entre la dimensión formación profesional o técnica y la variable desempeño laboral medido a través del rho de Spearman de 0,781 que significa correlación moderada, directa positiva.
- 3) En la hipótesis específica 2 se ha confirmado que existe influencia significativa entre la capacitación ocupacional y el desempeño laboral, por cuanto la sig., bilateral de $0,012 < 0.05$, determina se rechace la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, también se halló, que existe alta correlación entre la dimensión capacitación ocupacional y la variable desempeño laboral, medido a través del rho de Spearman de 0,823 que significa alta correlación directa positiva, a mayor capacitación ocupacional mayor desempeño laboral.
- 4) En la hipótesis específica 3 se ha confirmado que existe influencia significativa entre la línea de carrera y el desempeño laboral, por cuanto la sig., bilateral de $0,001 < 0.05$, señala que se rechace la hipótesis nula y se

aceptó la hipótesis alterna, también se halló que existe moderada correlación entre la dimensión línea de carrera y la variable desempeño laboral medido a través del rho de Spearman de 0,694 que significa correlación moderada, directa y positiva.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) Mantener activo en la gestión de recursos humanos del centro laboral un programa de desarrollo personal para gerentes, profesionales y técnicos en general, todos aspiran a mayor desarrollo personal y profesional en su centro laboral, a tener oportunidades, a mejorar su situación laboral, a ser más competitivo y seguir creciendo, ascendiendo y tener incentivos.
- 2) Desarrollar programas de capacitación especializada de nivel profesional y técnico afines a la formación de los colaboradores y de interés institucional para el corto y mediano plazo.
- 3) Ejecutar programas de capacitación ocupacional, que permitan desarrollar sus tareas y funciones con más confianza y conocimiento de su participación en el engranaje institucional, lo cual eleva el compromiso de los colaboradores con su área de trabajo, con sus compañeros y con la institución.
- 4) Establecer mejoras en las líneas de carrera al interior de la organización, para que se proyecten con esa visión en su desarrollo a mediano y largo plazo, horizonte que se va construyendo y generando logros para la satisfacción personal, estas proyecciones deben estar alineada e integradas a los procesos de capacitación, estableciéndose programas en función de su formación, de sus habilidades, aptitudes, y lo que requiere la institución para ser más eficiente y brindar un mejor servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, G. (2018). Gestión de Recursos humanos y Desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica SANNA, San Isidro
- Alava Loor, M. y Gómez Valverde, K., (2016) Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014. Magister en Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Anido, M. L. S. Clima Organizacional en el ámbito empresarial cubano.
- Arias Montoya, L., Portilla de Arias, L., Villa Montoya, C., (2018) El desarrollo personal en el proceso de crecimiento individual. Universidad Tecnológica de Pereira
- Báez, F. y Santos, M. (2014). Gestión de los recursos humanos, estudio de caso de caso: la comunicación en el hotel rio grande, Santa Fe – Argentina: Instituto Superior N°4044 “Sol”.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides Rodríguez, A., (2020) son autores del artículo publicado en la Revista Universidad y Sociedad bajo el título La Motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. Cienfuegos Mayo-junio 2020.
- Cabrera, A. G., & Soto, M. G. (2008). Reconocimiento de la oportunidad y emprendeduría de base tecnológica: un modelo dinámico. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 14(2), 109-125.
- Carmona-Fuentes, P., & Rosas-Reyes, R. (2020). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Revista LIDER, 19(30), 107-118. Recuperado de: <https://revistaliderchile.com/index.php/liderchile/article/view/57> 11 Jan. 2022
- Centro de Psicología de Madrid Colaboraciones con Universidades Complutense de Madrid, Universidad Rey Juan Carlos, Universidad Francisco de Vitoria Universidad Oberta de Catalunya. <https://centrodepsicologiademadrid.es/desarrollo-personal-en-madrid/>

- Coral Panduro, C., (2019) El proceso de desarrollo de personal y la satisfacción laboral en la red de salud – Leoncio Prado Tingo María – 2017. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1402#:~:text=http%3A//repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1402>
- Chávez Crispín, L. (2017). Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins-Lima, 2017 Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11577>
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano tercera edición. México: McGraw- Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humano de las organizaciones octava edición. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009) Gestión del talento humano. Editorial McGrawHill
- Espín, M. (2016). Modelo para la gestión de talento humano orientado al alto desempeño de los docentes y directivos de la Universidad Nacional de Chimborazo (Tesis doctoral) Universidad Nacional de Chimborazo de la Habana, Cuba.
- García Obando, A. (2013) Análisis de la gestión del Recurso Humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del instituto superior pedagógico ciudad de San Gabriel (Tesis de grado). Universidad Politécnica estatal del Carchi, Ecuador. <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/145>
- Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2008). Gestión de recursos humanos 5ta Edición. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- González, A. C. L. (2015). Proceso administrativo. Grupo Editorial Patria.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Quinta Edición McGraw-Hill. Ultra, México, 158-209.

- Hernández –Holguín, D., Sánchez, I., Paez, E., Montoya – Vasquez, E., (2015) El desarrollo personal de los jóvenes de Medellín, Colombia: más allá de las conductas de riesgo y de resiliencia. Universidad de Antioquia Medellín Colombia. doi:10.1590/0102-311X00103614
- Jones, G. y George, J. (2006) , Administración contemporánea. Sexta Edición, McGraw-Hill/interamericana editores, s.a.
- La Torre, F. (2011). La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, valencia –España: Tesis Universidad de Valencia.
- Lizonde Torren, A. (2018). Gestión de recursos humanos y competencias laborales de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018.
- Londoño, H y Arcila M. (2013) Manual de Introducción a la teoría de desarrollo humano y organizacional, fundamentada en la sinergia motivacional y la productividad. Universidad de Manizales ISBN: 978-958-9314-76-0
- Marín Borunda, D. (2019) Desarrollo personal y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018.
- <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1829;jsessionid=8424FA4CD F362C228213F17B390B805A#:~:text=http%3A//repositorio.udh.edu.pe/123456789/1829>
- Mondy, j. (2007). Administración de recursos humano de las organizaciones octava edición. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Moreno Castro, L., Tamani Valladares, G., y Ramirez Cueva, K., (2017) El Desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT Lima 2016. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4814>
- Muñiz, E. (2017). La gestión del talento humano en la empresa caimán ecologde E.I.R.L. Puerto Maldonado-Perú: Tesis Universidad Andina del Cusco.
- Paredes, H. (2019). Diseño de Planes de Carrera y Sucesión: Perspectiva de desarrollo de los High Potencial como estrategia institucional [youtube].

<https://www.youtube.com/watch?v=NhBqU7Ybbaw>.

- Quijano Guevara, A. L., & Silva Pérez, K. N. (2016). Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes CIVA– Chiclayo 2016.
- Rabanal Bardales, AA. (2016). Evaluación de la Gestión de Recursos Humanos y su Relación con el Desempeño Laboral de los Agentes de seguridad de la empresa líder Security S.A.C. de la ciudad de Tarapoto 2016 Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10328>
- Robbins, S y Judge, T. (2009) Comportamiento organizacional. Decimotercera edición, México, Editorial Pearson Educación S.A.
- Rosas Valdivia. M., (2018) Tesis Desarrollo personal y desempeño académico de los estudiantes del IV ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018) <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/5341>
- Ruiz Meza, J., (2014). “Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión” http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/1012/ruizmeza_judith.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santamaría, G. (2015). Las prácticas de recursos humanos de alto rendimiento y la evaluación del desempeño: evidencia empírica en la industria manufacturera española (Tesis Doctoral) Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Universia (2019). Que es el desarrollo personal y porqué es tan importante. Recuperado de <https://www.universia.net/ar/actualidad/orientacion-academica/que-desarrollo-personal-que-tan-importante-1166703.html>
- Werther, Davis y Guzmán (2014) Administración de Recursos Humanos: Gestión del Capital Humano.
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos: el capital humano de las empresas (No. Sirsi) a447887).

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Desarrollo personal y profesional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de institución Pública, Lima 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la influencia del desarrollo personal y profesional en el desempeño laboral del personal administrativo de institución pública, Lima 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>1. ¿Cuál es la influencia de la formación profesional/ técnica en el desempeño laboral del personal administrativo de institución pública, Lima 2020?</p> <p>2. ¿Cuál es la influencia de la capacitación ocupacional en el desempeño laboral del personal administrativo de institución pública, Lima 2020?</p> <p>3. ¿Cuál es la influencia de la línea de carrera en el desempeño laboral del personal administrativo de institución pública, Lima 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la influencia del desarrollo personal y profesional en el desempeño laboral del personal administrativo de institución pública, Lima 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Determinar la influencia de la formación profesional/ técnica en el desempeño laboral de los colaboradores del personal administrativo de institución pública, Lima 2020.</p> <p>2. Determinar la influencia de la capacitación ocupacional en el desempeño laboral de los colaboradores del personal administrativo de institución pública, Lima 2020.</p> <p>3. Determinar la influencia de la línea de carrera en el desempeño laboral del personal administrativo de institución pública, Lima 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe influencia significativa entre el desarrollo personal y profesional y el desempeño laboral, del personal administrativo de institución pública, Lima 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>1. Existe influencia significativa entre la formación profesional /técnica y el desempeño laboral del personal administrativo de institución pública, Lima 2020</p> <p>2. Existe influencia significativa de la capacitación ocupacional en el desempeño laboral del personal administrativo de institución pública, Lima 2020.</p> <p>3. Existe influencia significativa de la línea de carrera en el desempeño laboral del personal administrativo de institución pública, Lima 2020.</p>	<p>V. Independiente. DESARROLLO PERSONAL</p> <p>y PROFESIONAL</p> <p>-Formación profesional</p> <p>-Capacitación ocupacional</p> <p>- Línea de carrera</p> <p>V. Dependiente. DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>- Competencias</p> <p>-Compromiso laboral</p> <p>-Satisfacción laboral</p>	<p>TIPO: Aplicada.</p> <p>NIVEL: Descriptiva Correlacional Explicativa (causal).</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte Transversal.</p> <p>POBLACIÓN: 48</p> <p>MUESTRA: 48</p> <p>MUESTREO: No Probabilístico.</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización

TITULO: Desarrollo personal y profesional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de institución pública, Lima 2020

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
1. DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL	1. Formación profesional / técnico	Nivel de instrucción	1	ESCALA DE LIKERT 1. Nunca 2. Pocas veces 3. Nulo 4. Casi siempre 5. Siempre
		Aprendizaje integral	2	
		Estudio de Posgrado	3	
		Capacidad de Liderazgo	4	
		Habilidades directivas	5	
	2. Capacitación ocupacional	Educación especializada	6	
		Desarrollo de habilidades	7	
		Desarrollo de Actitudes	8	
		Desarrollo de conceptos	9	
		Mentoring	10	
	3. Línea de carrera	Crecimiento profesional	11	
		Progresión en la carrera	12	
		Proactividad	13	
		Orientación a la carrera	14	
		Evaluación de desempeño	15	

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	LIKERT
2. DESEMPEÑO LABORAL	1. Competencias laborales	Conocimientos	16	Escala de LIKERT
		Nivel de comunicación	17	
		Calidad del servicio	18	
		Destreza	19	
		Potencial de desarrollo	20	
	2. Compromiso laboral	Motivación	21	
		Trabajo en equipo	22	
		Productividad	23	
		Responsabilidad	24	
		Rendimiento	25	
	3. Satisfacción laboral	Recompensas	26	
		Estabilidad laboral	27	
		Condiciones de trabajo	28	
		Percepción laboral	29	
		Beneficios	30	

Anexo 3. Instrumento

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Considera que es necesario el grado de instrucción?					
2	¿Considera que es importante contar con un aprendizaje integral?					
3	¿Considera importante contar con estudios de posgrado?					
4	¿Considera importante contar con la capacidad de liderazgo?					
5	¿Considera que es necesario contar con Habilidades Gerenciales?					
6	¿Recibió en el último año capacitación especializada en su institución?					
7	¿Considera que la institución impulsa el desarrollo de habilidades?					
8	¿Considera que la institución promueve el desarrollo de actitudes?					
9	¿Considera que la institución promueve el desarrollo de conceptos?					
10	¿La institución aplicó el Mentoring para capacitar?					
11	¿Siente que ha crecido profesionalmente?					
12	¿Ha tenido oportunidad de progresión en la carrera en su institución?					
13	¿Considera ser proactivo en la función que desempeña en la institución?					
14	¿La institución, le ha brindado orientación de la carrera en la que se desempeña?					
15	¿Su institución ha realizado a usted, evaluación de desempeño en el presente año					
16	¿Considera que tiene los conocimientos suficientes para desempeñarse bien en su cargo laboral?					
17	¿En el cargo que ocupa, tiene nivel de comunicación adecuado con el personal?					
18	¿En el desempeño de sus funciones, brinda calidad de servicio a los clientes?					
19	¿Las funciones o actividades a su cargo lo realiza con destreza?					
20	¿En el cumplimiento de sus labores, considera tener potencial de desarrollo?					
21	¿Se siente motivado por su institución para desarrollar su labor de lo mejor posible?					
22	¿Le satisface trabajar en equipo, en sus labores que la institución le asigna?					
23	¿Considera que su productividad laboral es adecuado y suficiente en el cumplimiento de sus labores en la institución?					
24	¿Asume con plena responsabilidad el cumplimiento de su labor asignada?					
25	¿Considera que su rendimiento es satisfactorio en la plaza que ocupa?					
26	¿Se encuentra satisfecho con las recompensas que su institución le brinda?					
27	¿Se encuentra satisfecho con la estabilidad laboral que tiene en su institución?					
28	¿Está satisfecho con las condiciones de trabajo que le brinda su institución?					
29	¿Siente usted que la institución tiene una percepción laboral adecuada de su labor y entrega a su trabajo?					
30	¿Considera que los beneficios que recibe en su institución lo satisfacen?					

Anexo 4. Validación del instrumento

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

TESIS : DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020.

Nº	Preguntas /ITEMS	Pertinencia	Relevancia	Calidad
1	¿Considera que es necesario el grado de instrucción?	✓	✓	✓
2	¿Considera que es importante contar con un aprendizaje integral?	✓	✓	✓
3	¿Considera importante contar con estudios de posgrado?	✓	✓	✓
4	¿Considera importante contar con la capacidad de liderazgo?	✓	✓	✓
5	¿Considera que es necesario contar con Habilidades Gerenciales?	✓	✓	✓
6	¿Recibió en el último año capacitación especializada en su institución?	✓	✓	✓
7	¿Considera que la institución impulsa el desarrollo de habilidades?	✓	✓	✓
8	¿Considera que la institución promueve el desarrollo de actitudes?	✓	✓	✓
9	¿Considera que la institución promueve el desarrollo de conceptos?	✓	✓	✓
10	¿La institución aplicó el Mentoring para capacitar?	✓	✓	✓
11	¿Siente que ha crecido profesionalmente?	✓	✓	✓
12	¿Ha tenido oportunidad de progresión en la carrera en su institución?	✓	✓	✓
13	¿Considera ser proactivo en la función que desempeña en la institución?	✓	✓	✓
14	¿La institución, le ha brindado orientación de la carrera en la que se desempeña?	✓	✓	✓
15	¿Su institución ha realizado a usted, evaluación de desempeño en el presente año	✓	✓	✓
16	¿Considera que tiene los conocimientos suficientes para desempeñarse bien en su cargo laboral?	✓	✓	✓

17	¿En el cargo que ocupa, tiene nivel de comunicación adecuado con el personal?	✓	✓	✓
18	¿En el desempeño de sus funciones, brinda calidad de servicio a los clientes?	✓	✓	✓
19	¿Las funciones o actividades a su cargo lo realiza con destreza?	✓	✓	✓
20	¿En el cumplimiento de sus labores, considera tener potencial de desarrollo?	✓	✓	✓
21	¿Se siente motivado por su institución para desarrollar su labor de lo mejor posible?	✓	✓	✓
22	¿Le satisface trabajar en equipo, en sus labores que la institución le asigna?	✓	✓	✓
23	¿Considera que su productividad laboral es adecuado y suficiente en el cumplimiento de sus labores en la institución?	✓	✓	✓
24	¿Asume con plena responsabilidad el cumplimiento de su labor asignada?	✓	✓	✓
25	¿Considera que su rendimiento es satisfactorio en la plaza que ocupa?	✓	✓	✓
26	¿Se encuentra satisfecho con las recompensas que su institución le brinda?	✓	✓	✓
27	¿Se encuentra satisfecho con la estabilidad laboral que tiene en su institución?	✓	✓	✓
28	¿Está satisfecho con las condiciones de trabajo que le brinda su institución?	✓	✓	✓
29	¿Siente usted que la institución tiene una percepción laboral adecuada de su labor y entrega a su trabajo?	✓	✓	✓
30	¿Considera que los beneficios que recibe en su institución lo satisfacen?	✓	✓	✓

Señores doctores/magister calificador del instrumento propuesto para su evaluación, en las tres columnas de los criterios de evaluación, marcar como:

- ✓ Cuando es suficiente, que significa que aprueba el ítem o una
- X Cuando no es suficiente que significa que no aprueba el ítem como está redactado.

Los criterios a calificar tienen los siguientes conceptos:

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico señalado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente/dimensión del constructo.
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Apellidos y nombre del validador: Dr. / Mg.: Francisco Eduardo Díaz Zárate

Especialidad del validador: Mtro. En Gestión Pública - Economista.

DNI: 09725143

Fecha: Diciembre del 2021



Mtro. Francisco Eduardo Díaz Zárate

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

TESIS : DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA
INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2020.

Nº	Preguntas /ITEMS	Pertinencia	Relevancia	Calidad
1	¿Considera que es necesario el grado de instrucción?	✓	✓	✓
2	¿Considera que es importante contar con un aprendizaje integral?	✓	✓	✓
3	¿Considera importante contar con estudios de posgrado?	✓	✓	✓
4	¿Considera importante contar con la capacidad de liderazgo?	✓	✓	✓
5	¿Considera que es necesario contar con Habilidades Gerenciales?	✓	✓	✓
6	¿Recibió en el último año capacitación especializada en su institución?	✓	✓	✓
7	¿Considera que la institución impulsa el desarrollo de habilidades?	✓	✓	✓
8	¿Considera que la institución promueve el desarrollo de actitudes?	✓	✓	✓
9	¿Considera que la institución promueve el desarrollo de conceptos?	✓	✓	✓
10	¿La institución aplicó el Mentoring para capacitar?	✓	✓	✓
11	¿Siente que ha crecido profesionalmente?	✓	✓	✓
12	¿Ha tenido oportunidad de progresión en la carrera en su institución?	✓	✓	✓
13	¿Considera ser proactivo en la función que desempeña en la institución?	✓	✓	✓
14	¿La institución, le ha brindado orientación de la carrera en la que se desempeña?	✓	✓	✓
15	¿Su institución ha realizado a usted, evaluación de desempeño en el presente año	✓	✓	✓
16	¿Considera que tiene los conocimientos suficientes para desempeñarse bien en su cargo laboral?	✓	✓	✓

17	¿En el cargo que ocupa, tiene nivel de comunicación adecuado con el personal?	✓	✓	✓
18	¿En el desempeño de sus funciones, brinda calidad de servicio a los clientes?	✓	✓	✓
19	¿Las funciones o actividades a su cargo lo realiza con destreza?	✓	✓	✓
20	¿En el cumplimiento de sus labores, considera tener potencial de desarrollo?	✓	✓	✓
21	¿Se siente motivado por su institución para desarrollar su labor de lo mejor posible?	✓	✓	✓
22	¿Le satisface trabajar en equipo, en sus labores que la institución le asigna?	✓	✓	✓
23	¿Considera que su productividad laboral es adecuado y suficiente en el cumplimiento de sus labores en la institución?	✓	✓	✓
24	¿Asume con plena responsabilidad el cumplimiento de su labor asignada?	✓	✓	✓
25	¿Considera que su rendimiento es satisfactorio en la plaza que ocupa?	✓	✓	✓
26	¿Se encuentra satisfecho con las recompensas que su institución le brinda?	✓	✓	✓
27	¿Se encuentra satisfecho con la estabilidad laboral que tiene en su institución?	✓	✓	✓
28	¿Está satisfecho con las condiciones de trabajo que le brinda su institución?	✓	✓	✓
29	¿Siente usted que la institución tiene una percepción laboral adecuada de su labor y entrega a su trabajo?	✓	✓	✓
30	¿Considera que los beneficios que recibe en su institución lo satisfacen?	✓	✓	✓

Señores doctores/magister calificador del instrumento propuesto para su evaluación, en las tres columnas de los criterios de evaluación, marcar como:

- ✓ Cuando es suficiente, que significa que aprueba el ítem o una
- X Cuando no es suficiente que significa que no aprueba el ítem como está redactado.

Los criterios a calificar tienen los siguientes conceptos:

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico señalado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente/dimensión del constructo.
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Apellidos y nombre del validador: Dr. / Mg. : Juan Francisco Madrid Cisneros

Especialidad del validador: Mg. En Ingeniería de Sistemas

DNI: 09310268

Fecha: Diciembre del 2021



Mg. Ing. Juan Francisco Madrid Cisneros

Anexo 5. Matriz de datos

ANEXO 5: MATRIZ DE DATOS

N° de Encuestas	Desarrollo personal y profesional															Desempeño Laboral															
	1. Formación profesional					2. Capacitación Ocupacional					3. Línea de carrera					1. Competencias Laborales					2. Compromiso laboral					3. Satisfacción laboral					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	3	4	1	1	1	5	4	1	3	5	1	3	4	4	5	4	3	5	2	4	5	3	3	4	2	5	4	4	2	5	
2	4	2	2	5	2	4	2	5	2	3	5	4	4	2	1	2	5	4		3	4	1	5	3	2	5	3	3	5	4	
3	4	5	4	4	5	5	3	4	1	3	4	5	1	3	5	3	4	5	1	4	5	5	4	4	3	2	4	4	3	5	
4	1	4	2	2	4	3	4	2	3	4	2	3	5	4	4	4	2	5	5	2	5	4	5	2	5	1	2	2	2	5	
5	5	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3	4	4	3	2	5	3	3	4	5	3	2	5	5	4	5	5	5	5	3	
6	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	1	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	
7	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	2	5	4	4	2	5	2	2	2	5	5	
8	1	4	2	5	4	5	4	5	3	3	3	2	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	3	
9	4	5	4	2	5	4	4	2	3	4	2	4	5	4	5	4	2	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	
10	5	5	4	3	5	3	4	3	4	3	4	5	5	4	2	4	2	3	5	2	3	2	4	2	5	5	5	3	4	3	
11	5	3	4	4	3	5	5	4	3	2	4	5	2	3	2	5	4	5	2	5	5	3	3	5	5	4	2	5	5	5	
12	2	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	4	2	5	2	5	3	
13	5	5	5	4	5	4	2	4	4	2	4	3	4	2	5	2	5	4	4	4	4	5	3	2	3	5	4	4	4	4	
14	4	5	4	2	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	
15	5	4	2	2	4	4	5	2	3	4	2	5	4	3	4	5	2	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	
16	4	5	4	5	5	5	2	5	3	5	5	2	4	2	2	4	5	4	4	5	2	4	5	4	4	3	2	5	5	5	
17	4	5	5	4	5	2	3	4	4	5	4	4	2	3	5	3	5	2	2	3	2	5	5	5	5	4	4	1	4	2	
18	2	3	2	5	3	4	3	5	3	3	3	2	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	2	2	4	2	5	4	5	4	
19	5	4	3	2	4	4	1	2	4	4	2	3	4	1	5	1	4	4	4	3	4	5	4		5	5	5	5	4	4	
20	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	2	4	2	4	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	4	
21	5	4	1	4	4	4	4	4	2	5	4	5	2	4	5	3	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	3	4	2	4	
22	2	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	2	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	2	5	2	4	5	
23	5	2	5	5	2	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4
24	4	4	5	3	4	2	3	3	4	5	3	4	5	2	5	4	2	5	2	2	5	2	2	5	4	2	4	4	4	4	2
25	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	3	4	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5	4	4	
26	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	2	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	5	5
27	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	2	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	2	5	5	5	4	5	
28	4	5	5	4	5	2	5	4	2	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	2	4	4	2	4	2	4	
29	5	4	4	3	4	5	2	3	4	5	5	2	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	
30	5	2	3	5	2	4	4	5	5	2	5	4	4	1	3	4	4	2	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	5	2	
31	4	3	5	3	4	5	4	3	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	3	2	5	5	2	5	3	4	4	3	2	5	
32	3	4	3	4	5	2	4	4	3	4	4	2	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	
33	5	5	4	5	2	4	4	5	2	4	5	3	3	3	4	2	4	2	3	5	2	4	4	3	2	5	5	5	4	5	
34	5	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	2	4	5	5	4	5	5	2	
35	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	1	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	2	4	5	5
36	5	4	5	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	5	4	5	1	4	2		5	5	5	2	5	4	5	5	4	
37	4	4	2	4	4	5	4	4	4	2	4	5	5	5	2	5	4	5	5	4	4	2	1	4	4	4	5	5	4	5	
38	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	2	4	2	5	2	2	4	5	2	2	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5
39	2	5	4	4	2	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	1	2	3	4	5	3	
40	4	4	4	4	2	4	5	4	2	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	5	4	4
41	4	2	4	5	4	5	2	3	4	5	5	4	4	1	4	4	2	4	4	5	4	4	2	4	4	4	2	4	4	5	5
42	4	4	5	4	5	2	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5
43	4	5	4	2	3	3	3	2	3	4	2	5	5	4	4	5	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4
44	5	2	2	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	2	4	5	2	5	2	4	4	3	
45	4	3	4	5	2	1	2	5	2	4	5	2	2	3	4	2	4	2	2	5	4	4	3	2	5	4	4	4	5	5	
46	2	3	5	3	4	4	5	3	4	2	3	4	4	3	5	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	2	5	4	4	3	
47	4	1	3	5	3	3	4	5	3	5	5	5	5	2	1	5	4	5	5	3	4	4	2	4	2	4	1	4	5	4	
48	5	4	5	2	4	5	2	2	4	4	2	2	3	4	2	2	2	4	5	2	5	3	5	4	4	5	1	5	2	5	

Anexo 6. Reporte antiplagio menor a 30%



CERTIFICADO DE ANÁLISIS

Compilatio informa de las tasas de similitudes recuperadas. No son tasas de plagio. La puntuación por sí sola no permite interpretar si las similitudes encontradas son plagiadas o no. Consulte el informe de análisis detallado para interpretar el resultado.

Similitudes del documento :

19%

Similitudes de las partes 1 :

34%

ANALIZADO EN LA CUENTA

Apellido :	ASESORES
Nombre :	TALLER
E-mail :	uptgradositulos@gmail.com
Carpeta :	Mtro. FRANCISCO E.DIAZ ZARATE

INFORMACIÓN SOBRE EL DOCUMENTO

Autor(es) :	No disponible
Título :	Tesis final de marco antonio paucar mejía.doc
Descripción :	No disponible
Analizado el :	10/01/2022 09:04
ID Documento :	5dh2sftx
Nombre del archivo :	TESIS FINAL de MARCO ANTONIO PAUCAR MEJÍA.doc
Tipo de archivo :	doc
Número de palabras :	8 087
Número de caracteres :	54 299
Tamaño original del archivo (kB) :	1 346
Tipo de carga :	Entrega manual de los trabajos
Cargado el :	10/01/2022 08:35

FUENTES ENCONTRADAS

Fuentes muy probables :	66 fuentes
Fuentes poco probables :	187 fuentes
Fuentes accidentales :	1 fuente
Fuentes descartadas :	2 fuentes

SIMILITUDES ENCONTRADAS EN ESTE

DOCUMENTO/ESTA PARTE

Similitudes idénticas :	29%
Similitudes supuestas :	5%
Similitudes accidentales :	<1%

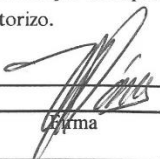
TOP DE FUENTES PROBABLES - ENTRE LAS FUENTES PROBABLES

Fuentes	Similitud
1. Documento: cji8d9ve - GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE	19%
2. www.scielo.br/.../a/dbf4cWbsz4Gxk4hqnp4R	10%
3. Fuente Compilatio.net 7t5soxj8	2%
4. repositorio.ucv.edu.pe/.../16208/Manco_CCS.pdf	1%

Anexo 7. Autorización del depósito de tesis al repositorio









Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio Digital de Tesis UPTelesup

Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	Marco ANTONIO PAUCAR MEJIA		
DNI:	19853019	Teléfono:	998 780 124
E-Mail:	markitopnp@yahoo.com		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA 2022		
Asesor:	Mg. Ing. Juan FRANCISCO MADRIO CISNEROS		
Año:	2022	Carrera Profesional:	GESTION PUBLICA
Licencias			
<p>A. Licencia estándar:</p> <p>Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis en el Repositorio Digital de la Universidad Privada Telesup. Con esta autorización de depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis, otorgo a la Universidad Privada Telesup una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Trabajo de Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis UPT, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.</p> <p>Declaro que el presente Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.</p> <p>La Universidad Privada Telesup consignará el nombre del/los autor/es de la tesis, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.</p> <p>Autorizo su publicación (marque con una X):</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Si, autorizo que se deposite inmediatamente.</p> <p><input type="checkbox"/> Si, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa):</p> <p><input type="checkbox"/> No autorizo.</p>			
 Firma		01 DICIEMBRE 2022 Fecha	
Opcional			

* Lo siguiente es OPCIONAL, pero es importante porque el licenciamiento Creative Commons fija las condiciones de uso de su tesis en la Web. Si desea obviar esta parte, vaya a la última hoja del formulario, coloque su firma y fecha para completar su autorización.

B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCIÓN
	 Reconocimiento CC BY	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
	 Reconocimiento- Compartirlgual CC BY-SA	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre tu obra incluso para propósitos comerciales, siempre que te atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
	 Reconocimiento- SinObraDerivada CC BY-ND	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
	 Reconocimiento- NoComercial CC BY-NC	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- Compartirlgual CC BY-NC-SA	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
✓	 Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.


Firma

01 DICIEMBRE 2022
Fecha