



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA REGISTRAL DE RENIEC
DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, 2014”**

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

AUTOR:

GLADYS MARLENE CCOAPAZA CURASACARI

ASESOR:


MG. MARTHA ALICIA AMES COCA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTION DEL TALENTO HUMANO**

LIMA – PERÚ

2014

PAGINA DEL JURADO



DR. BERNARDO COJAL LOLI
PRESIDENTE



MG. TERESA GONZALES MONCADA
SECRETARIO



CPC. EMILIA TERRONES LAVADO
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico esta tesis; a Jehová Dios por no abandonarme y darme la fuerza y resistencia cada día para alcanzar mis objetivos, a mi hija Camila Cristina que es uno de los motivos más importantes de mi vida para seguir luchando y alcanzar mis metas.

A mi madre Pascuala por siempre apoyarme, y a pesar de su impedimento se esfuerza, me estimula y me dice que yo puedo lograrlo todo.

AGRADECIMIENTO

Dar las gracias a Dios por permitir que mi madre siga conmigo.

A mi hija por entender mis ausencias por estudios en los momentos que ella me necesitaba y donde tenía que dejarla sola.

A la Entidad RENIEC por brindarme la oportunidad que en su nombre obtuviera el convenio para continuar desarrollarme profesionalmente.

Al Programa SUBE de la Universidad César Vallejo por brindarme sus mejores conocimientos.

A las asesoras Mg. Martha Ames Coca y Mg. Teresa Gonzales Moncada.

Y definitivamente a mis compañeras Roxy, Charo y Katty por brindarme su apoyo incondicional.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Gladys Marlene Ccoapaza Curasacari con DNI N° 09694758 a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y título de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Administración Escuela de Ciencias Empresariales; declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos y todas las informaciones aportados por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de enero de 2015

Gladys Marlene Ccoapaza Curasacari

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “El Desempeño Laboral en la Oficina Registral de RENIEC de Villa el Salvador, 2014”, la misma que someto a vuestra consideración para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Atentamente,

Gladys Marlene Ccoapaza Curasacari

INDICE

| | |
|---|------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Índice de gráficos | viii |
| Resumen | xiii |
| Abstract | xiv |
| I. INTRODUCCION | 15 |
| II. MARCO METODOLOGICO | 57 |
| 2.1 Variables | 57 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 57 |
| 2.3 Metodología | 58 |
| 2.4 Tipo de Estudio | 59 |
| 2.5 Diseño de investigación | 59 |
| 2.6 Población, Muestra | 60 |
| 2.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos | 61 |
| 2.8 Métodos de análisis de datos | 63 |
| 2.9 Aspectos Éticos | 63 |
| III. RESULTADOS | 64 |
| IV. DISCUSION | 76 |
| V. CONCLUSIONES | 79 |
| VI. RECOMENDACIONES | 80 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 81 |
| VIII. ANEXOS | 83 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla y Gráfico N° 01: La comunicación de los servidores del área de trámite de DNI, es la menos óptima en el desempeño de sus tareas en la oficina. | 83 |
| Tabla y Gráfico N° 02: La comunicación escrita y oral en la oficina registral es mínima debido al desinterés de los jefes inmediatos en notificarles. | 84 |
| Tabla y Gráfico N° 03: Entre los servidores de la oficina registral hay comunicación alguna en el horario de trabajo, originando que las labores sean de manera insatisfactoria | 85 |
| Tabla y Gráfico N° 04: Las actividades específicas de los servidores no son las más adecuadas frente a la atención el público en cuanto a su labor. | 64 |
| Tabla y Gráfico N° 05: Piensa usted que el tener buen conocimiento en sus actividades específicas de la institución facilita al colaborador a solucionar problemas de la institución | 86 |
| Tabla y Gráfico N° 06: El desempeño de las tareas que realiza el área de mesa de partes en cuanto a sus actividades no justifica su labor frente a mucho fluido de público. | 87 |
| Tabla y Gráfico N° 07: El jefe de oficina no reúne la capacidad de liderazgo para dirigir la organización en cuanto a sus tomas de decisiones frente a los servidores. | 65 |
| Tabla y Gráfico N° 08: El jefe de oficina no asigna tareas que ajusten a las habilidades de los Servidores. | 88 |
| Tabla y Gráfico N° 09: Considera usted que las técnicas de preparación por el líder y supervisor hacia el personal son las más adecuadas | 89 |
| Tabla y Gráfico N° 10: Cree usted que el supervisor no lo ha orientado completamente para manejar conflictos frente al usuario. | 90 |
| Tabla y Gráfico N° 11: Cree usted que el jefe de oficina debería de derivar a capacitación a los colaboradores para aportar más a la institución. | 91 |
| Tabla y Gráfico N° 12: El supervisor de oficina cumple su desempeño de tareas adecuadamente dirigidas a los servidores en beneficio de la institución. | 92 |

| | |
|---|-----|
| Tabla y Gráfico N° 13: Los servidores de atención al público se encuentran motivados para ejercer sus actividades diarias en el desempeño de sus tareas. | 66 |
| Tabla y Gráfico N° 14: Los servidores de la oficina registral son recompensados periódicamente por haber realizado de manera eficiente el desempeño de sus tareas. | 93 |
| Tabla y Gráfico N° 15: Piensa usted que la carencia de la motivación en la oficina registral genera un mal ambiente de trabajo pues no se reconoce los logros. | 94 |
| Tabla y Gráfico N° 16: Cree usted que la motivación existe en la oficina registral y conlleva a un buen desempeño. | 67 |
| Tabla y Gráfico N° 17: El desempeño de tareas que realizan los servidores de atención es justificable por los pocos beneficios truncados por ser personal de modalidad Cas. | 95 |
| Tabla y Gráfico N°18: Considera que las habilidades del área de entregas de documentos excede los estándares en su desempeño frente a resolución de problemas. | 96 |
| Tabla y Gráfico N° 19: Las habilidades del personal del área de entregas son eficientes en el desempeño de tareas. | 97 |
| Tabla y Gráfico N° 20: El desempeño de tareas de los colaboradores de atención al público se encuentra satisfechos por asistir en las fechas sabatinas. | 98 |
| Tabla y Gráfico N° 21: Para el cumplimiento del desempeño de tareas de los colaboradores de atención al público no se encuentran abastecidos con los materiales necesarios | 68 |
| Tabla y Gráfico N° 22: La demora de atención al público se debe a que los equipos necesarios frente al fluido de usuario no son óptimos en su uso. | 99 |
| Tabla y Gráfico N° 23: Siente usted que solo se evidencia buena relaciones interpersonales por afinidad, amistad o antigüedad laboral compartida. | 100 |
| Tabla y Gráfico N° 24: La relación comunicativa entre los servidores y los demás trabajadores de la oficina no es la adecuada pues existe intolerancia y falta de respeto. | 69 |

| | |
|--|-----|
| Tabla y Gráfico N° 25: Frente al desempeño de tareas, el trabajador se encuentra con rutinas mecanizadas al ejercer sus labores diarias afectando su ánimo. | 74 |
| Tabla y Gráfico N° 26: Cree usted que el estrés afecta a los servidores en cuanto a su Desempeño y no laboran favorablemente por encontrarse con rutinas en su labor diaria. | 70 |
| Tabla y Gráfico N° 27: La gestión interna cumple con las expectativas de servidores en cuanto a los traslados de documentos diarios a la oficina principal para trámites del personal. | 101 |
| Tabla y Gráfico N° 28: Las reuniones de gestión interna no se realizan periódicamente para las diferentes informaciones recientes en cuanto a los últimos acontecimientos. | 102 |
| Tabla y Gráfico N° 29: La solidaridad de los servidores es oportuno en cuanto al apoyo para la atención al usuario en fecha de mayor fluido de público. | 103 |
| Tabla y Gráfico N° 30: Considera usted que la solidaridad en la oficina registral es frecuente por parte de los jefes inmediatos. | 104 |
| Tabla y Gráfico N° 31: Los servidores de la oficina registral sienten que el clima laboral no es el más adecuado para un buen desempeño. | 31 |
| Tabla y Gráfico N° 32: Considera usted que las relaciones laborales influyen en el ambiente laboral | 105 |
| Tabla y Gráfico N° 33: El clima organizacional de la oficina registral es el más adecuado pues reina un ambiente de confraternidad y colaboración. | 72 |
| Tabla y Gráfico N° 34: Los servidores de la oficina registral se sienten satisfechos con la remuneración percibida, generando un buen ambiente laboral. | 73 |
| Tabla y Gráfico N° 35: El ambiente laboral no es el adecuado para la realización del desempeño y a pesar de eso se debe tolerar para la realización de las labores. | 106 |
| Tabla y Gráfico N° 36: Considera usted que el compromiso hacia su entidad debe ser soportable por la salvaguarda de su puesto de trabajo. | 107 |

| | |
|---|-----|
| Tabla y Gráfico N° 37: La lealtad en el desempeño contextual no corresponde como indicador en la oficina ya que la labor no es tolerable y afecta a nuestra institución. | 108 |
| Tabla y Gráfico N° 38: Frente a su desempeño, siente la voluntad de servir al público fluido interrumpiendo el horario de su refrigerio. | 109 |
| Tabla y Gráfico N° 39: En ocasiones siente la voluntad de colaborar con la oficina a pesar de encontrarse contaminado por una mala dirección. | 75 |
| Tabla y Gráfico N° 40: Frente a la situación de fechas electorales y con fluido de público, participa usted en apoyar en cualquier área para el buen desempeño de su oficina registral. | 110 |
| Tabla y Gráfico N° 41: La oficina registral de VES. Hace partícipe a todo su personal en fechas de actividades festivas o de onomásticos. | 111 |
| Tabla y Gráfico N° 42: Cree usted que los equipos biométricos benefician la labor de registro de identificación para prevenir la suplantación de los usuarios. | 112 |
| Tabla y Gráfico N° 43: La poca capacitación lo ayuda a usted a innovar en su área. | 113 |
| Tabla y Gráfico N° 44: Considera que la innovación es un factor importante para desarrollo propio y que la organización lo promueve. | 114 |
| Tabla y Gráfico N° 45: Cree usted que las nuevas tecnologías para la tramitación de los documentos aportan rapidez en la gestión. | 115 |
| Tabla y Gráfico N° 46: Considera que la perturbación de los compañeros de trabajo afecta las labores diarias. | 116 |
| Tabla y Gráfico N° 47: Cree que el maltrato psicológico aporta para un buen desempeño. | 117 |
| Tabla y Gráfico N° 48: Los servidores de la oficina registral contraponen resultados negativos afectando el estado de ánimo. | 118 |
| Tabla y Gráfico N° 49: Los servidores de la oficina omiten las normas de la institución en cuanto a la divulgación de información. | 119 |

| | |
|---|-----|
| Tabla y Gráfico N° 50: Cree usted que los servidores de la oficina registral no deberían negociar con la información privada de los usuarios. | 120 |
| Tabla y Gráfico N° 51: La ausencia y tardanzas de los servidores de la oficina registral afectan a la atención al público. | 121 |
| Tabla y Gráfico N° 52: Cree usted que el continuo ausentismo en la oficina registral radica a la facilidad de adquirir certificados médicos y por ende la mala atención al público. | 122 |
| Tabla y Gráfico N° 53: Considera que los sabotajes de los equipos de oficina afectan a la atención al público generando grande colas. | 123 |
| Tabla y Gráfico N° 54: Cree usted que el mal estado de los diferentes materiales minimiza la producción de los trámites registrales. | 124 |
| Tabla y Gráfico N° 55: El hurto de los materiales a la oficina para la atención al público es una constante y existe inferencia en ello. | 125 |
| Tabla y Gráfico N° 56: Frente a los constantes hurtos de materiales, cree que se debe de controlar al personal de seguridad y mantenimiento de higiene. | 126 |
| Tabla y Gráfico N° 57: La fuerte demanda de las áreas de la oficina registral obstaculiza la celeridad de los trámites. | 127 |
| Tabla y Gráfico N° 58: Las debilidades en el conocimiento de los procedimientos es una limitación en la gestión de los trámites. | 128 |

RESUMEN

El presente trabajo titulado “El Desempeño Laboral en la Oficina Registral de RENIEC del distrito de Villa el Salvador, 2014”, tuvo como objetivo identificar las características del desempeño laboral de los servidores públicos en la Oficina del RENIEC del distrito de Villa el Salvador, 2014. Según los autores: Varela Otmar y Salgado Elvira, el desempeño laboral toma en cuenta los siguientes componentes: el desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño contra productivo.

Se utilizó el método de investigación tipo descriptivo, su diseño fue no experimental y transversal, la población estuvo conformada por 40 servidores, siendo la muestra igual a la población, la cual fue hallada a través de un muestreo no probabilístico a conveniencia, se aplicó la técnica de la encuesta, a través del instrumento del cuestionario tipo de Likert, para la presente validación se consideró el juicio de cuatro expertos de la Universidad César Vallejo, y la confiabilidad a través del método de Alfa de Cronbach, finalmente se hizo uso del software SPSS versión 21 para la recopilación de datos, a su vez permitió discutir, concluir y recomendar.

Se identificó que el desempeño laboral de los servidores públicos en la oficina registral de Reniec del distrito de Villa el Salvador es deficiente, considerando que el desempeño de tareas no es óptimo, se evidencia un desempeño contextual inadecuado y el desempeño contraproducente es cada vez más preponderante.

Palabra clave: Desempeño Laboral

ABSTRACT

This work entitled "The Work Performance in the Registry Office of RENIEC of Villa El Salvador, 2014", aimed to identify the characteristics of the job performance of public servants in the Office of RENIEC of Villa El Salvador, 2014 . According to the authors: Varela Salgado Otmar and Elvira, job performance takes into account the following components: task performance, contextual performance and performance counterproductive.

The method descriptive research was used, its design was not experimental and cross, the population consisted of 40 servers, being equal to the population sample, which was found through a non probabilistic convenience sample was applied the survey technique, through Likert-type instrument questionnaire for this validation trial of four experts from the Universidad César Vallejo, and reliability through Cronbach's alpha method is considered, finally made use of the software SPSS version 21 for data collection, in turn allowed to discuss, conclude and recommend.

It was identified that the job performance of public servants in the registry office of Reniec of Villa El Salvador is poor, considering that task performance is not optimal, inadequate contextual performance evidenced and counterproductive performance is increasingly important.

Keyword: Work Performance

I. INTRODUCCION

En la actualidad existen instituciones públicas y privadas que pretenden obtener un buen desempeño laboral con el propósito de otorgar satisfacción a los usuarios; pues consideran que la satisfacción del usuario depende en gran medida de las aptitudes y complacencias de los colaboradores en el ofrecimiento de un servicio con un buen desempeño. Los servicios que proporciona el estado, son omisos en sus procesos de control lo que genera un desempeño laboral con grandes deficiencias latentes. La actividad laboral hoy en día está en el marco de la competitividad pues los colaboradores son evaluados en función al cumplimiento de los objetivos y ello es elemental en la búsqueda de la complacencia o satisfacción de un usuario. Si bien es cierto la tecnología, infraestructura y atención entre otros son importantes en la prestación de un servicio, pero lo es mucho más la condición humana y es en su rol de colaborador a quien hay que gestionar en todos los procesos de su actividad laboral ya que de alguna manera en la ausencia de esto hace que se origine una realidad problemática donde principalmente radica en que no se ejecuta un buen desempeño originando que los usuarios se sientan insatisfechos por la poca capacitación e información del personal referente a los trámites documentario, generando diferentes errores y dando origen a distintos reclamos. Medir y evaluar el desempeño laboral es sumamente complejo, por ello las empresas en la atención a sus requerimientos custodian recursos y entornos que radican en el mejoramiento en la organización.

La importancia del desempeño laboral influye en la prosperidad de una institución ya que son los trabajadores quienes interactúan con sus conocimientos, valores, respeto y paciencia impactando en el entorno por ello los reconocimientos, capacitaciones, motivaciones, abastecimiento de recursos, etc., contribuyen en la mejora laboral diaria; en tal sentido, lo que se quiere lograr con este estudio es reanimar el esfuerzo de los servidores ya que con el buen desempeño lo que se logrará es la satisfacción del ciudadano y complacencia del colaborador, por tal motivo realizando un buenas pautas se adquirirá buena disposición en cuanto al desempeño que deben ejecutar al ejercer las labores diarias en la organización. En este sentido, se quiere formular entendimientos entre los líderes directivos y los servidores de atención al público, con el propósito de conllevar un trabajo en equipo que permita ejercer un empoderamiento además del manejo adecuado y eficiente para un buen desempeño del servicio al público y todo gracias a la comunicación que es un factor importante para la estabilidad, desarrollo, fortaleza y productividad de toda organización.

Para toda investigación es de mucha importancia contar con el apoyo de estudios previos semejantes en el tema que puedan contribuir al actual trabajo a investigarse y de esta manera conseguir aportes de estudios anteriores que estén en similitud y en beneficio de la variable a investigar:

Uría, D. (2011) *El Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. de la Ciudad de Ambato*. Para obtener el Título de Ingeniera de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato de la facultad de Administración – Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional y explicativa, con una población de 36 miembros. Como problemática comenta que en Ecuador un gran porcentaje de empresas han utilizado sistemas rígidos para la producción de bienes y servicios considerando a su gente como máquinas, dejando de lado las emociones y sentimientos donde los trabajadores están afectados además de poseer miedo y esto afecta el clima organizacional. El estado de ánimo influye el comportamiento y desempeño, donde es evidente que si la organización mantiene una estructura netamente piramidal, la comunicación también adopta el mismo estilo vertical que distorsiona las órdenes dirigida hacia los trabajadores y generalmente los mensajes que pretenden dirigir desde el nivel operativo a sus superiores tornan demasiado tiempo o no llega de la manera esperada, esto se debe a la práctica del liderazgo que impide mantener una comunicación abierta dentro de la organización ocasionando un clima desfavorable. Se llegó a la conclusión que el desempeño laboral se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático ya que impide la aportación de nuevas ideas; existiendo desmotivación, falta de comunicación y reconocimiento, no se fomenta el trabajo en equipo, falta de compañerismo, es necesario analizar y proponer alternativas que permita mejorar el clima y desempeño laboral. Recomienda el autor conservar un ambiente laboral favorable para que los trabajadores se sientan satisfechos, aplicar el estilo de liderazgo democrático lo que incentivaría a los trabajadores a mejorar en su desempeño.

Tomando en cuenta el postulado del presente antecedente internacional no se aleja de las causas similares que ocasionan los directivos de nuestro país que hace que los trabajadores den un mal desempeño, afectando el clima sin comunicación; donde esto debe convertirse en practicable y en fortaleza, además los trabajadores deben tomarlo positivamente para un buen desempeño con el compañerismo y mejorando el trabajo en equipo donde no se ve y lamentablemente esto no es fomentado en muchos países es por eso que somos uno de los países más atrasados.

Delgado, M. y Di Antonio, A. (2010) *La Motivación Laboral y su incidencia en el Desempeño organizacional un estudio de caso en la Empresa de Bienes-Raíces Multiviviendas C.A.* Tesis para optar al grado de Licenciados en Educación del Desarrollo de los RR.HH. Univ. Central de Venezuela, facultad de Humanidades - Desarrollo de Recursos Humanos. El objetivo tuvo que analizar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados. El estudio es de tipo cuantitativo y nivel de investigación metodológico descriptivo. La investigación se realiza por problemáticas cuales son: El gerente toma en cuenta solo la producción y competitividad, no hay consideración, solo desean lograr a través de los trabajadores la producción, sin embargo las opiniones o recomendaciones de los mismos representantes la realizan sin conocer si los servidores se encuentran motivados en el trabajo.

De acuerdo con Giménez K. personal entrevistada y secretaria en la empresa desde hace 1 año y 3 meses, sostuvo que existe un alto nivel de rotación o retiros del personal en poco tiempo. Según datos, en 6 meses hubo en el cargo de promotores 3 personas diferentes, y en el área de mensajería ocurrió lo mismo, se estima que es por falta de motivación y la decisión de abandonar sus puestos en busca de mejores remuneraciones y como también un buen ambiente laboral. De acuerdo a la mayoría del personal, consideran que no solo deben enfocarse en la satisfacción material, aunque se sabe que es importante, pero no debe convertirse en la única forma de estimulación.

Se concluyó que no hay inducción al personal nuevo, y a este personal solo le queda tener iniciativa de indagar cuando debería ser capacitado, ellos se encuentra con un bajo nivel de desempeño, algunos trabajan en grupo y otros individualmente, la retribución económica dejó de ser lo principal cuando ahora hay un motivador en consideraciones como estabilidad, seguridad en el empleo, ambiente o clima laboral y el reconocimientos por el trabajo desempeñado.

Las recomendaciones del autor fueron de gran ayuda para la investigación, porque sugiere aplicar estrategias motivacionales; enfocándose en la satisfacción, crecimiento personal y profesional de los trabajadores sin importar el cargo que se ostente. Se debe tener claro la visión del negocio e implementar estrategias que estimulen a los empleados quienes son actores directos que lograrán los objetivos propuestos por la empresa.

Alfaro, L. y Sáenz (2012) Tesis *Desempeño laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Tesis para obtener el título de Licenciado en Ciencias Administrativas. Pontificia Universidad Católica del Perú. El objetivo general fue de aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos; el diseño de la investigación es no experimental transaccional descriptivo y correlacional, la población del estudio está conformada por 283 trabajadores de la municipalidad A de la Provincia Constitucional del Callao; 1,858 trabajadores de la municipalidad B y 1038 trabajadores de la municipalidad C de Lima Metropolitana.

Las conclusiones a las que llegaron los autores fueron que los niveles de desempeño laboral reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría. Asimismo, respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores de significación de la tarea y beneficios económicos (promedio satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido. Por otro lado, los trabajadores de la municipalidad A reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el factor reconocimiento personal y/o social, y esto podría deberse a que en esta municipalidad, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus jefes o institución. Esto indicaría un área de posible mejoramiento. Con relación a las diferencias en el nivel de satisfacción por condición laboral, al profundizar el análisis a nivel de factores, se encontró que en la municipalidad A en el factor reconocimiento personal y/o social existen diferencias en las condiciones laborales, estando los obreros insatisfechos, lo que indica que no reciben reconocimiento por su trabajo por parte de su jefe o institución.

El valor agregado de la investigación para el presente estudio es muy importante porque permite relacionar a la variable desempeño con la problemática que ocurrió en las municipalidades, por ser esta también una Entidad Pública, donde en una de ellas resalta un énfasis que altera el desempeño y a pesar de que los trabajadores reciben algunos beneficios, el reconocimiento a ellos por las labores que desempeñan es ausente; esta situación es el sentir de muchos trabajadores quienes no son merecedores de tal impase. Con este estudio se buscará analizar y aportar un beneficio para los servidores no contratados a plazo indeterminado, quienes se sienten discriminados en comparación con otros trabajadores.

Ramos, M. (2013) En su investigación *Factores Asociados al Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Aseguramiento Almenara del Seguro Social de Salud*, para optar el título de grado profesional de Licenciada en Administración – Univ. Cesar Vallejo de la Facultad de Ciencias Empresariales - Perú. El objetivo fue determinar qué factores están asociados al desempeño laboral de los trabajadores en la Oficina del Aseguramiento Almenara del Seguro y su relación con el desempeño, es metodológicamente cuantitativo; el tipo de estudio fue descriptivo y el diseño experimental. La problemática; de la oficina de Aseguramiento Almenara es controlar el cumplimiento de normas y procedimientos de aseguramiento; así mismo, el personal que integra las agencias de seguros quienes tienen la función de absolver consultas presenciales y no presenciales; orientar y difundir los servicios; no cuentan con características como, manejo de atención al público, trabajo bajo presión, no ejercen bien el atender a los asegurados y representantes de entidades que acuden a realizar trámites de aseguramiento, no se califican como eficientes, existiendo errores e impuntualidad entre otros. La población fue en toda la oficina con 30 integrantes del seguro social Essalud.

La conclusión tomadas en esta investigación es: que se ha detectado que el 90% de los encuestados afirman que la *motivación intrínseca y extrínseca influyen en el desempeño laboral*, también que el 84% afirman que un buen clima laboral interviene en el desempeño y además el 98% de encuestados afirman que distintas actividades como capacitación y entrenamientos son determinantes para el desempeño del trabajador. Se recomienda a la entidad pública donde tiene políticas marcadas por grupo ocupacional y no puede hacer incrementos salariales ni individuales por mérito, entonces desarrolle un sistema de incentivos, reconocimientos no económicos que genere satisfacción en los trabajadores por cumplir metas, incentivar las relaciones interpersonales formando equipos de trabajo, otorgar autonomía para el desarrollo de actividades y diseñar planes de capacitación.

En consecuencia la presente investigación realizada sobre desempeño es el mismo que existe en diferentes entidades públicas y uno de los puntos más importantes en este en particular, es la motivación remunerada que en los tiempos ha sido latente de gran medida, además se toma mucho en cuenta el clima laboral donde debe ser el adecuado a un centro de labor para un mejor desempeño, así mismo se detecta la ausencia de entrenamientos que son requisitos indispensables para la entrega de un gran aporte por implantar y para tener un resultado óptimo de los servidores en una de las entidades públicas tan importantes.

Fernández, I. (2013) en su investigación *Estrés Laboral y Desempeño en el Personal del área de cajeros del Supermercado Metro en Próceres del distrito de San Juan de Lurigancho* para obtener el Título de Licenciado Administrativo de la Univ. Cesar Vallejo de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela profesional Administrativa – Perú, el objetivo fue detectar y analizar cuanto el estrés puede afectar el desempeño del personal en el área de cajeros de los supermercados metro. La línea de investigación fue de Recursos Humanos, tipo de estudio descriptiva y diseño no experimental correlacional, con una población de 40 cajeros. La problemática que tiene esta investigación en la organización es que se ha detectado poco éxito y muchos fracasos, esto es por debilidades que poseen sus trabajadores a lo largo de toda su estructura desde el nivel operativo y corporativos, quienes se desempeñan en puestos de trabajo de cualquier nivel dentro de la empresa; es por esto que se debe realizar un enorme esfuerzo para mantener y alcanzar expectativas, además se notó que la producción está teniendo bajos resultados ya que el personal tiene que multiplicarse y enfrentar distintos puestos, así mismo ejercen una presión intensa. El estrés laboral en la organización también ha repercutido al desempeño y rentabilidad de la empresa por tener colaboradores con estrés y desmotivados teniendo como resultado un desempeño deficiente.

El autor llega a la conclusión que existen varios factores que afectan el desempeño, como el estrés laboral y la ansiedad visualizándose esta en el área de cajeros quienes demuestran síntomas de frustración, confusión, preocupación donde sumada la tristeza, el cansancio, el exceso de trabajo y la presión de clientes, acrecienta el incumplimiento de trabajo y las metas no concretadas. Por todo ello el autor recomienda facilitar una descripción clara del trabajo asegurándose que las tareas sean compartidas y controlando las cargas de trabajo con algunos trabajadores; también establecer rotaciones y tareas que minimicen la rutina laboral y obtener conocimientos de otras áreas. Por otro lado, fomentar la participación y comunicación entre trabajadores para que expresen sus ideas y promover el descanso por algunos minutos para evitar el cansancio extremo.

La apreciación del presente antecedente está relacionado con la investigación ya que esta empresa también labora con fluido de público donde existe causas similares que se debe solucionar urgentemente como la rotación, la remuneración, que lejos de ser ejecutadas se convierte en un cansancio y un anhelo; además de aplicar capacitaciones para cubrir algunas áreas y no haya desnivel de atención a la ausencia de un personal y de esta manera no se fomente el estrés a todos los trabajadores ya que en la actualidad es llamada una enfermedad crónica.

En este punto es imprescindible permitirnos identificar diferentes teorías, citas y conceptos, además de conocer el nivel existente de diferentes autores para hacer uso provechosamente de conocimientos y así poder encontrar sensatez de valor trascendentales que haga posible un buen estudio de la variable desempeño, asimismo nos permita entender y explicar textualmente los elementos conceptuales sobre el argumento en cuestión con la distinguida opinión de diferentes y excelentes autores.

En afinidad al desempeño laboral, existen autores reconocidos en las cuales conceptualizan:

Varela, O y Salgado, E. (2010), definen:

El Desempeño, refiere al conjunto de conductas esperadas de un empleado, es la causa por la cual se contrata a alguien. Específicamente, desempeño es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización. Esto es, los aportes conductuales del individuo al logro de metas superiores (p. 24).

Es decir, Desempeño es conducta realizada en un proceso y no el resultado de esa conducta. El desempeño alude a las acciones que ejecuta el empleado esto es independiente del resultado que alcancen esas conductas.

Definitivamente de lo dicho por el autor; se puede interpretar que encuentra al desempeño como una serie de comportamientos anhelados por una persona para poder ser seleccionado en un determinado puesto. Asimismo una vez logrado la posición se realiza procesos de actos para logros en beneficio de quien representa, además esta persona puede surgir ventajosamente. Entonces se considera al desempeño como procesos de acciones que lleva a la consecuencia de un resultado ; de igual forma se concluye que el resultado o deducción no es un desempeño.

Según Campbell E. (1993), citado por Paul M. Muchinsky (2007) precisa:

El desempeño debe distinguirse de la efectividad. El desempeño es sinónimo de comportamiento, es lo que las personas hacen en realidad y se puede observar. El desempeño incluye aquellas acciones que son relevantes para las metas de la organización y puede medirse en función de la competencia de cada individuo, es decir el nivel de contribución (p.214).

De acuerdo con el planteamiento, el autor aclara que desempeño es el comportamiento que refleja un individuo frente a una determinada situación, por tal motivo toma conciencia de lo que quiere realizar para un beneficio propio y para la organización que representa; se puede decir que desempeño laboral para el autor son acciones que puede ser medible en términos de competitividad además de la contribución que entregue el individuo a diferencia de otra persona.

Hellriegel y Slocum (2009) dicen:

Es probable que el desempeño sea bueno cuando se han establecido metas desafiantes, donde están presentes los modeladores que es la capacidad, compromiso con la meta, retroalimentación y complejidad de la tarea donde están operando los mediadores con dirección, esfuerzo, persistencia y estrategia (p. 169).

Frente a la definición expuesta por el autor, pronuncia que puede ser factible que exista faces que se ejecuten para poder desarrollar un desempeño exitoso, donde se establezca un enorme esfuerzo y maximice estrategias hábiles para la realización de un trabajo y donde esto sea de forma motivadora o intrínseca, es decir por satisfacción y mera complacencia, entonces el desempeño se realizaría estratégicamente y para un buen resultado.

Stoner, J. (1994), afirma:

Desempeño laboral, es la manera de como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad". (p. 510).

Sobre la base de este enunciado se plantea que el desempeño laboral para este autor está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas, además es la forma de como los representantes o servidores de una organización laboran para llegar a cumplir fines ya establecidos por el bien de la organización, además esto se realiza en conjunto donde se tiene que desarrollar con eficiencia, es decir a tiempo y con prudencia del ahorro preciso. Así mismo luego de obtener el resultado debe ser medible para evaluar el desempeño y notar la eficiencia o declines.

La importancia del desempeño laboral es por:

- La supervivencia de las organizaciones
- El desarrollo exitoso
- El ser el eje primordial de la organización
- Otorgar satisfacción a los usuarios
- Ser marco de la competitividad entre los servidores
- Animar el esfuerzo

Desempeño es un proceso o serie de actos en la que conlleva a una consecuencia, de manera que, una persona en su ejercer entrega resultados donde manifiesta que para el resultado hubo acciones y esas acciones es el desempeño, es decir el proceso es el concepto y no el total de las acciones como resultado. La importancia de este enfoque es que suscribe conocimientos amplios de este tema; también conduce el riesgo de utilizar un indicador que no necesariamente mide el aporte de la persona sino que pueden intervenir entre la conducta del empleado y sus resultados logrados. Es por eso que a un personal se le contrata para que ejerza una determinada conducta, por supuesto que esa conducta debe estar vinculada al logro de la meta para la organización. Entonces los resultados que se obtengan no son el desempeño, sino la conducta del proceso en sí. Es por eso que el hacer uso del resultado como indicador del desempeño es potencialmente desacertado y acarrea injusticias para el empleado como para la organización. Nos permite sostener que desempeño son las acciones con la conclusión de una magnífica labor, lo que ocurre en ocasiones es que a un cliente se le puede presentar facilidades donde se vea tentado a adquirir un beneficio o producto por ocasión, esta consecuencia beneficia al trabajador y por ende a la organización; pero no es desempeño la cual se pensaría, sino que es la oportunidad que obtuvo el cliente (Varela, O. y Salgado E. 2010, p. 24).

Las conductas que contribuyen al desempeño según se sostiene; pueden realizarse de tres formas (a) físicas, son en el caso de actividades que se implique movimientos del cuerpo. (b) Cognoscitivas, casos de conductas absolutamente intelectuales, como actividades de diseños de puro pensamiento y (c) psicomotoras, conductas que son una mezcla de actividades o movimientos físicos e intelectuales, es como lo práctica un tenista que mide su esfuerzo físico y además piensa donde colocar la pelota según el juego. Cualquier posición dentro de una organización es susceptible de exigir al empleado conductas que podrían encajar en cualquiera de los tres tipos descritos. Como consecuencia, la práctica de las organizaciones hace principal énfasis en conductas que son más observables como las físicas o psicomotoras. Otra característica que se desprende del desempeño es que la conducta incluida debe ser ejecutada voluntariamente, entendiendo que el empleado desea efectuar la conducta (Varela, O. y Salgado E. 2010, p. 25).

Varela O, Salgado E. (2010) comenta:

La discrecionalidad no es una característica del universo de conductas que se incluyen dentro del desempeño. Dado que el desempeño está determinado por conductas que ayudan a lograr las metas de la organización, a los empleados se les contrata para que ejecuten esas conductas, a la que se les otorga un carácter exigible y administrativamente sancionable es decir en despidos o aumentos de salarios (p.26).

De lo descrito por el autor; hay formas de ejecución de desempeño que se deriva a cada servidor para que realice sus labores de acuerdo a sus destrezas o capacidad. Finalmente estos actos deben realizarse de acuerdo a su voluntad. Asimismo estas conductas ya identificadas en el personal adecuado se vuelven exigibles de desempeñar puesto que la productividad debe ser fructífera y con las metas del área, sólo así se puede tener un reconocimiento o como también puede ser destituido.

Los modelos de desempeño hace sostener que; según el estudio o investigación se tiene una adición de conductas que cabe en esta definición. Es decir, la definición del desempeño es susceptible de ser dividido en grupos de conductas semejantes, es decir con (dimensiones) lo que hace más fácil el concepto y el entendimiento; factores que la dividen y sus características. La forma en que analizamos el desempeño se dividirá en tres dimensiones: a) Conductas relevantes para el éxito de un trabajo particular; lo cual refleja las competencias técnicas del trabajador, que ahora en adelante tiene el nombre de (desempeño de tareas). b) Conductas que no son exclusivas de un trabajador en particular pero que contribuye con voluntad y buenamente a lograr metas para la organización a través del mantenimiento de una atmosfera de trabajo con buena actitud y solidaridad, que tiene como nombre (desempeño contextual), hasta el momento se ha conocido como el mejor desempeño laboral. (Varela, O. y Salgado E. 2010 p. 27)

Varela, O. y Salgado E. (2010) dice que:

En estos últimos tiempos una tercera dimensión de conductas ha ganado el interés de los investigadores, este es el (desempeño contra productivo) este modelo es descrito para referirse a conductas que disminuyen la efectividad o productividad de una organización; esta tercera dimensión se aproxima a una perspectiva diferente, identificando a las conductas que amenazan las metas de la organización en lugar de contribuir para el progreso. El desempeño contra productivo; incluye el lado oscuro de los empleados, son conductas con violencia en el lugar de trabajo, como también son servidores que asisten a su centro de labor indispuestos o que han consumido durante horas de trabajo algún tipo de bebida alcohólica, así mismo contra productivo es el asistir al trabajo con signos de haber consumido algún tipo de droga, contra productivo es cuando un servidor miente y perturba a los demás servidores y finalmente es el realizar sabotajes en los equipos o materiales de oficina, además de realizar robos (p. 27).

Después de lo teorizado por el autor, se comenta que el desempeño tiene tres divisiones para poder facilitar el entendimiento y la estructura de la investigación en cuanto a sus dimensiones donde explica la importancia de estas para poder seguir las o sencillamente separarlas por el tipo de conceptos. Primeramente se encuentra la dimensión de mecanización eficaz que ejecuta o realiza el individuo en funciones diarias satisfaciendo con su labor a la organización que representa. La segunda dimensión es la ejecución de un trabajo bien dedicado y su vez es solidario y con voluntad

de cooperar con él único propósito de que la organización a la que representa llegue a la meta deseada; y la última dimensión pero no menos importante es la que no se debe seguir en toda organización, ya que es la que más afecta a la productividad o manejo de una organización, donde algunos malos trabajadores inquietan o perturben la mecánica de trabajo diario y siempre con mala intención, el de llegar a perjudicar a la organización o al trabajador, donde una vez implantado en las mentes malas disposiciones en los buenos trabajadores, estos se alejan cautelosamente pero siguen circulando ya que no desean ser detectados para de esta manera seguir afectando a todo el entorno.

El desempeño y sus dimensiones son elementos que debemos considerar y conocer; pues en esta parte de la investigación encontramos las mediciones con tres dimensiones en su totalidad para identificar las diferentes conductas y tipos de desempeños laborales que tiene cada servidor en un determinado puesto, además estos conceptos facilitan la comprensión de las características o indicadores que los diferencian individual o grupal.

La dimensión de desempeño de tareas; se expresa y se refiere al conjunto de conductas o comportamientos que definen el cargo; son las acciones que demandan o colocan a un individuo en una posición en un centro de labor. El desempeño de tareas concentra aquellas conductas inseparables al cargo que permiten diferenciar una posición. Por ello su contenido es útil para identificar las acciones básicas que se les exige a los empleados. Principalmente la organización o el empleador se vale del desempeño de tareas cuando fija expectativas de conducta que corresponden a cada empleado, esto quiere decir que (identifica el puesto preciso del empleado por la destreza, es decir por la velocidad, capacidad y razonamiento que vaya a tener el individuo) si lo ejecuta eficientemente se satisface de buena medida personalmente, además el aporte que se espera de él es bueno para la organización, del mismo modo el desempeño de tareas permite proyectar las destrezas que posee el trabajador. En el caso de no encontrar alguna habilidad relacionada con la tarea que debería ejecutar, esto puede causar una pobre ejecución o practica por la cual se tomará medidas, pero siempre en conveniencia o en beneficio de la organización. (Campbell, 1990 citado por Varela, O. 2010 p. 27)

Campbell, (1990) citado por Varela, O. (2010) comenta:

No es posible "enseñar correctamente a alguien sin poseer la destreza de la comunicación". De la misma manera no es posible conducir vehículos sin la destreza de coordinar tres de los sentidos como la vista, brazos y piernas con los que se debería de contar para conducir (p. 27).

Por lo expuesto y de acuerdo con el autor, la importancia del desempeño de tareas consiste, en identificar el conjunto de destrezas en cumplimiento al trabajo deseado para llegar a la meta de la organización; por otro lado también se puede decir que es el grado de evaluación del proceso del trabajador sobre esas destrezas que será visible y donde se capacitará al individuo si fuera necesario para un desempeño adecuado. Estos factores buscan unir características similares del individuo pues el modelo es una representación de las conductas de un trabajador que solo se va a dedicar en realizar sus funciones con el tiempo y en el momento que se le designe y donde lo realizará muy efectivo para lograr que la organización que represente prospere.

Indicadores de desempeño de tareas en la cual se hace mención:

Chiavenato, I. (2009) comenta que:

La Comunicación; Toda organización debe sentar sus bases sobre un buen sistema de información y comunicación, y no solo sobre una jerarquía de autoridad. Todas las personas que laboran dentro de la organización deben asumir sus responsabilidades en razón de la información difundida en plena era del conocimiento, las organizaciones necesitan tener sistemas de información y comunicación que les permitan lidiar con la complejidad ambiental y para transformar a sus colaboradores en asociados y agentes activos del cambio y la primicia (p. 508).

Ahora bien el servidor que desempeña en una institución debe tener amplia comunicación con todo su entorno laboral para que de esta manera la dirección y el medio donde trabaja pueda llegar a un nivel de eficiencia y esto se hará efectivo gracias a la comunicación e información constante, además se debe considerar que en la actualidad existen muchos medios de comunicación que deben hacerse uso tanto escrita, oral, etc. donde no solo se debe usar para destinar órdenes sino también para resolver problemas, pugnar deberes, derechos y donde haya un mejor clima laboral.

La comunicación escrita y oral; es el factor que envuelve acciones dirigidas a transmitir información dentro y fuera de la organización, como también puede ser el realizar presentaciones, dar charlas y redactar comunicados que se aplican en casos laborales; pero no solo debe fusionar para este fin, si no que la comunicación también debe ser transmitida del personal hacia los directivos y de esta manera poder expresar incógnitas por resolver o quizá con esto se pueda iniciar un adecuado ambiente laboral para una mejor estabilidad, ya que la comunicación llega a ser el fortalecimiento de toda organización (Campbell, 1993 citado por Varela, O. 2010 p. 29).

Las actividades específicas; este indicador refiere a que se recoge actividades concretas y determinadas del trabajo a realizar, donde se refiere a actividades que se realizan en un único momento de labor, esta característica está muy acorde como indicador puesto que es determinado; el uso de las actividades específicas, comprenden los límites del servidor en cuanto a su desempeño laboral; esto quiere decir que son acciones propias que abarca la realización de trabajos muy determinados donde además lo hacen para realizar y llegar a cumplir propuestas de la organización pues sus actividades son casi rutinarias, mecanizadas y aprendidas y es por esta acción el grado de conocimiento de las acciones determinadas (Varela, O. y Salgado E. 2010 p. 30).

Supervisión y liderazgo; establece objetivos y resuelve conflictos, fija estrategias, maneja y debe de mantener un agradable clima laboral, captar confianza y que se mantenga el respeto, entonces se puede decir que son conductas dirigidas a promover el mejor desempeño de los servidores y en general de toda una organización; además de ser el consecuente de asumir el mando; recoger y observar las conductas laborales de los servidores pues ellos buscan maximizar los resultados donde el beneficiado debe ser la organización, así mismo el supervisor es el delegado y encargado de inspeccionar todo el entorno laboral y donde es dirigido por el líder. Se debe mencionar también que estos protagonistas no debe realizar o ejecutar actos como el abuso de autoridad pues crea un entorno en desnivel para la organización perjudicando así el clima laboral (Varela, O. y Salgado E. 2010 p. 31).

Griffin, (2010) nos dice

La motivación; La motivación laboral consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario pensar en qué puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos a entregar lo mejor de ellos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios. (p.59)

La motivación en el trabajo es un conjunto de impulsos energéticos que brota del interior del ser y fluye con actos que generan una conducta acorde a su emoción. Es un resultado arrojado después de una interacción entre el servidor y la situación que esté viviendo en ese momento donde determinará la intensidad y duración en la que se va a realizar un acto, cuando se está motivado casi siempre los resultado son óptimos pues esta energía maneja la mente de manera que todo lo realiza bien, además hay factores externos que incidir de ella, ya que la motivación depende del estado psicológico, como puede ser el trato del líder o conductas de los colegas o sencillamente por alguien.

Varela, O. Salgado E. (2010) comentan que:

Las habilidades; son atributos humanos que está relacionado al grado de estabilidad útil en la ejecución de una amplia tarea. Así mismo puede decirse que habilidades son atributos humanos, características de personas, esto forma parte de las cualidades que permite entender la capacidad de alguien para ejecutar un grupo de conductas (p.28).

De lo dicho por el autor referente a este tema se define que habilidad es la capacidad y disposición que tiene una persona para realizar algo determinado, generalmente es propio, singular y personal que puede caracterizar a una persona, ya que se identifica a un ser humano de una capacidad que lo hace diferente a los demás donde esta habilidad puede ser muy ventajosa personalmente y también para la organización que representa, el ser hábil tiene la ventaja de conocer rápidamente cualquier área donde puede desarrollarse.

El Abastecimiento; es el acto de proveer suministros tangibles o materiales necesarios para un definitivo lugar, con un determinado y rotundo tiempo pues para realizar un trabajo bien hecho y sin errores, el servidor necesita diariamente de materiales y equipos es decir de abastecimiento de herramientas para la resolución de actividades laborales, es por eso que para no detener el ritmo de trabajo, el servidor debe estar siempre abastecido de suministros justos y precisos en tiempo para ser usados, donde estos tienen que ser de primera necesidad para el cumplimiento de las responsabilidades diarias. Al no obtener esto, la producción y atención será afectada por trabajos mal hechos y demoras involuntarias por parte del servidor (Varela, O. y Salgado E. 2010 p. 31).

Varela, O. y Salgado E. (2010) definen que:

Las relaciones interpersonales; refiere a actos o acciones propios de un trabajo que abarca la interacción, comunicativa y relación con terceros tanto dentro como fuera de la organización entre compañeros o entre el trabajador y los jefes directivos; estas relaciones hacen una información y comunicación fluida en toda la organización como necesidad de conservar una diplomacia y respeto (p.30).

La importancia de este enfoque lo hace significativo, ya que las relaciones interpersonales son relativos al ambiente o clima laboral, además tiene como característica la comunicación como un factor importante para cualquier entidad. Este tipo de indicador debe ser mayúsculo en considerar puesto que es muy necesario en las organizaciones, además resulta todo óptimo cuando existe abundancia de público y donde debe ser aplicado, asimismo se concluye que las relaciones interpersonales funcionan cuando existe una considerable comunicación.

Las Rutinas; es un factor donde la elección de alternativas ha sido simplificada por el desarrollo de una respuesta fija a estímulos definidos, entonces son costumbres, hábitos adquiridos de realizar las cosas por mera práctica siendo de una sola forma constante y repetitiva, en consecuencia es posible que la rutina constituye una gran economía para una organización ya que el personal conoce bien la realización de su labor todo lo contrario a un servidor que recién está aprendiendo. En caso de una entidad pública siempre se ha mantenido la prudencia en la economía en su personal y muchas veces se abstienen en invertir e instruir a un nuevo personal, donde debe ser lo contrario ya que se debe tomar en cuenta el ánimo en que laboran estos trabajos rutinarios puesto que no siempre producirán favorablemente (March y Simón 1961 p. 157).

Campbell et al., (1993) citado por Varela, O. (2010) afirma que:

La administración; Recoge conductas que ayudan a llevar el control de las transacciones que necesitan las operaciones cotidianas. "administración" envuelve el conjunto de conductas que mantiene el control burocrático en la organización; cuyo fin es asegurar que los recursos se utilicen de forma correcta (p.29).

Después de lo anterior expuesto, administración es el puesto de individuos que controlan y analizan conductas de los servidores, administran los equipos, materiales y todo lo tangible siempre con el apoyo de un segundo el supervisor y todo en beneficio de la organización o del área propia. Pero también penosamente se señala que pocas veces tratan de mantener la igualdad entre los servidores, y es ahí donde se inicia el descontento del personal donde modifica el desempeño; asimismo se debe mencionar que esta gestión es de tipo burocrático en sus funciones.

Administración del personal humano: es un proceso proactivo de planear, organizar, dirigir y controlar los fundamentos, las técnicas, metodologías y/o practicas especializadas de reclutamiento, selección, capacitación, evaluación de desempeño carreras y remuneraciones para desarrollar de forma integrada la salud espiritual, la salud fisiológica de los trabajadores y de la institución en su conjunto donde exige el funcionamiento de la organización que se dirige en base de técnicas y capacidades del personal a quienes se administran, así mismo la administración debe velar por la salud emocional del trabajador, por la producción, el abastecimiento en las áreas y todo la oficina (Louffat, 2012 p. 33).

La dimensión desempeño contextual y su importancia: Refiere a las buenas conductas de un trabajador ya que colabora con el logro de objetivos mediante el sostenimiento del clima psicológico y social, además apoya para alcanzar resultados a pesar de no ser su tarea porque es solidario.

(Organ, 1988) citado por Varela, O. (2010) dice:

Esta dimensión recoge comportamientos que no se relacionan con el rol de sus labores, estos son realizados de forma prudencial sobre la organización en sí misma, y que indirectamente apoyan para alcanzar resultados beneficiosos en la organización al crear un ambiente de trabajo propicio (p. 32).

De lo anterior expuesto por el autor, se puede decir que esta característica contextuales hecho dimensión es trascendental y valiosa de nombrar ya que el desempeño contextual se resume en ser el actuar de un personaje de trabajo sin límite; él apoya a sus compañeros en las labores sin medida y todo lo realiza con el fin de lograr las metas de la organización que representa, no esperando alguna recompensa ya que es su mera voluntad.

Tres características hacen diferente al desempeño contextual de las otras dimensiones donde son:

Primero; las conductas que abarca esta dimensión no están relacionadas con un trabajo en particular; a diferencia del desempeño de tareas, las conductas clasificadas como desempeño contextual aplican a cualquier cargo. Es decir apoyar a un compañero de trabajo con su labor en el área que sea.

Segundo; las causas que explica la conducta del desempeño contextual no están relacionadas con las destrezas técnicas que posee el empleado a diferencia del desempeño de tareas. Factores como la personalidad del individuo en actitudes organizacionales como la satisfacción, apoyo o compromiso con la organización y elementos emocionales han sido los preferidos en la investigación contextual.

Tercero; las conductas relacionadas con el desempeño contextual son discrecionales dado que las conductas que incluye la dimensión no están vinculadas con un trabajo en particular, no existe sanción o recompensa por lo que el servidor es libre de decidir si ejecuta o no estas conductas. El estudio ha conseguido que las conductas realizadas con el desempeño contextual aporten de forma independiente al logro de las metas de la organización. (Organ, 1988, citado por Varela, O. p.33)

Podsakoff, A. (1997) citado por Varela, O. (2010) demuestra la capacidad que tiene el desempeño contextual para predecir los resultados cualitativos y cuantitativos de los grupos de trabajo o individualmente. Es decir, el desempeño contextual tiene un gran valor sobre la eficacia de los grupos.

Indicadores de desempeño contextual (Campbell, 1990 citado por Varela O. 2010):

Varela, O. y Salgado E. (2010) nos dicen que:

“La Solidaridad; pertenece al desempeño contextual organizacional; ya que son conductas o actos que demuestran el respaldo del empleado con la organización, participando en eventos sociales, además defienden la organización fuera y dentro del trabajo” (p. 35).

En cuanto a este indicador demuestra tener afecto circunstancial a la institución; se puede decir que está vinculado por una parte con la simpatía a favor y por otro lado también con las nociones de generosidad ya que tiene personalidad con una tremenda voluntad de querer apoyar a sus compañeros a cambio de nada, este indicador en esta dimensión cabe perfectamente en el desempeño contextual que es el que rige la solidaridad de un servidor y todo por el afán de que la organización que representa llegue a la meta propuesta.

Ambiente de laboral propicio; es el ambiente de una organización que se beneficia no sólo del cumplimiento de las labores y de las conductas por el cargo, sino también de conductas que no están vinculadas a las tareas y que colaboran en conservar del buen clima en el trabajo o el clima organizacional, he ahí la importancia de un buen ambiente laboral ya que influyen para un buen desempeño. Para la realización de las buenas labores deberá existir un ambiente laboral adecuado, ya que este indicador es sinónimo del buen clima laboral, de ahí la importancia de comprender las diferentes conductas de los trabajadores y toda vez se notará el resultado en el que se percibirá en la ejecución del trabajo. (Varela, O. y Salgado E. 2010 p. 33)

Compromiso: este indicador se encuentra dentro del desempeño contextual, ya que también es conducta o comportamiento que se excede de los estándares de trabajo exigibles a un empleado donde persiste con entusiasmo aún en situaciones de dificultad laborando horas extras de forma voluntaria, entonces se puede decir que el indicador compromiso trata del involucramiento afectivo de un servidor para lograr la misión y los objetivos de la institución. Es preciso contar con este afán del compromiso, que no es más que el enamoramiento con el trabajo y es por esto que se debe contar con este indicador en pro de alcanzar la satisfacción de una organización (Varela, O. y Salgado E. 2010).

La Voluntad: Es un indicador contextual; ya que son conductas que una persona decide y acepta realizar y lo hace con entusiasmo y emoción aún en situaciones de dificultad donde lo realiza en horas extras. Se define como potencial del alma, ya que es un acto donde el impulso de la voluntad admite

un hecho. Esto quiere decir que la voluntad es la decisión de dirigir el accionar propio, es la participación de la personalidad que requiere de fuerzas para desarrollar una acción deseada. Generalmente la voluntad implica la esperanza de una recompensa, ya que la persona se esfuerza para reaccionar ante una tendencia en pos de un beneficio posterior, esto se tomaría como un concepto o significado cosa que puede confundir, pero en esta dimensión este indicador no espera nada a cambio todo lo hace es en beneficio de la organización a la que representa.

La Participación de actividades – apoyo: corresponde al contextual interpersonal; es aquella conducta dirigida a *buscar el beneficio de los compañeros con el apoyo en el trabajo, asimismo es la participación e intervención de un miembro o grupo de miembros para la gestión de la misma.* Con esto se busca describir lo que es participación de actividades en una entidad pública, pues viene hacer la intervención o colaboración que se da a una diligencia a realizar, puede ser con el apoyo físico que se entrega en un momento dado que necesite un área frente a una situación. Asimismo el apoyo es el empuje que una persona realiza para auxiliar o ayudar a un semejante.

Varela, O. y Salgado, E. (2010) dice:

La Innovación y adaptación; son conductas que permiten mantener el ritmo de cambios que lleva la firma o que colaboran para generar cambios beneficiosos para la organización con el único fin de que la organización progrese (p.35).

En tal sentido innovación tiene un significado de cambiar las cosas, introduciendo novedades o iniciación de creación en un principio para entregar conocimientos a una organización aportando ideas, también es el adquirir nuevos conocimientos dirigidos a la mejora de los procesos en la institución.

Así mismo se puede decir que adaptación, es el ajuste de la conducta individual ya que es necesario para la interacción con otros individuos, también puede calificarse como un fenómeno ya que uno modifica sus relaciones con el medio que lo rodea puesto que es el acondicionamiento de alguien o algo para las condiciones distintas a las habituales en las que está acostumbrado, por lo que se ajusta al medio social o cultural con vistas a una nueva integración y mejora.

Bennett y Robinson (2000) citado por Varela, O. (2010) dice; un desempeño pueda causar daño y esta conducta puede clasificarse como el perjuicio de una organización.

Dimensión desempeño contra productivo: el autor manifiesta que el desempeño contra productivo son conductas o actos que amenazan a una organización como también a todos sus miembros en virtud de la violación de normas por respetar, ya sean tácitas o expresas. Es por este motivo que el contenido de esta dimensión contra productivo ha sido condicionado a esas conductas que el empleado debe de evitar, como también separarse de amistades o compañeros en el trabajo que no aporten el bienestar de la institución al cual representan. (Varela, O. y Salgado, E. 2010, p.35)

Robinson y Bennett (1995) citado por Varela, O. (2010)

Esta dimensión describe malas acciones y se convierte en una coacción al sistema social; contiene conductas que no se deben hacer, ya que es el efecto negativo de la organización y se espera que el empleado no incurra en ellas, es la mala influencia para el desarrollo de las funciones (p. 35).

En relación a esta dimensión, el desempeño contraproductivo puede causar un proceder que pone en riesgo el bienestar de los servidores en el centro de labor. El mal comportamiento de un trabajador puede ser el expresarse de mala manera con los compañeros de trabajo, así mismo realizar ofensas y amenazar y realizar actos de violencia física. También va desde conductas perjudiciales a la institución como abandonar el puesto de labor antes de culminar el horario de atención de trabajo, *laborar intencionalmente a bajo ritmo, sabotear equipos, materiales y realizar robos de cualquier índole.*

Al respecto de este desempeño existen factores que se menciona: a) Desempeño contra productivo interpersonal: Este término es la conducta que amenaza la integridad física o psicológica de los compañeros de trabajo. Para mayor detalle, sus actos son el de realizar amenazas de cualquier tipo a los compañeros de trabajo, también perturbaciones que incomoda físico o verbalmente. b) Desempeño contra productivo organizacional: Son las malas conductas que perjudican la actividad de la organización o la institución, es decir este personal malogra los equipos, ejecuta robos de diferentes objetos además de utilizar materiales para beneficios personales actos que no están permitidos (Varela, O. y Salgado, E. 2010 p. 24 – 37).

Indicadores de Desempeño contraproductivo; (Campbell, 1990) citado por Varela O. (2010):

Bennett y Robinson (2000) afirman que:

La perturbación psicológica; este indicador es contraproductivo interpersonal; ya que en este factor van desde conductas de poca trascendencia, como hablar mal de los compañeros o expresar

preferencia en la toma de decisiones y llegar a las ofensas. Son conductas que amenazan la integridad física o psicológica de los compañeros de trabajo (p. 36).

Lo señalado indica que lo contraproductivo es la conducta que comente perturbaciones como chisme, rebelión, motín, etc., fomentando desorden, envidia y celos; por estas razones se debe detectar a estas personas para de esta manera separarlos de la organización o exhortarlos documentalmente.

Propagación de información: se define como indicador contra productivo interpersonal; ya que lejos de apoyar y favorecer a la producción de la organización; el individuo divulga datos e información internos y privados de la institución perjudicando la facultad que la organización pública pudiese tener siendo autónomo. Con esto se busca describir que existen servidores en todas las organizaciones que de alguna manera se infiltran profundamente para detectar información privada, donde el servidor abusa de su autoridad y cargo facilitando información privada de los ciudadanos de manera gratuita o para beneficio personal, y no realizándolo de la manera correcta con el derecho que se debe amortizar para la entrega de esta información de este tipo y además muy privado.

El Ausentismo: está determinado como el contraproductivo interpersonal ya que se define por ser las faltas y las tardanzas, además de los retiro espontáneos del personal que ejerce en una organización. Frente a esta definición expuesta es necesario aclarar que existen estas ocurrencias voluntarias perjudiciales para la organización, pero también existe algunas inasistencias involuntarias que lamentablemente de igual manera afecta la producción y la atención.

Los Sabotajes: se encuentra entre el desempeño contra productivo organizacional; puesto que son formas de dañar o deteriorar las maquinarias o equipos de la organización y utilizar materiales para beneficio personal. Este concepto va relacionado con los individuos que lejos de mantener, abastecer y cuidar los materiales para el buen funcionamiento de la atención, mal usan los materiales, los equipos, etc. siendo necesario las reparaciones frecuentes de los mismos, donde se requiere la reparación urgente ocasionando gastos extras por daños y perjuicios a la organización.

El Hurto: por su definición se relaciona dentro del contra productivo organizacional, que deja como enunciación las malas costumbres de los individuos en robar materiales y equipos de la organización y de esta manera perjudican el funcionamiento de la institución a falta de estos materiales.

Ahora bien el personal en una institución u organización siempre está sujeto de normas asignadas que debe de cumplir, pero no hay manera de detectar la ausencia de valores que un individuo debe tener al momento de ejercer en un centro de trabajo, es por eso que muchas veces en distintas organizaciones se observan diferentes tipos de robos que afectan la economía y desarrollo.

Obstaculización: es un indicador contra productivo organizacional; puesto que son errores ocasionados por el personal ya sea por razones de tener producción o sencillamente por irresponsabilidad. Si bien es cierto en las diferentes organizaciones se busca la alta producción y rendimiento del personal, en ocasiones ocurren casos que desfavorece a la organización puesto que son existentes los atrasos que conllevan a un mal concepto a causa del mal ejercicio por parte de los servidores que contra producen y no les interesa la magnitud del problema que esto ocasiona perjudicando a todo el entorno de la oficina.

En afinidad con el desempeño existen causas que hacen los efectos del mismo: se debe considerar que existen orígenes que explica las conductas que abarca el desempeño laboral. Dada las diferentes causas en cada dimensión estos demandan un análisis diferente.

Las causas del desempeño de tareas: Dos teorías, explican las causas del desempeño de tareas. La primera afirma que desempeño es resultado de un conjunto de variables que residen en el empleado. Campbell, afirma que tres variables, conocimiento, que ahora será (K), capacidad para aplicar conocimiento, que será (PK) y motivación será (M) son requeridas para un desempeño apropiado.

El conocimiento establece las bases para que el individuo comprenda su labor y entienda el contexto dentro del cual debe efectuarse su trabajo. La capacidad para aplicar el conocimiento (PK); refiere a las destrezas que permiten al trabajador poner en práctica lo que sabe. Es la competencia que le permite usar su conocimiento. Se ha resumido los factores conocimiento (K). De la misma forma que un gerente debe ser capaz de crear sus propios planes estratégicos para ser efectivo en su organización, es por esto que el gerente necesita de destrezas para adaptarse y aplicar lo que conoce al entorno de su organización. En pocas palabras los factores K y PK es denominado como destreza, cuyo concepto se asemeja con la definición de (PK).

No es posible tener un elevado nivel de PK (capacidad de aplicar conocimiento) sin el conocimiento K., Ósea poseer la destreza supone que el individuo o la persona tiene el conocimiento relacionado

con la tarea para la cual la destreza es útil. Y por esta razón resulta ser una sola variable, la destreza, resume ambos componentes. Luego de esto queda indicar en forma breve que (K) conocimiento y (PK) capacidad para aplicar conocimiento son destrezas humanas. Por otra parte la motivación al igual que la destreza ha sido identificada un componente indispensable del desempeño de acuerdo con la literatura de la motivación. La existencia de una fuerza interna que impulsa para la ejecución de la tarea, de lo contrario la tarea no es efectuada independientemente de las destrezas del individuo (Skills y schippmann, 1999, citado por Varela p. 37)

Frente a estas definiciones también se puede decir que la motivación, al igual que destrezas ha sido identificada como un factor indispensable en el desempeño.

El desempeño: destrezas x motivación; Solo es posible el desempeño laboral si existe un mínimo de motivación y las destrezas hacia el trabajo. Se puede considerar que la forma fundamental ofrece una visión incompleta de lo que es desempeño. Esta crítica se fundamenta en que se deja de lado el efecto del entorno. La ecuación omite la idea de que el empleado realiza su labor de forma interdependiente o con un grupo de personas para alcanzar el mismo objetivo. El empleado interactúa con su entorno y así se crea la posibilidad de que ese entorno impacte la acción del individuo. Es por eso que se ha considerado algunos factores del contexto laboral como moderadoras del efecto de destrezas y motivaciones sobre el desempeño.

El liderazgo; es frecuente y citado como un elemento del entorno que modela el desempeño. El liderazgo es entendido como el proceso de influir sobre terceros, es susceptible de propagar efectos ambivalentes sobre el desempeño. Ha sido explícito en argumentar como un liderazgo transformacional incrementa el aporte de los individuos a la organización, asimismo el liderazgo inadecuado desmejora el desempeño del servidor. Para esta investigación se aclara la importancia del liderazgo, además hay otros elementos del entorno que han sido igualmente utilizados para ilustrar el efecto del contexto sobre el desempeño. Además del liderazgo, también existe otros modelador para un buen desempeño que son los recursos donde están considerados como insumos requeridos para llevar a cabo la acción del desempeño de labor, por ende los recursos son elementos del contexto que debe considerarse al estudiar las causas del desempeño. La organización debe velar porque el cargo o estímulo sea motivante, al igual que debe verificar que el estilo del liderazgo y los recursos sean los adecuados. (Varela, O. y Salgado, E. 2010 p. 40).

Causas del desempeño contextual; las variables que explican el desempeño contextual han sido divididas en tres grupos: factores transitorios, disposiciones y factores contextuales y dos grupos de variables, estados afectivos y actitudes organizacionales, serán discutidos como los factores transitorios. Además, la personalidad será tratada como parte de la disposición relacionada con el desempeño contextual; las características de los grupos de trabajo, como la cohesión, será el centro de atención entre los factores contextuales. En relación con los estados afectivos, se encontró recientemente que los sentimientos tienen un efecto agradable sobre el desempeño contextual. Esto es, mientras que las alegrías y las emociones llevan al individuo a ejecutar tareas como ayudar a otros o colaborar con la organización, en cambio la rabia o la ansiedad disminuyen la posibilidad de que el individuo ejecute esas acciones. Estados placenteros estimulan el deseo de filiación de los individuos. Así como la preocupación por el entorno favorece la ejecución de acciones orientadas a obtener el bienestar de personas u objetos alrededor del empleado, lo que explica la relación de los sentimientos y el desempeño contextual definitivo.

La satisfacción con el trabajo, entendida aquí como un factor transitorio ha sido considerada como un factor del desempeño contextual. Así mismo se encuentra que el desempeño contextual está por encima del desempeño de tareas por el comportamiento y satisfacción que siente este individuo. Ahora bien podemos decir que la conciencia que uno posee refiere al grado según el cual el individuo es ordenado, persistente, responsable y cuidadoso con un elevado nivel de conciencia donde exhiben altos grados de perseverancia, baja impulsividad y disposición al logro de objetivos.

Estos individuos experimentan sentimientos fuertes de responsabilidad no sólo por las tareas personales, sino también por las de aquellos que están a su alrededor quienes son sus compañeros y que muchas veces se integra al conjunto para impulsarlos, apoyarlos, acompañarlos o hasta al grado de que personalmente realizan el trabajo para alcanzar la meta en beneficio de la organización pues es su único fin el colaborar y con esto esta dimensión se satisface porque llegara a la meta de la organización (Varela, O. y Salgado E. 2010 p. 41).

Robinson y Bennett (1995) citado por Varela, O y Salgado E. (2010) dice que:

Las causas del Desempeño Contra productivo; son conductas que dañan a la organización son conductas que perturban a los compañeros de trabajo como también es la conducta que origina un robo a la organización y que lo califica como mecanismos de justicia. El individuo realiza una ecuación mental y compara las contribuciones que el individuo trae a la organización sea por

tiempo, destreza y experiencia. Específicamente se considera que estas conductas obedecen a un ambiente de trabajo permisivo a todo lo malo y promueven conductas que pueden perjudicar a las organizaciones (p. 43).

De acuerdo con el autor; se menciona que lo contraproducente daña a la organización enormemente, como también entre los compañeros de trabajo, puesto que es afectado con perturbaciones por parte de algunos trabajadores contra productivos, donde también alientan psicológicamente a otro personal a retirarse antes de tiempo o incentivan a la no participación, donde esto es perjudicial ya que se puede merecer el retiro definitivo de un trabajador y estos resultados conllevará a un mal estado de ánimo como resultado, además por estos antecedentes se le puede negar el acceso a otros centros de labores, por tal motivo es vital la importancia de no considerar este tipo de desempeño contra productivo.

Las consideraciones terminantes del desempeño; el estudio de desempeño humano todavía es nuevo a comparación con otras áreas de investigación como el de la inteligencia y la personalidad. Es notable comprender que la publicación de las teorías de desempeño es limitada por factores culturales. En el ámbito del desempeño contextual varía según los valores de la región; en algunos lugares la conducta de ayudar es normal hasta corriente como también las conductas de apoyar a terceros pueden ser percibidas como no exigibles en lugares con tendencias independientes donde los trabajadores desean realizar sus labores muy personalmente. La preocupación por el logro de las metas puede modificar el ámbito de responsabilidades y disminuir el espacio conductual que se define como el desempeño contextual.

El desempeño, es una conducta notable para alcanzar las metas de la organización en un entorno altamente competitivo, en el que las organizaciones se ven obligadas a innovar continuamente para asegurar su supervivencia, el desempeño es objeto de permanente transformación y análisis al añadir o quitar conductas que pueden ser notables para colaborar con la organización y para el surgimiento del mismo. Por eso es urgente comprender las particularidades de los trabajadores en las formas competitivas de la organización que genera modelos propios que abre campo a investigaciones ya que resulta como mecanismo para el apoyo a la organización que es el aportar nuevas ideas para destacar y para entregar soluciones (Paine y Organ 2000 citado por Varela 2010 p. 45)

Existen otros factores relacionados al desempeño laboral, en las cuales son puntos muy importantes de considerar ya que es modo de vida para una mejora, debiendo ser usado cotidianamente. En

ocasiones se puede alcanzar metas en cada avance puesto que estos puntos hace que la organización progrese. Así mismo las instituciones de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus usuarios deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el rendimiento de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación:

La **Fluidez conductual**; es una medida de desempeño que combina la velocidad con la precisión. Esto hará más probable que el personal muestre su competencia a pesar de las distracciones; ayudará a su retención por períodos más largos y aplicará lo aprendido en la adquisición de nuevas competencias para su beneficio.

La **Satisfacción del Trabajador**; puede considerarse como un fin en sí misma, que compete al trabajador como a la empresa, además de producir beneficios a los empleados los ayudará a mantener una buena salud mental; contribuye a mejorar la productividad y con ello su rentabilidad; ya que un trabajador satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar.

El **Autoestima**; es un conjunto de percepciones, pensamientos, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, además a rasgos de nuestro cuerpo y carácter. En resumen, es la percepción evaluativa de uno mismo que muchas veces se pierde a falta de motivación y satisfacción.

El **Trabajo en equipo**; un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. Bajo el concepto de equipo deben entenderse diferentes profesionales que forman pequeños grupos de trabajo para realizar ciertas tareas.

La **Capacitación del trabajador**; es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuos. La capacitación representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus trabajadores respecto a las funciones laborales que deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupen. (Amorós, E. 2007 p. 57)

La presente característica es una pieza fundamental para la investigar del desempeño laboral:

La motivación como un determinante en el desempeño laboral; se manifiesta en el concepto de que no hay una sola definición de motivación y ello se debe a que no hay leyes o hechos sólidos o consistentes con respecto al comportamiento humano cuya complejidad es fácil de aceptar por experiencia propia. Aquí se hace referencia a la motivación en el contexto del trabajo en las organizaciones y se ha escogido la siguiente definición (Pinder, 1998 citado por Varela, O. 2010 p.49).

(Pinder, 1998) citado por Varela, O. (2010)

La motivación en el trabajo se refiere a un conjunto de fuerzas energéticas que se originan tanto en el interior del ser humano como por fuera de él, y que da inicio a comportamientos o conductas relacionadas con el trabajo y determina su dirección, intensidad y duración (p. 51).

De lo dicho por el autor, esto es el impulso interno que origina el manejo de las acciones, el tiempo de estas acciones, pues de esta forma se determinará el rigor en la cual trabajará el individuo frente a la organización que representa además de la fuerza con que realiza la labor.

(a) El concepto relata diferentes comportamientos relacionados con el trabajo; son conductas: como el ingresar a trabajar o no; presentarse al trabajo en un día determinado; hacerlo puntual o no; seguir instrucciones; esto es el ejecutar los deberes del desempeño, o retirarse del trabajo. (b) Motivación no es igual a desempeño; así como no es igual al esfuerzo. La motivación es un proceso psicológico interno: es lo que se observa en el humano, definitivamente es el esfuerzo y a su vez el comportamiento que realiza. (c) Al definir motivación como un conjunto de fuerzas energéticas internas; se acepta que existen necesidades motivaciones, instintos, valores y juicios. Se puede decir entonces que el comportamiento motivador, no sólo surge del estado psicológico consciente, sino también del inconsciente y subconsciente. (d) Esta definición no desconoce las fuerzas externas surgidas del ambiente, como la naturaleza del trabajo, el estilo del líder el jefe, la conducta de los colegas o la existencia de recompensas que incentiva a las personas. Se recalca que aunque la motivación es un estado internos experimentado por el individuo, la fuerza externa a él es importante porque tiene la capacidad de afectarla. Por esto los jefes deben ser hábiles en motivar, saber qué impulsa a sus trabajadores de manera que contribuya a la motivación. (e) esta definición observa que las fuerzas que motivan pueden tener orígenes diversos como el estado de ánimo, depende de la situación en la que se halla (f) entonces según la definición la motivación determina, dirección, intensidad y duración de la conducta. (Pinder, 1998 citado por Varela, O. 2010 p. 51).

Puntos en la motivación: (a) Dirección del comportamiento: se refiere al comportamiento que una persona elige realizar, ya que en las diferentes organizaciones los trabajadores pueden escoger entre conductas potenciales que podrían realizarlas. (b) Intensidad de esfuerzo: Quiere decir que es la cantidad de esfuerzo requerido para el comportamiento, es el tipo de motivación que se activa para ejercer una conducta. (c) Duración de esfuerzo: Es el tiempo en la cual la persona es capaz de sostener el esfuerzo que entrega, es el lapso que puede sostenerse para efectuar su trabajo. (Pinder, 1998 citado por Varela, O. 2010 p. 52-53)

La motivación: representa la fuerza que opera en el interior de una persona y que provoca que se comporte de una manera específica para dirigirse hacia las metas, de esta forma se considera que es el potencial de un servidor y que lo dirige a un ejercer determinado, trabajando hasta llegar a realizar una meta con toda la energía necesaria, así mismo se reconoce que el ser humano considera al factor económico como un derivado importante de motivación, aunque últimamente está fluyendo el clima laboral (Hellriegel S. 2009 p. 126).

Al respecto, decimos que la motivación Intrínseca y Extrínseca; es un estado interno de un individuo, son las fuerzas que la conforman, puede tener un comienzo interno o externo la intrínseca y extrínsecas. Es importante diferenciar la motivación intrínsecas y extrínseca: a) razones que hacen que una persona desempeñe una tarea y b) las percepciones que tiene el sujeto de la actividad que desempeña, los planteamientos e interrogantes están apoyados en diferentes investigaciones donde satisficieran los resultados que a continuación se expresa para el entendimiento.

La motivación intrínseca: es la motivación para efectuar una actividad que surge de la actividad misma, ya que es interesante, retadora y produce satisfacción. Alguien motivado de manera intrínseca se siente retado con el trabajo, y lo realiza por interés de satisfacer su curiosidad o porque el trabajo es diversión y le agrada. Entonces, lo que la persona siente respecto al trabajo produce la motivación. La autonomía y posibilidad son características y hace que el individuo se sienta competente y se logra si existe una retroalimentación que indica el progreso o se sugiere mejoras.

La motivación extrínseca: es la motivación en contestación a algo externo al trabajo mismo, tal como un reconocimiento o las órdenes de otros, porque la actividad o el trabajo por sí misma no genera el interés suficiente a la persona. Estas recompensas pueden ser ocasionales al trabajo, como sería el

caso del pago variable, no hacen parte del trabajo mismo sino que surgen de una fuente externa que busca con ella incitar a la tarea y controlar su desempeño laboral. Los motivadores extrínsecos son (sueldo, vacaciones y ascenso) elogios por el trabajo, retroalimentación positiva o negativa sobre el desempeño. (Amabile, 1993 citado por Varela, O. 2010 p. 53-54)

La destreza, pieza fundamental del desempeño como característica junto a la motivación:

Las Destrezas del desempeño: las destrezas entendidas se mencionaron junto con la motivación como una pieza fundamental del desempeño, es por eso que se hace un énfasis en el análisis de las destrezas relacionadas con el individuo, es decir vinculadas al desempeño laboral.

En las destrezas humanas muchas veces confunden con el término habilidades con el de competencias, ocurrido esto se pasará a deslindar conceptos.

Las habilidades: se define como atributos humanos con relativo grado de estabilidad, útil en ejecuciones de un amplio aspecto de tareas, esto es características de un individuo. Cada individuo en psicología, es entendido como portador de una combinación de cualidades que explican sus tendencias conductuales. (Carroll, 1993 citado por Varela, O. 2010 p. 96)

Murphy, (1996) citado por Varela, O. (2010) define:

“Las habilidades toman parte de ese repertorio de cualidades que permiten entender la capacidad o aptitud de un sujeto para ejecutar un grupo de conductas” (p. 96).

En tal sentido según el autor, se puede decir que habilidad es una característica o modelador del desempeño donde ambos están relacionados para la realización de un trabajador, pero muchas veces también este término se interpreta o es llamado como destreza, estos términos son muy parecidos porque ambas son un conjunto de acciones llamadas cualidades de una persona que es ejecutar para justificar el porqué de una acción bien hecha en beneficio personal o para una organización.

Las Competencias: Se dice que competencia es una reacción contra el excesivo uso de habilidades, aparece como un término incluyente en el que parece coexistir o compenetrarse con una variedad de elementos, entre ellos las mismas destrezas, relacionadas causalmente al desempeño de los individuos.

Así mismo a las competencias se le define como una mezcla o combinación de conocimientos, habilidades, motivaciones, creencias, valores e intereses. Mientras que para algunos conceptos se refiere a atributos humanos, de esta manera se concluye que es una mezcla de atributos con mucha diversidad, se llegó a decir que competencia tiene el significado que se le quiera dar a la persona con quien habla (Fleishman et al. 1995 citado por Varela, O. 2010 p.98).

(Adams, 1987) citado por Varela, O. (2010)

Las destrezas; entre los conceptos de habilidades y competencias es posible señalar con mayor precisión a las destrezas humanas, donde se define como capacidades flexibles útiles en la adquisición y uso de conocimientos relativo a una tarea. La destreza a diferencia de habilidades es descrita como atributo flexible en tanto que ambas son susceptibles de mejoras; en este tema siempre que se proporcionen condiciones adecuadas de aprendizaje y práctica, el individuo o el trabajador es potencialmente capaz de desarrollar o ejercer una determinada destreza para el bien de la organización (p.98).

Con relación a destreza se puede decir que prácticamente un individuo posee el completo conocimiento de una determinada tarea y actúa con mucha flexibilidad donde la tarea o ejercicio lo puede manejar con mucha práctica o experiencia que hace que este no cometa errores en esa tarea por su alto conocimiento y donde gracias a esa destreza la organización siempre obtendrá considerable producción.

La importancia del desempeño laboral hace que la satisfacción sea complemento para su entendimiento:

La justificación para estudiar la satisfacción laboral con el trabajo viene porque coinciden en el centro laboral de la vida de la persona. La satisfacción laboral está ligada al desarrollo de los trabajadores como las personas y a su dignidad, en tanto se relaciona con la calidad de vida en general y, finalmente, porque un empleado satisfecho presentará más conductas con un buen desempeño en favor de la institución que uno menos satisfecho, es por eso que toma una conducta atractiva con un desempeño agradable ya que está satisfecho y se siente merecedor (Kelleberg, 1977 p. 112).

Se puede decir de cierta forma que una de las definiciones más usuales de la satisfacción laboral es que incluye componentes cognoscitivos y afectivos, es un estado emocional agradable que definitivamente es resultado de la valoración del trabajo o la amplia experiencia que brinda el trabajo puesto que también es un sentimiento atractivo cuando existe una apreciación por parte de la organización o de sus superiores en el centro de labor (Locke, 1976 citado por Galaz, J.2002 p. 34).

La satisfacción laboral; puede verse como satisfacción de una necesidad. Tiene lugar cuando, en virtud de estar involucrado en ciertas actividades dentro de un ambiente de trabajo particular, las necesidades específicas de un individuo son satisfechas. Esta visión ha sido asociada con la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow según la cual el hombre tiene necesidades biológicas, de seguridad, de amor, estima y de actualización personal, que sólo puede ser satisfecha en el orden en el que se presentaron. (Maslow, 1989 citado por Galaz, J. 2002 p.23).

Herzberg, (1962) citado por Galaz, J. (2002) comento que:

La Insatisfacción en laboral: es una reacción a la presencia de elementos inadecuados en el contexto del trabajo, como políticas administrativas y de supervisión punitiva o correctiva, condiciones de trabajo impropias, salarios bajos. Todos estos "factores de insatisfacción o de higiene" son notables porque la persona tiene la "necesidad" de evitarlos o atenerse a consecuencia (p.62).

En síntesis lo dicho por el autor, una perspectiva directa, es que la insatisfacción laboral se ha interpretado como resultado de las condiciones de trabajo negativos con el ambiente social y de la labor que existe en muchas instituciones por lo que se refiere a un acercamiento con soluciones. Uno de los puntos más importantes de la satisfacción laboral es, La Edad; se ha afirmado que con el trabajo la edad es el predictor más fuerte de la satisfacción entre las variables tales como tipo de ocupación, origen racial, educación, género y salario. (Olguín, 1991). La descripción original de la relación entre satisfacción laboral y la edad fue proporcionad por Herzberg (1957). Según estos autores la satisfacción con el trabajo es alta en los trabajadores jóvenes, menos de 20 años, desciende durante los siguientes 10 años, y posteriormente aumenta hasta la edad de jubilación. Aunque no siempre se ha encontrado esta relación, existe consenso sobre la asociación de la satisfacción con la edad (Spector, 1997). Pero Rhodes (1983) concluye que la satisfacción con el trabajo aumente con la edad, en una relación que aparece ser lineal por lo menos hasta los 60 años. Sin embargo, en estudios, tal relación se observa en forma consistente para los hombres pero no para las mujeres. Yendo más allá de este modelo se ha dado énfasis a la necesidad de considerar cambios en los valores asociados al trabajo y la prominencia de roles ajenos al trabajo para explicar las diferencias en la satisfacción con el trabajo relacionadas con la edad. No obstante se debe recordar que debido a distintas organizaciones pueden tener políticas diferentes sobre la forma de tratar con la edad ya que estas variables se podrían tomar de forma diferente dependiendo de la organización que se considere, así como la ocupación particular que realiza.

Para el cumplimiento de desempeño hay puntos que son de uso periódicamente y son relevantes para su buen funcionamiento:

Evaluación de desempeño: Esta parte de la investigación se va a analizar la evaluación del desempeño como uno de los determinantes que hace posible detectar en que está fallando o mejorando un servidor en sus labores cotidianos.

La evaluación del desempeño, es un mecanismo valioso para la organización porque es propiamente la comprobación de los resultados obtenidos en el cargo con respecto a las expectativas, pero debe ser implementado con mucho cuidado pues tiene un fuerte impacto en los individuos es por esta razón que es importante para las organizaciones ya que con este método de evaluación se puede detectar fallas o habilidades en el personal, además se puede ver que por estas razones los servidores muchas veces temen por el resultado final (Varela, O. y Salgado E. 2010 p. 180)

Griffin, (2010) comenta:

La evaluación de desempeño laboral; es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua es realizada por parte de los jefes inmediatos y se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están desempeñando y en principio a elaborar planes de mejora (p. 64).

De lo dicho por el autor se comprende, que evaluación del desempeño es un proceso estructural y sistemático para medir, evaluar los rendimientos, los atributos comportamientos de un servidor y de esta manera poder obtener el valor del desempeño con el único fin de descubrir la medida de productividad del trabajador. Esta evaluación tiende a realizarse periódicamente para detectar infidencias del personal y poder orientar y mejorar a la organización, asimismo sirve para estimar el desenvolvimiento del individuo en el cargo en que se encuentra a su vez potenciar sus destrezas. La evaluación de desempeño es una sistemática apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo. Toda evaluación es un proceso de juzgar o estimular el puesto, prácticamente es la calificación del trabajador en su organización, según esta evaluación se depreciara o se dará valor al trabajo donde se le comunicará al trabajador, sin embargo en ocasiones no es positivo para los servidores, puesto que el proceso de desempeño en la actualidad es un tanto difícil de ejecutar (Chiavenato I. 1995 p. 261).

Según Amorós, (2007) afirma:

La evaluación del desempeño; es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados, la forma en que se está desempeñando el trabajo y elaboración de planes de mejora. Cuando se realiza adecuadamente la evaluación de personal no solo hacen saber a los empleados de cuál es su nivel de cumplimiento, sino que influyen en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas (p. 55).

En consecuencia según esta cita, el autor fija y observar las mejoras o declives del individuo para luego hacer un informe y comunicar al personal su desempeño, además con esto se busca soluciones en las fallas de las funciones para un correcto ejercicio futuros en las cuales los niveles de cumplimiento deben ser las mejores.

Los beneficios que tiene la evaluación para el individuo son:

- Conocer los aspectos de los comportamientos que la empresa más valoriza en sus funcionarios.
- Conocer cuáles son las expectativas del jefe respecto al desempeño según la fortaleza y debilidad.
- Conocer cuáles son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar el desempeño, con entrenamiento, seminarios, etc. las cuales el evaluado deberá tomar con esmero.
- Estimular el trabajo en equipo y procurar desarrollar las acciones pertinentes para motivar a la persona y conseguir su identificación con objetivos ya sea por la misión y visión de una institución.
- Mantiene una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores.
- Estimula a los empleados para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos.
- Estimula la capacitación entre los evaluados y la preparación de los mismos.
- Conocer si el servidor puede desempeñarse en otra área.
- Identificar quien es merecedor de algún tipo de reconocimiento.
- Identificar si el servidor está laborando a gusto o se siente presionado.
- Conocer si existe una buena comunicación entre los servidores.
- Conocer las debilidades laborales institucionales y personales del trabajador.

El jefe de oficina tiene la oportunidad de evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, teniendo como base factores de evaluación, principalmente cuenta con un sistema capaz de neutralizar la subjetividad y tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento de los individuos alcanzando una mejor comunicación para hacerles comprender la mecánica y porqué evaluar.

Los beneficios que tiene una organización por realizar evaluaciones son:

- Tiene oportunidad de evaluar el potencial humano y definir la contribución de cada individuo frente a su organización.
- Puede identificar a los servidores que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas, seleccionar a los que se tiene que transferir o hacerles reconocimientos por sus buenas destrezas.
- Puede dinamizar su política de recurso humano, ofreciendo oportunidades a los servidores, estimular la productividad y mejorar las relaciones humanas y dar el inicio a un buen clima laboral.
- Señala con claridad a los individuos sus obligaciones o responsabilidades y lo que espera de ellos.
- Invita a participar en soluciones de problemas con opiniones antes de proceder a realizar cambios laborales.
- Permite conocer un poco más a los trabajadores y así detectar algún problema de estado psicológico o tan solo fraternizar más con el servidor.
- Comunica como trabajar en equipo entre los servidores y el jefe para mejorar el rendimiento.
- Conocer a que servidor se le pueda dar autoridad o empoderamiento en la organización, esto en caso de haber ausencias del jefe o supervisor de la organización.
- Conocer que hace falta a los servidores para que realicen un buen desempeño tangible o intangible.
- Fidelizar en compromiso con los servidores para entablar un equipo en beneficio de la organización.
- Hacer conocer a los servidores que mientras la organización progresa también progresa los colaboradores.

Griffin, (2010) afirma:

El cumplimiento de roles; está relacionado con la responsabilidad asignada a cada trabajador en una organización, el cual al momento de ingresar a una empresa, la estudia e internaliza con el propósito de desempeñarse adecuadamente. Tiene que ver con el Manual de Funciones que la empresa tiene para sus empleados (p. 72).

Los trabajadores, deberán cumplir cabalmente con las funciones asignadas e inherentes a las tareas a ser desarrolladas, demostrando compromiso y seriedad en su desenvolvimiento. Para el desarrollo de la función pública, los responsables de su cumplimiento deberán realizarlo en el tiempo asignado utilizando recursos de manera eficiente. Bajo ningún concepto podrá utilizarse el tiempo destinado a la función pública para realizar actividades que no sean inherentes a la misma. Se deberá asistir puntualmente al trabajo dentro del horario previsto. Si fuere necesario para casos específicos se deberá asistir también en horas necesarias.

Como un apoyo a las definiciones donde también se debe tener en cuenta los siguientes principios, reguladores para un buen desempeño:

Responsabilidad: Deberán cumplir cabalmente con las funciones asignadas e inherentes a las tareas a ser desarrolladas, demostrando compromiso y seriedad en su desenvolvimiento de trabajo.
Honestidad: En sus actuaciones deberán regirse con honradez y ser coherentes al satisfacer el interés general sobre el personal o sectorial, debiendo administrar los recursos de los cuales disponen de manera acorde a la función asignada.

Transparencia: Deberán permitir el acceso y conocimiento a cualquier persona de su gestión, en procesos de información que adquieran y le sean confiados en el ejercicio y para ejercer la función.
Justicia: Ejercerán todas las funciones asignadas con el estricto criterio de manera eficiente y pronta.
Dignidad: Al reconocerse como empleado del Estado, deberá demostrar respeto hacia el propio trabajo así como hacia los destinatarios del ejercicio, cumpliendo con rectitud y orden las tareas de función, evitando acciones que pudieran poner en riesgo la finalidad de la función pública (Griffin citado por Varela, O. y Salgado, E. 2010 p.74).

Las metas alcanzadas; expresan el nivel de desempeño, relacionados a los estándares de logro que se consideran en la planificación, los cuales proveen la base para planificación operativa y presupuesto. Permiten especificar un desempeño medible, especifica la fecha, el tope o periodo de tiempo del cumplimiento, por tal motivo es muy importante saber que existen varios principios los cuales ayudan para poder realizar un buen desempeño laboral, en este caso si se tiene las metas claras, entonces todo estará a favor y se podrá llegar al objetivo de la organización. (Griffin, 2010 p. 89).

Cinco cualidades importantes que también todo equipo de trabajo debe considerar y ejercer para un buen desempeño laboral. Estos son puntos significativos, ya que algunas al no ser indicadores de algunas dimensiones, también son relevantes para su uso en toda organización como lo comenta el autor de relevancia donde considera muy importante su aplicación.

Complementariedad: cada miembro domina una función determinada del proyecto. Todos estos conocimientos en cada individuo son muy necesarios y se debe unir para sacar adelante la función.
Coordinación: el grupo de servidores con un líder encargado a la cabeza, debe actuar de forma muy organizada para derivar funciones resaltantes de cada empleado con vista a llegar al objetivo.

Comunicación: el trabajo en equipo exige la comunicación entre todos sus miembros para poder coordinar las distintas actuaciones individuales. El equipo funciona con la unión y precisión de todos los que integran la organización.

Confianza: cada persona confía en la buena realización del trabajo y del resto de sus compañeros. Esta confianza lleva a anteponer el éxito del equipo.

Compromiso: cada miembro se compromete o esta enligado a aportar lo mejor de sí mismo, a entregar su máximo empeño para que de esta manera sobresalga una organización. (Stoner, 1996 p.182).

Griffin (2010) afirma:

“El equipo de trabajo del área administrativa también puede evaluar el desempeño de cada uno de sus miembros y programar con cada uno de ellos las medidas necesarias para mejorarlo cada vez más. En este caso, el equipo responde por la evaluación del desempeño de sus miembros y define sus objetivos y metas” (p. 86).

Se entienden por grupos formales aquellos que definen la estructura de la organización, con trabajos designados donde establecen tareas. En estos grupos los comportamientos que deben tener quedan estipulados o pactados por las metas organizacionales y se dirigen al cumplimiento de estas. Otro punto conocido para el buen funcionamiento es el equipo de trabajo y la comunicación que debe persistir en ella.

Amorós, (2007) afirma:

El trabajo en equipo; es entendido como la acción individual dirigida hacia metas colectivas, y que al tratar de conseguir los objetivos compartidos este no pone en peligro la cooperación donde con ello robustece la cohesión del equipo de trabajo. La cooperación se refiere al hecho de que cada miembro de un equipo aporte todos sus recursos personales para ayudar al logro del objetivo común (p. 57).

En las organizaciones e instituciones aumenta la cantidad y calidad del trabajo; pero al tomarse las decisiones en conjunto se fortalece el compromiso con la organización entre todos, además reduce los tiempo de trabajo y de discusión, disminuyen los gastos institucionales y existe un mayor conocimiento e información, también surgen nuevas formas de abordar un problema, se comprenden y se recibe mejor las decisiones, son más diversos los puntos de vista y hay una mayor y mejor aceptación de las soluciones en equipo a las que surgían con anterioridad y que eran de forma individual.

Frente a las diferentes definiciones se debe conocer el concepto de liderazgo, ya que después de un buen desempeño es posible acercarse a este puesto.

Liderazgo y su relación con el desempeño: El liderazgo organizacional es un proceso entre personas que conllevan la intención de influir o fiscalizar en otros individuos para lograr una determinada meta en una organización. Con esto se toma énfasis en el proceso y se indica el hecho de que serán líderes o tendrán el potencial de serlo todas aquellas personas que tengan seguidores sobre quienes liderar. Esto nos llevará entonces a entender que los líderes no podrán ser exitosos si no son buenos dirigiendo y éstos a su vez no podrán ser exitosos si no son buenos líderes, porque ambos deben exhibir habilidades y destrezas que les permitan interactuar con otros individuos y grupos para dirigirlos al cumplimiento de los objetivos. Entonces el liderazgo puede ser un factor en visión que pueda tener un servidor en su oficina, si bien es cierto si un servidor tiene buena función en sus labores de desempeño, entonces no estaría lejos de ser ascendido y por ende ejercería próximamente como líder o jefe donde debe seguir desenvolviéndose igual o mejor al que era su líder; así mismo no confundir el liderazgo con el ser superior (Kotter, 1990 citado por Varela, O. 2010 p. 118)

El liderazgo carismático: será un tipo de influencia basada en el carisma personal del líder. Es más probable que alguien con carisma sea capaz de influir en los demás que alguien sin esa característica. Debe subrayarse que la palabra influencia es clave en esta teoría. Por mucho tiempo, el análisis de este tipo de liderazgo fue de naturaleza teórica, pero a partir de los 80 cambió y hoy importantes investigaciones evidencian que aquellas personas que son líderes carismáticos reciben evaluaciones de desempeño elevadas y son líderes más efectivos y sus seguidores están más motivados y satisfechos que otros. Debemos subrayar que la percepción de los seguidores es fundamental por el potencial del líder, ya que esto influye en todo el personal que dirige, puesto que estos líderes son considerados para ser seguidos por ser motivadores y donde tienen mucha influencia su carácter (Conger y Kanungo 1998, citado por Varela, O. 2010 p. 124)

Liderazgo Transformacional: es el motivar a sus subordinados para que logren niveles de desempeño en que excedan tanto las expectativas de éstos como las del propio líder, en el momento en que destacan tanto las expectativas de estos como los del propio líder, el momento en que destacan la importancia de ciertas metas y dan muestra de los medios para lograrlas e inducen a sus seguidores a

ir más allá de sus propios intereses. En este proceso los líderes transformacionales estimulan y satisfacen las necesidades de auto-actualización de sus seguidores, lo que a su vez genera compromiso, esfuerzo y alto desempeño. Este modelo se construyó, alrededor de cuatro componentes comportamentales del líder, el a) el carisma o la influencia idealizada, b) la motivación inspiracional transmitida a través de la comunicación sencilla para expresar propósitos importantes, c) estimulación intelectual mediante la formulación por parte del líder transformacional de nuevas ideas y expectativas que desafíen la forma convencional y tradicional en que los subordinados se aproximan a las tareas organizacionales y d) la consideración individual. La diferencia entre los modelos o teorías radica en el hecho de que los líderes transformacionales a diferencia de los carismáticos se preocupan por sus subordinados, los animan a actuar en forma independiente y les enseñan la manera de lograr por su propio medio las metas propuestas (Bass y Avolio 1993, citado por Varela, O. 2010 p.126).

Comportamientos como resultados del desempeño laboral en instituciones:

Clima Psicológico y Desempeño Contextual: menciona que en el trabajo las actitudes y los comportamientos de los trabajadores, se atribuyen a su percepción o apreciación del entorno laboral, así como características propias de la organización, y a la personalidad de los individuos que se desempeñan en el ambiente. Se confirma que en la apreciación intuitiva, pues han encontrado que el clima psicológico es uno de los determinantes de actitudes como satisfacción en el trabajo y compromisos, además es un importante determinante en el desempeño.

Existen cuatro puntos importantes de considerar por los directivos o recursos humanos, a) desarrollo de una fuerza de trabajo adaptable, b) descubrir la brecha de liderazgo, c) descifrar el código del talento y d) conducir el cambio por medio de técnicas analíticas. Esto hace énfasis en el conocimiento y habilidad de la fuerza trabajadora también se debe resaltar el entorno donde el conocimiento y la experiencia abandonen los bandos departamentales; asimismo se debe mencionar que un aspecto importante es la efectividad para colaborar. Es decir los trabajadores deben poder colaborar para innovar, compartir conocimientos y resolver dificultades. Además el estudio resalta que existe una barrera para el apoyo y esto es que los servidores están demasiado ocupados para apoyar y esto radica en la cultura y en la mentalidad más que en la tecnología. (Varela O. y Salgado E. 2010 p. 143-144).

Kopelman, Brief y Guzzo, (1990) citado por Varela, O. (2010) manifiesta que;

Clima; se vincula con la productividad. Aquí el clima constituye una guía del comportamiento, es decir promueve comportamientos como el desempeño individual y los comportamientos organizacionales, que contribuyen con la productividad de la organización. Este tema tiene cinco factores a) énfasis en las metas b) énfasis en los medios, c) orientación hacia las recompensas, d) apoyo a las tareas y e) apoyo socioemocional. En este modelo el clima incide en el desempeño mediante la satisfacción con el trabajo y la motivación. De esta manera también se han propuesto modelos de cultura y clima a nivel individual y la organización (p. 150).

De acuerdo con el autor y donde concluye que clima y el desempeño son variables dependiente e independiente pues incide uno de la otra en una organización, es decir si el clima en una organización es adecuada entonces será ordenada, pacífica y tranquila por ende el desempeño de sus individuos serán las mejores y donde llegar a la meta será una realidad con el apoyo masivo obteniendo grandes resultados de satisfacción laboral.

El clima organizacional; se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros. El clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y viceversa, es por eso que presenta un factor fundamental e importante dentro de la estructura de una organización, por cuanto las personas sienten la necesidad urgente de un buen ambiente y de un trabajo adecuado con la tranquilidad para laborar libre de estrés y tensión. (Chiavenato 2000 p. 86).

Clima Y Desempeño Contextual: no obstante, no se han encontrado estudios que establezcan una relación específica entre clima psicológico y desempeño contextual, la presencia de satisfacción como una variable mediadora entre clima y desempeño, permite concluir que el clima podría tener mayor incidencia en el desempeño contextual que en desempeño asociado a la tarea. El entorno actual en las organizaciones es cambiante y exige a los empleados la aceptación de los cambios para una adecuada adaptación. En la actualidad la creatividad e innovación ya no son requerimiento para las organizaciones, sino actualmente es la generación de ideas y propuestas innovadoras que agreguen valor a la organización. Actualmente es casi exigido diversos niveles en la jerarquía organizacional; por lo tanto el comportamiento asociado al aprendizaje continuo, iniciativa, planteamientos, innovación, desarrollo personal y adaptabilidad son cualidades deseables en cualquier organización. (London y Mone 1999 citado por Varela, O. y Salgado, E. 2010 p.152).

Esta última parte de la investigación refiere a la gerencia de desempeño:

La gerencia del desempeño: es un proceso mediante el cual los gerentes alinean el desempeño de los trabajadores con metas de la organización en todos los niveles. Un proceso de administración del desempeño bien planteado tiene una definición del buen desempeño, aplica medidas de desempeño y ofrece mejorar en beneficio de los servidores. Así, define, mide supervisa y da retroalimentación. El desempeño excelente en la empresa no puede ser un resultado fortuito, es el resultado de su búsqueda a través de una gerencia que usa los recursos disponibles para obtener sus metas. De esta manera la práctica de la evaluación del desempeño que se llevaba a cabo en el pasado de manera aislada de otros procesos, se inscribe ahora dentro de un proceso que enfatiza la integración de la gerencia del desempeño de la organización y del individuo. (Varela, O. y Salgado, E. 2010 p. 170).

Componentes del proceso de gerencia de desempeño: Existe tres componentes principales: planeación, administración y evaluación, pero, como paso previo se deben considerar dos componentes indispensables para el montaje de este proceso: la definición del propósito de este proceso de una estrategia de la organización que permita definir los objetivos específicos a las unidades de trabajos en las que se va a implantar el proceso de gerencia de desempeño. Propósito de un proceso de gerencia de desempeño: las posibles razones para implantar este proceso son para la evaluación del desempeño, que es su antecesor directo, esto se ha empleado para los siguientes propósitos, que da una idea de un potencial uso de los procesos de gerencia de desempeño.

Legal o de documentación; esta información se activa para justificar decisiones y ver si en un año el evaluado ha desempeñado bien o deficientemente, además de beneficiar a la institución, esta documentación se archiva para justificar acciones como despidos o hasta demandas legalmente.

Dar oportunidad a la expresión del subordinado u ofrecer una oportunidad formal para que pueda expresar sus opiniones y dar retroalimentación: en opiniones y estudios con anterioridad se detectó que este punto es muy limitado, ya que se sostiene que la expresión del subordinado atentaría contra el estatus del líder. Desarrollo: buscar definir la asignación de tareas que se ajusten a la persona y que brinden oportunidades de crecimiento profesional, como también determinar el potencial de un servidor ofreciendo actividades formales de desarrollo y de entrenamiento. (Pulakos, 2004 citado por Varela O. 2010 p. 171).

Esta última parte de la investigación refiere a la gerencia de desempeño:

La gerencia del desempeño: es un proceso mediante el cual los gerentes alinean el desempeño de los trabajadores con metas de la organización en todos los niveles. Un proceso de administración del desempeño bien planteado tiene una definición del buen desempeño, aplica medidas de desempeño y ofrece mejorar en beneficio de los servidores. Así, define, mide supervisa y da retroalimentación. El desempeño excelente en la empresa no puede ser un resultado fortuito, es el resultado de su búsqueda a través de una gerencia que usa los recursos disponibles para obtener sus metas. De esta manera la práctica de la evaluación del desempeño que se llevaba a cabo en el pasado de manera aislada de otros procesos, se inscribe ahora dentro de un proceso que enfatiza la integración de la gerencia del desempeño de la organización y del individuo. (Varela, O. y Salgado, E. 2010 p. 170).

Componentes del proceso de gerencia de desempeño: Existe tres componentes principales: planeación, administración y evaluación, pero, como paso previo se deben considerar dos componentes indispensables para el montaje de este proceso: la definición del propósito de este proceso de una estrategia de la organización que permita definir los objetivos específicos a las unidades de trabajos en las que se va a implantar el proceso de gerencia de desempeño. Propósito de un proceso de gerencia de desempeño: las posibles razones para implantar este proceso son para la evaluación del desempeño, que es su antecesor directo, esto se ha empleado para los siguientes propósitos, que da una idea de un potencial uso de los procesos de gerencia de desempeño.

Legal o de documentación; esta información se activa para justificar decisiones y ver si en un año el evaluado ha desempeñado bien o deficientemente, además de beneficiar a la institución, esta documentación se archiva para justificar acciones como despidos o hasta demandas legalmente.

Dar oportunidad a la expresión del subordinado u ofrecer una oportunidad formal para que pueda expresar sus opiniones y dar retroalimentación: en opiniones y estudios con anterioridad se detectó que este punto es muy limitado, ya que se sostiene que la expresión del subordinado atentaría contra el estatus del líder. *Desarrollo:* buscar definir la asignación de tareas que se ajusten a la persona y que brinden oportunidades de crecimiento profesional, como también determinar el potencial de un servidor ofreciendo actividades formales de desarrollo y de entrenamiento. (Pulakos, 2004 citado por Varela O. 2010 p. 171).

Inicialmente lo que persigue la presente investigación, es encontrar fuentes confiables, que lo lleven a mejorar las diversas situaciones en la que se desenvuelve la variable desempeño laboral, seguidamente desde una perspectiva teórica, permitirá proponer mediante aplicaciones de teorías y conceptos básicos de Desempeño asentados en libros, páginas web y enfoques psicológicos donde sustentan el estudio de la variable Desempeño, según los enfoques teóricos nos ayuda a definir características del problema y brindar posibles estrategias. Así mismo se han considerado investigaciones nacionales e internacionales que constituyen como antecedentes y que permite conocer mejor la problemática en contextos para obtener una clara idea de cómo el desempeño de los individuos en las organizaciones influye significativamente en el desempeño laboral del personal de un área, de la misma forma mejorará productivamente las labores evitando malestares que lamentablemente viene sucediendo en esta Oficina Registral.

Así mismo el estudio práctico, permitirá entender el porqué del mal desempeño del personal de la Oficina Registral de Villa el Salvador, siendo necesario y esencial para el cumplimiento de los objetivos, el desarrollar periódicamente reajuste y métodos, así mismo establecer procedimientos de mejora personal. Al mismo tiempo se podrá contar con información confiable de cada uno de los servidores que permitirá un mejor análisis. El campo de la aplicación de este estudio se realizaría en la Oficina Registral de Villa el Salvador; evitando que continúen las quejas en el libro de reclamaciones por el mal desempeño y el descontento del personal por los sucesos desfavorables que viene ocurriendo en la oficina. Esta investigación se verá reflejada en los resultados obtenidos, pues esto permitirá corregir comportamientos críticos de cada área, igualmente con el área de registro civil ya que siempre se le capsulo con distinciones;

Finalmente metodológicamente la presente tesis permitirá reunir las diferentes pautas para un buen desempeño en la atención al público, con el propósito de mejorar operacionalmente la oficina registral; para esto se contará con estrategias de recopilación de información el cual se realizará con encuestas, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario; que permitirá evaluar la percepción de los trabajadores respecto a si la institución donde laboran hace que se ejecute un buen desempeño laboral, además de identificar las necesidades que estén siendo menos satisfechas, donde será la de mayor importancia para poder obtener las diferentes conclusiones y las más amplias de todos los aspectos que intervienen en el desempeño laboral de esta oficina registral.

RENIEC, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, es un organismo público autónomo encargado de la identificación de los peruanos, otorga el documento nacional de identidad, registra hechos vitales: nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros que modifican el estado civil. Fue creado por Ley N° 26497 de fecha 12 de julio de 1995. La Gerencia de Operaciones Registrales, órgano de apoyo, tiene a su cargo 15 Jefaturas Regionales, siendo una de ellas la Jefatura Regional Lima – 10 que cuenta con Oficinas Registrales siendo una de ellas la Oficina Registral de Villa El Salvador, donde su realidad problemática principal radica en que no se ejecuta un buen desempeño laboral, originando que los usuarios se sientan insatisfechos por la poca información respecto a la realización de trámite documentario, lo que origina en ocasiones reclamos tanto escritos como verbales. Asimismo el jefe encargado demuestra poco interés en solucionar estos tipos de problemas ya que desde tiempo atrás se viene continuando con las falencias en las distintas áreas de la oficina registral, a su vez los materiales administrativos y sistemáticos necesarios para la atención al público son ausentes, siendo esto responsabilidad del supervisor quien debe estar atento continuamente a este tipo de abastecimientos necesarios para las funciones diarias en la oficina registral.

La falta de un buen liderazgo es uno de los motivos más importantes para el desempeño laboral, puesto que los trabajadores se sienten desmotivados en su área de trabajo, no reciben la capacitación adecuada y oportuna, conocimientos de gran importancia para su labor administrativa; no se realiza reconocimientos a los desempeños ejercidos de algunos colaboradores en tiempo de excesivo fluido de público o en algún ejercicio extra; lo que genera que el desempeño de tareas se realice sólo por cumplir, es decir, los trabajadores simplemente cumplen su horario de atención, evitando apoyar cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, limitándose a que sus actividades sean específicas, originándose rutinas en sus labores. Por otro lado, hay ausencia de comunicación del supervisor y el líder hacia los trabajadores, por ende las relaciones interpersonales no son adecuadas puesto que los servidores no sienten complacencia en sus funciones, no se encuentran motivados. Lo anterior expuesto, permite ver al desempeño contextual perjudicado, puesto que se evidencia la falta de solidaridad, compromiso y voluntad de los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos, originándose no contar con un ambiente labor propicio; y esto hace que algunos colaboradores manifiesten un desempeño contraproducente, perturbaciones psicológicas como sabotaje de información, así como también, ausentismos, como las faltas injustificadas; lo que obstaculiza los tramites y origina reclamos de los ciudadanos.

Problema General:

¿Cómo se caracteriza el Desempeño Laboral de los servidores públicos en la oficina registral de Reniec en el distrito de Villa el Salvador, 2014?

Problemas Específicos:

¿Cómo es el desempeño de tareas de los servidores públicos en la oficina registral de Reniec del distrito de Villa el Salvador, 2014?

¿Cómo es el desempeño contextual de los servidores públicos en la oficina registral de Reniec del distrito de Villa el Salvador, 2014?

¿Cómo es el desempeño contra productivo de los servidores públicos en la oficina registral de Reniec del distrito de Villa el Salvador, 2014?

Objetivo General:

Identificar las características del desempeño laboral de los servidores públicos en la oficina registral de Reniec del distrito de Villa el Salvador, 2014.

Objetivos Específicos:

Determinar el desempeño de tareas de los servidores públicos en la oficina registral de Reniec del distrito de Villa el Salvador, 2014.

Establecer el desempeño de contextual de los servidores públicos en la oficina registral de Reniec del distrito de Villa el Salvador, 2014.

Reconocer el desempeño de contra productivo de los servidores públicos en la oficina registral de Reniec del distrito de Villa el Salvador, 2014.

II. MARCO METODOLOGICO

2.1 Variables:

La variable de un estudio para Sánchez H. y Reyes C. (2006), constituye cualquier característica, cualidad o propiedad de un fenómeno. Hecho que tiende a variar y que es susceptible de ser medido y evaluado, una variable puede definirse también como una propiedad que adquiere distintos valores (p. 76).

Una variable es cualquier enunciado que se puede mencionar, tiene la facultad de que puede variarse, puede ser medible, además puede tornarse valioso

2.2 Operacionalización de variable:

Según Sánchez H. Y Reyes C. (2006), llamada también causal o experimental es la variable que se supone es el factor que causa y afecta (p.76).

Varela, O y Salgado, E. (2010) define:

El Desempeño refiere al conjunto de conductas esperadas de un empleado, es la causa por la cual se contrata a alguien. Específicamente, desempeño es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización. Esto es, los aportes conductuales del individuo al logro de metas superiores (p. 24).

Definición Conceptual:

Conjunto de conductas esperadas de un empleado; es la causa por la cual se contratará a alguien. Específicamente Desempeño Laboral es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la Organización. Varela, O. y Salgado E. (2010, pag.24)

Definición Operacional:

El desempeño laboral se medirá a través de los indicadores señalados en la matriz de consistencia, en el que se utilizará la técnica de la encuesta para el recojo de información a la muestra seleccionada a los trabajadores.

Dimensiones: Desempeño de tareas, Desempeño contextual y Desempeño contraproducente

Indicadores:

Comunicación, actividades específicas, supervisión y liderazgo, motivación, habilidad, abastecimiento de herramientas, relaciones interpersonales, rutinas y administración eficiente.

Solidaridad, ambiente de labor propicia, compromiso, voluntad, participación de actividades, innovación y adaptación.

Perturbación psicológica, propagación de información, ausentismo, sabotajes, hurto y obstaculizaciones.

Ítem:

Una de las partes como artículo de las disposiciones numeradas de un listado en unidades de magnitud que se emplea como referencia para luego medirse con sus detalles.

Escala de medición: La escala de medición que se utilizó fue ordinal y nominal

2.3 Metodología

Bernal, C. (2010), menciona que:

Conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación, institucionalizados por la denominada comunidad científica reconocida. En un sentido más global, el método científico se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarios, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación (p. 58).

Se utilizó el método científico, es importante en todo el proceso sistemático organizado o dirigido ya que tiene como objetivo fundamental la búsqueda de procedimientos válidos, además de ser confiables sobre hechos y fenómenos del hombre y del universo. Asimismo se utilizó el método observacional.

Según el autor Ramírez, A. (2004) define que:

La observación; consiste en que el investigador vigila y registra directamente las características de los elementos objeto del estudio, No se refiere únicamente al objeto de la vista, sino que incluye todos los medios de percepción. Así por ejemplo, no solamente relación social sino que escucha la forma en que se hablan o gritan (p.44).

En el análisis del autor Ramírez A., en su metodología nos comunica que la observación es una necesidad que envuelve todos los medios de apreciación, ya que se vigila a todo el medio o centro de investigación, puesto que nos genera pasos y además direcciona a la exploración y finalmente lo define.

2.4 Tipos de Estudio:

Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. Ed (2010) define que:

Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones y eventos; esto es, detallar como son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas (p.80).

El estudio fue de tipo descriptivo porque posee características por explicar y narrar, donde mediante esto se podrá detallar diferentes acontecimientos ocurridos, donde se analizó los hechos presentados para poder obtener una sola información de la investigación.

2.5 Diseño de investigación:

Hernández, R. Fernández C. y Baptista, P. (2010) los autores señalan:

Podría definirse como una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver sus efectos sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (p.149).

La investigación es de tipo no experimental, porque no se manipula la variable, se observa en su ambiente natural y en su realidad. Asimismo fue transversal porque se recogió los datos o la información en un solo momento para estudiar porque ocurre el hecho o el suceso.

Según Hernández R. (2010) definen que:

Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede (p.151).

Es transversal porque recojo los datos o la información en un solo momento para estudiar por qué ocurre el hecho o el suceso.

2.6. Población:

Según Hernández R. et al; (2010) define "población o universo conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones". Es la totalidad de un conjunto integrado para un determinado análisis de participantes para un estudio o investigación.

Siendo el caso de la presente investigación, la población total lo conforman 40 servidores que es el global del personal de la institución de la oficina registral de Reniec del distrito de Villa el Salvador del 2014.

Muestra:

Para Bernal C. (2010) muestra es la parte de la población que se selecciona en la cual realmente se obtiene la totalidad de la información para el desarrollo del estudio de investigación y sobre la cual se efectuará la medición y la observación de la única variable que es el objeto y finalidad del presente estudio.

La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En ese sentido Ramírez (2007) establece *Muestra Censal*, aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

Para la investigación la muestra está conformada por 40 trabajadores de la oficina registral de Reniec del distrito de Villa el Salvador.

Muestreo:

El tipo de muestreo utilizado correspondiente a no probabilístico intencionado por conveniencia por ser una muestra pequeña y considerar el 100% de la población de la oficina registral de Reniec del distrito de Villa el Salvador.

Unidad de análisis:**Criterios de Inclusión:**

- Estar laborando más de 6 meses en la oficina.
- Pertenecer a la oficina registral permanentemente.

Criterios de exclusión:

- Tener menos de 6 meses laborando en la oficina registral.
- Ser rotativo o reemplazante

2.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La técnica a utilizar para la recolección de datos de la investigación es de encuesta personal que se realizara a través de una entrevista del encuestador y encuestado y esto se ejecutó en la oficina conteniendo preguntas cerradas.

Encuesta:

Se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.”(Bernal, C. 2010, p.194)

Para el uso de la Escala de Likert, nos dice que este método es utilizado para medir actitudes. Consiste en la presentación de un conjunto de ítems del cual la persona debe elegir una de las cinco alternativas que se presenta. Es una escala aditiva con un nivel ordinal. Likert desarrolló esta escala para asegurar que todos los ítems midieran los mismos hechos. (Pino, R. 2013 p.450)

Análisis de confiabilidad

El estudio se dirige fundamentalmente en identificar las características del desempeño laboral de los servidores públicos en la oficina registral de Reniec del distrito de Villa el Salvador, 2014. Esta confiabilidad de encuesta aplicada fue establecida averiguando la consistencia interna de sus ítems. Con este propósito se usará el coeficiente de Alfa de Cronbach que va de 0 a 1, siendo 1 el indicador de máxima consistencia. El instrumento será confiable si figura en un rango de 0,7 a 1. Si el coeficiente alfa obtenido es elevado, permitirá decir que el instrumento (cuestionario) tiene una alta consistencia interna.

Confiabilidad del instrumento de medición:

Resumen del procesamiento de los casos

| | N | % |
|------------------------------|----|-------|
| Válidos | 40 | 100,0 |
| Casos Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| Total | 40 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,749 | 58 |

De acuerdo a los resultados del análisis de confiabilidad que es de 0,749 según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna con tendencia a ser alta.

Validez:

| JUICIO DE EXPERTOS | |
|--|-------------------------------------|
| APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR | PROMEDIO DE VALORACIÓN % |
| Gonzales Moncada, Teresa | 65 |
| Zavala Alfaro, Fanny | 70 |
| Ramírez Ríos, Alejandro | 70 |
| Cifuentes La Rosa, Cesar | 70 |

2.8 Métodos de análisis de datos:

Según Pino, R. (2013) la validez de un instrumento la podemos definir como el grado en que la calificación o resultado del instrumento realmente refleja lo que estamos midiendo. (p. 425)

El estudio realizado refleja la validez del contenido ejecutado por juicio de 04 expertos de la universidad César Vallejo sede Lima Este. El instrumento aplicado fue confiable obteniendo una puntuación de 0,749 en el Alpha de Cronbach.

El mismo autor nos dice que la confiabilidad del instrumento la podemos definir como la estabilidad de los resultados, o de las calificaciones obtenidas en el instrumento. Por medio de la confiabilidad podemos advertir qué tan consistentes, exactos y estables son los resultados alcanzados al aplicar los instrumentos. (p. 425 - 426)

2.9 Aspectos éticos:

Manifiesto que el presente trabajo de investigación ha sido realizado de manera individual y personal, por tal motivo sostengo que el contenido no es copia y tiene la veracidad del caso.

III.RESULTADOS

A continuación se detalla las preguntas que generaron más controversia en los resultados de la encuesta mediante el procedimiento de datos:

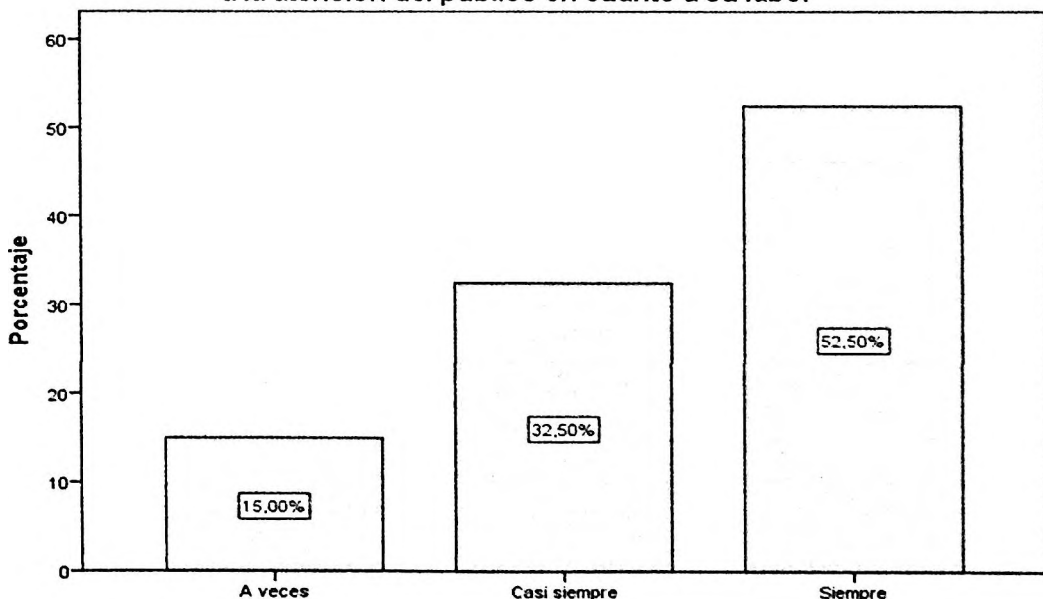
Tabla: 4

4. Las actividades específicas de los servidores no son las más adecuadas frente a la atención del público en cuanto a su labor

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | A veces | 6 | 15,0 | 15,0 |
| | Casi siempre | 13 | 32,5 | 47,5 |
| | Siempre | 21 | 52,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 04

4. Las actividades específicas de los servidores no son las más adecuadas frente a la atención del público en cuanto a su labor



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 52,50% opinan que siempre las actividades específicas de los servidores **no son** las más adecuadas frente a la atención al público, adicionándose que también un 32,50% dicen que **casí siempre también no son** las más adecuadas.

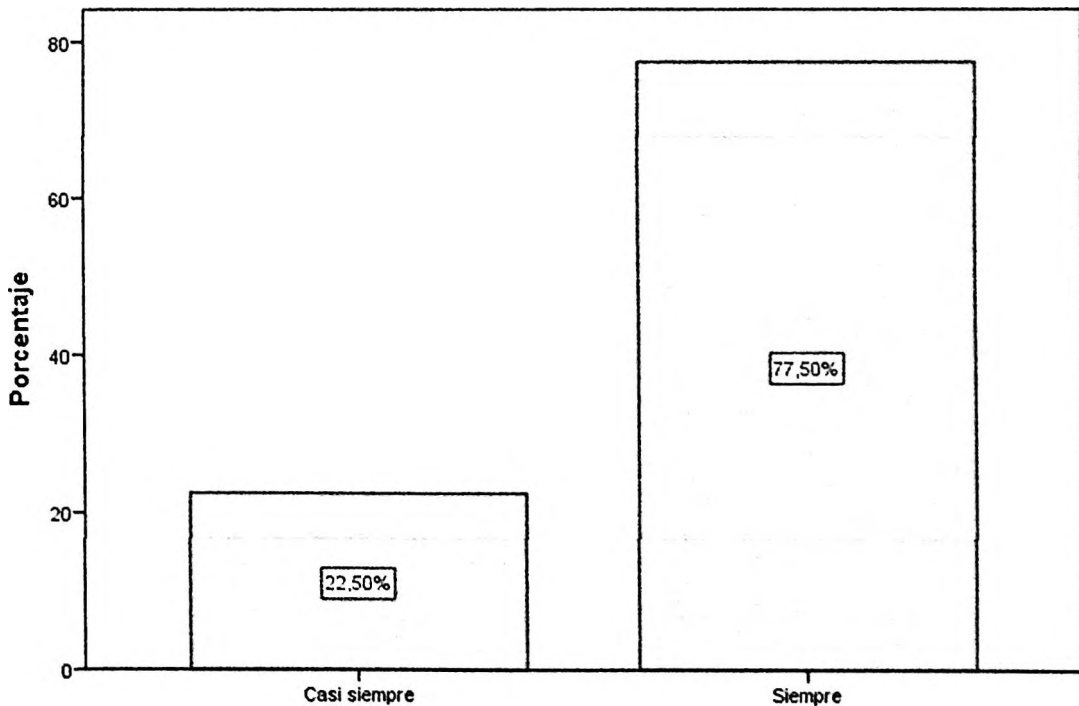
Tabla: 07

7. El jefe de oficina no reúne la capacidad de líder para dirigir la organización en cuanto a sus tomas de decisiones frente a los servidores para satisfacerlos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi siempre | 9 | 22,5 | 22,5 | 22,5 |
| Válidos Siempre | 31 | 77,5 | 77,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 07

7. El jefe de oficina no reúne la capacidad de liderazgo para dirigir la organización en cuanto a sus tomas de decisiones frente a los servidores para satisfacerlos



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 77,50% considera que siempre el jefe de oficina no reúne la capacidad de líder para dirigir la organización en cuanto a las tomas de decisiones frente a los servidores para satisfacerlos, adicionándose el porcentaje de 22,50% donde opinan que casi siempre no reúne la capacidad de liderazgo.

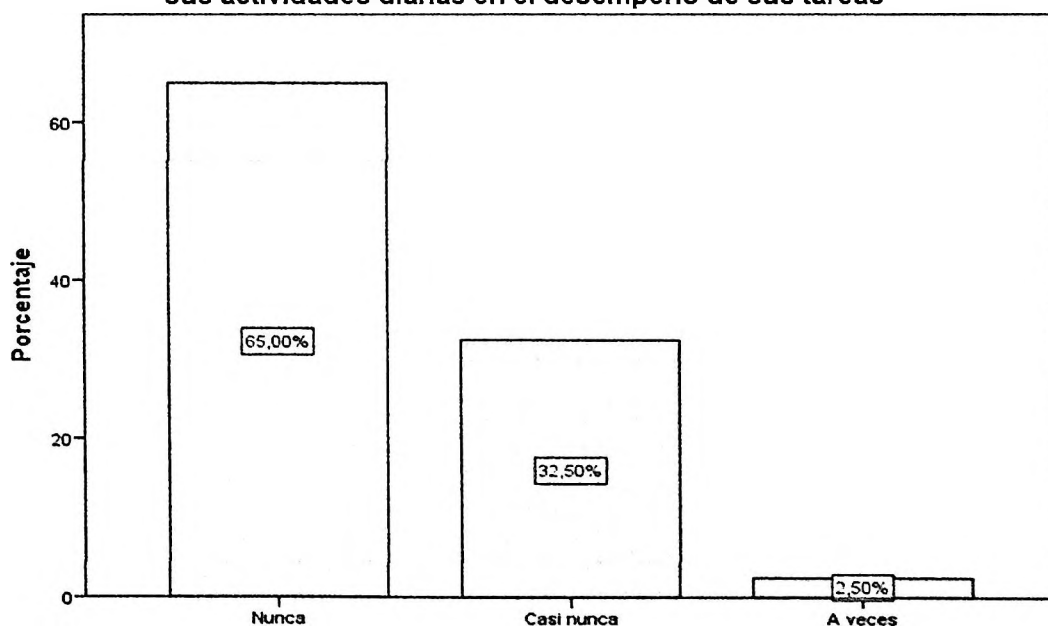
Tabla: 13

13. Los servidores de atención al público se encuentran motivados para ejercer sus actividades diarias en el desempeño de sus tareas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 26 | 65,0 | 65,0 |
| | Casi nunca | 13 | 32,5 | 97,5 |
| | A veces | 1 | 2,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 13

13. Los servidores de atención al público se encuentran motivados para ejercer sus actividades diarias en el desempeño de sus tareas



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 65,00% opina que **nunca** los servidores de atención al público se encuentran motivados para ejercer sus actividades diarias en el desempeño de sus tareas, sumándose un 32,50% donde concluyen que **casi nunca** se encuentran motivados.

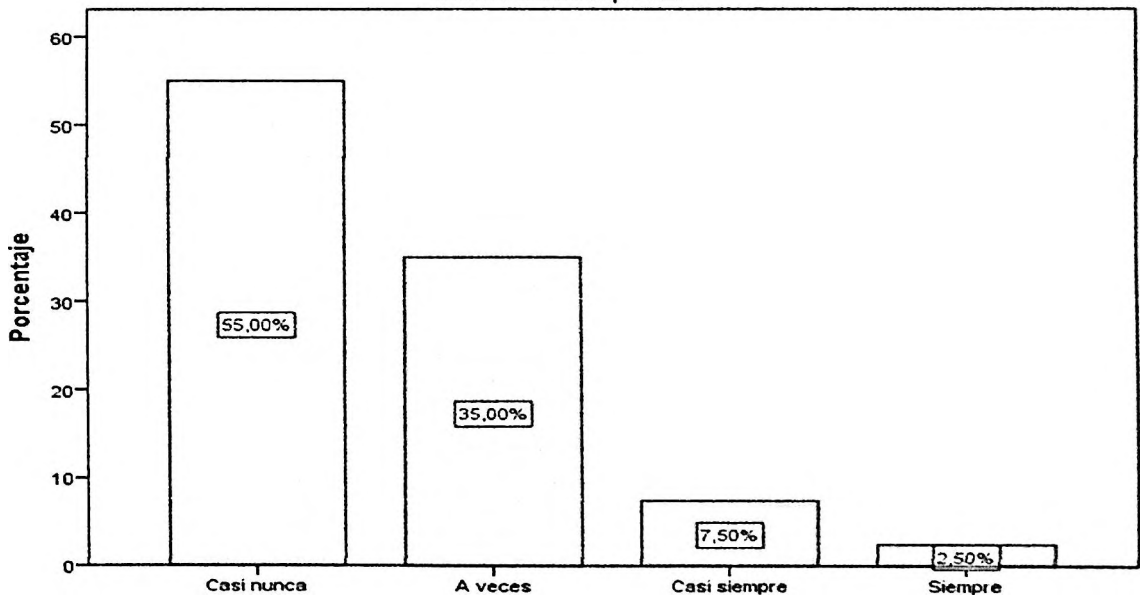
Tabla: 16

16. Cree usted que la motivación existe en la oficina registral y con lleva a un buen desempeño

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 22 | 55,0 | 55,0 | 55,0 |
| A veces | 14 | 35,0 | 35,0 | 90,0 |
| Válidos Casi siempre | 3 | 7,5 | 7,5 | 97,5 |
| Siempre | 1 | 2,5 | 2,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 16

16. Cree usted que la motivación existe en la oficina registral y con lleva a un buen desempeño



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 55,00% opina que casi nunca existe la motivación en la oficina registral, adicionándose un 35,00% que tan solo a veces creen estar motivados y por ende no se con lleva un buen desempeño.

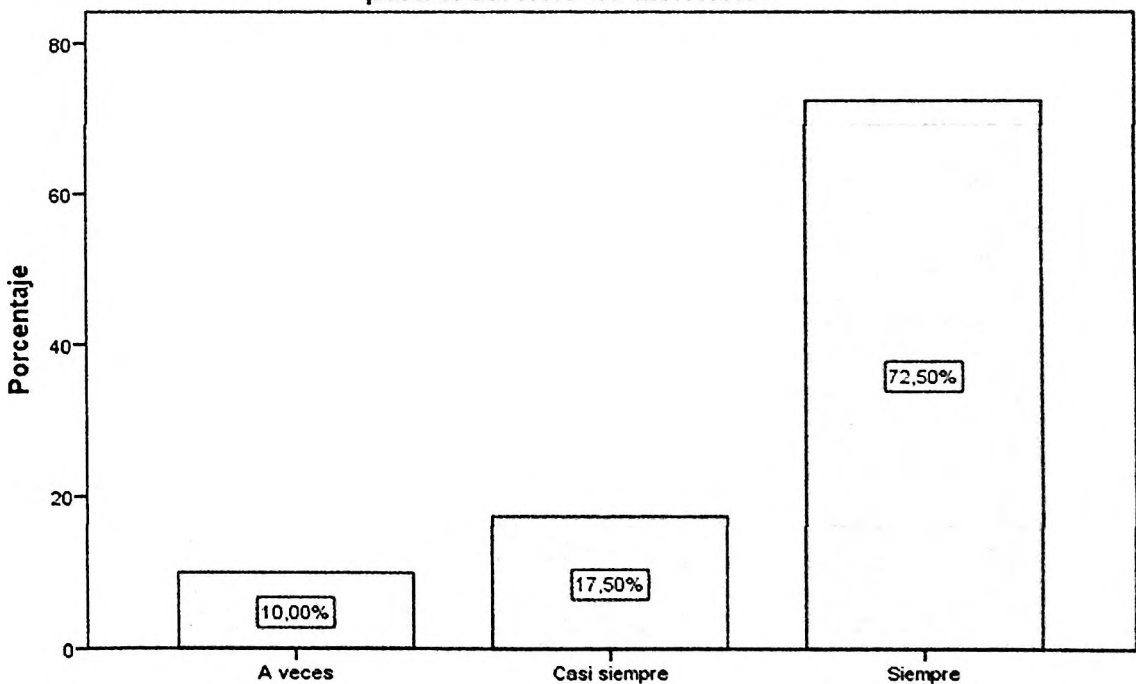
Tabla: 21

21. Para el cumplimiento del desempeño de tareas de los colaboradores de atención al público, no se encuentran abastecidos con los materiales necesarios para el servicio de atención al usuario

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos A veces | 4 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| Casi siempre | 7 | 17,5 | 17,5 | 27,5 |
| Siempre | 29 | 72,5 | 72,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 21

21. Para el cumplimiento del desempeño de tareas de los colaboradores de atención al público no se encuentran abastecido con los materiales necesarios para el servicio de atención



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 72,50% consideran que **siempre no están abastecidos de materiales** necesarios para la atención al público para el desempeño de tareas, sumándose un 17,50% donde sostienen que **casi siempre no están abastecidos de materiales** necesarios.

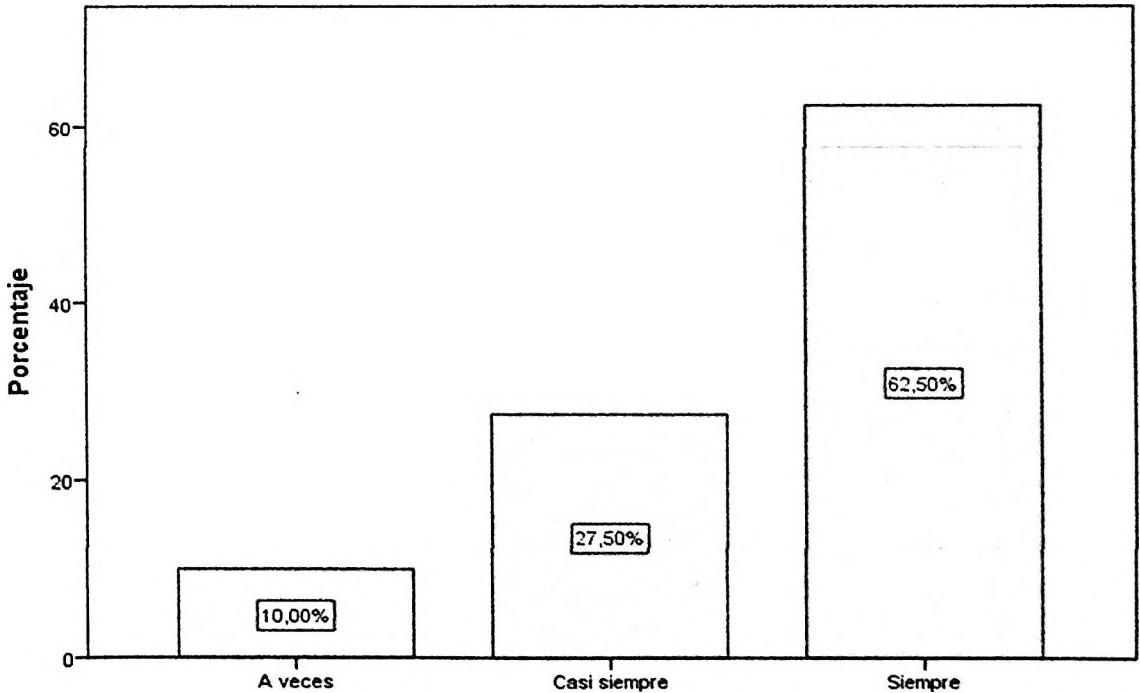
Tabla: 24

24. La relación comunicativa entre los servidores y los demás trabajadores de la oficina no es la adecuada pues existe la intolerancia y falta de respeto.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos A veces | 4 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| Casi siempre | 11 | 27,5 | 27,5 | 37,5 |
| Siempre | 25 | 62,5 | 62,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 24

24. La relación comunicativa entre los servidores y los demás trabajadores de la oficina no es la adecuada pues existe intolerancia y falta de respeto.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 62,50% considera que **siempre** la relación comunicativa entre los servidores y los demás trabajadores de la oficina **no es la más adecuada** pues existe intolerancia y falta de respeto, así mismo se suma que el 27,50% opina que esto es **casi siempre lo no adecuado**.

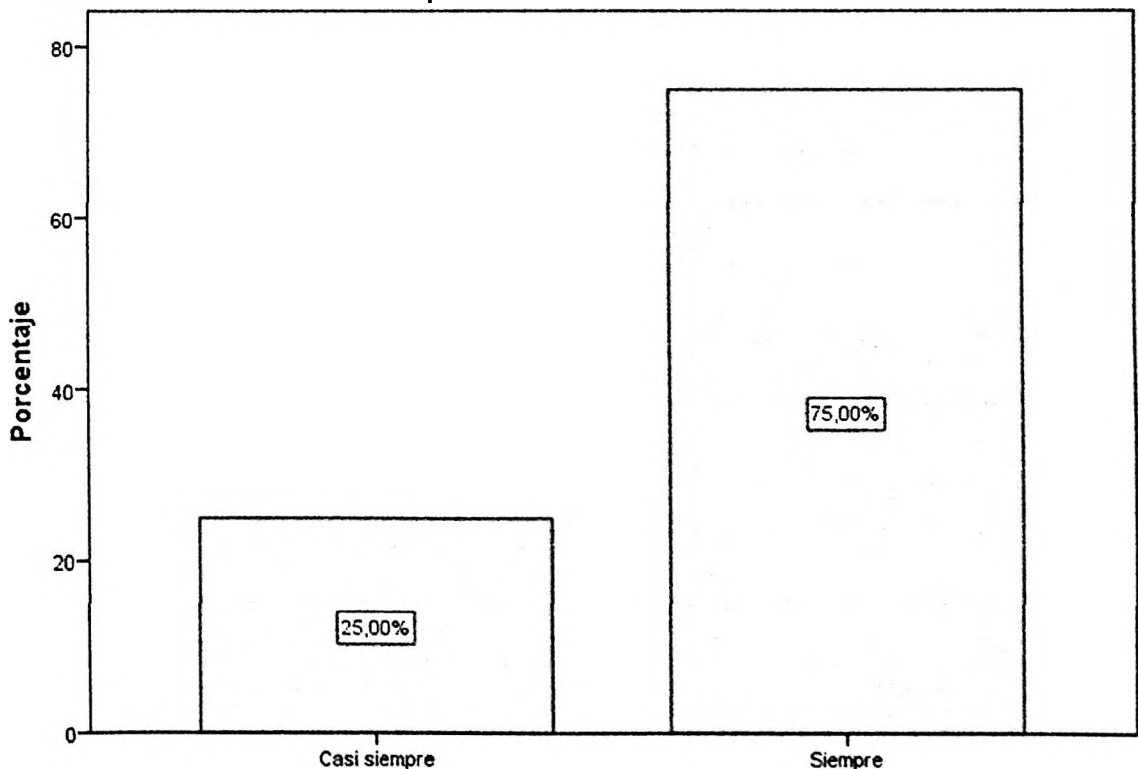
Tabla: 26

26. Cree usted que el estrés afecta a los servidores en cuanto a su desempeño y no laboran favorablemente por encontrarse con rutinas en su labor diaria.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi siempre | 10 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| Válidos Siempre | 30 | 75,0 | 75,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 26

26. Cree usted que el estrés afecta a los servidores en cuanto a su desempeño y no laboran favorablemente por encontrarse con rutinas en su labor diaria.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 75,00% opina que **siempre** el estrés afecta a los servidores en cuanto a su desempeño y no laboran favorablemente por encontrarse con rutinas en su labor diario, sumándose una opinión de un 25,00% que dicen que **casi siempre** el estrés afecta al rendimiento en cuanto al desempeño.

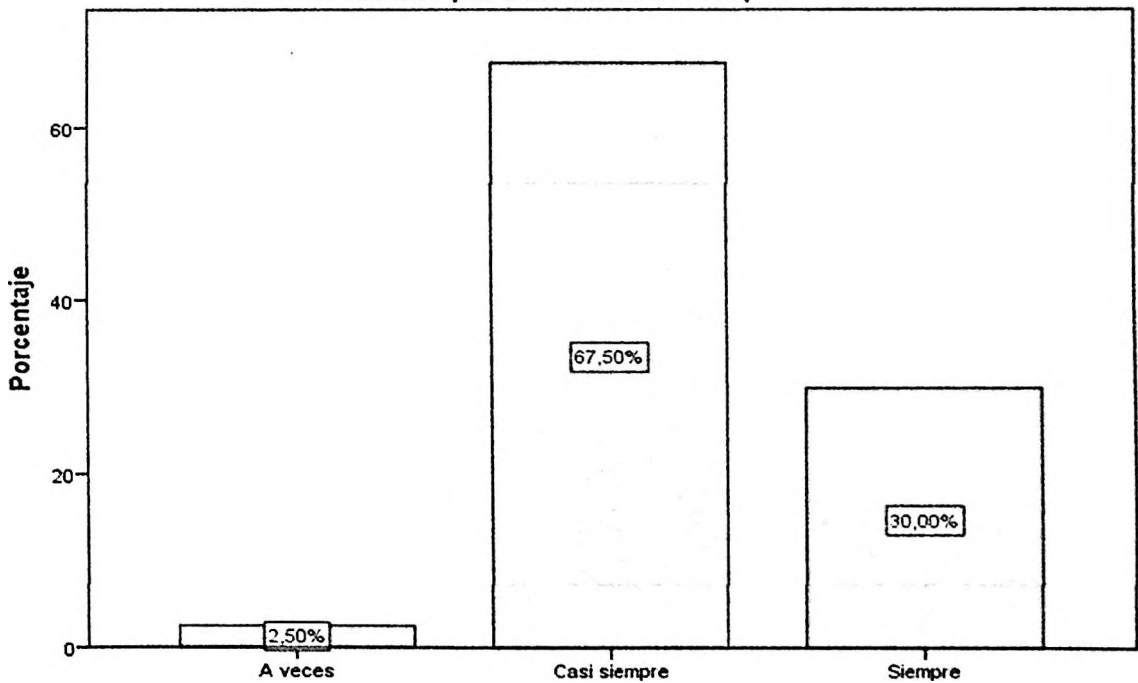
Tabla: 31

31. Los servidores de la oficina registral sienten que el clima laboral no es el más adecuado para un buen desempeño

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| A veces | 1 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| Casi siempre | 27 | 67,5 | 67,5 | 70,0 |
| Siempre | 12 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 31

31. Los servidores de la oficina registral sienten que el clima laboral no es el más adecuado para un buen desempeño



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 67,50% considera que casi siempre los servidores de la oficina registral sienten que el clima laboral **no es el más adecuado** para un buen desempeño, asimismo se suma que un 30% opina que siempre definitivamente **no es el adecuado** para el desempeño.

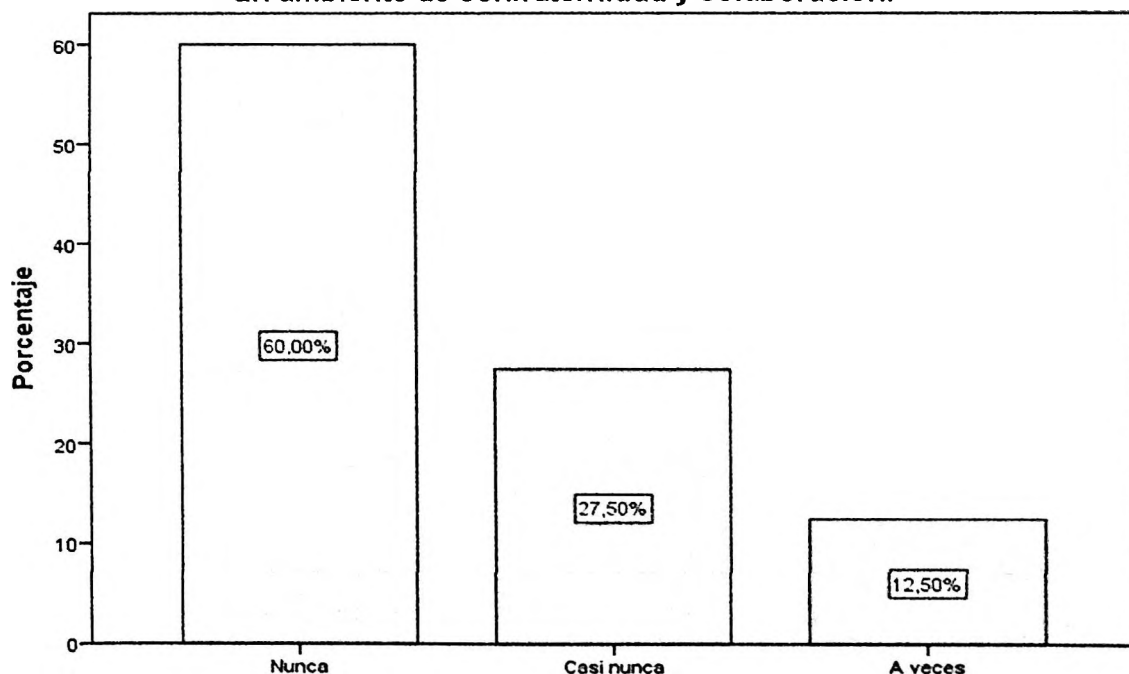
Tabla: 33

33. El clima organizacional de la oficina registral es el más adecuado pues reina un ambiente de confraternidad y colaboración.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 24 | 60,0 | 60,0 |
| | Casi nunca | 11 | 27,5 | 87,5 |
| | A veces | 5 | 12,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 33

33. El clima organizacional de la oficina registral es el más adecuado pues reina un ambiente de confraternidad y colaboración.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 60,00% considera que nunca el clima organizacional de la oficina registral es el más adecuado, pues no reina un ambiente de confraternidad y colaboración, además un 27,50% se suma en opinar que casi nunca es adecuado para la confraternidad y colaboración.

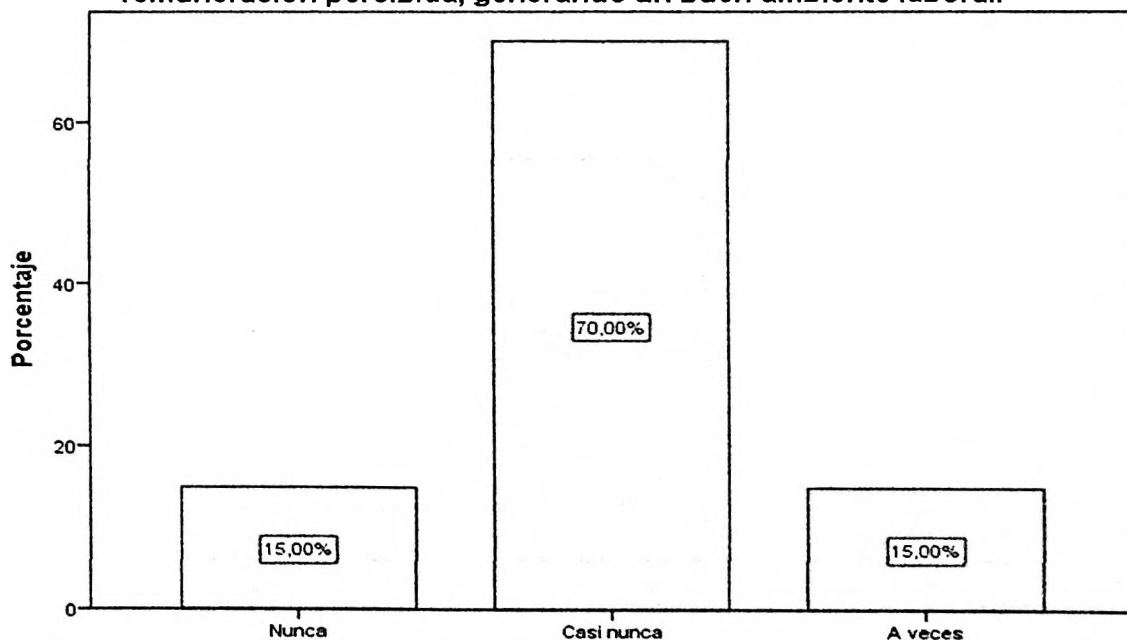
Tabla: 34

34. Los servidores de la oficina registral se sienten satisfechos con la remuneración percibida, generando un buen ambiente laboral.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 6 | 15,0 | 15,0 |
| | Casi nunca | 28 | 70,0 | 85,0 |
| | A veces | 6 | 15,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 34

34. Los servidores de la oficina registral se sienten satisfechos con la remuneración percibida, generando un buen ambiente laboral.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 70,00% consideran que **casi nunca** los servidores de la oficina se sienten satisfechos con la remuneración, y con este resultado se refleja que no existe un buen ambiente laboral, además otro 15,00% se suma en decir **nunca** concluyendo con una negativa.

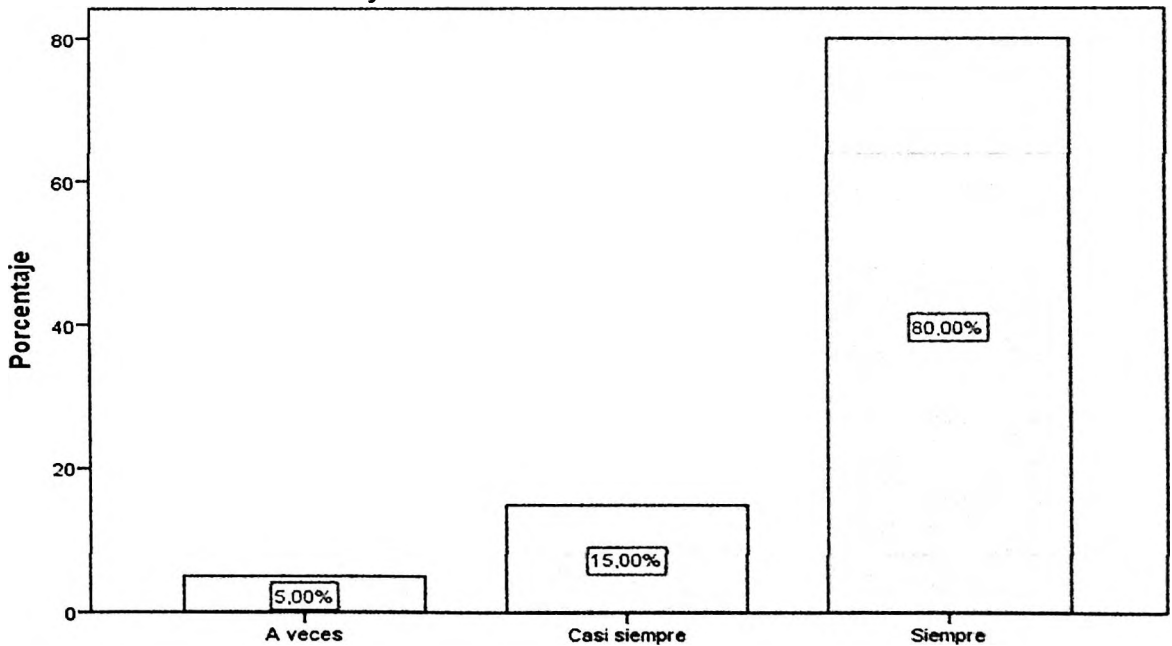
Tabla: 25

25. Frente al desempeño de tareas, el trabajador se encuentra con rutinas mecanizadas al ejercer sus labores diarias afectando su animo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A veces | 2 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Casi siempre | 6 | 15,0 | 15,0 | 20,0 |
| Siempre | 32 | 80,0 | 80,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 25

25. Frente al desempeño de tareas, el trabajador se encuentra con rutinas mecanizadas al ejercer sus labores diarias afectando su animo



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 80,00% manifiestan que **siempre** se encuentran mecanizados los trabajadores frente al desempeño de sus tareas al ejercer sus labores diarias afectando su estado de ánimo, sumándose con un 15,00% donde opina que **casi siempre** están mecanizados afectando su ánimo.

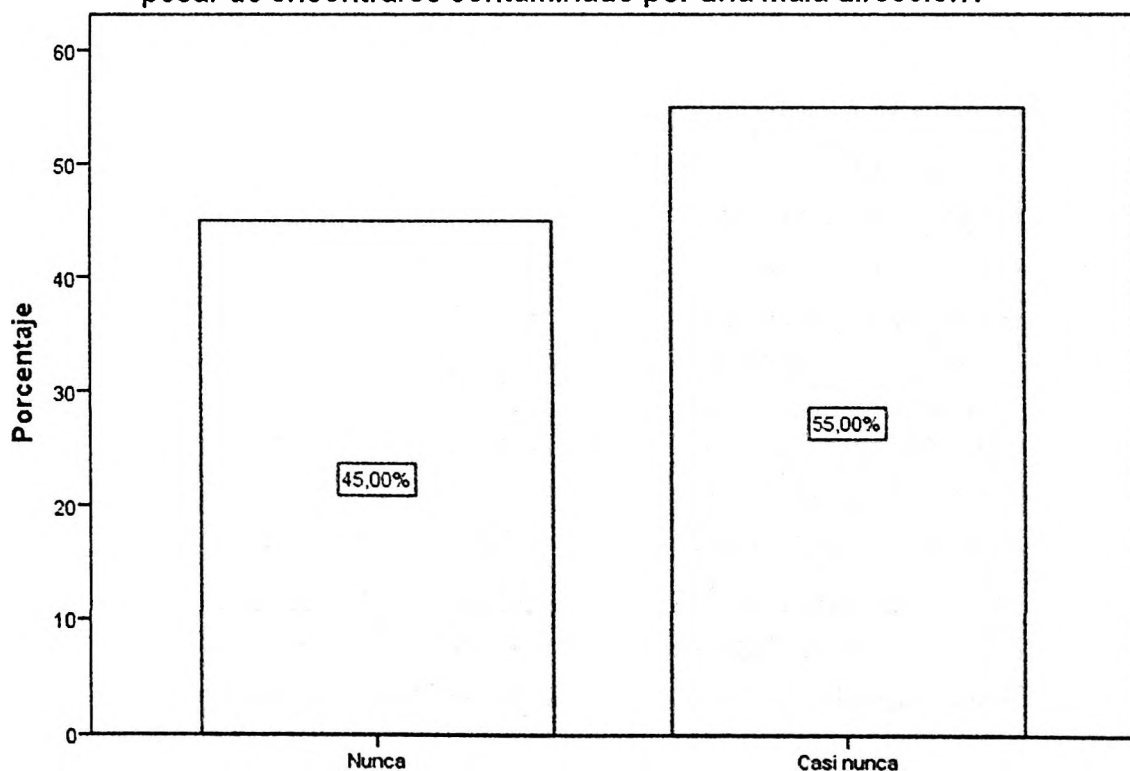
Tabla: 39

39. En ocasiones siente la voluntad de colaborar con la oficina de V. el salvador a pesar de encontrarse contaminado por una mala dirección

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 18 | 45,0 | 45,0 | 45,0 |
| Válidos Casi nunca | 22 | 55,0 | 55,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 39

39. En ocasiones siente la voluntad de colaborar con la oficina de V.el salvador a pesar de encontrarse contaminado por una mala direccion?



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 55,00% opina que **casí nunca** sienten la voluntad de colaborar con la oficina de villa el salvador, sumándose un 45,00% donde dice que **nunca** sienten la voluntad de colaborar.

IV. DISCUSION

Según la investigación realizada los resultados que se obtuvieron son significativos y de gran importancia para la organización. El estudio se inició por el análisis de la conclusión de antecedentes y la problemática del desempeño laboral de los servidores de la oficina registral del Reniec.

Alfaro, L. y Sáenz (2012) sustentaron la Tesis “Desempeño laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades” en donde llegaron a la conclusión que los trabajadores de la municipalidad A reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el factor reconocimiento personal y/o social, y esto podría deberse a que en esta municipalidad, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus jefes o Institución; lo que indicaría que no reciben un reconocimiento por su trabajo tanto de sus compañeros como de su jefe o institución. Luego de procesar la encuesta tipo de cuestionario Likert, se obtuvo un resultado similar ya que el 65,00% de los servidores de atención al público manifestaron que nunca están motivados por ningún tipo de reconocimiento para ejercer sus actividades diarias, esto coincide con la conclusión del antecedente, observándose que del mismo modo no hay reconocimientos; por consiguiente existe un grado de insatisfacción en ambas instituciones. Asimismo, el 62,50% de los trabajadores opinaron que casi nunca son recompensados. Con esto se resalta la escasísima recompensa hacia el personal cuando hace sus labores eficientes, manifestándose poca motivación, y por ende se plasma la ausencia de la satisfacción; por lo tanto el jefe debería de tomar más hincapié en recompensar a su personal para que así puedan sentirse a gusto de pertenecer a una entidad pública.

Para Ramos, M. (2013) en su investigación “Factores Asociados al Desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de Aseguramiento Almenara del Seguro Social de Salud”, llega a la conclusión que se ha detectado que el 90% de los encuestados afirman que la motivación intrínseca y extrínseca influyen en el desempeño laboral, también que el 84% afirman que un buen clima laboral interviene en el desempeño y además el 98% de encuestados afirman que distintas actividades como capacitación y entrenamientos son determinantes para el desempeño del trabajador; Luego de procesar la encuesta se obtuvo la relación con el ítem del cuestionario, donde piensan que la carencia de la motivación en la oficina registral, genera un mal ambiente de trabajo pues no se reconocen los logros, donde un 67,50% opinaron que siempre piensan que la carencia de la motivación genera un mal ambiente de trabajo; así mismo un 60,00% opina que nunca consideran que el clima organizacional de la oficina registral es el más adecuado; pues no reina un ambiente de

confraternidad y colaboración, obteniendo coincidencia con la conclusión del antecedente; así como también, se permite expresar que a falta de motivación el clima laboral se ve afectado con los descontentos laborales, es por esta razón que la institución debe generar una estimulación apremiante a su personal para no caer en el malestar donde afecte al ambiente laboral.

Uría, D. (2011) "El Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. De la Ciudad de Ambato", concluye que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima y donde el desempeño laboral se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático ya que impide la aportación de nuevas ideas; existe desmotivación, falta de reconocimiento, no se fomenta el trabajo en equipo y falta de compañerismo; donde es necesario analizar y proponer alternativas que permita mejorar el clima y desempeño laboral. Cabe resaltar que la conclusión del autor coincide con el resultado obtenido en las encuestas donde el 75,00% manifestó que siempre piensan que la comunicación de los servidores es la menos óptima en el desempeño de sus tareas, originando que las labores sean de incertidumbre y monótonos entre ellos. Además el 55,00% manifestó que casi nunca siente voluntad de colaborar con la oficina registral; así mismo los colaboradores se sienten insatisfechos porque es poca la preocupación del líder, donde no se muestran incitaciones para la mejora del clima laboral en beneficio del personal para un buen desempeño en sus labores.

Fernández, I. (2013) en su investigación "Estrés Laboral y Desempeño en el Personal del área de cajeros del Supermercado Metro en Próceres del distrito de San Juan de Lurigancho". Concluyeron que hay diversas restricciones que afectan el desempeño, como que existe una mala atención por el estrés laboral, también la ansiedad afecta negativamente en el desempeño del personal en el área de cajeros con síntomas de frustración, confusión, preocupación donde suma la tristeza; así mismo el cansancio, exceso de trabajo y la presión de los clientes afectan al desempeño y el estrés se acrecienta por el incumplimiento de trabajo, metas no concretadas y la suma del no racionamiento económico. Luego de procesar la encuesta donde se consulta; cree que el estrés afecta a los servidores en cuanto a su desempeño y no laboran favorablemente por encontrarse con rutinas; un 75,00 % opinaron que siempre el estrés afecta a los servidores en cuanto a su desempeño, por lo tanto hay una inconformidad de los servidores que caen en rutinas diarias que impiden que se realicen las labores de manera más eficiente perjudicando a los usuarios con la mala atención, esto coincide con la conclusión del presente antecedente en cuanto al desempeño, igualmente donde

dice, frente al desempeño de tareas, el trabajador se encuentra con rutinas mecanizadas al ejercer sus labores diarias afectando su estado de ánimo, un 80,0 0% concluyo que siempre el trabajador se encuentra con rutinas mecanizadas al ejercer sus labores afectando su ánimo. Por tal motivo, la condición laboral no permite que se ejecute un buen desempeño fomentándose, cansancios, preocupaciones e incertidumbres en plenos labores diariarios.

Delgado, M. y Di Antonio, A. (2010) "La Motivación Laboral y su incidencia en el Desempeño organizacional" un estudio de caso en la Empresa de Bienes-Raíces Multiviviendas C.A. concluyen que no hay inducción al personal nuevo y a este personal solo le queda tener iniciativa de indagar cuando debería ser instruido por la empresa; el personal se encuentra con un bajo nivel de desempeño, algunos trabajan en grupo y otros individualmente, la retribución económica dejo de ser lo principal cuando ahora hay un motivador en consideración como estabilidad, seguridad en el empleo, ambiente o clima laboral y el reconocimientos por el trabajo desempeñado. Luego de la encuesta realizada, se obtuvo como resultado que un 55,00% opinaron que siempre creen que el jefe de oficina debería de solicitar capacitaciones al personal para que aporten más a la institución; del mismo modo cabe resaltar que luego del procesamiento se coincide con el antecedente que señala que el personal *no es capacitado y si ocurre es de tiempo muy prolongado. Asimismo se obtuvo como resultado que un 70,00% manifestó que casi nunca la poca capacitación ayuda a aportar nuevas ideas en su área. Cabe resaltar que se coincide con la conclusión del autor del antecedente, puesto que al no ser capacitado el personal no podrá aportar con ideas en beneficio de la organización*

V. CONCLUSION

Se identificó que el desempeño laboral de los servidores públicos en la oficina registral de Reniec del distrito de Villa el Salvador es deficiente, considerando que el desempeño de tareas no es óptimo puesto que su ejercicio va en declive periódicamente, se evidencia también un desempeño contextual inadecuado ya que no existe la voluntad y los valores entre los integrantes de la Oficina Registral de Villa El Salvador; teniendo como resultado que el desempeño contraproductivo sea cada vez más preponderante puesto que las perturbaciones psicológicas están caracterizándose más en el desempeño de los trabajadores lo que afecta a los usuarios y a la Institución.

Se determinó que el desempeño de las tareas de los servidores públicos en la Oficina Registral de Villa El Salvador no es apropiado, teniendo en cuenta que no existe una comunicación fluida entre los servidores, además de realizar actividades específicas que no están de acuerdo a sus puestos de trabajo, no cuentan con un liderazgo que los motive; por otra parte el personal no se encuentra abastecido con las herramientas necesarias para el óptimo cumplimiento de sus labores y las relaciones laborales se hacen cada vez más rutinarias o mecanizadas originándose así el estrés de los servidores y el desánimo diario.

Se estableció que el desempeño contextual de los servidores públicos en la Oficina Registral de Villa El Salvador es inadecuado, toda vez que no existe un ambiente laboral propicio que permita el buen desempeño de los servidores, se evidencia la falta de compromiso y de voluntad para el cumplimiento de los objetivos institucionales lo que no permite cumplir las metas propuestas, asimismo, la ausencia de solidaridad entre los compañeros afecta también al desempeño de las funciones y por ende a los ciudadanos que acuden día a día.

Se reconoció que el desempeño contraproductivo de los servidores públicos en la Oficina Registral de Villa El Salvador, es consecuencia del frágil desempeño de tareas y de la falta del desempeño contextual, es por ello que se originan las perturbaciones psicológicas entre los integrantes de la oficina, como la propagación de información interna de forma indebida, el ausentismo de los servidores que causa la obstaculización en los trámites que realizan los ciudadanos, como los errores irresponsables e imprudentes; originando todo ello que el presente desempeño contraproductivo sea el más predominante.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda mayor interés por parte de la Jefatura de la Oficina Registral en tomar en cuenta los puntos de relevancia en solucionar, ya que los resultados han sido tomados de la encuesta realizada a los servidores, para conocer sus opiniones. Se sugiere que el Área Administrativa motive a su personal, puesto que diariamente laboran con fluidez de público y esto origina que se sientan estresados, sumándose a ello la rutina diaria que les genera cansancio físico y mental, Por otro lado las rotaciones deberían ser periódicas, para ello se propone coordinar con la Gerencia de Operaciones para ejecutar un plan de rotación el cual pueda lograr reducir el resultado de 80% de insatisfacción por las rutinas mecanizadas que perturban el ánimo del personal (Ver gráfico 25).

Se propone que el supervisor de oficina, quien conoce más de cerca a los servidores que atienden al público, evalúe las deficiencias del personal con el fin de formular una propuesta de capacitación para todo el personal, considerando que se ha identificado falta de conocimientos en las diferentes áreas. Para ello debe de coordinar con la Escuela Registral para una pronta retroalimentación de todos los procesos que realiza la Institución. Así mismo se debe coordinar reuniones con la Gerencia de Tecnología de la Información para los entrenamientos relacionados a los nuevos equipos de seguridad de documentos ya que al ser innovadores genera demoras involuntarias, existiendo un 52,50% que indica que no es la más adecuada. (Ver gráfico 4)

Se recomienda efectuar actividades de esparcimientos para mayor integración de los servidores, realizar reuniones para compartir en fechas festivas de calendario, fechas de onomásticos de los servidores; coordinando todo ello con la Gerencia de Imagen Institucional y Sub Gerencia de Desarrollo Humano; de esta forma se fomentará la fraternidad entre los compañeros. Ya que existe un 60% donde indica que nunca el clima organizacional es adecuado. (Ver gráfico 33)

Se propone que en todo el entorno de la oficina haya mayor comunicación, compromiso con los servidores, ya que se siente cierta perturbación psicológica y esto ha hecho que exista disconformidad entre los trabajadores donde afecta al clima laboral; así mismo el supervisor debe de prever el abastecer oportunamente de materiales de primera línea a todas las áreas puesto que a falta de esto afecta la atención a los usuarios como también al entorno de la oficina, ya que un 72,50% manifiesta que siempre existe este tipo de falencias en abastecimientos afectando el entorno de la oficina (Ver gráfico 21).

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alfaro, L., Sáenz (2012) *Desempeño laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades*. Tesis para obtener el título de Licenciado en Ciencias Administrativas. Pontificia Universidad Católica del PERU.
- Amorós, E. (2007) *Comportamiento Organizacional en Administración* (3° Edición) Lima - Perú: USAT – Escuela de economía.
- Chiavenato, I. (1995) *Administración de Recursos Humanos*. (2° Edición) Mestre e Doutor en Administração Coty University de los Ángeles, California. Atlas S.A. Editores
- Chiavenato, I. (2000) *Gestión del talento humano*. (4° Edición) Santa Fé de Bogotá - Colombia. Editorial Mc. Graw. Martha E. Suárez Editora.
- Delgado, M., Di. Antonio, A. (2010) *La Motivación Laboral y su incidencia en el Desempeño Organizacional, estudio en la Empresa de Bienes Raíces Multiviviendas C.A*. Tesis para optar el grado de Licenciado en Educación del Desarrollo de los RR.HH. Central de Venezuela. Facultad de Humanidades y Desarrollo de Recursos.
- Griffin, R. (2009) *Comportamiento Organizacional*. (12° Edición) Ediciones Javier R. Cengage L. Artgraph Editores.
- Hernández, R., Batista, P. (2003) *Metodología de la investigación*. Distrito Federal: México. (3° Edición) Mc. Graw – Hill/Interamericana Editores de C.V.
- Hellriegel, D. y Slocum S. (2009) *Comportamiento Organizacional* – Texas A. & M. University. D. por C.L. 12ª Edición. Compañía de Cengage Learning México, D.F. Corporativo Santa Fé. Javier R. Editores.
- Fernández, I. (2013) *Estrés Laboral y Desempeño en el Personal del área de Cajeros del Supermercado Metro en Próceres del distrito de San Juan de Lurigancho*. Tesis para obtener el Título de Licenciado Administrativo U. Cesar Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales - Perú.
- Lassio, V. (2008). *Desempeño individual*. (Homepage) recuperado 30 set. 2009.

- London, M. (1999) *Cont. learning D.R. implication for staffing. Motivation San Franc. Lib. Desempeño en las organizaciones* – Venezuela. IESA Editores.
- Loyffat, E. (2012) *Administración Fundamentos del Proceso Administrativo*. (3° Edición). Buenos Aires – Argentina.
- Maisch, M. (2004). *La alineación estratégica de los recursos humanos a la gestión organizacional*. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales3/rh/aliesrrhh.htm>
- Maslow, A. (1991) *Motivación y personalidad*. McGraw- Hill Interamericana – España (5ª. Edición). S.A. de C.V. Díaz de Santos, S.A Editores.
- Muchinsky, P. (2007). *Psicología Aplicada al Trabajo* (8° Edición) Corporación Santa Fé D.C. Delegación Cuajimalpa México, D.F. Cabaña Editores.
- Ramos, M. (2013) en su investigación, *Factores Asociados al Desempeño laboral de los trabajadores de la of. de Aseguramiento Almenara Seguro Social de Salud Ciencias Empresariales*– PERU. Tesis para optar el título de grado profesional de Licenciada en Administración. Univ. Cesar Vallejo. Perú.
- Sampieri, H. (2003) *Metodología de la investigación*. México. (3° Edición). Mc Graw. Hill.
- Sánchez, E. (2010) *Impulso y Desarrollo Humano – El Desarrollo Económico y Social comienza con el Desarrollo Humano*- Edimundo Editores.
- Stoner, J. (1996). *Administración y Desarrollo* (6° Edición) Xalapa, México.
- Uría, D. (2011) *El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato*. Para obtener el título de Ingeniería de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato de Facultad de Administración-Ecuador.
- Varela, O. y Salgado, E. (2010) *El Desempeño de los Individuos en las Organizaciones Caracas* – Venezuela (1° Edición) San Bernardino Apartado postal 1640. IESA Editores.

VIII. ANEXOS

Anexo 01

RESEÑA HISTORICA DE LA ENTIDAD PUBLICA RENIEC

Como inicio de historia se puede decir que desde 1931 fue el año en que RENIEC llamado entonces Registro Electoral, emitió los primeros documentos de identidad de los peruanos que la solicitaban para poder identificarse a necesidad de la ciudadanía peruana.

Fue creado el 12 de julio de 1995, su actividades se inician con la impresión de la Libreta Electoral mecanizada que era de color rosado y con divisiones, hasta entonces los datos en los documentos eran manuscritos y había desconfianza de este documento ya que había la posibilidad de ser adulterados y por este motivo se requería un documento que presente la confianza necesaria.

A partir de 1997 se emite el DNI que significa documento nacional de identificación. En 1999 el RENIEC entrega su documento provisional de identidad a algunos ciudadanos que habían quedado indocumentados debido a las acciones terroristas que ocurría en esos tiempos. Así mismo, se dio inicio a diversas políticas de estandarización relacionadas con los registros civiles y creación de un nuevo formato para las actas registrales de nacimiento, matrimonio y defunción, distribuido a nivel nacional hasta la fecha.

En el 2001 el jefe nacional era el Sr. Ruiz Botto, donde surge una disconformidad en la administración pero después de un tiempo se entendió su gran gestión, asimismo después hubo una nivelación donde fue lo que se buscaba para los procesos de realización de la documentación, pasado un tiempo con el estudio y el análisis se buscaba la modernización y la documentación a todas las personas donde la evolución del DNI fue reflejando una serie de estrategias de implementación para la identificación, es así que se detecta que todos los hospitales, la gran mayoría de centros de estudios y mayormente las universidades, etc. Requerían de la identificación de los menores de edad, donde también se detectó que el manejo de documentos de actas o partidas eran complejos por ser documentalmente errantes.

En el 2002 se entregan los primeros DNI'S para los menores de edad y en el año 2003 se inicia la gran base de datos de los Registros Civiles, que son datos de partidas, llamadas también actas. En el año 2005 se dio una mejor presentación a los documentos del DNI, es decir se redujo el tamaño del DNI de mayores y menores de edad, además se inicia la incorporación de las oficinas de registro del estado civil OREC de las Municipalidades, automatizado así las actividades registrales a través de un nuevo formato de actas registrales en línea e implementación de la planta de producción (digitalización de las actas registrales con valor legal).

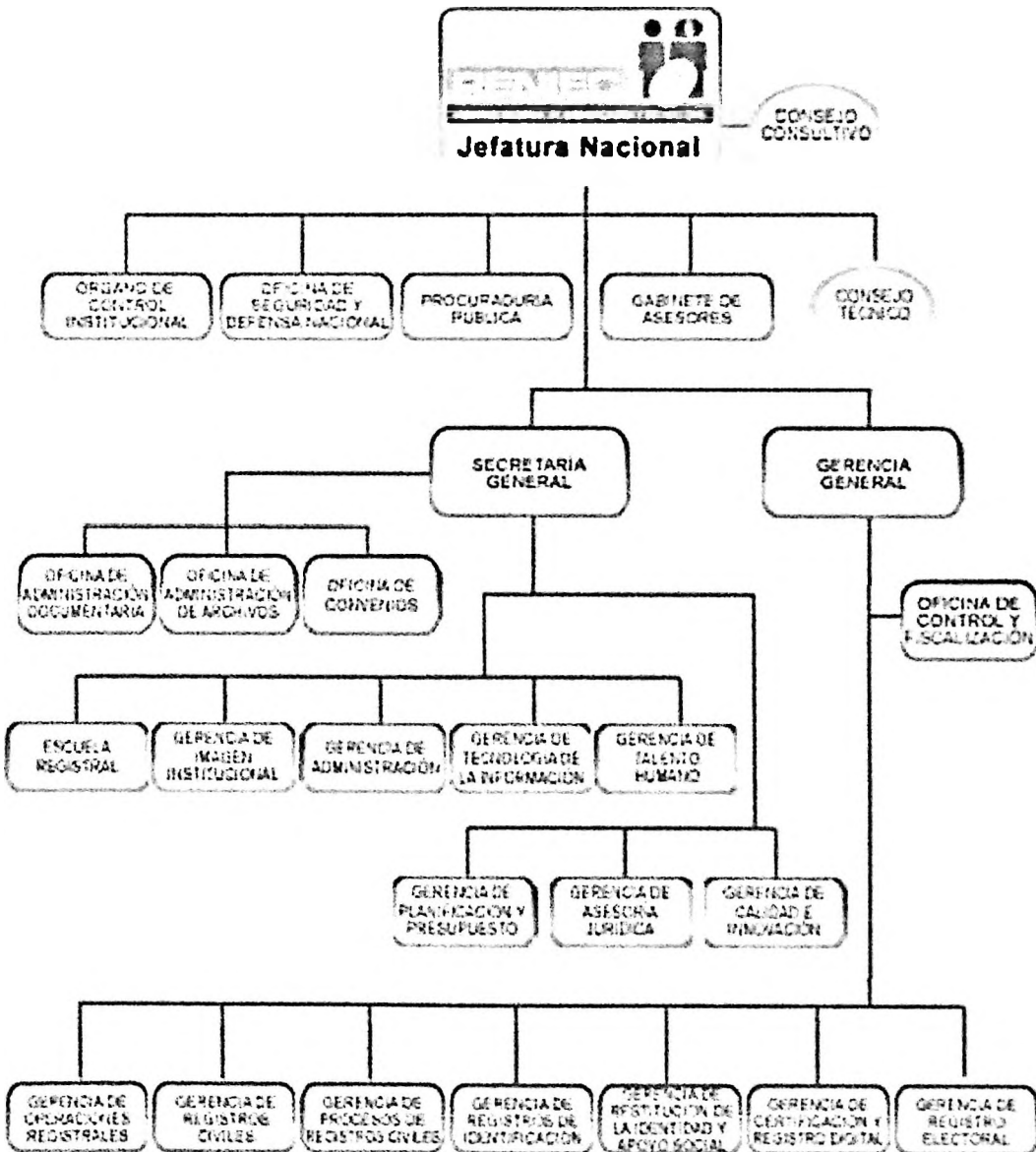
En el año 2006 el Reniec adquirió el sistema automatizado de identificación biométrica que mejoró los procesos de identificación, y dio inicio al Registro Palmatoscopico digital, ya que era la mejor manera de identificar puesto que los procesos de identificación de esos años eran pretéritos. En el año 2008 exactamente el 12 de febrero se inaugura la oficina registral en el distrito de VILLA EL SALVADOR en el Sector 2, grupo 7, Mz. J lt. 5 que tenía el nombre de agencia, ahora llamado Oficina Registral, donde se inicia laborando con 30 registradores para atención de todo tipo de trámite. Los documentos de menores de edad se extiende en campañas gratuitas llevando a cabo entre agosto del 2010 y diciembre del 2011 llegando a documentar a 97 menores de cada 100 niños. Así mismo en el año 2010 se crea el acta registral electrónica, un producto que elimina el uso del papel y se usa el certificado digital donde optimiza los procesos.

En febrero del 2011 el Consejo Nacional de Magistratura eligió al Sr. Jorge Yrivarren Lazo como jefe nacional del Reniec por un periodo de cuatro años. Bajo su administración que es en la actualidad, se está extendiendo el uso de la tecnología para optimizar los procedimientos al interior de la institución con el personal y así mejorar la atención a cada uno de los ciudadanos recurrentes al Reniec a nivel nacional y oficinas consulares.

En el 2012 el Reniec, empezó a entregar certificados digitales y en el 2013 se inició las impresiones del DNI electrónico, que pronto será documentado a todos los ciudadanos que lo requieran y además circulando en todo el país. Simultáneamente Reniec se ha intensificado su interés con el fin de facilitar a los peruanos más vulnerables el ejercicio del derecho al nombre y la identidad y hasta la actualidad Noviembre del 2014 se sigue teniendo la visión de que todos los peruanos obtengan el DNI tanto menores y mayores de edad.

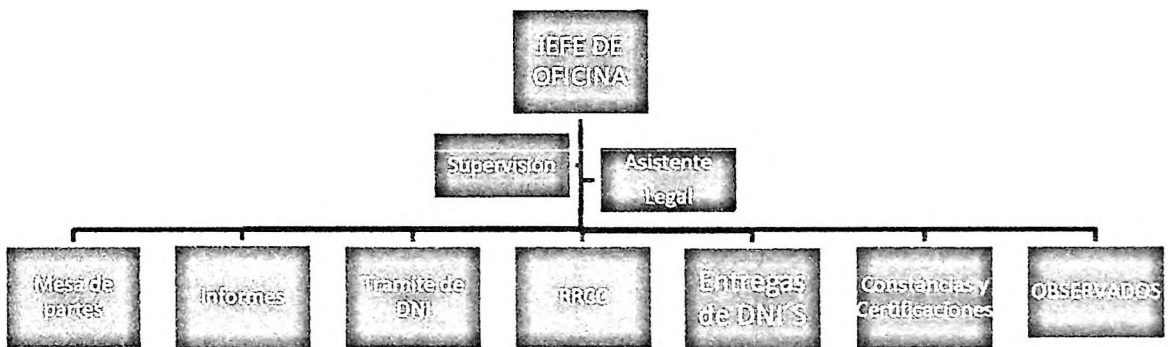
Anexo 02

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



Anexo 03

ORGANIGRAMA DEPARTAMENTAL DE OPERAIONES



MATRIZ DE CONSISTENCIA

| TÍTULO | PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN | | OBJETIVOS | | VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSION | INDICADOR |
|--|---|---|----------------------------|--------------------------------|----------------------|--|---|---------------------|--------------|
| | PROBLEMA GENERAL | | OBJETIVO GENERAL | | | | | | |
| DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA REGISTRAL DE RENIEC DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, 2014. | ¿Cómo se caracteriza el Desempeño Laboral de los servidores públicos en la Oficina Registral de RENIEC en el distrito de Villa el Salvador, 2014? | Identificar las características del Desempeño Laboral de los servidores públicos en la Oficina Registral de RENIEC del distrito de Villa el Salvador, 2014. | | | DESEMPEÑO LABORAL | Conjunto de conductas esperadas de un empleado; es la causa por la cual se contratará a alguien. Específicamente Desempeño Laboral es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la Organización. Varela, O. y Salgado E. (2010, pag.24) | El Desempeño Laboral se medirá a través de los indicadores señalados en la matriz de consistencia, en el que se utilizará la técnica de la encuesta para el recojo de información a la muestra seleccionada a los trabajadores. | Desempeño de Tareas | Comunicación |
| | | | | Actividades específicas | | | | | |
| | | | | Supervisión y lderazgo | | | | | |
| | | | | Motivación | | | | | |
| | | | | Habilidad | | | | | |
| | | | | Abastecimiento de herramientas | | | | | |
| | | | Relaciones interpersonales | | | | | | |
| | | | Rutinas | | | | | | |
| | | | Administración eficiente | | | | | | |
| | | | | Solidaridad | | | | | |
| | | | | Ambiente de labor propio | | | | | |
| | | | | Compromiso | | | | | |
| | | | | Voluntad | | | | | |
| | | | | Participación de actividades | | | | | |
| | | | | Innovación y adaptación | | | | | |
| | | | | Perturbación psicológica | | | | | |
| | | | | Propagación de información | | | | | |
| | | | | Ausentismo | | | | | |
| | | | | Sabotajes | | | | | |
| | | | | Hurto | | | | | |
| | | | | Obstaculización | | | | | |
| | | | | Desempeño Contraproductivo | | | | | |

ANEXO 05
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADOR | ITEM | ESCALA |
|-------------------|---|--|----------------------------|--------------------------------|----------------|-------------------|
| DESEMPEÑO LABORAL | <p>Conjunto de conductas esperadas de un empleado; es la causa por la cual se contratará a alguien. Específicamente Desempeño Laboral es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la Organización. Varela, O. y Salgado E. (2010, pag.24)</p> | <p>El Desempeño Laboral se medirá a través de los indicadores señalados en la matriz de consistencia, en el que se utilizará la técnica de la encuesta para el recojo de información a la muestra seleccionada a los trabajadores.</p> | DESEMPEÑO DE TAREAS | COMUNICACIÓN | 1,2,3 | NOMINAL U ORDINAL |
| | | | | ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | 4,5,6 | |
| | | | | SUPERVISIÓN Y LIDERAZGO | 7,8,9,10,11,12 | |
| | | | | MOTIVACIÓN | 13,14,15,16,17 | |
| | | | | HABILIDAD | 18,19,20 | |
| | | | | ABASTECIMIENTO DE HERRAMIENTAS | 21,22 | |
| | | | | RELACION INTERPERSONALES | 23,24 | |
| | | | | RUTINAS | 25,26 | |
| | | | | ADMINISTRACIÓN EFICIENTE | 27,28 | |
| | | | | SOLIDARIDAD | 29,30 | |
| | | | | AMBIENTE DE LABOR PROPIO | 31,32,33,34,35 | |
| | | | | COMPROMISO | 36,37 | |
| | | | | VOLUNTAD | 38,39 | |
| | | | | PARTICIPACIÓN DE ACTIVIDADES | 40,41 | |
| | | | | INNOVACIÓN Y ADAPTACIÓN | 42,43,44,45 | |
| | | | | PERTURBACIÓN PSICOLÓGICA | 46,47,48 | |
| | | | | PROPAGACIÓN DE INFORMACIÓN | 49,50 | |
| AUSENTISMO | 51,52 | | | | | |
| SABOTAJES | 53,54 | | | | | |
| HURTO | 55,56 | | | | | |
| OBSTACULIZACIÓN | 57,58 | | | | | |
| | | | DESEMPEÑO CONTRAPRODUCTIVO | | | |

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

El presente documento es anónimo y su aplicación será de gran utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración:

Marque con una "x" la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

(1) NUNCA (2) CASI NUNCA (3) A VECES (4) CASI SIEMPRE (5) SIEMPRE

| DIMENSIONES | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|--|---|---|---|---|---|---|
| DESEMPEÑO DE TAREAS | COMUNICACIÓN | | | | | | |
| | 1 La comunicación de los servidores del área de trámite de DNI es la menos óptima en el desempeño de sus tareas en la oficina de V.E.S. | | | | | | |
| | 2 La comunicación escrita y oral en la oficina registral de V.E.S. es mínima debido al desinterés del jefe inmediato en notificarles | | | | | | |
| | 3 Entre los servidores de la oficina registral hay comunicación alguna en el horario de trabajo, originando que las labores sean de manera insatisfactorias. | | | | | | |
| | ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | | | | | | |
| | 4 Las actividades específicas de los servidores no son las más adecuadas frente a la atención del público en cuanto a su labor | | | | | | |
| | 5 Piensa usted que el tener buen conocimiento en sus actividades específicas de la institución facilita al colaborador a solucionar problemas de la institución | | | | | | |
| | 6 El desempeño de tareas que realiza el área de mesa de partes en cuanto a sus actividades no justifica su labor frente a mucho fluido de público | | | | | | |
| | SUPERVISIÓN Y LIDERAZGO | | | | | | |
| | 7 El jefe de oficina no reúne la capacidad de liderazgo para dirigir la organización en cuanto a sus tomas de decisiones frente a los servidores para satisfacerlos | | | | | | |
| | 8 El jefe de oficina no asigna tareas que se ajusten a las habilidades de los servidores | | | | | | |
| | 9 Considera usted que las técnicas de preparación por el líder y supervisor hacia el personal son las más adecuadas | | | | | | |
| | 10 Cree usted que el supervisor lo ha orientado completamente para manejar conflictos frente al usuario | | | | | | |
| | 11 Cree usted que el jefe de oficina debería de derivar a capacitaciones a los colaboradores para aportar más a la institución | | | | | | |
| | 12 El supervisor de oficina cumple su desempeño de tareas adecuadamente dirigidas a los servidores en beneficio de la Institución | | | | | | |
| | MOTIVACIÓN | | | | | | |
| | 13 Los servidores de atención al público se encuentran motivados para ejercer sus actividades diarias en el desempeño de sus tareas | | | | | | |
| | 14 Los servidores de la oficina registral son recompensados periódicamente por haber realizado de manera eficiente el desempeño de sus tareas | | | | | | |
| | 15 Piensa usted que la carencia de la motivación en la oficina registral genera un mal ambiente de trabajo pues no se reconoce los logros. | | | | | | |
| | 16 Cree usted que la motivación existe en la oficina registral y con lleva a un buen desempeño. | | | | | | |
| | 17 El desempeño de tareas que realizan los servidores de atención al público es justificable por los pocos beneficios truncados por ser personal modalidad Cas | | | | | | |
| | HABILIDADES | | | | | | |
| | 18 Considera que las habilidades del área de entregas de documentos excede los estándares en su desempeño frente a resolución de problemas | | | | | | |
| | 19 Las habilidades del personal del área de entregas son eficientes en el desempeño de tareas | | | | | | |
| | 20 El desempeño de tareas de los colaboradores de atención al público se encuentran satisfechos por asistir en las fechas sabatinas | | | | | | |
| | ABASTECIMIENTO DE HERRAMIENTAS | | | | | | |
| | 21 Para el cumplimiento del desempeño de tareas de los colaboradores de atención al público no se encuentran abastecidos con los materiales necesarios para el servicio de atención. | | | | | | |
| | 22 La demora de atención al público se debe a que los equipos necesarios frente al fluido de usuarios no son óptimos en su uso. | | | | | | |
| RELACION INTERPERSONAL | | | | | | | |
| 23 Siente usted que sólo se evidencia buenas relaciones interpersonales por afinidad, amistad o antigüedad laboral compartida. | | | | | | | |
| 24 La relación comunicativa entre los servidores y los demás trabajadores de la oficina no es la adecuada pues existe intolerancia y falta de respeto. | | | | | | | |
| RUTINAS | | | | | | | |
| 25 Frente al desempeño de tareas, el trabajador se encuentra con rutinas mecanizadas al ejercer sus labores diarias afectando su ánimo | | | | | | | |
| 26 Cree usted que el estrés afecta a los servidores en cuanto a su desempeño y no laboran favorablemente por encontrarse con rutinas con su labor diaria | | | | | | | |
| ADMINISTRACIÓN EFICIENTE | | | | | | | |
| 27 La gestión interna cumple con las expectativas de los servidores en cuanto a los traslados de documentos diarios a la oficina principal para los diferentes trámites que necesita el personal de la misma entidad. | | | | | | | |
| 28 Las reuniones de gestión interna no se realizan periódicamente para las diferentes informaciones recientes en cuanto a los últimos acontecimientos de las directivas. | | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| SOLIDARIDAD | | | | | | |
| 29 | La solidaridad de los servidores es oportuno en cuanto al apoyo para la atención al usuario en fecha de mayor fluido de público | | | | | |
| 30 | Considera usted que la solidaridad en la oficina registral es frecuente por parte de los jefes inmediatos | | | | | |
| AMBIENTE DE LABORAL PROPICIO | | | | | | |
| 31 | Los servidores de la oficina registral sienten que el clima laboral no es el más adecuado para un buen desempeño | | | | | |
| 32 | Considera usted que las relaciones laborales influyen en el ambiente laboral | | | | | |
| 33 | El clima organizacional de la oficina registral es el más adecuado pues reina un ambiente de confraternidad y colaboración. | | | | | |
| 34 | Los servidores de la oficina registral se sienten satisfechos con la remuneración percibida, generando un buen ambiente laboral. | | | | | |
| 35 | El ambiente laboral no es el adecuado para la realización del desempeño y a pesar de eso se debe tolerar para la realización de las labores | | | | | |
| COMPROMISO | | | | | | |
| 36 | Considera usted que el compromiso hacia su entidad debe ser soportable por la salvaguarda de su puesto de trabajo | | | | | |
| 37 | La lealtad en el desempeño contextual no corresponde como indicador en la oficina de villa el salvador ya que la labor no es tolerable y afecta a nuestra institución. | | | | | |
| VOLUNTAD | | | | | | |
| 38 | Frente a su desempeño, siente la voluntad de servir al público fluido interrumpiendo el horario de su refrigerio. | | | | | |
| 39 | En ocasiones siente la voluntad de colaborar con la oficina de V.el salvador a pesar de encontrarse contaminado por una mala direccion? | | | | | |
| PARTICIPACION DE ACTIVIDADES - APOYO | | | | | | |
| 40 | Frente a la situación de fechas electorales y con fluido de público, participa usted en apoyar en cualquier área para el buen desempeño de su oficina registral. | | | | | |
| 41 | La oficina registral de V.E.S. hace partícipe a todo su personal en fechas de actividades festivas o de onomásticos. | | | | | |
| INNOVACION | | | | | | |
| 42 | Cree usted que los equipos biométricos beneficiaran la labor de registro de identificación para prevenir la suplantación de los usuarios | | | | | |
| 43 | La poca capacitación lo ayuda a usted a innovar en su área | | | | | |
| 44 | Considera que la innovación es un factor importante para desarrollo propio y que la organización lo promueve. | | | | | |
| 45 | Cree usted que las nuevas tecnologías para la tramitación de los documentos aportan | | | | | |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|--|--|--|--|
| PERTURBACIÓN PSICOLÓGICA | | | | | |
| 46 | Considera que la perturbacion de los compañeros de trabajo afecta las labores diarias. | | | | |
| 47 | Cree usted que el maltrato psicológico aporta para un buen desempeño | | | | |
| 48 | Los servidores de la oficina registral contraponen resultados negativos afectando el estado de ánimo. | | | | |
| PROPAGACIÓN DE INFORMACIÓN | | | | | |
| 49 | Los servidores de la oficina registral omiten las normas de la institución en cuanto a la divulgación de información | | | | |
| 50 | Cree usted que los servidores de la oficina registral no deberían negociar con la información privada de los usuarios | | | | |
| AUSENTISMO | | | | | |
| 51 | La ausencia y tardanza de los servidores de la oficina registral afectan a la atención al público | | | | |
| 52 | Cree usted que el continuo ausentismo en la oficina registral radica a la facilidad de adquirir certificados médicos y por ende la mala atención al público. | | | | |
| SABOTAJES | | | | | |
| 53 | Considera que los sabotajes de los equipos de oficina afectan a la atención al público generando grandes colas. | | | | |
| 54 | Cree usted que el mal estado de los diferentes materiales minimiza la producción de los trámites registrales. | | | | |
| HURTO | | | | | |
| 55 | El hurto de los materiales a la oficina registral para la atención al público es una constante y existe inferencia de ello. | | | | |
| 56 | Frente a los constantes hurtos de materiales, cree usted que también se debe de controlar al personal de seguridad y mantenimiento de higiene. | | | | |
| OBTACULIZAR TRAMITES | | | | | |
| 57 | La fuerte demanda en los áreas de la oficina registral obstaculiza la celeridad de los trámites. | | | | |
| 58 | Las debilidades en el conocimiento de los procedimientos es una limitación en la gestión de los trámites. | | | | |

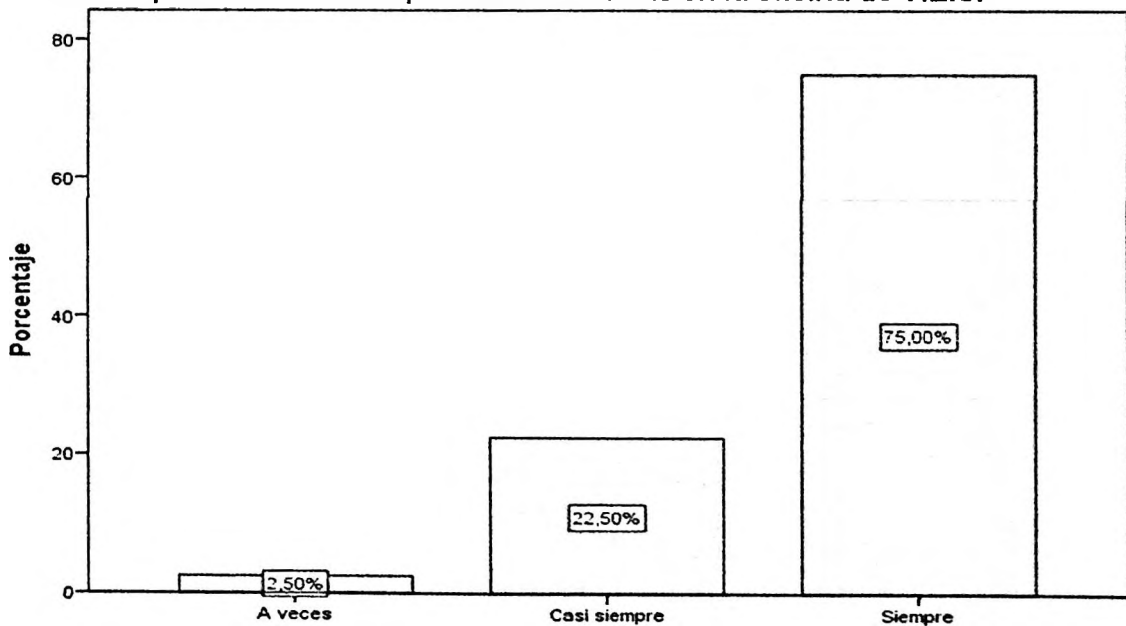
Tabla: 1

1. La comunicación de los servidores del área de trámite de DNI.es la menos óptima en el desempeño de sus tareas en la oficina de V.E.S.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | A veces | 1 | 2,5 | 2,5 |
| | Casi siempre | 9 | 22,5 | 25,0 |
| | Siempre | 30 | 75,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 1

1. La comunicación de los servidores del área de trámite de DNI.es la menos óptima en el desempeño de sus tareas en la oficina de V.E.S.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 75,00% opina que siempre la comunicación de los servidores del área de trámites de D.N.I. es la menos óptima en el desempeño de sus tareas en la oficina de V.E.S, mientras que el 2.50% dice que a veces.

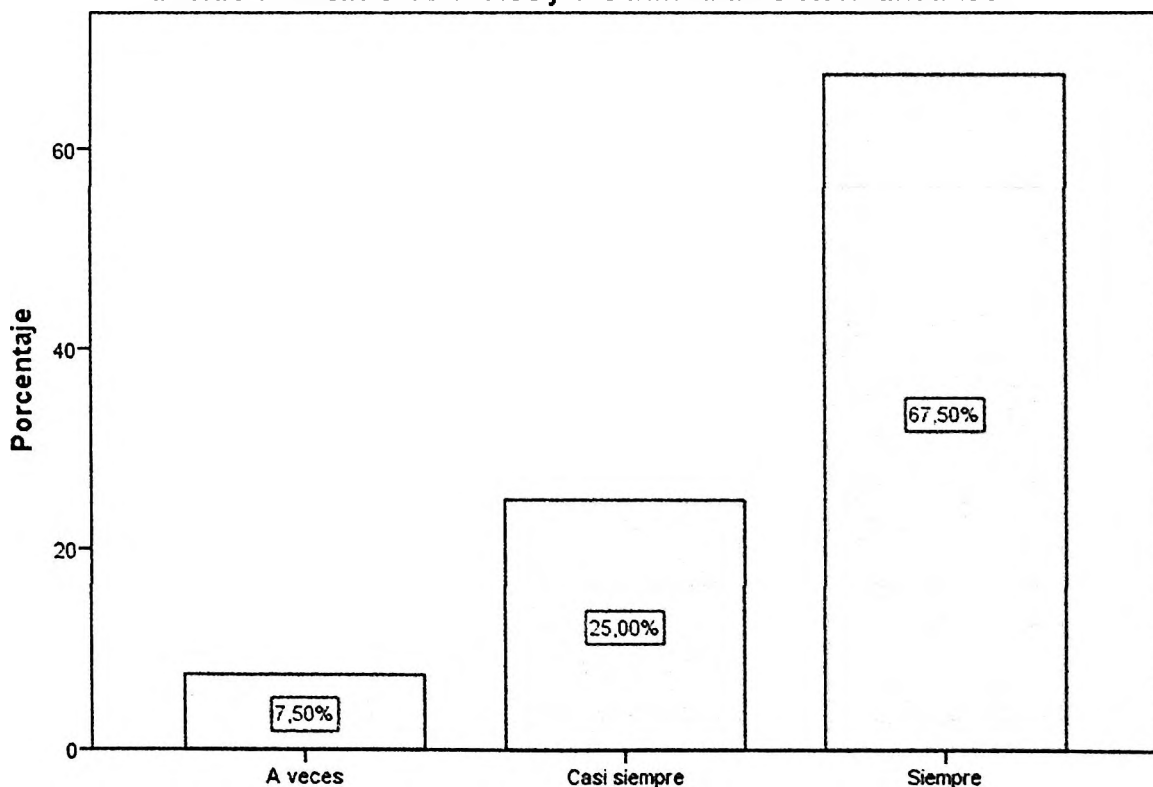
Tabla: 2

2. La comunicación escrita y oral en la oficina registral de V.E.S. es mínima debido al desinterés de los jefes inmediatos en notificarles

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | A veces | 3 | 7,5 | 7,5 |
| | Casi siempre | 10 | 25,0 | 32,5 |
| | Siempre | 27 | 67,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 2

2. La comunicación escrita y oral en la oficina registral de V.E.S. es mínima debido al desinterés de los jefes inmediatos en notificarles



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 67,50% considera que siempre la comunicación escrita y oral en la oficina registral de V.E.S. es mínima debida de desinterés de los jefes inmediatos en notificarles.

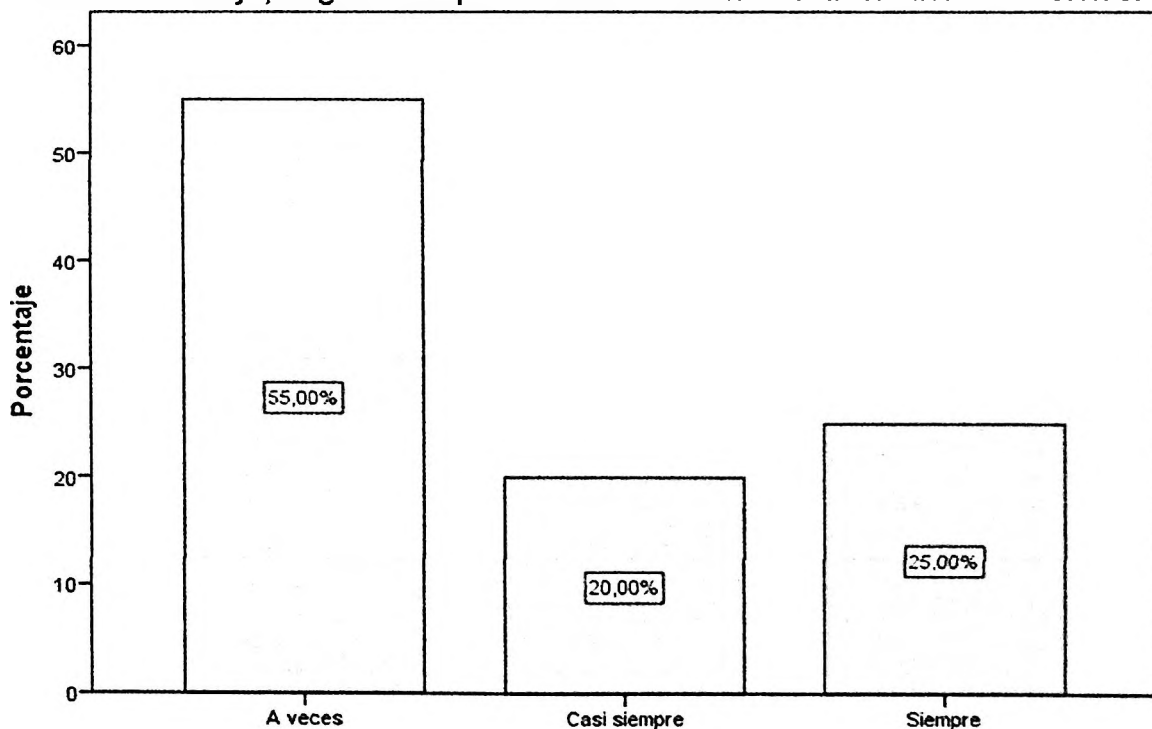
Tabla: 3

3. Entre los servidores de la oficina registral hay comunicación alguna en el horario de trabajo, originando que las labores sean de manera insatisfactorias.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | A veces | 22 | 55,0 | 55,0 |
| | Casi siempre | 8 | 20,0 | 75,0 |
| | Siempre | 10 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 3

3. Entre los servidores de la oficina registral hay comunicación alguna en el horario de trabajo, originando que las labores sean de manera insatisfactorias.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 55,00% opina que a veces los servidores de la oficina registral hay comunicación en el horario de trabajo, originando que las labores sean de manera insatisfactorias.

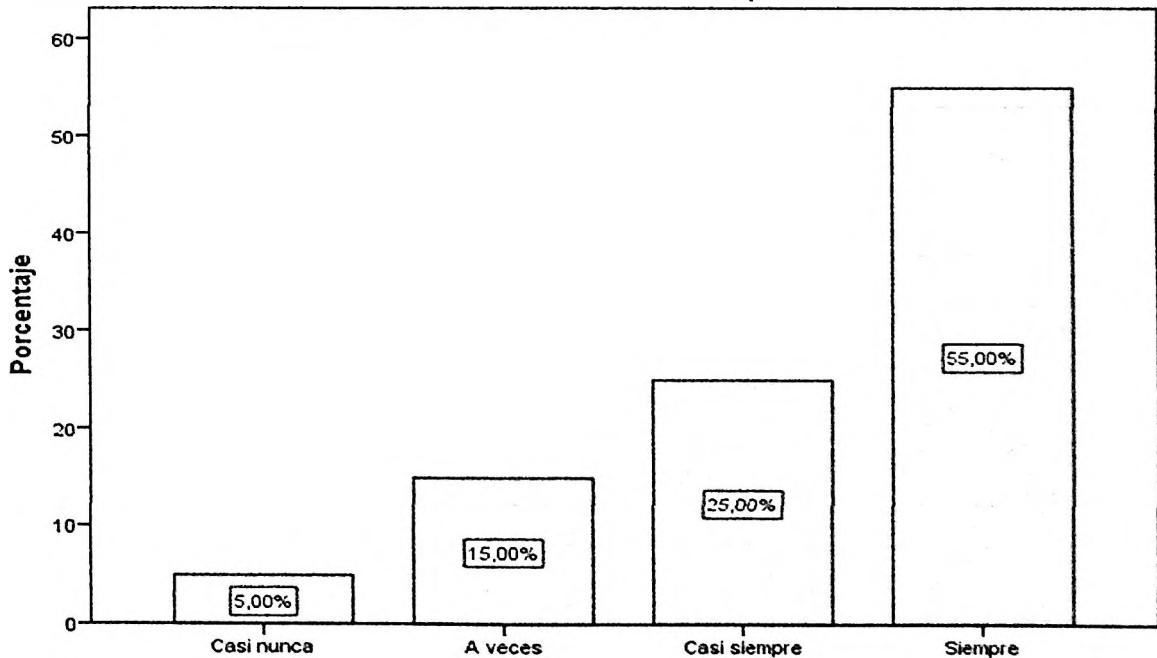
Tabla: 5

5. Piensa usted que el tener buen conocimiento en sus actividades específicas de la Institución facilita al colaborador a solucionar problemas de la Institución

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 2 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| A veces | 6 | 15,0 | 15,0 | 20,0 |
| Válidos Casi siempre | 10 | 25,0 | 25,0 | 45,0 |
| Siempre | 22 | 55,0 | 55,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 5

5. Piensa usted que el tener buen conocimiento en sus actividades específicas de la institución facilita al colaborador a solucionar problemas de la institución



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 55,00% opina que siempre el tener buen conocimiento en sus actividades específicas en la institución facilita al colaborador y solucionar problemas de la institución.

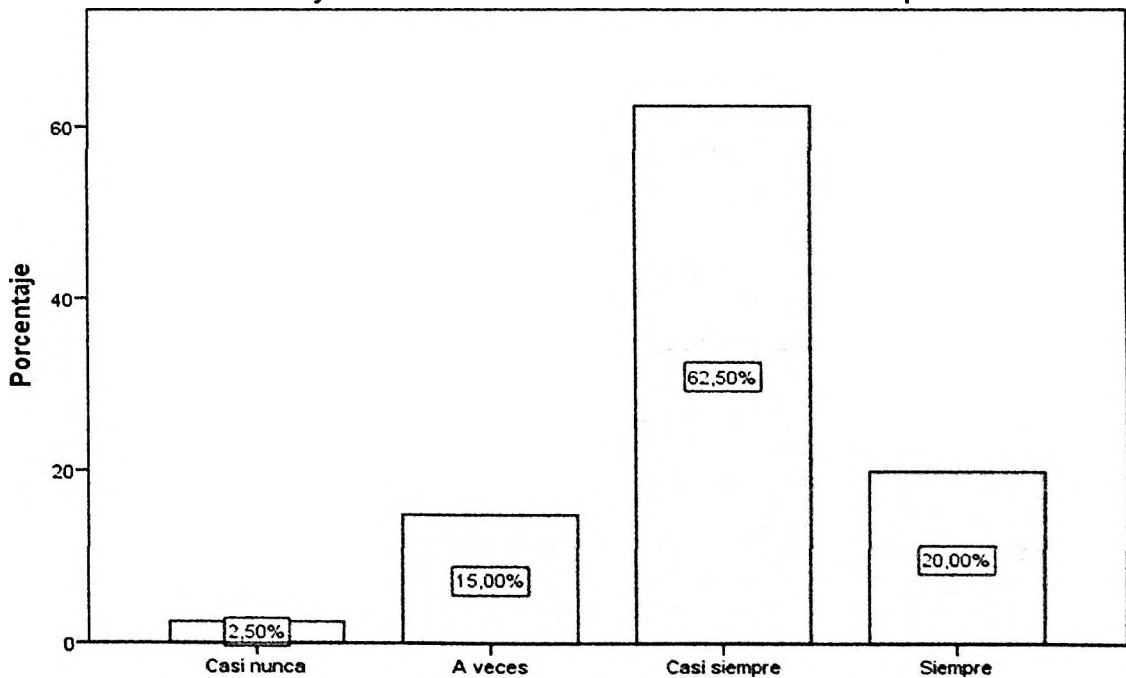
Tabla: 6

6. El desempeño de tareas que realiza el área de mesa de partes en cuanto a sus actividades no justifica su labor frente a mucho fluido de público

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 1 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| A veces | 6 | 15,0 | 15,0 | 17,5 |
| Válidos Casi siempre | 25 | 62,5 | 62,5 | 80,0 |
| Siempre | 8 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 6

6. El desempeño de tareas que realiza el área de mesa de partes en cuanto a sus actividades no justifica su labor frente a mucho fluido de público



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 62,50% opina que casi siempre el desempeño de tareas que realiza el personal del área de mesa de partes en cuanto a sus actividades, **no** justifica su labor frente al mucho fluido de público.

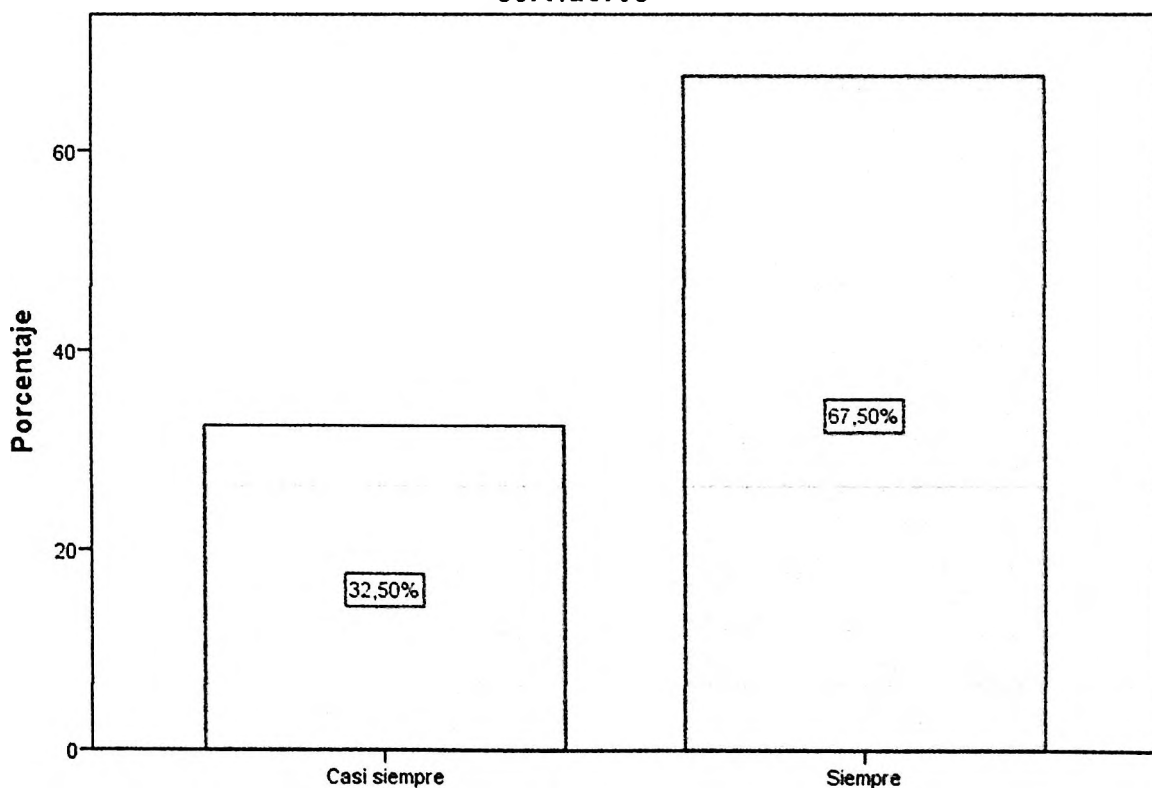
Tabla: 8

8. El jefe de oficina no asigna tareas que se ajusten a las habilidades de los servidores

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi siempre | 13 | 32,5 | 32,5 | 32,5 |
| Válidos Siempre | 27 | 67,5 | 67,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 8

8. El jefe de oficina no asigna tareas que se ajusten a las habilidades de los servidores



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 67,50% opina que siempre el jefe de oficina no asigna tareas que se ajusten a las habilidades de los servidores.

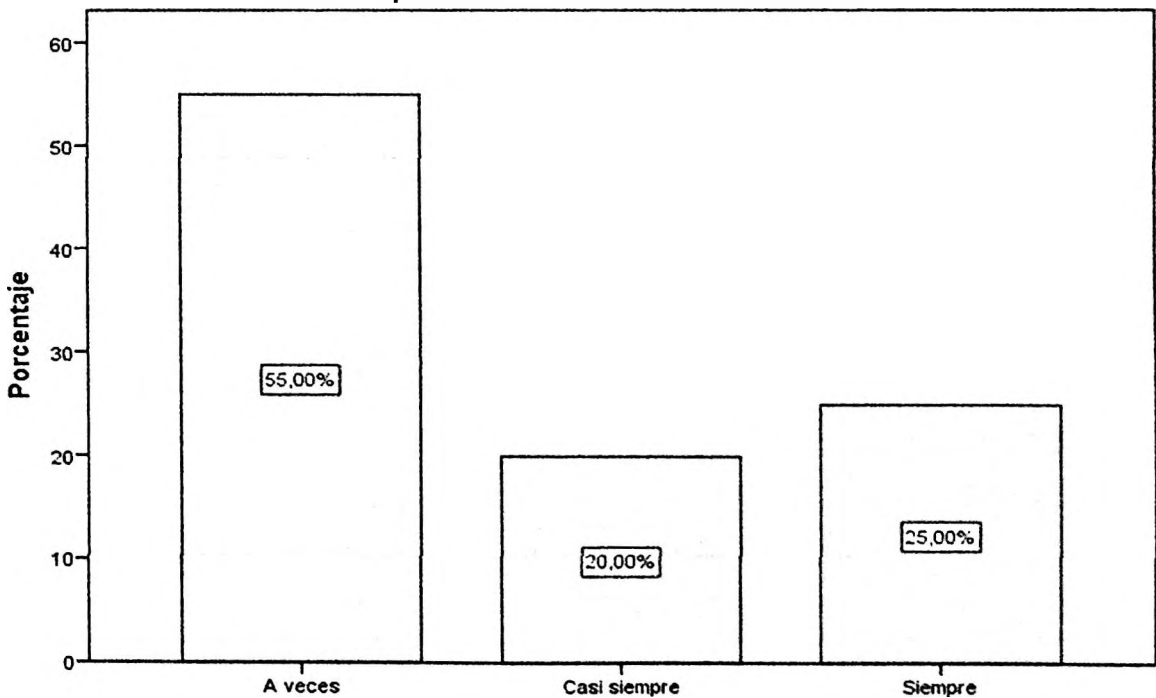
Tabla: 9

9. Considera usted que las técnicas de preparación por el líder y supervisor hacia el personal son las más adecuadas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | A veces | 22 | 55,0 | 55,0 |
| | Casi siempre | 8 | 20,0 | 75,0 |
| | Siempre | 10 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 9

9. Considera usted que las técnicas de preparación por el líder y supervisor hacia el personal son las más adecuadas



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 55,00% considera que a veces las técnicas de preparación por el líder y supervisor hacia el personal son las más adecuadas.

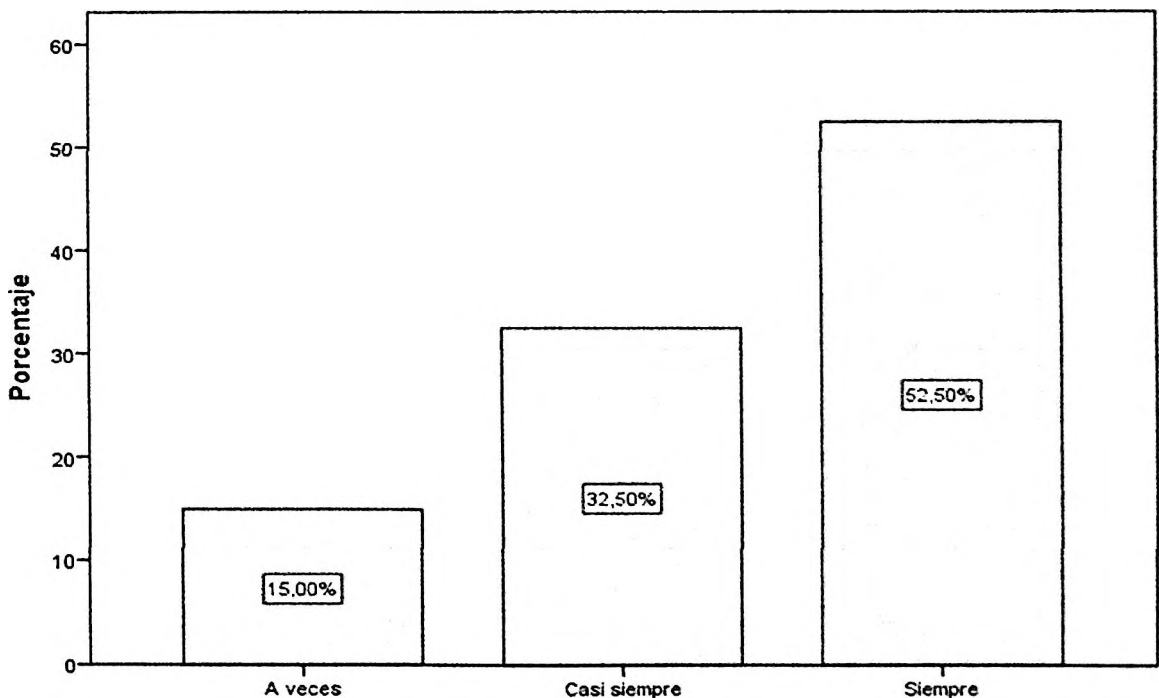
Tabla: 10

10. Cree usted que el supervisor no lo ha orientado completamente para manejar conflictos frente al usuario

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A veces | 6 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |
| Casi siempre | 13 | 32,5 | 32,5 | 47,5 |
| Siempre | 21 | 52,5 | 52,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 10

10. Cree usted que el supervisor no lo ha orientado completamente para manejar conflictos frente al usuario



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 52,50% considera que siempre el supervisor no lo ha orientado completamente para manejar conflictos frente al usuario.

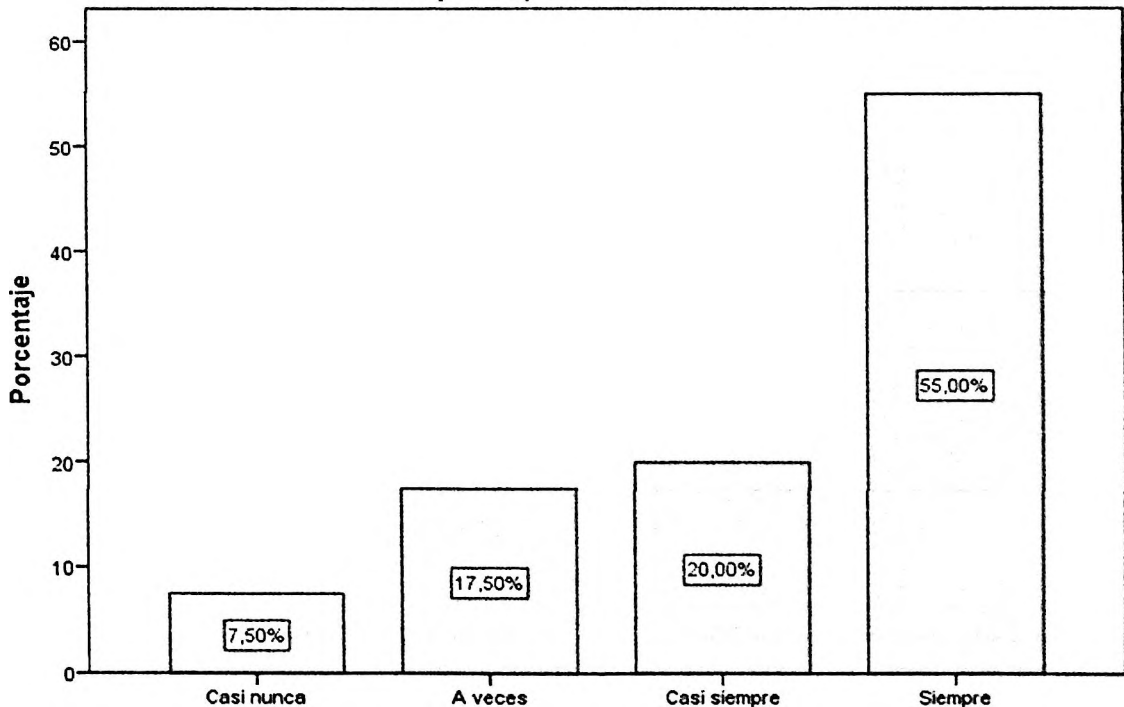
Tabla: 11

11. cree usted que el jefe de oficina debería de derivar a capacitación a los colaboradores para aportar más a la institución

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 3 | 7,5 | 7,5 | 7,5 |
| A veces | 7 | 17,5 | 17,5 | 25,0 |
| Válidos Casi siempre | 8 | 20,0 | 20,0 | 45,0 |
| Siempre | 22 | 55,0 | 55,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 11

11. cree usted que el jefe de oficina debería de derivar a capacitación a los colaboradores para aportar más a la institución



11. Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 55% considera que el jefe de oficina debería de derivar a capacitaciones a los colaboradores para aportar más a la institución.

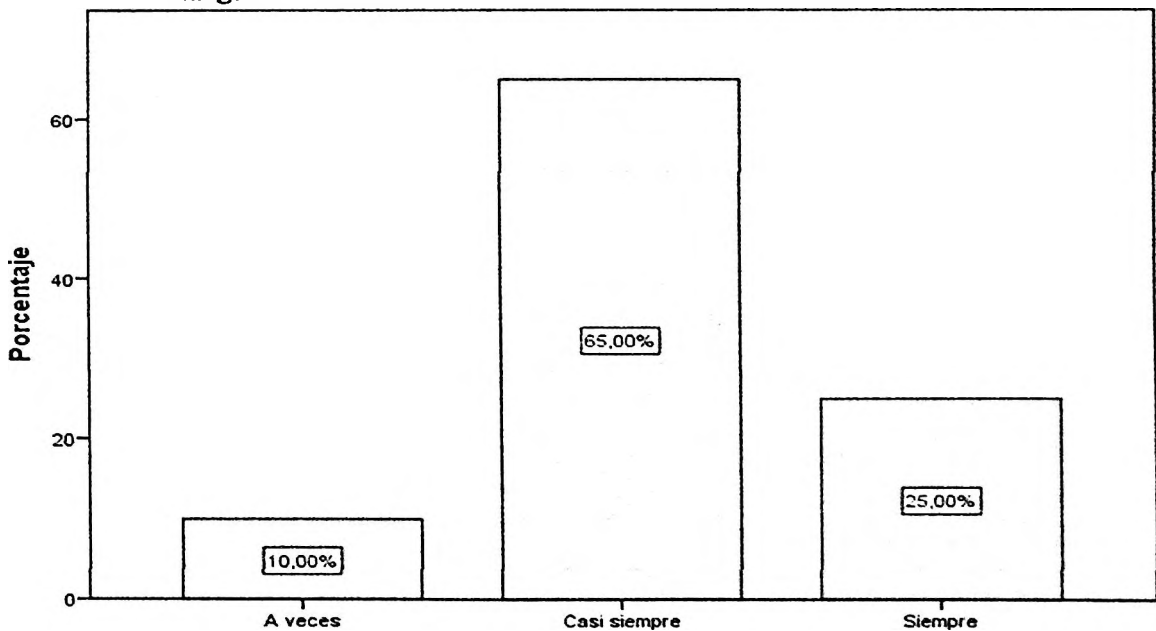
Tabla: 12

12. El supervisor de oficina cumple su desempeño de tareas adecuadamente dirigidas a los servidores en beneficio de la Institución

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | A veces | 4 | 10,0 | 10,0 |
| | Casi siempre | 26 | 65,0 | 75,0 |
| | Siempre | 10 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 12

12. El supervisor de oficina cumple su desempeño de tareas adecuadamente dirigidas a los servidores en beneficio de la Institución



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 65,00% considera que casi siempre el supervisor de oficina cumple su desempeño de tareas adecuadamente dirigidas a los servidores en beneficio de la Institución.

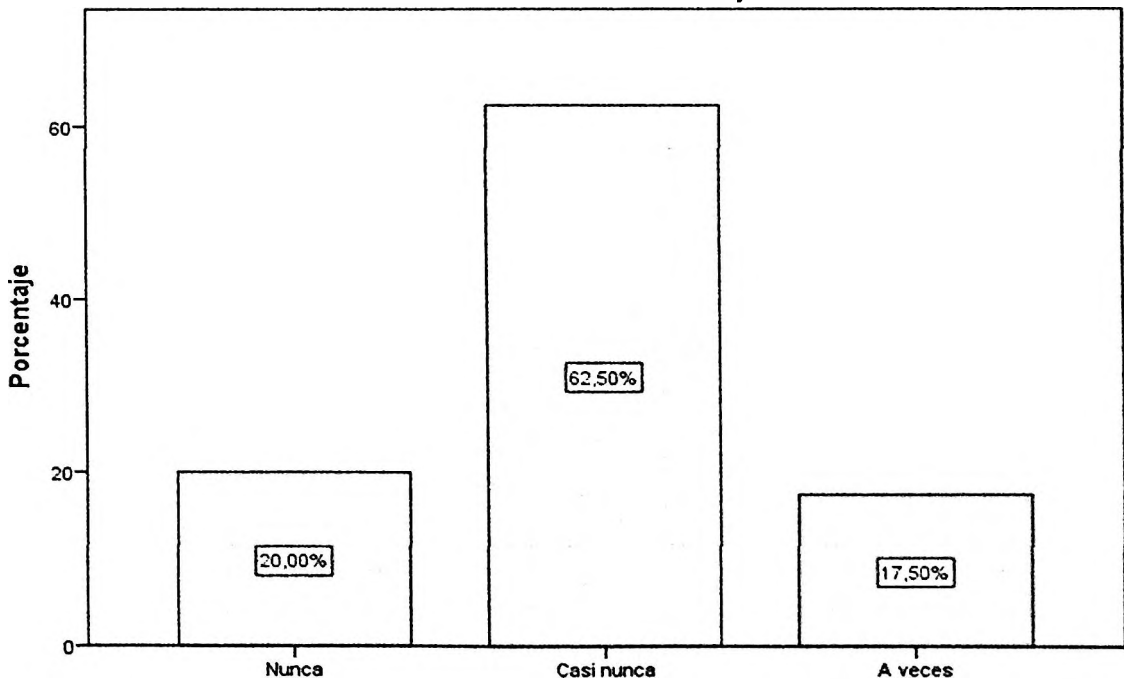
Tabla: 14

14. Los servidores de la oficina registral son recompensados periódicamente por haber realizado de manera eficiente el desempeño de sus tareas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 8 | 20,0 | 20,0 |
| | Casi nunca | 13 | 32,5 | 52,5 |
| | A veces | 19 | 47,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 14

14. Los servidores de la oficina registral son recompensados periodicamente por haber realizado de manera eficiente el desempeño de sus tareas



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 62.50% manifiestan que casi nunca los servidores de la oficina son recompensados periódicamente por haber realizado de manera eficiente el desempeño de sus tareas.

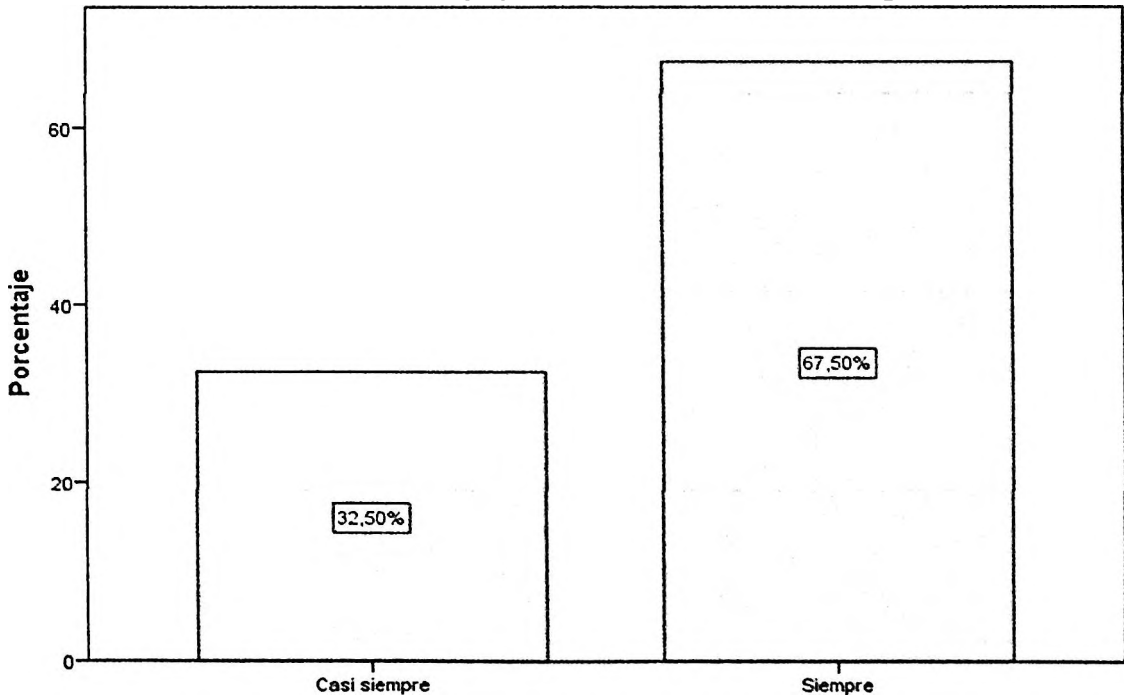
Tabla: 15

15. Piensa usted que la carencia de la motivación en la oficina registral genera un mal ambiente de trabajo pues no se reconoce los logros.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 8 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| A veces | 3 | 7,5 | 7,5 | 27,5 |
| Válidos Casi siempre | 3 | 7,5 | 7,5 | 35,0 |
| Siempre | 26 | 65,0 | 65,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 15

15. Piensa usted que la carencia de la motivación en la oficina registral genera un mal ambiente de trabajo pues no se reconoce los logros.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 67,50% opina que siempre la carencia de la motivación en la oficina registral genera un mal ambiente de trabajo pues no se reconoce los logros.

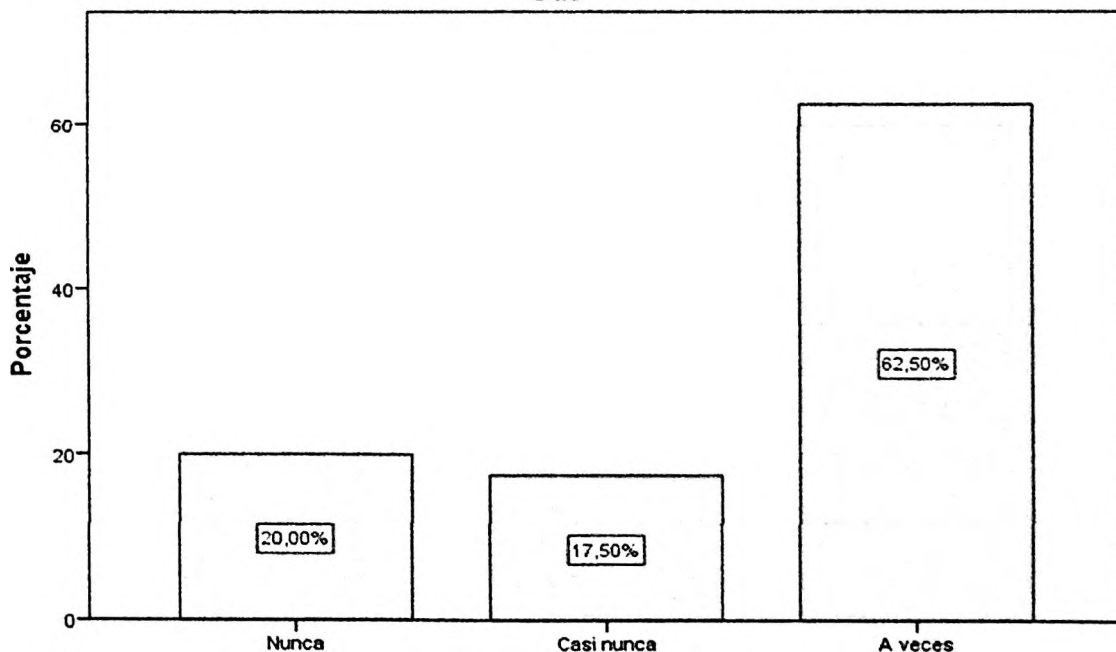
Tabla: 17

17. El desempeño de tareas que realizan los servidores de atención al público es justificable por los pocos beneficios truncados por ser personal Cas.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 8 | 20,0 | 20,0 |
| | Casi nunca | 7 | 17,5 | 37,5 |
| | A veces | 25 | 62,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 17

17. El desempeño de tareas que realizan los servidores de atención al público es justificable por los pocos beneficios truncados por ser personal de modalidad Cas



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 62,50% opina que a veces el desempeño de tareas que realizan los servidores de atenciónal público es justificable por los pocos beneficios truncados por ser personal de modalidad Cas.

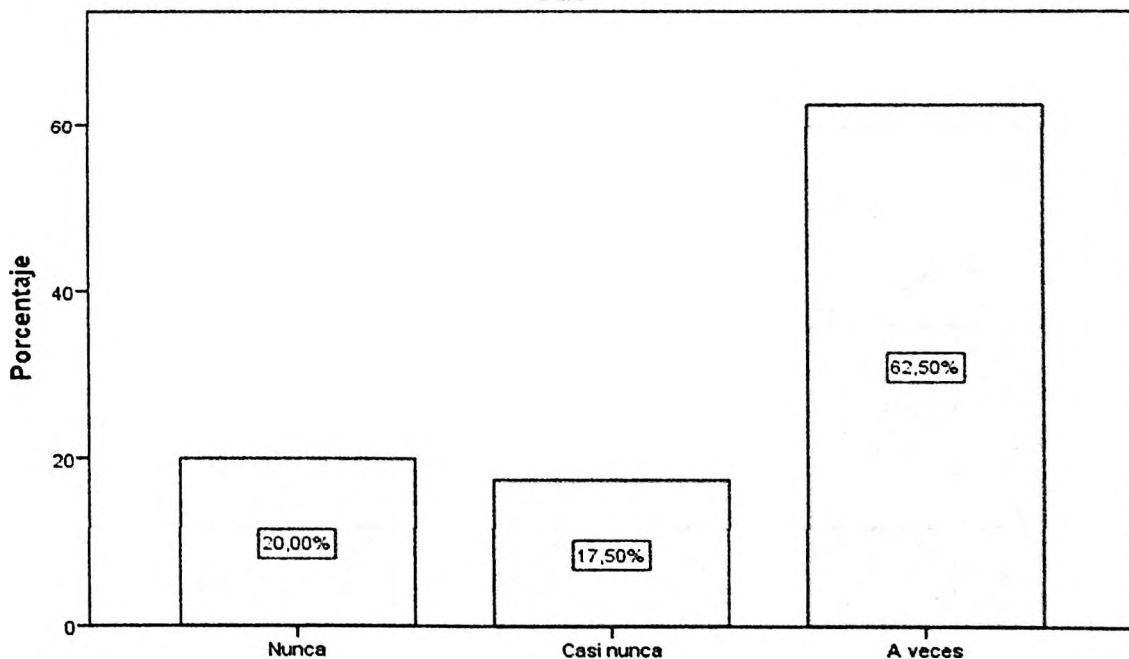
Tabla: 17

17. El desempeño de tareas que realizan los servidores de atención al público es justificable por los pocos beneficios truncados por ser personal Cas.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 8 | 20,0 | 20,0 |
| | Casi nunca | 7 | 17,5 | 37,5 |
| | A veces | 25 | 62,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 17

17. El desempeño de tareas que realizan los servidores de atención al público es justificable por los pocos beneficios truncados por ser personal de modalidad Cas



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 62,50% opina que a veces el desempeño de tareas que realizan los servidores de atención al público es justificable por los pocos beneficios truncados por ser personal de modalidad Cas.

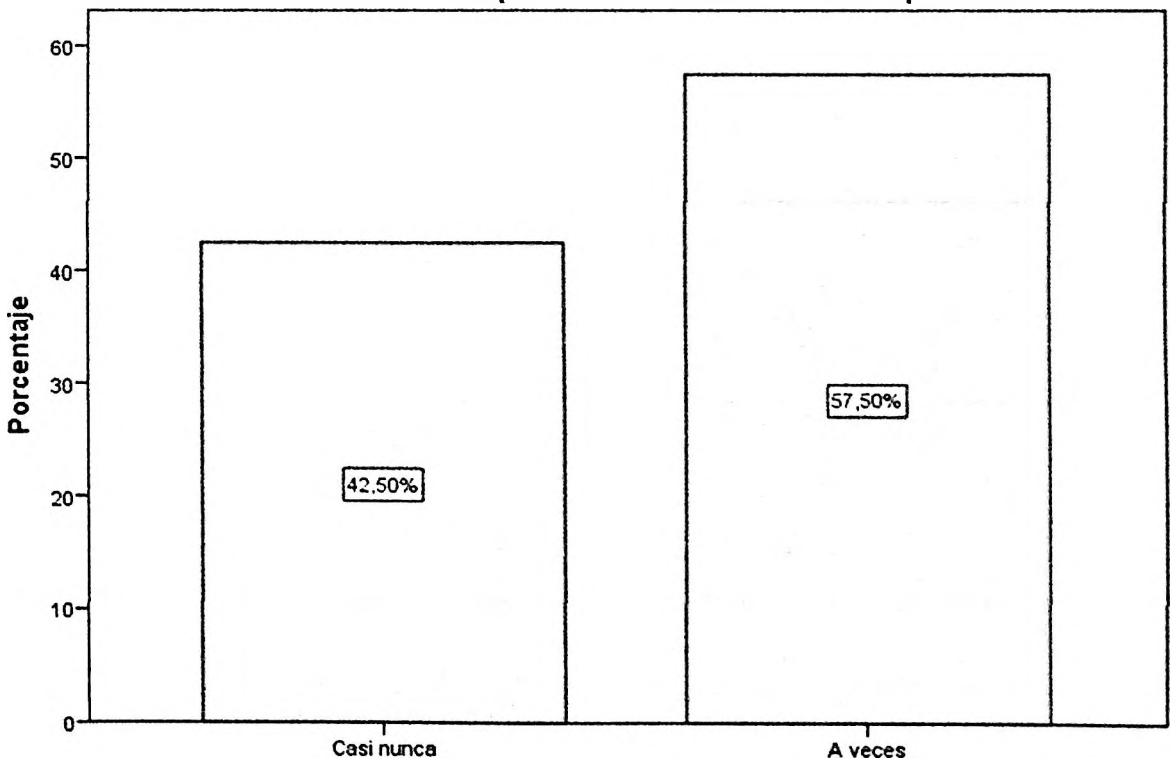
Tabla: 18

18. Considera que las habilidades del área de entregas de documentos excede los estándares en su desempeño frente a resolución de problemas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casi nunca | 17 | 42,5 | 42,5 |
| | A veces | 23 | 57,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 18

18. Considera que las habilidades del área de entregas de documentos excede los estándares en su desempeño frente a resolución de problemas



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 57,50% opina que a veces las habilidades del área de entrega de documentos excede los estándares en su desempeño frente a la solución de problemas.

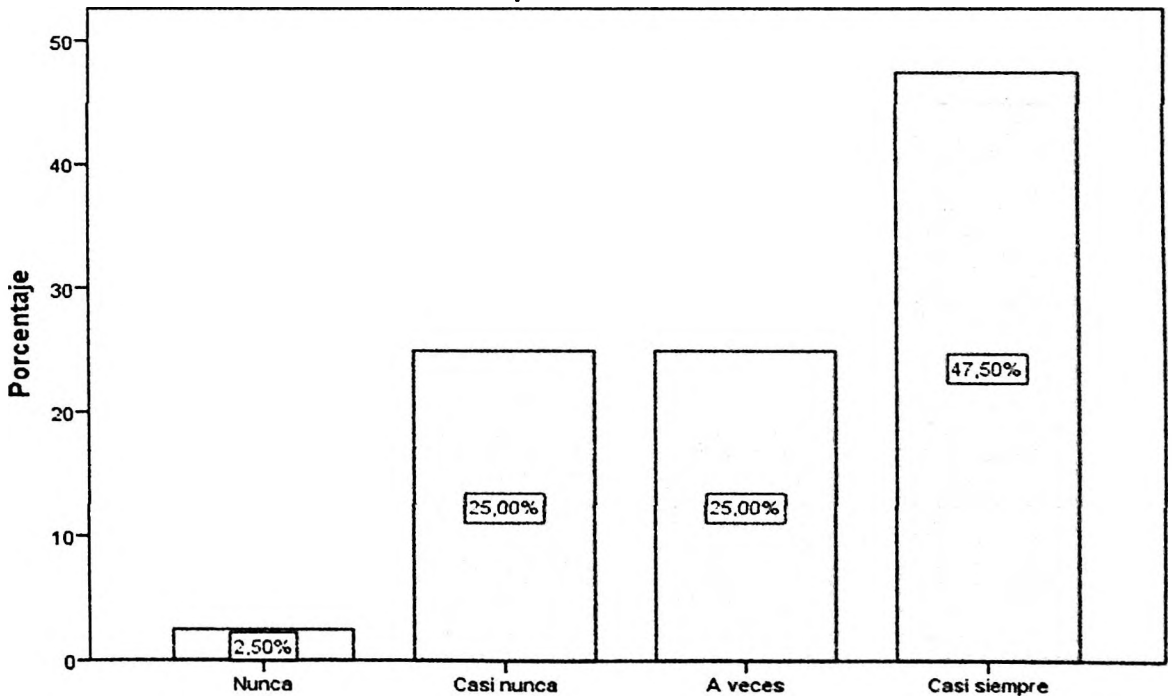
Tabla: 19

19. Las habilidades del personal del área de entregas son eficientes en el desempeño de tareas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 1 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| Casi nunca | 10 | 25,0 | 25,0 | 27,5 |
| Válidos A veces | 10 | 25,0 | 25,0 | 52,5 |
| Casi siempre | 19 | 47,5 | 47,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 19

19. Las habilidades del personal del área de entregas son eficientes en el desempeño de tareas



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 47,50% considera que casi siempre las habilidades del personal del área de entregas son eficientes en el desempeño de tareas.

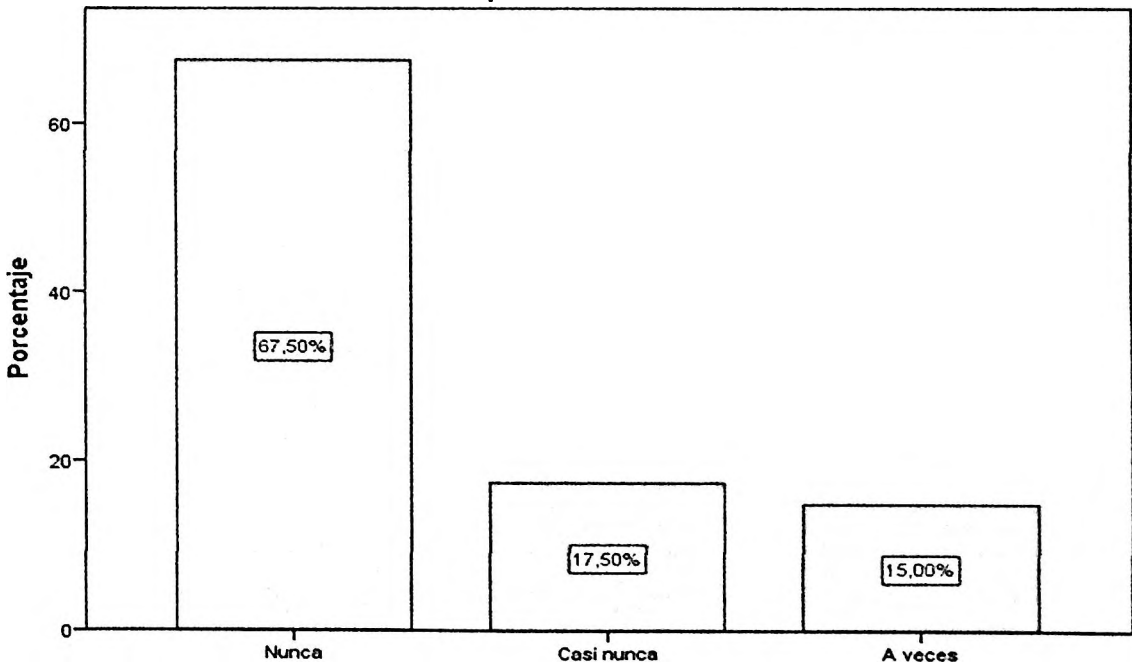
Tabla: 20

20. El desempeño de tareas de los colaboradores de atención al público se encuentran satisfechos por asistir en las fechas sabatinas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 27 | 67,5 | 67,5 |
| | Casi nunca | 7 | 17,5 | 85,0 |
| | A veces | 6 | 15,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 20

20. El desempeño de tareas de los colaboradores de atención al público se encuentran satisfechos por asistir en las fechas sabatinas



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 67,50% opinaron que nunca los colaboradores que realizan el desempeño de tareas con atención al público se encuentran satisfechos por asistir en las fechas sabatinas.

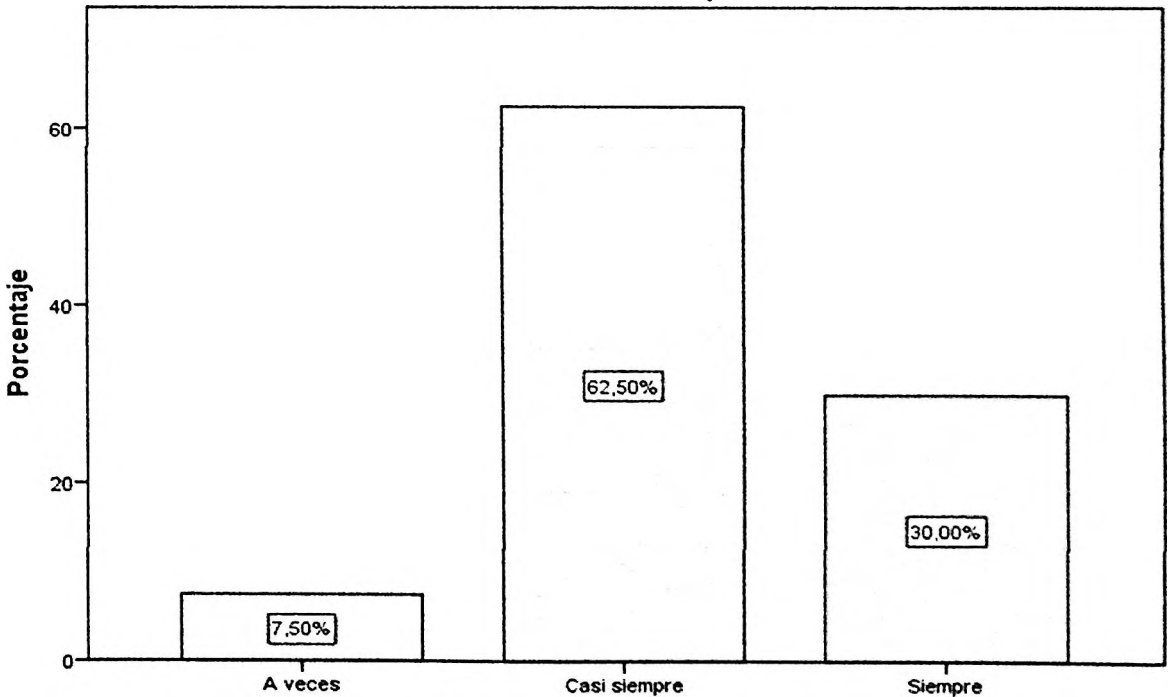
Tabla: 22

22. La demora de atención al público se debe a que los equipos necesarios frente al fluido de usuarios no son óptimos en su uso.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | A veces | 3 | 7,5 | 7,5 |
| | Casi siempre | 25 | 62,5 | 70,0 |
| | Siempre | 12 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 22

22. La demora de atención al público se debe a que los equipos necesarios frente al fluido de usuarios no son óptimos en su uso.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 62,50% consideran que casi siempre la demora de atención al público se debe a que los equipos necesarios frente al fluido de usuarios no son óptimos en su uso.

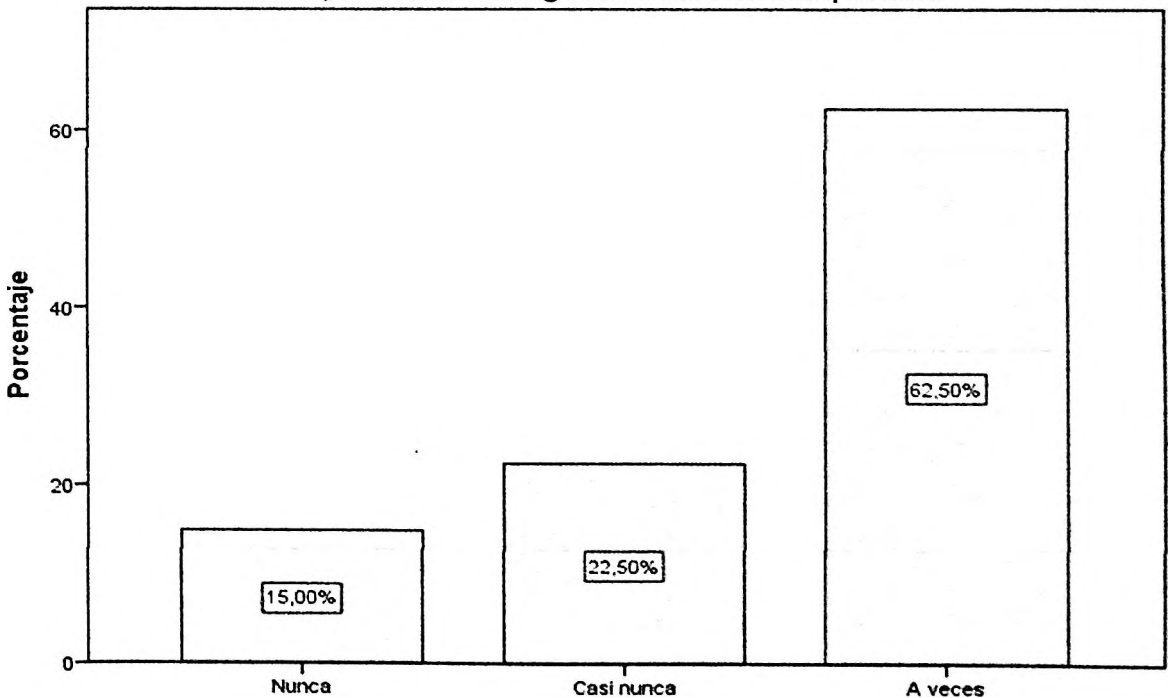
Tabla: 23

23. Siente usted que sólo se evidencia buenas relaciones Interpersonales por afinidad, amistad o antigüedad laboral compartida.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 6 | 15,0 | 15,0 |
| | Casi nunca | 9 | 22,5 | 37,5 |
| | A veces | 25 | 62,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 23

23. Siente usted que sólo se evidencia buenas relaciones interpersonales por afinidad, amistad o antigüedad laboral compartida.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 62,50% opinan que a veces sólo se evidencia buenas relaciones interpersonales por afinidad, amistad o antigüedad laboral compartida.

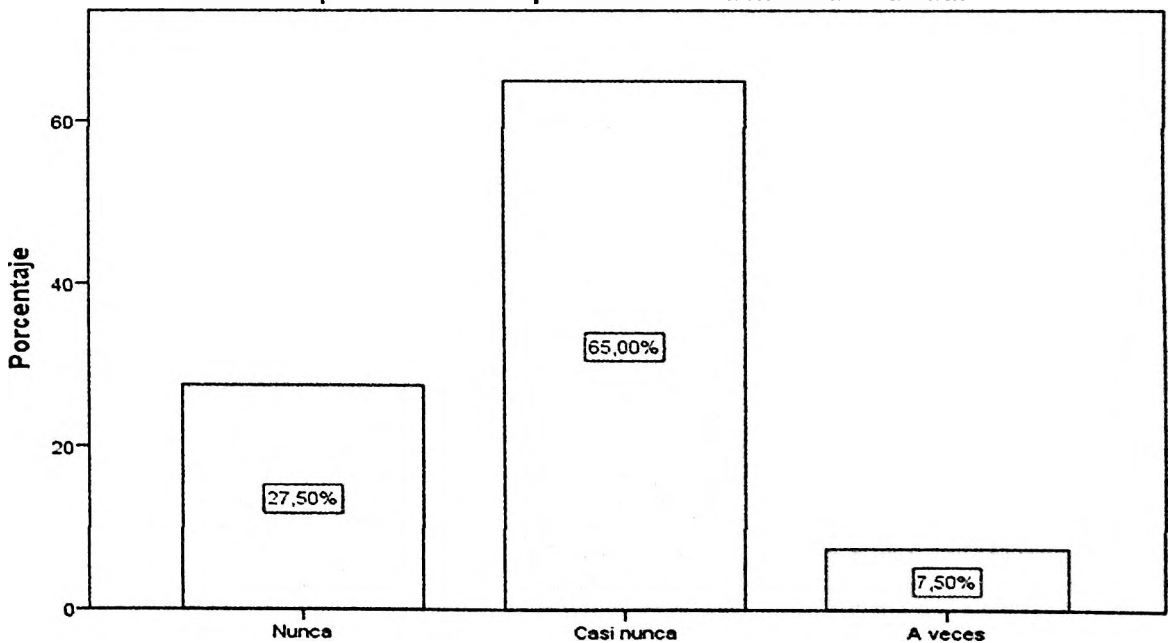
Tabla: 27

27. La gestión interna cumple con las expectativas de los servidores en cuanto a los traslados de documentos diarios a la oficina principal para los diferentes trámites que necesita el personal de la misma entidad.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 11 | 27,5 | 27,5 |
| | Casi nunca | 26 | 65,0 | 92,5 |
| | A veces | 3 | 7,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 27

27. La gestión interna cumple con las expectativas de los servidores en cuanto a los traslados de documentos diarios a la oficina principal para los diferentes trámites que necesita el personal de la misma entidad.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 65,00% opinaron que casi nunca la gestión interna cumple con las expectativas de los servidores en cuanto a los traslados de documentos diarios a la oficina principal para los diferentes trámites que necesita el personal de la misma entidad.

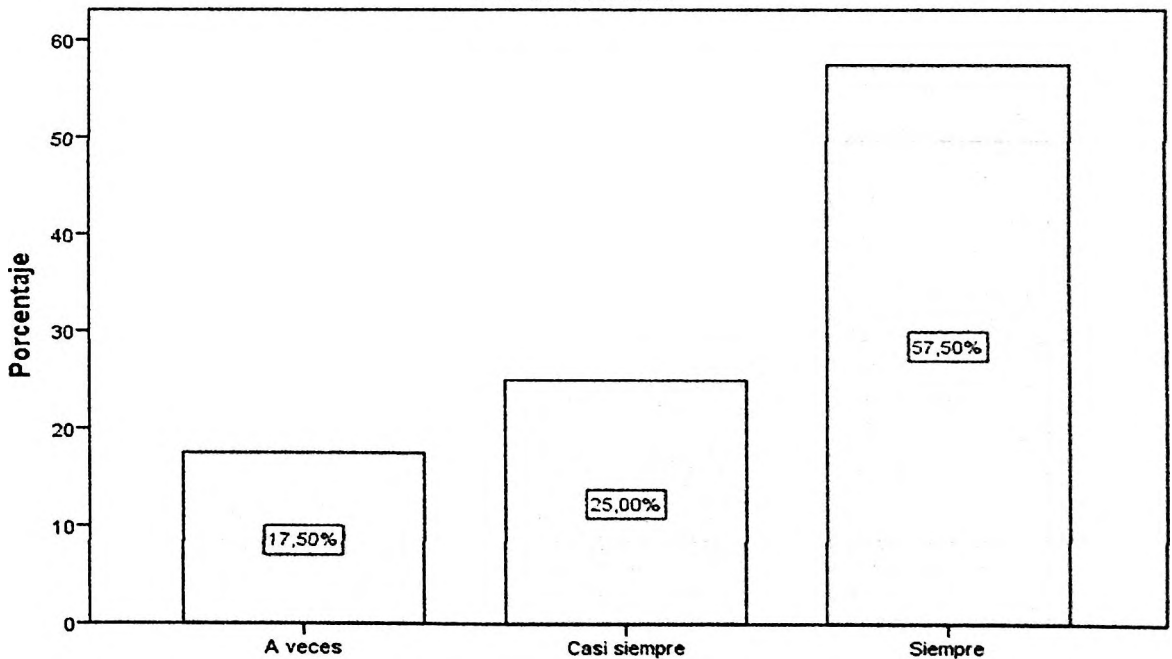
Tabla: 28

28. Las reuniones de gestión interna no se realizan periódicamente para las diferentes informaciones recientes en cuanto a los últimos acontecimientos de las directivas.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | A veces | 7 | 17,5 | 17,5 |
| | Casi siempre | 10 | 25,0 | 42,5 |
| | Siempre | 23 | 57,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 28

28. Las reuniones de gestión interna no se realizan periódicamente para las diferentes informaciones recientes en cuanto a los últimos acontecimientos de las directivas.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 57,50% consideran que siempre las reuniones de gestión interna no se realizan periódicamente para las diferentes informaciones recientes en cuanto a los últimos acontecimientos de las directivas.

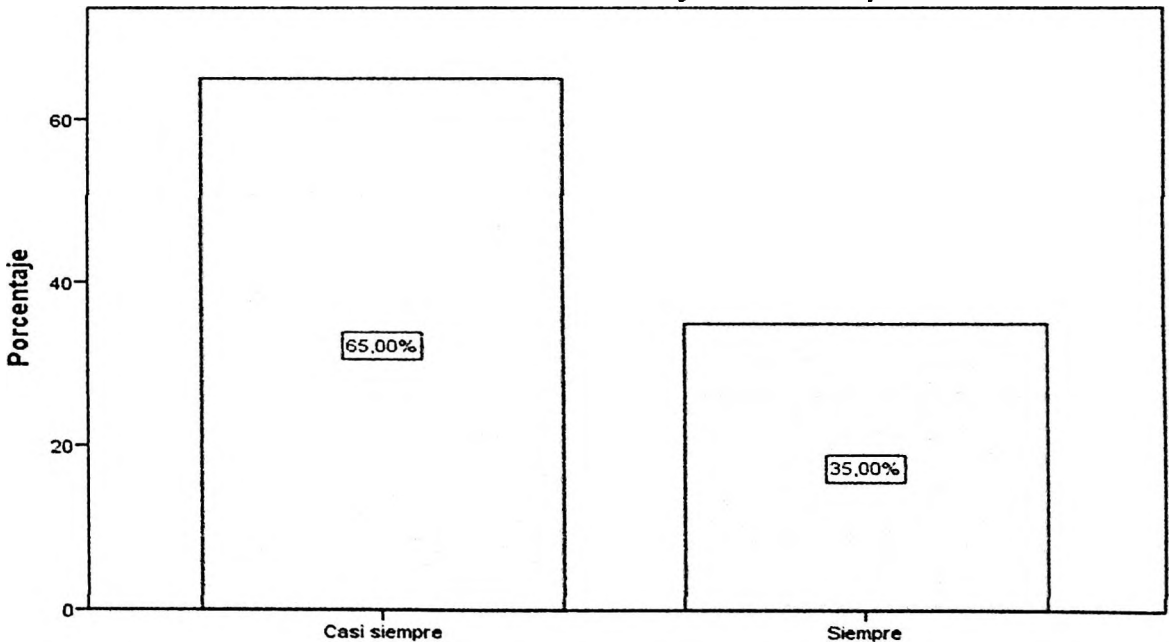
Tabla: 29

29. La solidaridad de los servidores es oportuno en cuanto al apoyo para la atención al usuario en fecha de mayor fluido de público

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi siempre | 26 | 65,0 | 65,0 | 65,0 |
| Válidos Siempre | 14 | 35,0 | 35,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 29

29. La solidaridad de los servidores es oportuno en cuanto al apoyo para la atención al usuario en fecha de mayor fluido de público



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 65,00% opinan que casi siempre la solidaridad de los servidores es oportuna en cuanto al apoyo para la atención al usuario en fecha de mayor fluido de público.

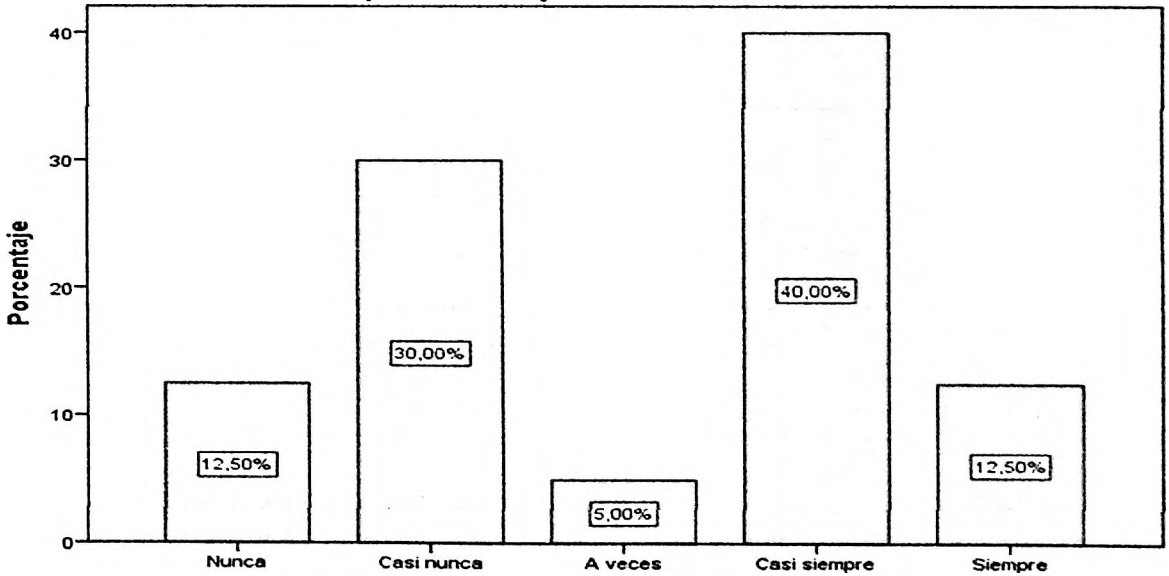
Tabla: 30

30. Considera usted que la solidaridad en la oficina registral es frecuente por parte de los jefes inmediatos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 5 | 12,5 | 12,5 |
| | Casi nunca | 12 | 30,0 | 42,5 |
| | A veces | 2 | 5,0 | 47,5 |
| | Casi siempre | 16 | 40,0 | 87,5 |
| | Siempre | 5 | 12,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 30

30. Considera usted que la solidaridad en la oficina registral es frecuente por parte de los jefes inmediatos



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 40,00% opinan que casi siempre consideran que la solidaridad de los servidores en la oficina registral es frecuente por parte de los jefes inmediatos.

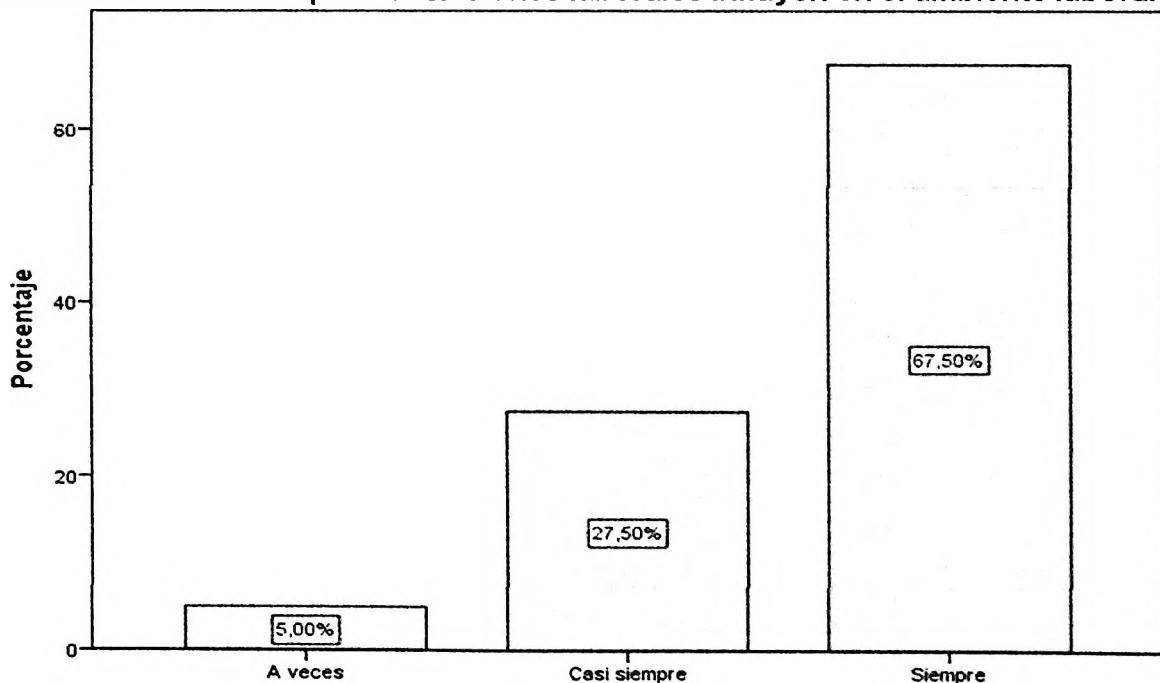
Tabla: 32

32. Considera usted que las relaciones laborales influyen en el ambiente laboral

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | A veces | 2 | 5,0 | 5,0 |
| | Casi siempre | 11 | 27,5 | 32,5 |
| | Siempre | 27 | 67,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 32

32. Considera usted que las relaciones laborales influyen en el ambiente laboral



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 67,50% opinan que siempre consideran que las relaciones laborales influyen en el ambiente laboral.

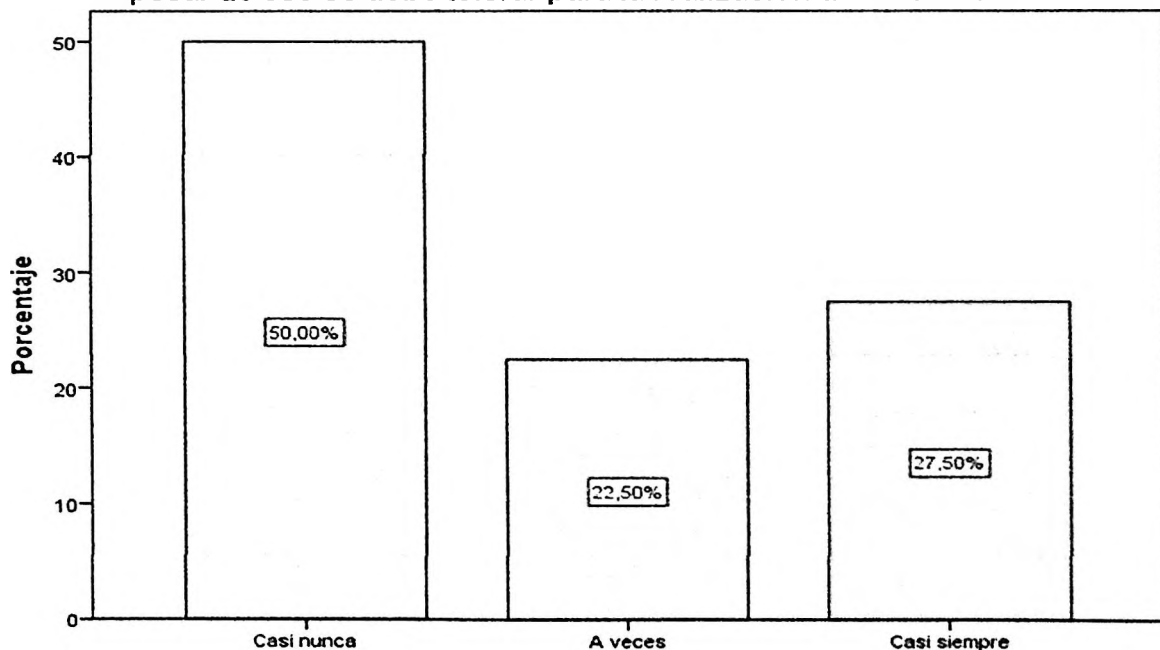
Tabla: 35

35. El ambiente laboral no es el adecuado para la realización del desempeño y a pesar de eso se debe tolerar para la realización de las labores

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casi nunca | 20 | 50,0 | 50,0 |
| | A veces | 9 | 22,5 | 72,5 |
| | Casi siempre | 11 | 27,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 35

35. El ambiente laboral no es el adecuado para la realización del desempeño y a pesar de eso se debe tolerar para la realización de las labores



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 50,00% opinan que casi nunca el ambiente laboral no es adecuado para la realización del desempeño y a pesar de eso se debe tolerar para la realización de las labores.

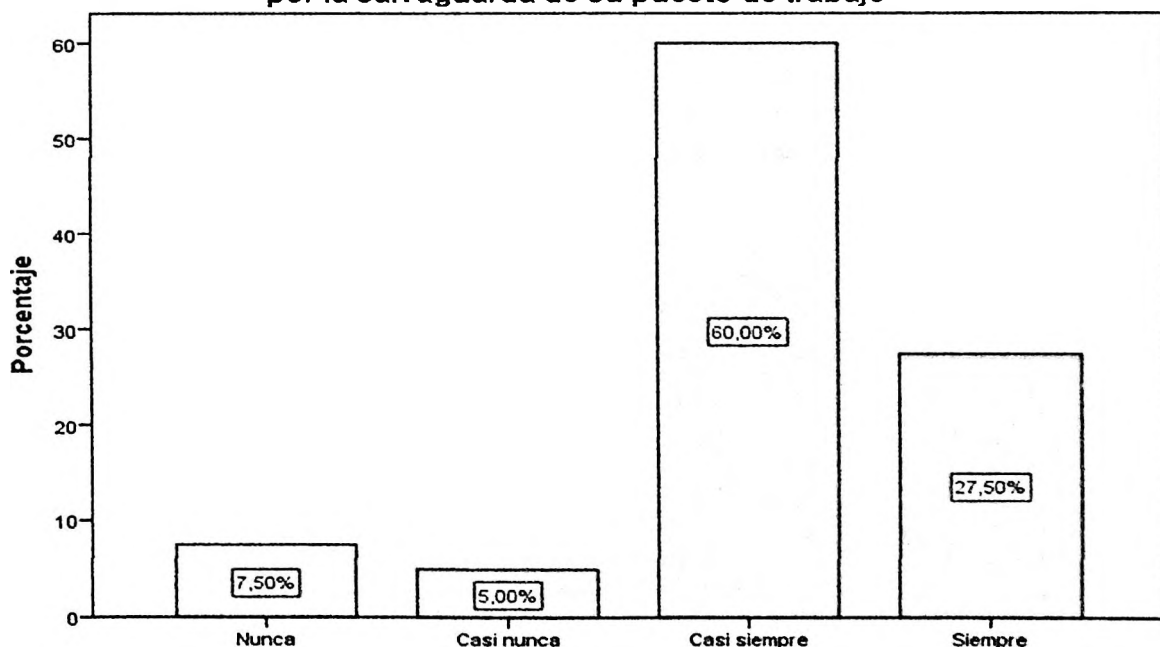
Tabla: 36

36. Considera usted que el compromiso hacia su entidad debe ser soportable por la salvaguarda de su puesto de trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 3 | 7,5 | 7,5 | 7,5 |
| Casi nunca | 2 | 5,0 | 5,0 | 12,5 |
| Válidos Casi siempre | 24 | 60,0 | 60,0 | 72,5 |
| Siempre | 11 | 27,5 | 27,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 36

36. Considera usted que el compromiso hacia su entidad debe ser soportable por la salvaguarda de su puesto de trabajo



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 60,00% opina que casi siempre el compromiso hacia su entidad debe ser soportable por la salvaguarda de su puesto de trabajo.

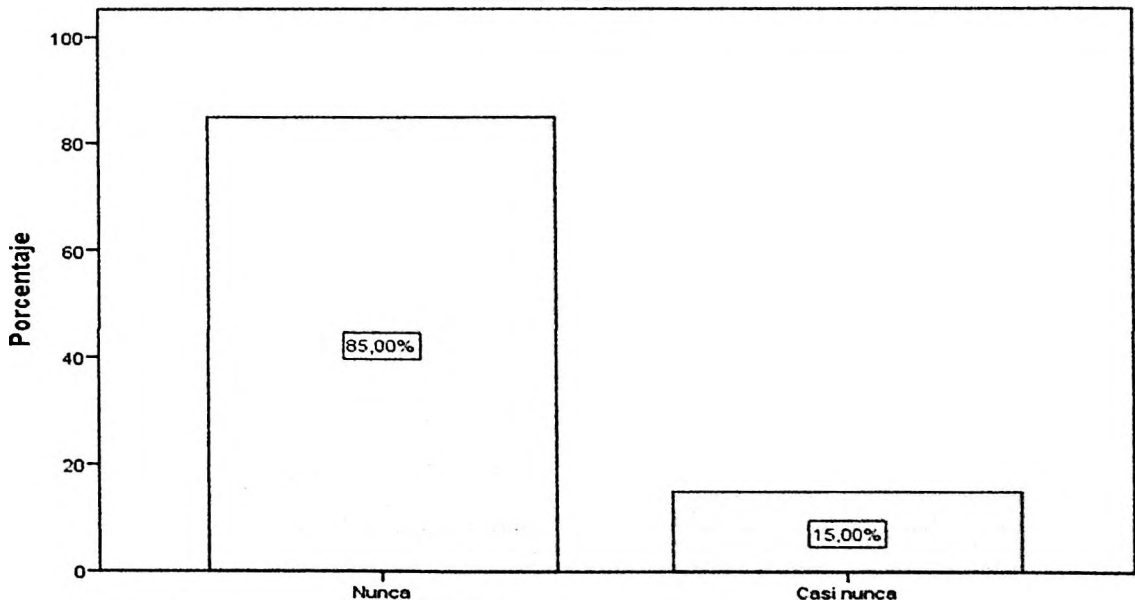
Tabla: 37

37. La lealtad en el desempeño contextual no corresponde como indicador en la oficina de villa el salvador ya que la labor no es tolerable y afecta a nuestra Institución.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 34 | 85,0 | 85,0 | 85,0 |
| Válidos Casi nunca | 6 | 15,0 | 15,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 37

37. La lealtad en el desempeño contextual no corresponde como indicador en la oficina de villa el salvador ya que la labor no es tolerable y afecta a nuestra institución.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 85,00% dicen que nunca la lealtad en el desempeño contextual no corresponde como indicador en la oficina de villa el salvador ya que la labor no es tolerable y afecta a nuestra institución.

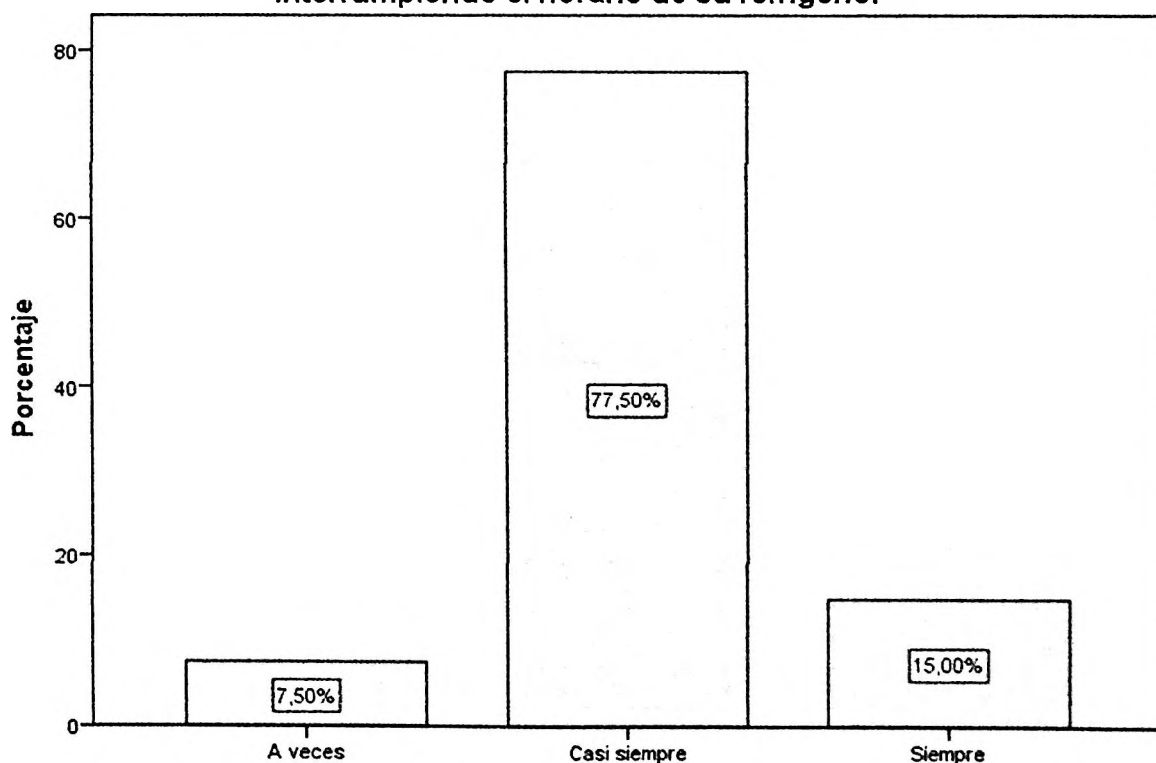
Tabla: 38

38. Frente a su desempeño, siente la voluntad de servir al público fluido interrumpiendo el horario de su refrigerio.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | A veces | 3 | 7,5 | 7,5 |
| | Casi siempre | 31 | 77,5 | 85,0 |
| | Siempre | 6 | 15,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 38

38. Frente a su desempeño, siente la voluntad de servir al público fluido interrumpiendo el horario de su refrigerio.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 77,50% opina que casi siempre en su desempeño sienten la voluntad de servir al público fluido interrumpiendo el horario de su refrigerio.

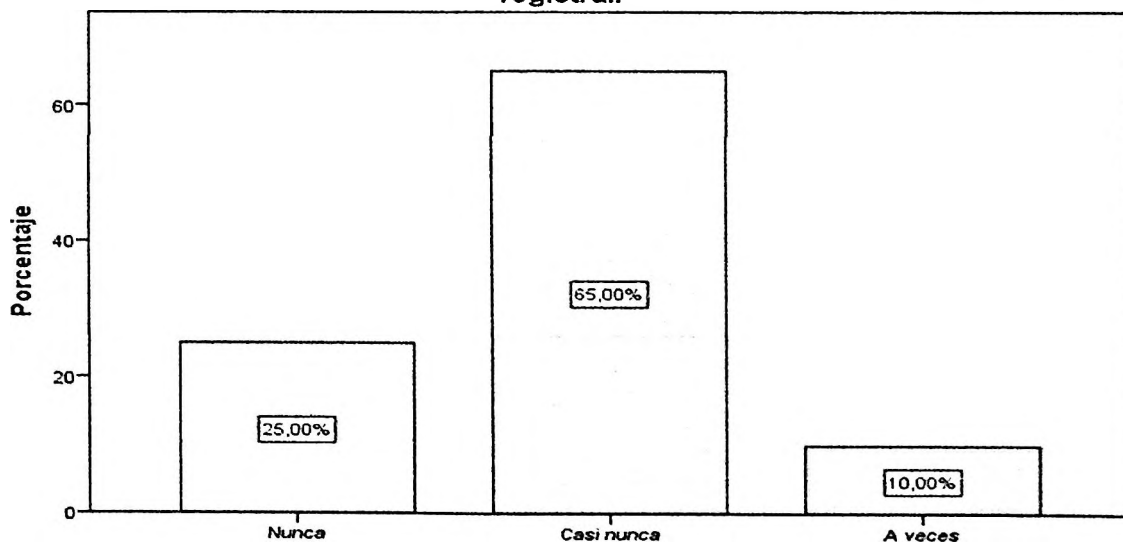
Tabla: 40

40. Frente a la situación de fechas electorales y fluido de público, participa Ud. en apoyar en cualquier área para el buen desempeño de su oficina registral.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 10 | 25,0 | 25,0 |
| | Casi nunca | 26 | 65,0 | 90,0 |
| | A veces | 4 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 40

40. Frente a la situación de fechas electorales y con fluido de público, participa usted en apoyar en cualquier área para el buen desempeño de su oficina registral.



40. Frente a la situación de fechas electorales y con fluido de público, participa usted en apoyar en cualquier área para el buen desempeño de su oficina registral.

Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 65,00% opinan que casi nunca apoyan en cualquier área en fechas electorales con fluido de público para el buen desempeño de su oficina registral.

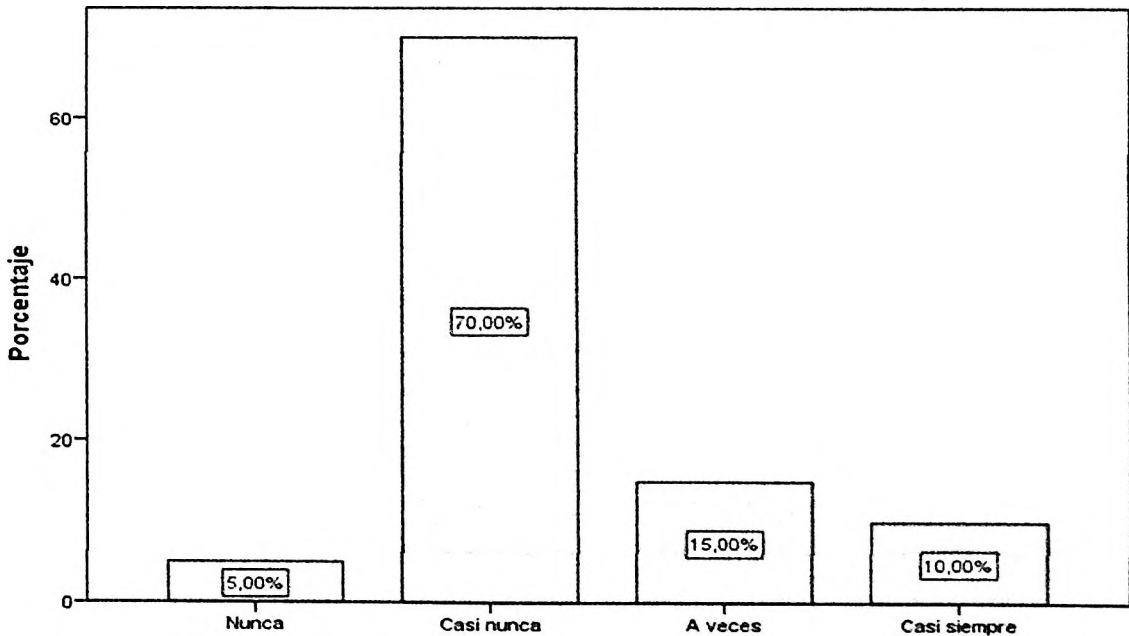
Tabla: 41

41. La oficina registral de V.E.S. hace partícipe a todo su personal en fechas de actividades festivas o de onomásticos.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 2 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Casi nunca | 28 | 70,0 | 70,0 | 75,0 |
| Válidos A veces | 6 | 15,0 | 15,0 | 90,0 |
| Casi siempre | 4 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 41

41. La oficina registral de V.E.S. hace partícipe a todo su personal en fechas de actividades festivas o de onomásticos.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 70,00% considera que casi nunca la oficina registral de V.E.S. hace partícipe a todo su personal en fechas de actividades festivas o de onomásticos.

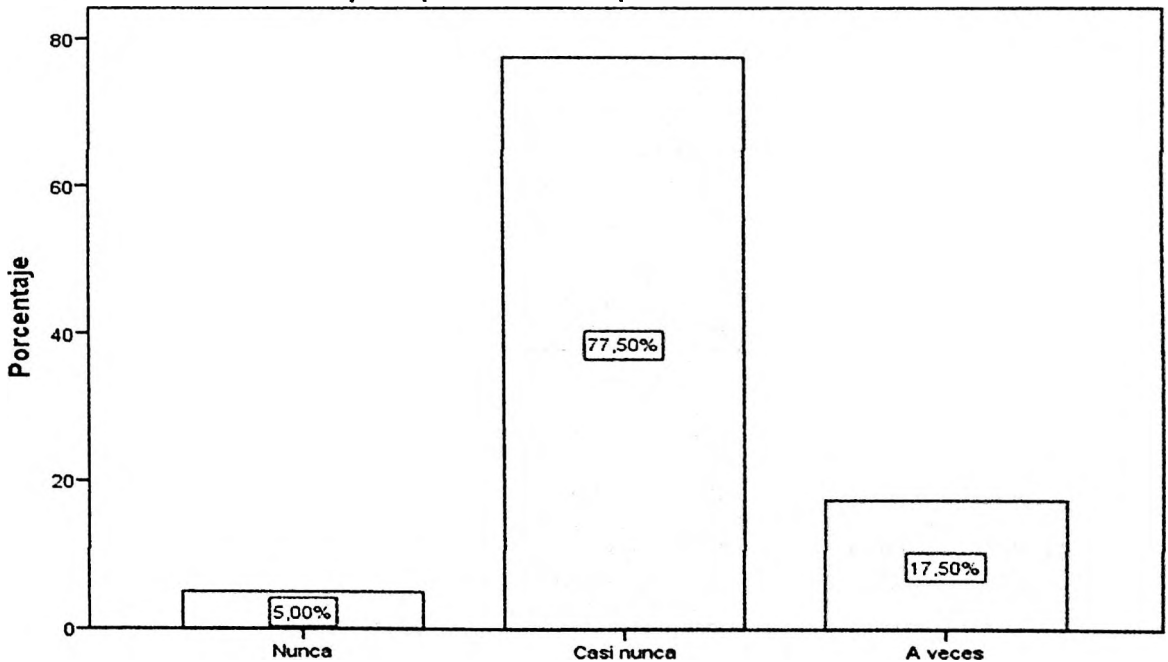
Tabla: 42

42. Cree usted que los equipos biométricos beneficiaran la labor de registro de identificación para prevenir la suplantación de los usuarios

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 2 | 5,0 | 5,0 |
| | Casi nunca | 31 | 77,5 | 82,5 |
| | A veces | 7 | 17,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 42

42. Cree usted que los equipos biométricos beneficiaran la labor de registro de identificación para prevenir la suplantación de los usuarios



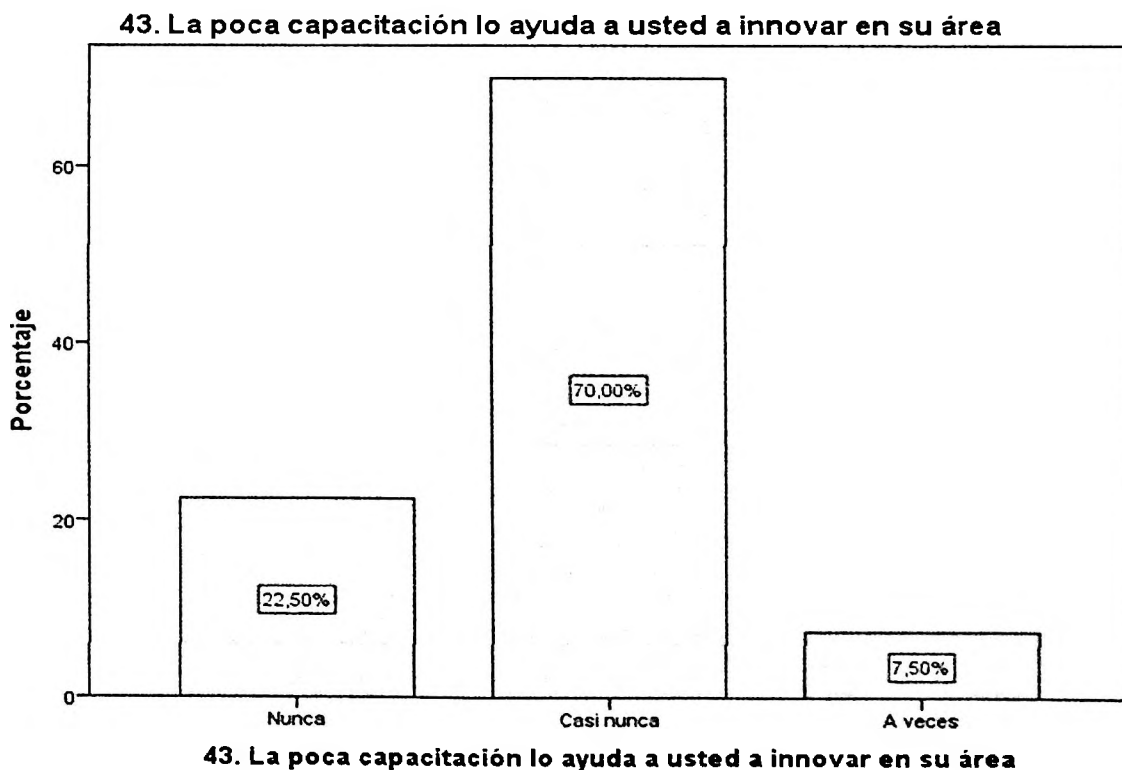
Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 77,50% opina que casi nunca cree que los equipos biométricos beneficiaran la labor de registro de identificación para prevenir la suplantación de los usuarios.

Tabla: 43

43. La poca capacitación lo ayuda a usted a innovar en su área

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 9 | 22,5 | 22,5 |
| | Casi nunca | 28 | 70,0 | 92,5 |
| | A veces | 3 | 7,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 43



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 70,00% opina que casi nunca la poca capacitación ayuda a innovar en el área.

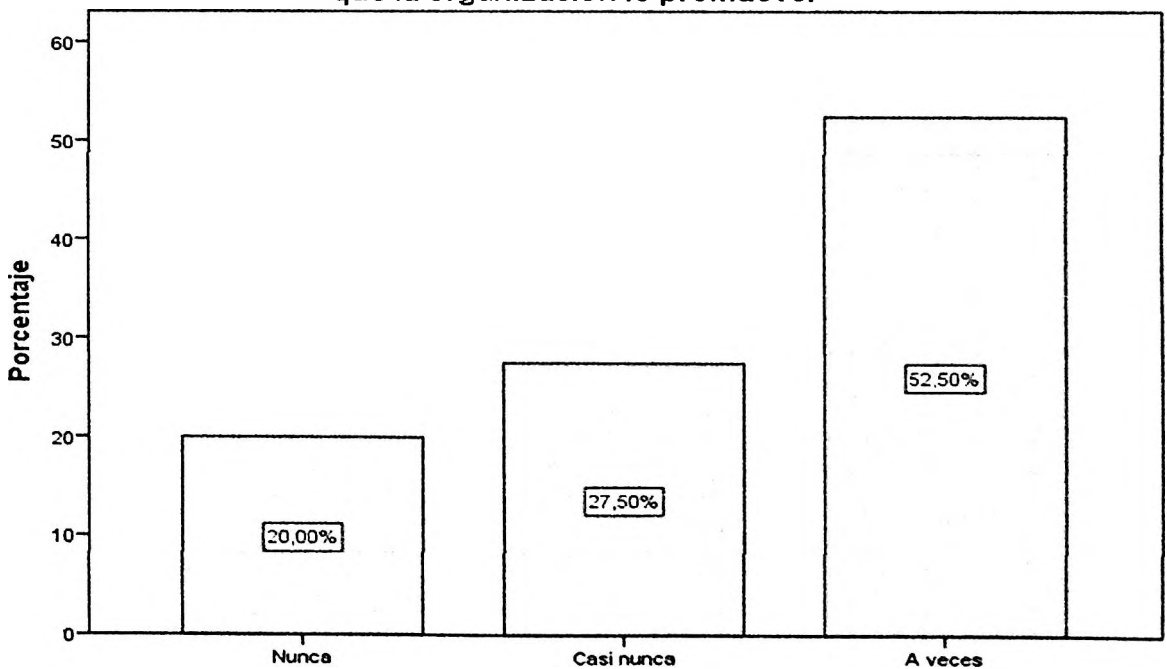
Tabla: 44

44. Considera que la innovación es un factor importante para desarrollo propio y que la organización lo promueve.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 8 | 20,0 | 20,0 |
| | Casi nunca | 11 | 27,5 | 47,5 |
| | A veces | 21 | 52,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 44

44. Considera que la innovación es un factor importante para desarrollo propio y que la organización lo promueve.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 52,50% opina que a veces consideran que la innovación es un factor importante para el desarrollo propio y que la organización lo promueve.

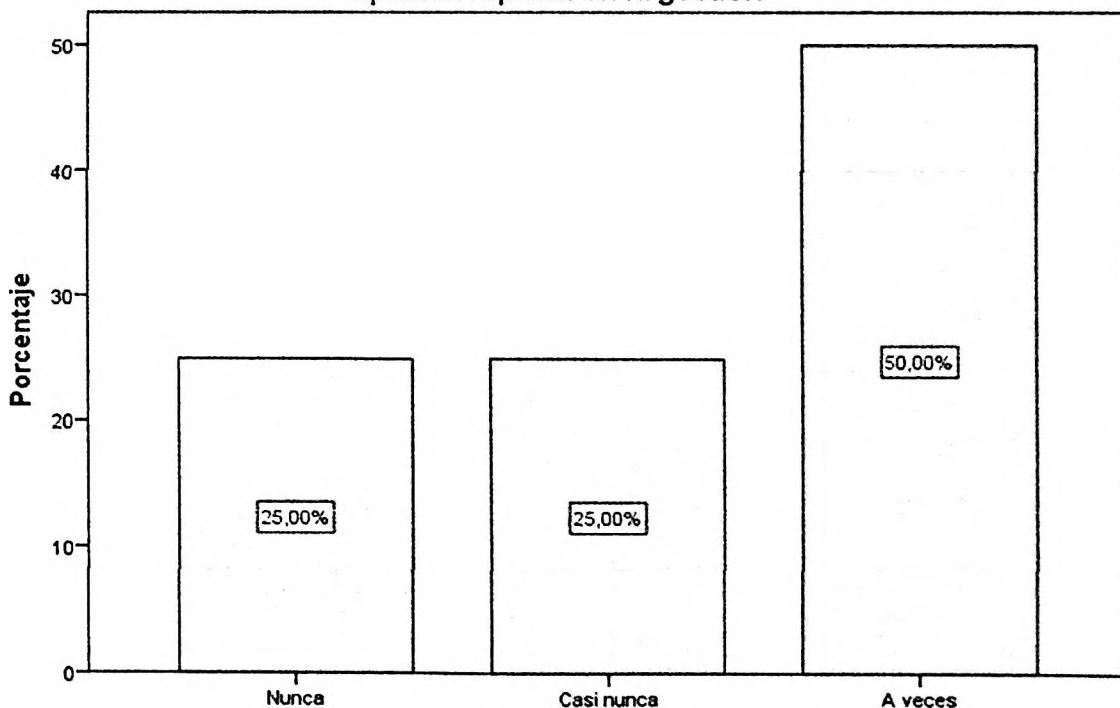
Tabla: 45

45. Cree usted que las nuevas tecnologías para la tramitación de los documentos aportan rapidez en la gestión

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 10 | 25,0 | 25,0 |
| | Casi nunca | 10 | 25,0 | 50,0 |
| | A veces | 20 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 45

45. Cree usted que las nuevas tecnologías para la tramitación de los documentos aportan rapidez en la gestión



45. Cree usted que las nuevas tecnologías para la tramitación de los documentos aportan rapidez en la gestión

Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 50,00% consideran que a veces las nuevas tecnologías para la tramitación de los documentos aportan rapidez en la gestión.

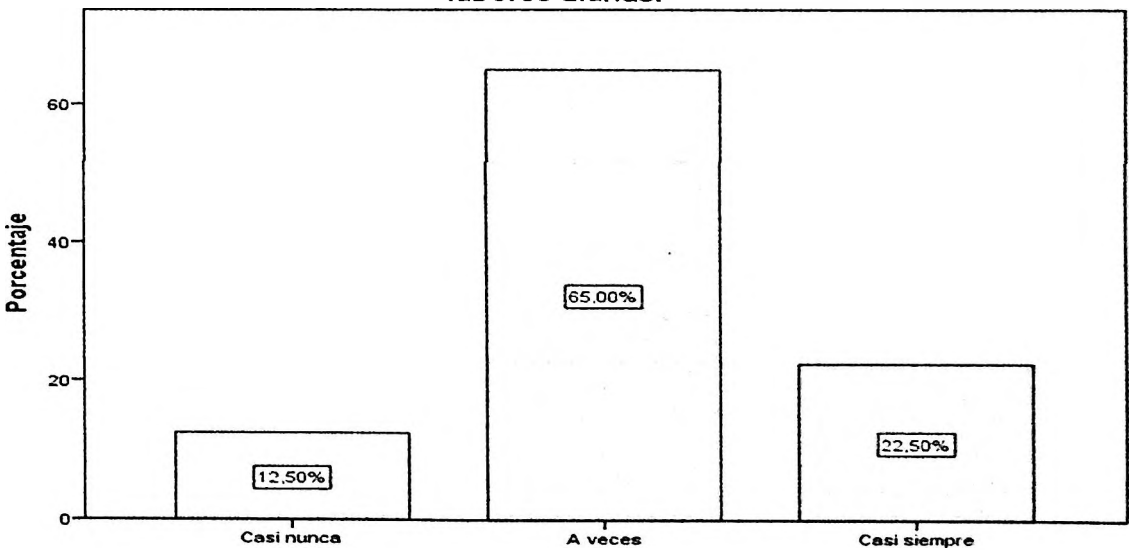
Tabla: 46

46. Considera que la perturbación de los compañeros de trabajo afecta las labores diarias.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casi nunca | 5 | 12,5 | 12,5 |
| | A veces | 26 | 65,0 | 77,5 |
| | Casi siempre | 9 | 22,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 46

46. Considera que la perturbacion de los compañeros de trabajo afecta las labores diarias.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 65,00% opina que a veces la perturbación de los compañeros de trabajo afecta las labores diarias.

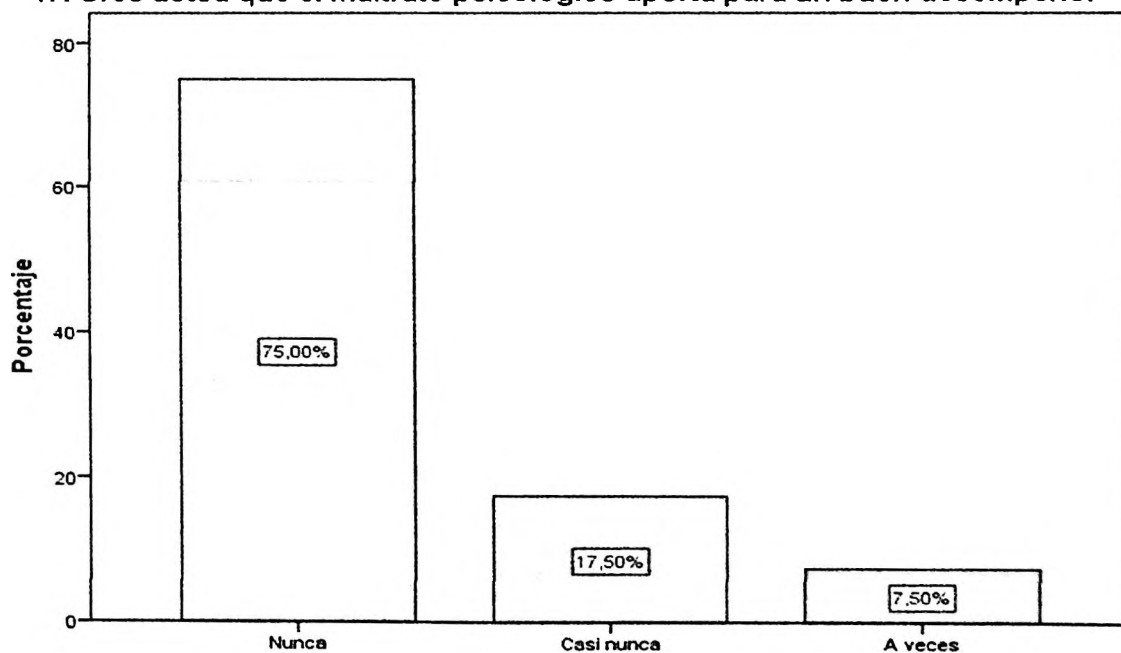
Tabla: 47

47. Cree usted que el maltrato psicológico aporta para un buen desempeño.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 30 | 75,0 | 75,0 |
| | Casi nunca | 7 | 17,5 | 92,5 |
| | A veces | 3 | 7,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 47

47. Cree usted que el maltrato psicológico aporta para un buen desempeño.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 75,00% opina que nunca el maltrato psicológico aporta para un buen desempeño.

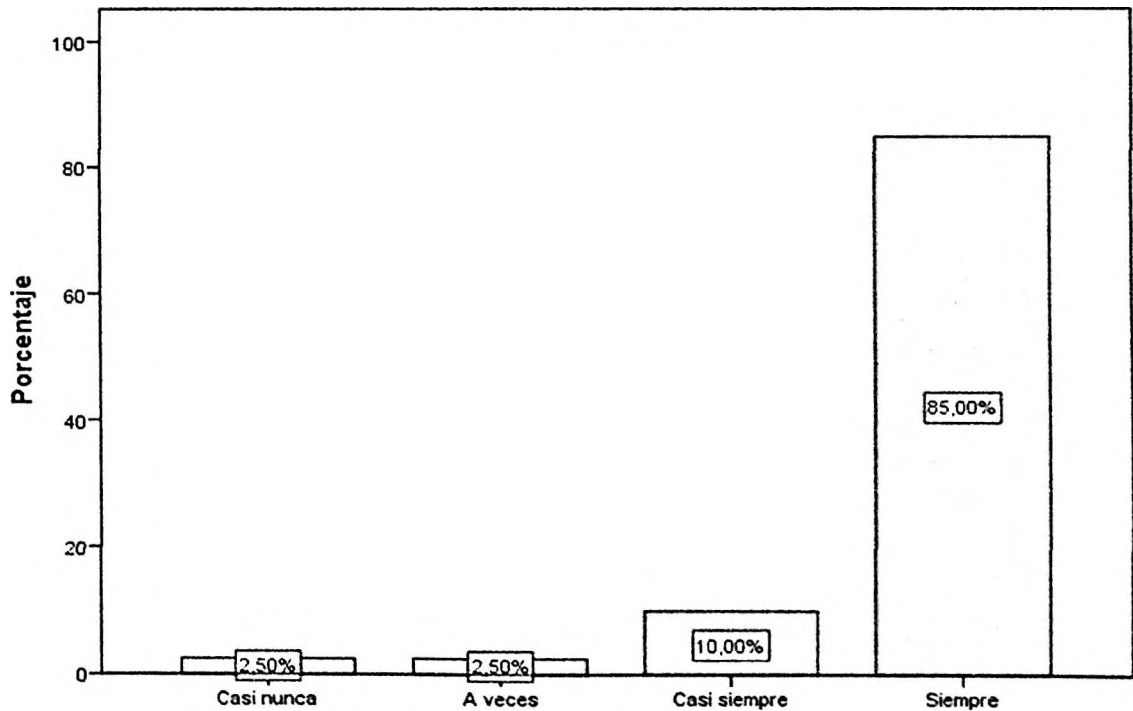
Tabla: 48

48. Los servidores de la oficina registral contra producen resultados negativos afectando el estado de ánimo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 1 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| A veces | 1 | 2,5 | 2,5 | 5,0 |
| Válidos Casi siempre | 4 | 10,0 | 10,0 | 15,0 |
| Siempre | 34 | 85,0 | 85,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 48

48. Los servidores de la oficina registral contraponen resultados negativos afectando el estado de ánimo.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 85,00% considera que siempre los servidores de la oficina registral contra producen resultados negativos afectando el estado de ánimo.

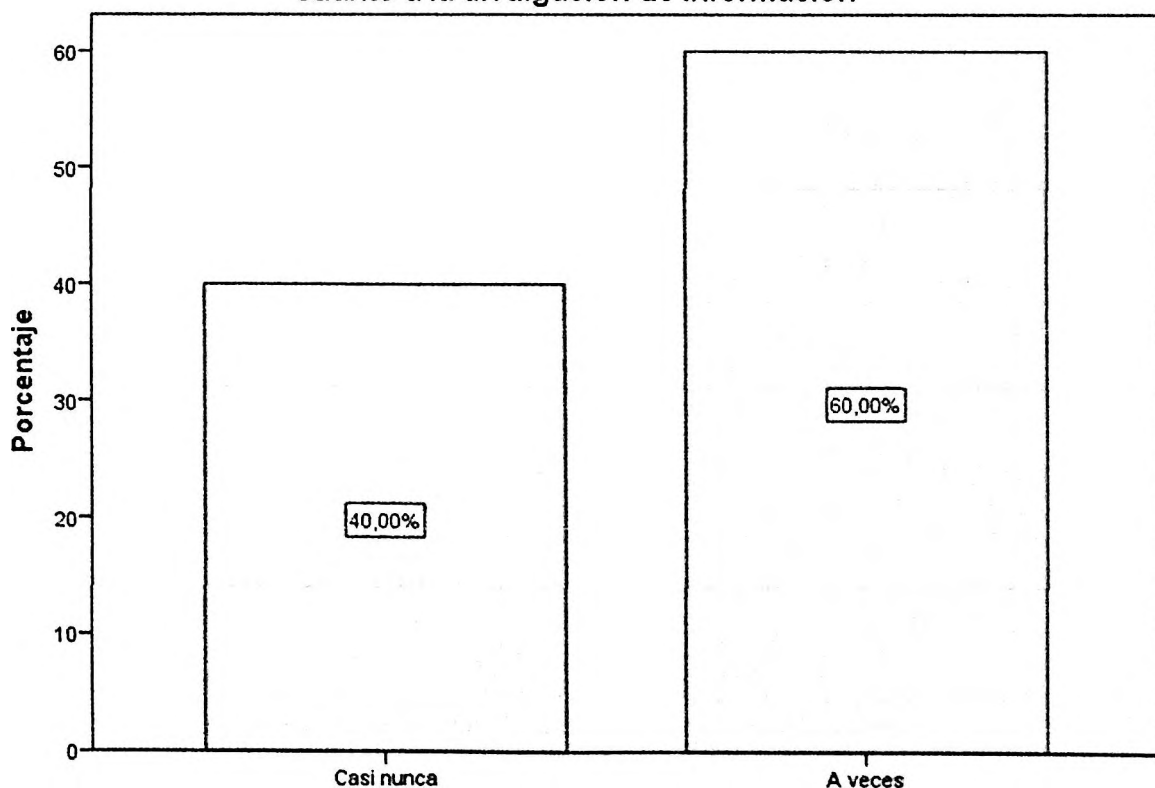
Tabla: 49

49. Los servidores de la oficina registral omiten las normas de la institución en cuanto a la divulgación de información

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 16 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| Válidos A veces | 24 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 49

49. Los servidores de la oficina registral omiten las normas de la institución en cuanto a la divulgación de información



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 60,00% considera que a veces los servidores de la oficina registral omiten las normas de la institución en cuanto a la divulgación de información.

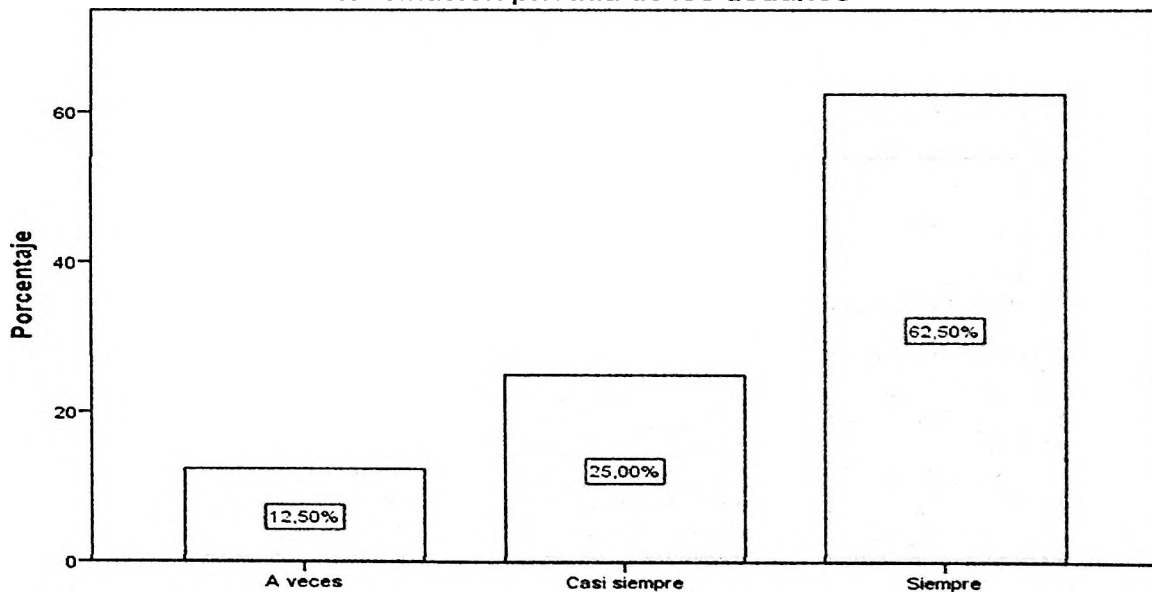
Tabla: 50

50. Cree usted que los servidores de la oficina registral no deberían negociar con la información privada de los usuarios

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | A veces | 5 | 12,5 | 12,5 |
| | Casi siempre | 10 | 25,0 | 37,5 |
| | Siempre | 25 | 62,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 50

50. Cree usted que los servidores de la oficina registral no deberían negociar con la información privada de los usuarios



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 62,50% opinan que siempre los servidores de la oficina registral no deberían negociar con la información privada de los usuarios.

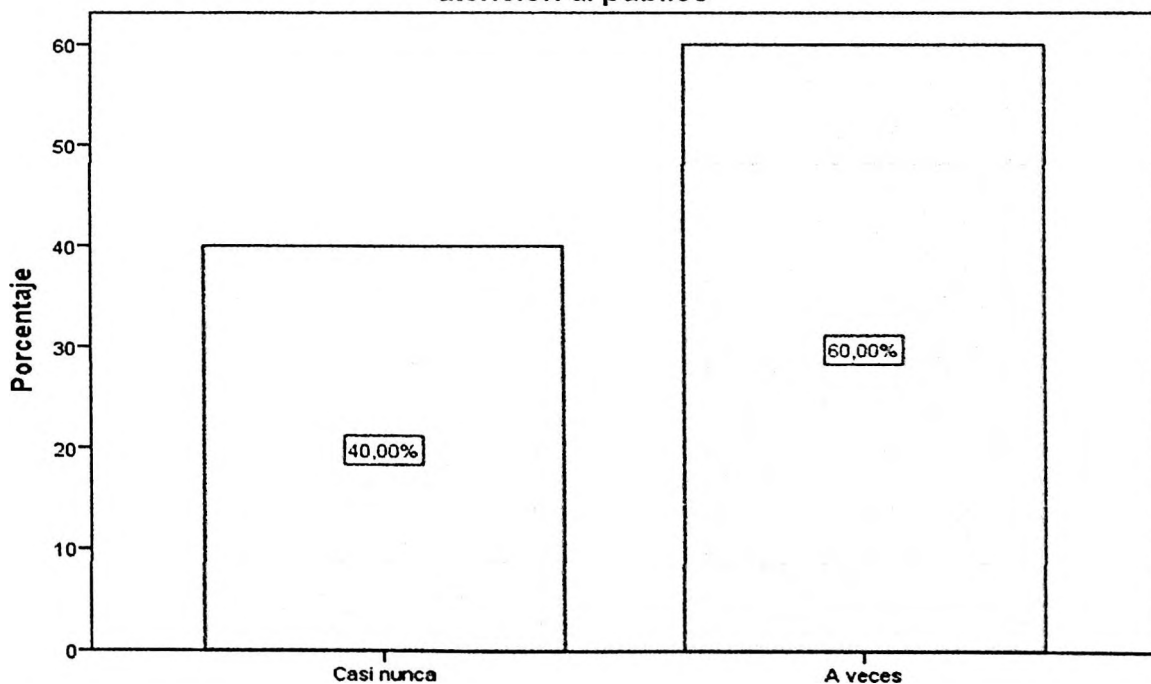
Tabla: 51

51. La ausencia y tardanza de los servidores de la oficina registral afectan a la atención al público

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 16 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| Válidos A veces | 24 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 51

51. La ausencia y tardanza de los servidores de la oficina registral afectan a la atención al público



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 60,0 0% opina que a veces la ausencia y las tardanzas de los servidores de la oficina registral afectan a la atención al público.

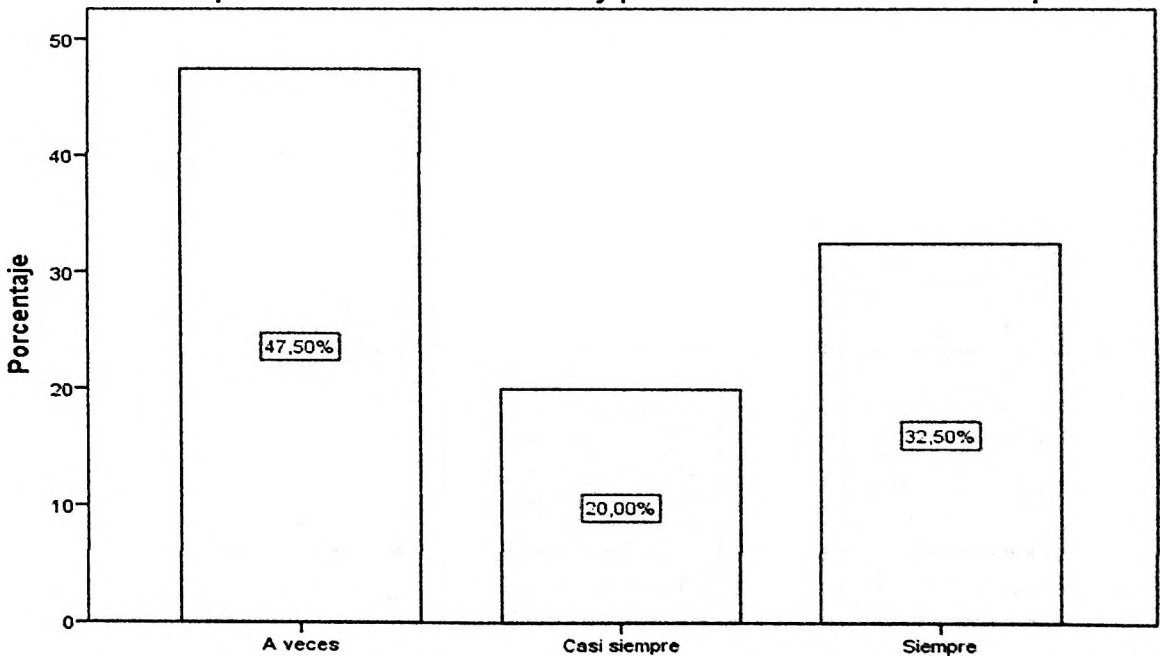
Tabla: 52

52. Cree usted que el continuo ausentismo en la oficina registral radica a la facilidad de adquirir certificados médicos y por ende la mala atención al público.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | A veces | 19 | 47,5 | 47,5 |
| | Casi siempre | 8 | 20,0 | 67,5 |
| | Siempre | 13 | 32,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico: 52

52. Cree usted que el continuo ausentismo en la oficina registral radica a la facilidad de adquirir certificados médicos y por ende la mala atención al público.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 47,50% considera que a veces el continuo ausentismo en la oficina registral radica a la facilidad de adquirir certificados médicos y por ende la mala atención al público.

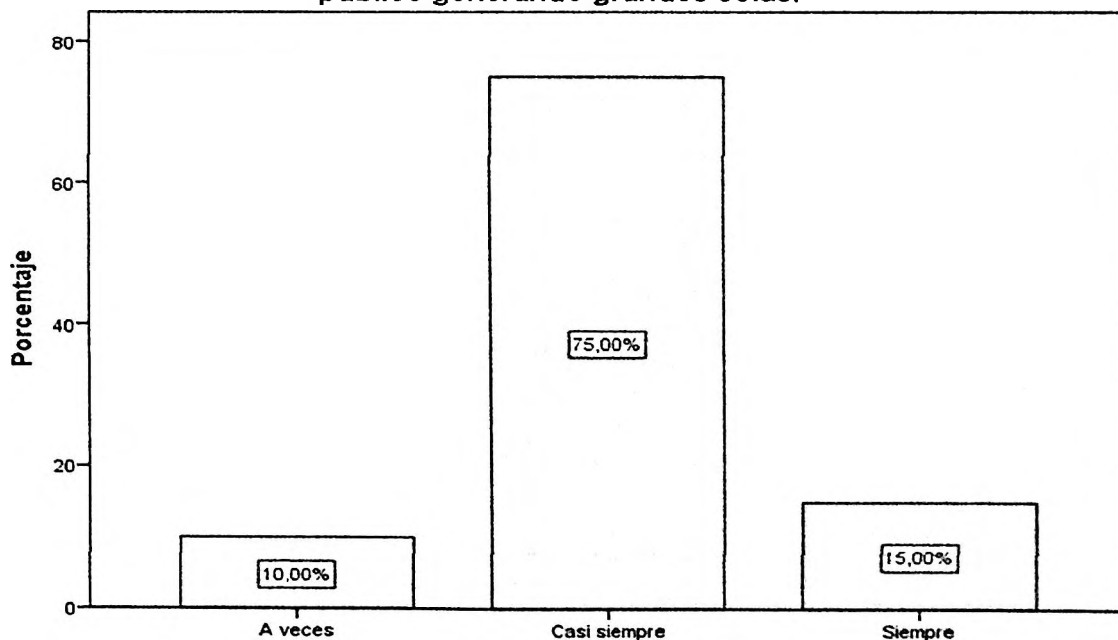
Tabla: 53

53. Considera que los sabotajes de los equipos de oficina afectan a la atención al público generando grandes colas.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos A veces | 4 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| Válidos Casi siempre | 30 | 75,0 | 75,0 | 85,0 |
| Válidos Siempre | 6 | 15,0 | 15,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 53

53. Considera que los sabotajes de los equipos de oficina afectan a la atención al público generando grandes colas.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 75,00% consideran que casi siempre los sabotajes de los equipos de oficina afectan a la atención al público generando grandes colas.

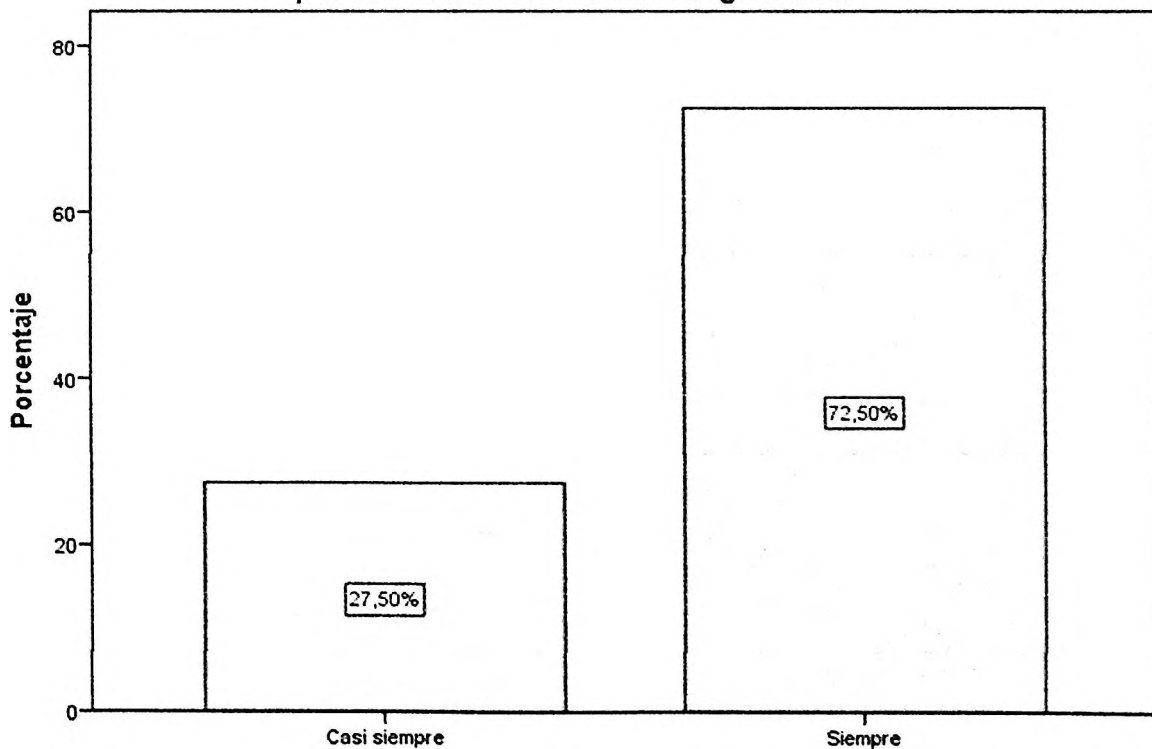
Tabla: 54

54. Cree usted que el mal estado de los diferentes materiales minimiza la producción de los trámites registrales.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi siempre | 11 | 27,5 | 27,5 | 27,5 |
| Válidos Siempre | 29 | 72,5 | 72,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 54

54. Cree usted que el mal estado de los diferentes materiales minimiza la producción de los trámites registrales.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 72,50% considera que siempre el mal estado de los diferentes materiales minimiza la producción de los trámites registrales.

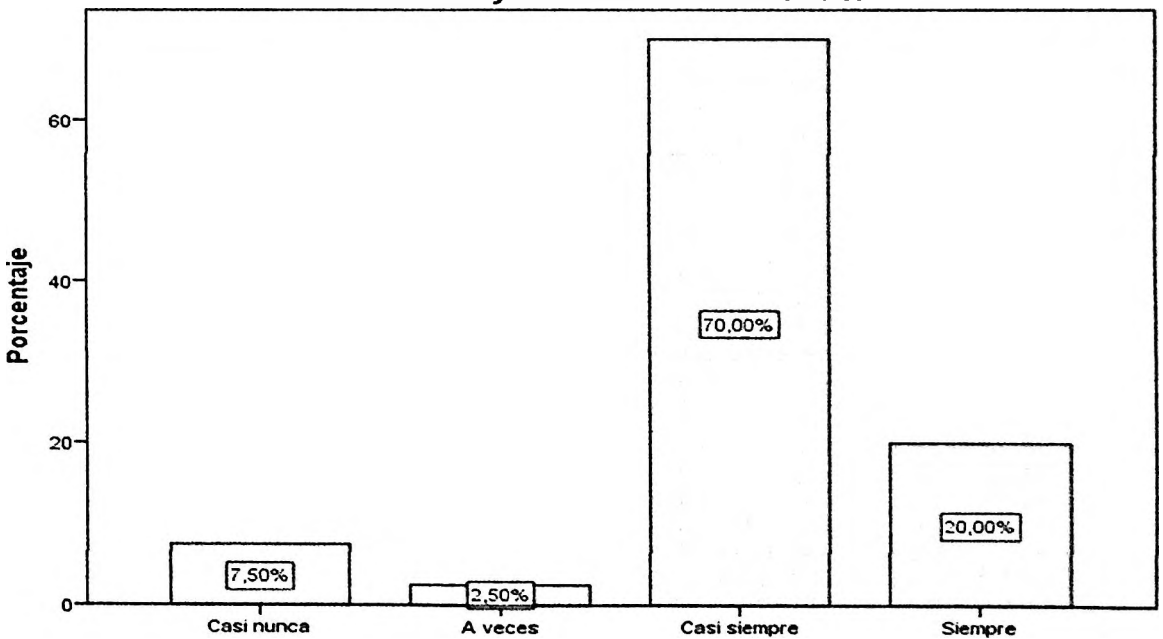
Tabla: 55

55. El hurto de los materiales a la oficina registral para la atención al público es una constante y existe inferencia de ello.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 3 | 7,5 | 7,5 | 7,5 |
| A veces | 1 | 2,5 | 2,5 | 10,0 |
| Válidos | | | | |
| Casi siempre | 28 | 70,0 | 70,0 | 80,0 |
| Siempre | 8 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 55

55. El hurto de los materiales a la oficina registral para la atención al público es una constante y existe inferencia de ello.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 70,00% opina que casi siempre el hurto de los materiales a la oficina para la atención al público es una constante y existe inferencia de ello.

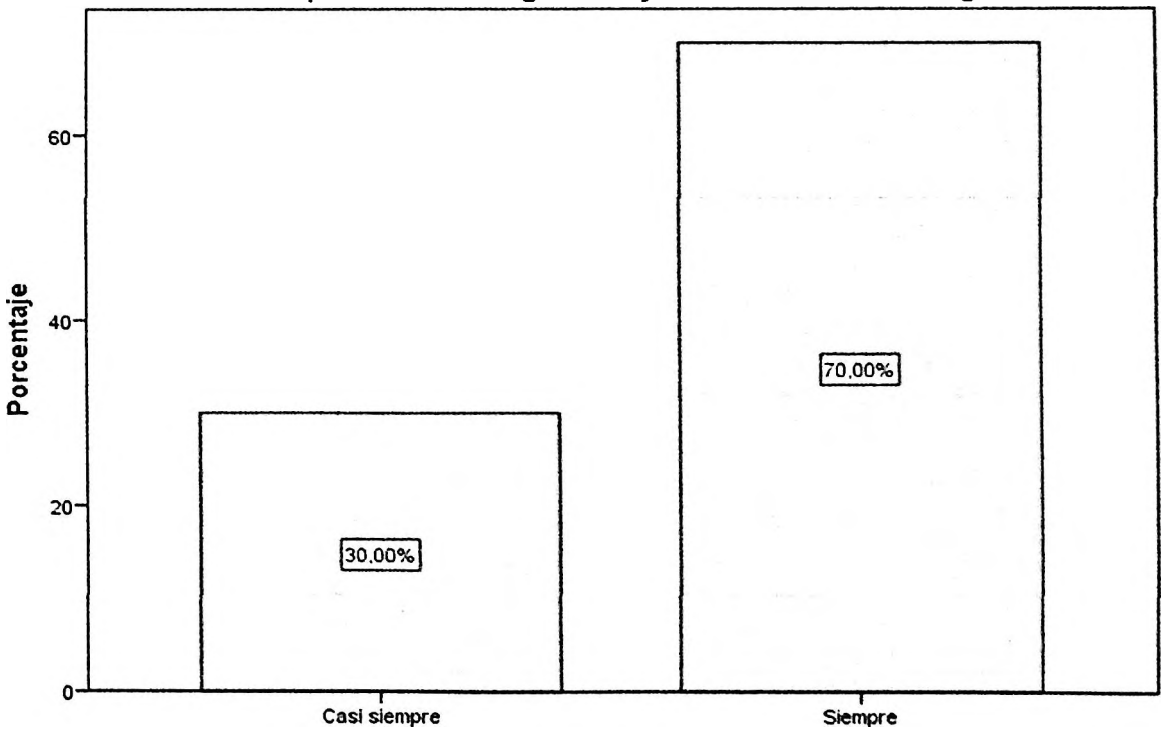
Tabla: 56

56. Frente a los constantes hurtos de materiales, cree usted que también se debe de controlar al personal de seguridad y mantenimiento de higiene.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi siempre | 12 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| Válidos Siempre | 28 | 70,0 | 70,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 56

56. Frente a los constantes hurtos de materiales, cree usted que también se debe de controlar al personal de seguridad y mantenimiento de higiene.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 70,00% considera que frente a los constantes hurtos de materiales, también se debe de controlar al personal de seguridad y mantenimiento.

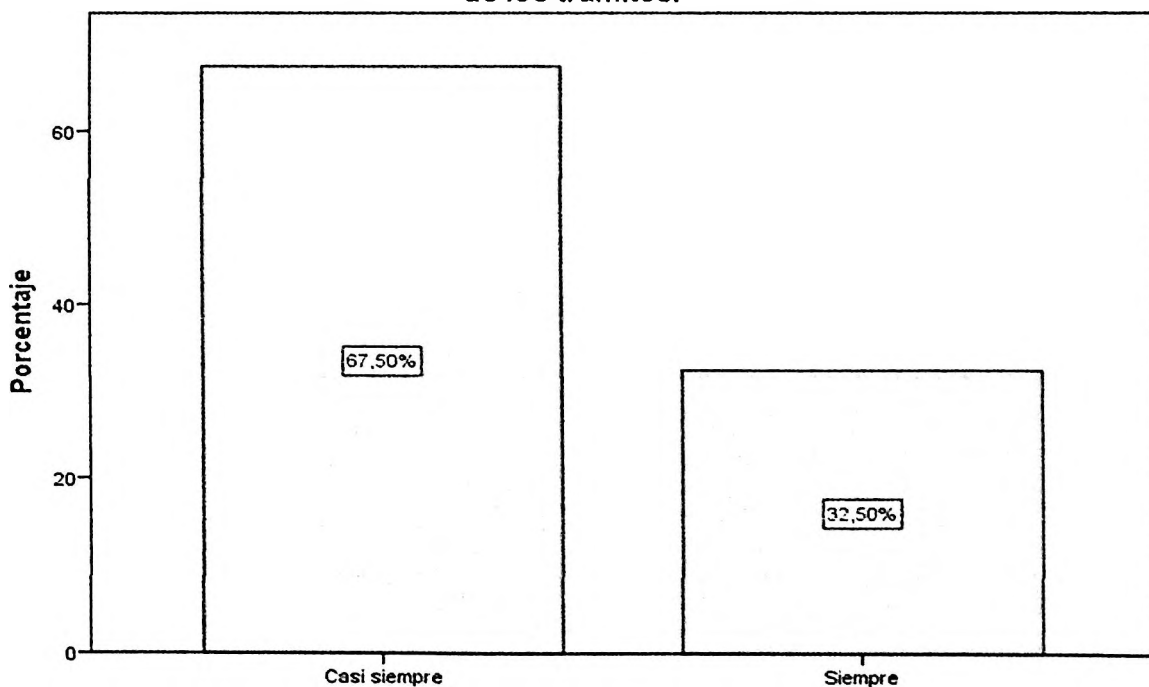
Tabla: 57

57. La fuerte demanda en el área de la oficina registral obstaculiza la celeridad de los trámites.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi siempre | 27 | 67,5 | 67,5 | 67,5 |
| Válidos Siempre | 13 | 32,5 | 32,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 57

57. La fuerte demanda en los áreas de la oficina registral obstaculiza la celeridad de los trámites.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 67,50% opina que casi siempre la fuerte demanda en el área de la oficina registral obstaculiza la celeridad de los trámites.

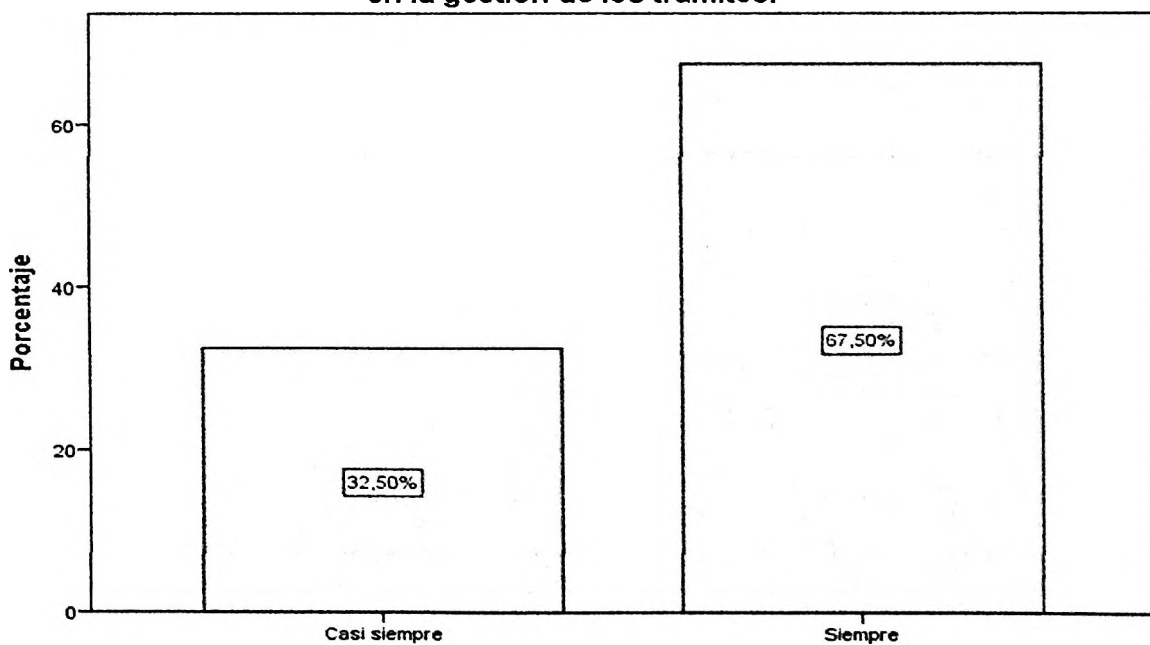
Tabla: 58

58. Las debilidades en el conocimiento de los procedimientos es una limitación en la gestión de los trámites.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi siempre | 13 | 32,5 | 32,5 | 32,5 |
| Válidos Siempre | 27 | 67,5 | 67,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico: 58

58. Las debilidades en el conocimiento de los procedimientos es una limitación en la gestión de los trámites.



Interpretación: de los 40 encuestados se obtuvo que el 67,50% considera que siempre las debilidades en el conocimiento de los procedimientos es una limitación en la gestión de los trámites.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO

DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Carrizales P. Teresa.
 1.2 Cargo e Institución donde labora: SUBE
 1.3 Especialidad del validador: Metodología.
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| 1 CRITERIOS | 2 INDICADORES | Deficiente 00-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy Buena 61-80% | Excelente lente 81-100% |
|------------------------|--|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|-------------------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado y específico. | | | | ✓ | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | ✓ | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | ✓ | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | ✓ | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | | ✓ | |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos | | | | ✓ | |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | ✓ | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | ✓ | |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. | | | | ✓ | |
| PROMEDIO DE VALIDACIÓN | | | | | 65% | |

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento

Primera variable:

| Instrumento | Suficiente | Medianamente suficiente | Insuficiente |
|-------------|------------|-------------------------|--------------|
| Item 1 | ✓ | | |
| Item 2 | ✓ | | |
| Item 3 | ✓ | | |
| Item 4 | ✓ | | |

| | | | |
|--------|---|--|--|
| Item 5 | ✓ | | |
| Item 6 | ✓ | | |
| Item 7 | ✓ | | |
| Item 8 | ✓ | | |

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

| Instrumento | Suficiente | Medianamente suficiente | Insuficiente |
|-------------|------------|-------------------------|--------------|
| Item 1 | ✓ | | |
| Item 2 | ✓ | | |
| Item 3 | ✓ | | |
| Item 4 | ✓ | | |
| Item 5 | ✓ | | |
| Item 6 | ✓ | | |
| Item 7 | ✓ | | |
| Item 8 | ✓ | | |
| Item 9 | ✓ | | |
| Item 10 | ✓ | | |
| Item 11 | ✓ | | |
| Item 12 | ✓ | | |

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante

DNI. N° _____ Teléfono N° _____

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. ZAVALA ALFARO FANNY
 1.2 Cargo e Institución donde labora: _____
 1.3 Especialidad del validador: Economista
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Cuestionario: Desempeño Laboral
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| 1 CRITERIOS | 2 INDICADORES | Deficiente 00-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy Buena 61-80% | Excelente lente 81-100% |
|------------------------|--|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|-------------------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado y específico. | | | | / | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | / | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | / | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | / | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | | / | |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos | | | | / | |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | / | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | / | |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. | | | | / | |
| PROMEDIO DE VALIDACIÓN | | | | | 70% | |

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento

Primera variable:

| Instrumento | Suficiente | Medianamente suficiente | Insuficiente |
|-------------|------------|-------------------------|--------------|
| Ítem 1 | / | | |
| Ítem 2 | / | | |
| Ítem 3 | / | | |
| Ítem 4 | / | | |

| | | | |
|--------|---|--|--|
| Item 5 | / | | |
| Item 6 | / | | |
| Item 7 | / | | |
| Item 8 | / | | |

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

| Instrumento | Suficiente | Medianamente suficiente | Insuficiente |
|-------------|------------|-------------------------|--------------|
| Item 1 | / | | |
| Item 2 | / | | |
| Item 3 | / | | |
| Item 4 | / | | |
| Item 5 | / | | |
| Item 6 | / | | |
| Item 7 | / | | |
| Item 8 | / | | |
| Item 9 | / | | |
| Item 10 | / | | |
| Item 11 | / | | |
| Item 12 | / | | |

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante

DNI. N° 07356295 Teléfono N° 992692709

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. RAMIREZ RIOS ALEJANDRO
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE DE INVESTIGACION
 1.3 Especialidad del validador: METODOLOGO
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: ENCUESTA
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| 1 CRITERIOS | 2 INDICADORES | Deficiente | Regular | Buena | Muy Buena | Excelente |
|------------------------|--|------------|---------|--------|-----------|-----------|
| | | 00-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-100% |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado y específico. | | | | 70% | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | 70% | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | 70% | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | 70% | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | | 70% | |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos | | | | 70% | |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | 70% | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | 70% | |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. | | | | 70% | |
| PROMEDIO DE VALIDACIÓN | | | | | 70% | |

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento

Primera variable:

| Instrumento | Suficiente | Medianamente suficiente | Insuficiente |
|-------------|------------|-------------------------|--------------|
| Ítem 1 | | | |
| Ítem 2 | | | |
| Ítem 3 | | | |
| Ítem 4 | | | |

| | | | |
|--------|--|--|--|
| Item 5 | | | |
| Item 6 | | | |
| Item 7 | | | |
| Item 8 | | | |

La evaluación se realiza de todos los items de la primera variable

Segunda variable:

| Instrumento | Suficiente | Medianamente suficiente | Insuficiente |
|-------------|------------|-------------------------|--------------|
| Item 1 | | | |
| Item 2 | | | |
| Item 3 | | | |
| Item 4 | | | |
| Item 5 | | | |
| Item 6 | | | |
| Item 7 | | | |
| Item 8 | | | |
| Item 9 | | | |
| Item 10 | | | |
| Item 11 | | | |
| Item 12 | | | |

La evaluación se realiza de todos los items de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 10/10/14



Firma del Experto Informante

DNI. N° 07191553 Teléfono N° _____



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Cipriano Le Rose Cesar.
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Magistrado ODA EAD Aduana
 1.3 Especialidad del validador: Economista.
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| 1 CRITERIOS | 2 INDICADORES | Deficiente 00-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy Buena 61-80% | Excelente lente 81-100% |
|------------------------|--|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|-------------------------------|
| 1.CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado y específico. | | | | / | |
| 2.OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | / | |
| 3.ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | / | |
| 5.SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | / | |
| 6.INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | | / | |
| 7.CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos | | | | / | |
| 8.COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | / | |
| 9.METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | / | |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. | | | | / | |
| PROMEDIO DE VALIDACIÓN | | | | | 70 | |

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento

Primera variable:

| Instrumento | Suficiente | Medianamente suficiente | Insuficiente |
|-------------|------------|-------------------------|--------------|
| Ítem 1 | | | |
| Ítem 2 | | | |
| Ítem 3 | | | |
| Ítem 4 | | | |

| | | | |
|--------|--|--|--|
| Item 5 | | | |
| Item 6 | | | |
| Item 7 | | | |
| Item 8 | | | |

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

| Instrumento | Suficiente | Medianamente suficiente | Insuficiente |
|-------------|------------|-------------------------|--------------|
| Item 1 | | | |
| Item 2 | | | |
| Item 3 | | | |
| Item 4 | | | |
| Item 5 | | | |
| Item 6 | | | |
| Item 7 | | | |
| Item 8 | | | |
| Item 9 | | | |
| Item 10 | | | |
| Item 11 | | | |
| Item 12 | | | |

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante

DNI. N° 09534164 Teléfono N° 959986320