



Nivel de aceptación del software ABSIDE y desempeño
laboral del personal administrativo en el Banco de la
Nación. 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Bach. Úrsula Ender Ramos Paredes

ASESOR:

Mg. Miluska Rosario Vega Guevara

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ- 2017

Página del jurado

Dr. Rodolfo Talledo Reyes

Presidente

Dra. Carolina Valenzuela

Secretaria

Mag. Miluska Rosario Vega Guevara

Vocal

Dedicatoria

A mi familia

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo Lima Norte, por brindarnos la oportunidad de obtener el título de Maestro en gestión Pública y a nuestros docentes por el esfuerzo que hacen día a día para brindarnos la mejor formación profesional.

Declaración de Autoría

Yo Úrsula Ender Ramos Paredes estudiante de la Escuela de Posgrado, Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Presupuesto por resultados en la ejecución presupuestaria del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2015” presentada, en 80 folios para la obtención del grado académico de maestro en gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 24 de setiembre del 2017

Úrsula Ender Ramos Paredes

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada “Niveles de aceptación del software ADSIDE y desempeño laboral del personal administrativo en el Banco de la Nación”. El estudio buscó establecer la asociación entre los niveles de aceptación al proceso de implementación del software ABSIDE que existía en las agencias del Banco de la Nación y el desempeño laboral de los trabajadores.

El documento, que constituye el informe de la investigación realizada, consta de siete capítulos, estructurados para presentar una información cabal del estudio realizado, incluye desde los antecedentes y la fundamentación científica consultada en el capítulo I, hasta la presentación de los resultados en el capítulo III, sin dejar de insertar los criterios metodológicos considerados en la investigación en el capítulo II. Se presenta en el capítulo IV la discusión de los resultados, en el V las conclusiones y en el VI las recomendaciones respectivas. A continuación se presentan las referencias bibliográficas y los respectivos apéndices de la investigación.

Señores miembros del jurado, presento a ustedes la investigación mencionada para su evaluación; quedando a la espera de las sugerencias que tengan a bien realizar.

La autora.

Índice de contenido

	Paginas
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica	18
1.3 Justificación del estudio	30
1.4 Problema de investigación	31
1.5 Problema	33
1.6 Hipótesis	34
1.7 Objetivos	34
II. Marco Metodológico	
2.1 Diseño del estudio	36
2.2 Variables	37
2.3 Población, muestra y muestreo	39
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos.	41
2.6. Procedimientos de recolección de datos	42
2.7. Método de recolección de datos	43
III. Resultados	
3.1 Descripción de resultados	45
3.2 Prueba de hipótesis	50
III. Discusión	

IV. Conclusiones	59
V. Recomendaciones	61
Referencias	63
Anexo	
Anexo 1. Matriz de Consistencia	68
Anexo 2. Matriz operacional de la variable: Aceptación a la implementación del software ADSIDE	69
Anexo 3. Matriz operacional de la variable: Niveles de desempeño laboral	70
Anexo 4. Base de datos	71
Anexo 5. Certificado de validez	73

Lista de tablas

Tabla 1.	Matriz operacional de la variable nivel de aceptación de la implementación del software ABSIDE	38
Tabla 2.	Matriz operacional de variable desempeño laboral	39
Tabla 3.	Validez de los instrumento, según expertos	41
Tabla 4.	Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach	42
Tabla 5.	Escala de correlación según el rango de valores.	43
Tabla 6.	Nivel de aceptación del software ABSIDE que presentan los trabajadores de Agencias del Banco de la Nación de Lima Norte	45
Tabla 7.	De las condiciones evaluadas del nivel de aceptación del software ADSIDE	46
Tabla 8.	Nivel de desempeño laboral que presentan los trabajadores de Agencias del Banco de la Nación de Lima Norte	47
Tabla 9.	De las condiciones evaluadas en el nivel de desempeño laboral	48
Tabla 10.	Software ABSIDE*Desempeño laboral	49
Tabla 11.	Nivel de correlación entre el nivel de aceptación del software ABSIDE y el desempeño laboral.	50
Tabla 12.	Nivel de correlación entre el nivel de aceptación del software ABSIDE y el desempeño en la función.	51
Tabla 13.	Nivel de correlación entre el nivel de aceptación del software ABSIDE y el desempeño en la función	52
Tabla 14.	Nivel de correlación entre el nivel de aceptación del software ABSIDE y el desempeño en la función.	53

Lista de figuras

Figura 1. Nivel de aceptación del software ABSIDE que presentan los trabajadores de Agencias del Banco de la Nación de Lima Norte.	45
Figura 2. De las condiciones evaluadas del nivel de aceptación del software ABSIDE	46
Figura 3. Nivel de desempeño laboral que presentan los trabajadores de Agencias del Banco de la Nación de Lima Norte.	47
Figura 4. De las condiciones evaluadas en el nivel de desempeño laboral	48
Figura 5. Software ABSIDE*Desempeño laboral	49

Resumen

El objetivo del estudio realizado consistió en conocer el nivel de aceptación del software ABSIDE del personal administrativo de las agencias del Banco de la Nación de Lima norte.

La investigación enfocada desde una perspectiva cuantitativa, fue desarrollada como un estudio correlacional y bajo un diseño no experimental y transversal, en una muestra de 68 trabajadores administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima Norte. Se empleó como técnica la encuesta y las variables de estudio fueron mediadas mediante dos instrumentos: una escala para evaluar los niveles de aceptación del ADSIRE y otra escala de desempeño laboral, los datos fueron sometidos al tratamiento mediante la prueba de correlación de Spearman

Se logró establecer que el 57,4% de los trabajadores de las Agencias del Banco de la Nación de Lima Norte evidenciaron un elevado nivel de aceptación del software ABSIDE, el 29,4% lo consideró aceptable y solo un 13,2% presentó un bajo nivel de aceptación; así mismo 92.60% de estos trabajadores presentaron un nivel de desempeño laboral adecuado, el 7.4 % un desempeño muy adecuado y el 11.8% un inadecuado nivel de desempeño. La prueba de Rho de Spearman permitió demostrar que el nivel de aceptación del software ADSIDE se relacionaba directamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima norte.

Palabras claves: ABSIDE, nivel de aceptación, desempeño laboral.

Abstract

The aim of the study conducted was to determine the level of acceptance of software ABSIDE administrative staff of the agencies of the National Bank of North Lima.

The research focused from a quantitative perspective, was developed as a correlational study and a non-experimental and cross-sectional design, in a sample of 68 workers administrative agencies Bank of North Lima nation. the survey and the study variables was used as a technique were mediated by two instruments: a scale for assessing levels of acceptance of ADSIRE and another scale of job performance, the data were subjected to treatment by Spearman correlation test

It was established that 57.4% of workers in the agencies of the National Bank of North Lima showed a high level of acceptance of ADSIDE software, 29.4% considered acceptable and only 13.2% presented a low level of acceptance; Likewise 92.60% of these workers filed an adequate standard of job performance, a 7.4% adequate performance and 11.8% an inadequate level of performance. The Spearman Rho test helped to show that the level of acceptance of software ADSIDE was directly related to the job performance of workers administrative agencies National Bank of North Lima.

Keywords: ABSIDE, level of acceptance, job performance.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales.

Franco y Morales (2014), en la tesis “Análisis de la influencia del Clima Laboral en el desempeño de los Pre vendedores de CTB”, explicaron cómo el clima organizacional juega un papel fundamental en el desempeño laboral de los trabajadores de una organización. Emplearon como técnica el análisis documental, la observación de campo y se aplicaron un cuestionario para medir el clima laboral, usaron entrevistas personalizadas con los responsables para la aprobación de todos los formatos utilizados en el proceso. La investigación dio como resultado que el desempeño de los trabajadores se estaba viendo afectada por la falta de comunicación de los jefes existiendo una insatisfacción y desmotivación de los colaboradores por la falta de reconocimiento de los jefes.

Fuentes (2012) en la tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, desarrollado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango, tuvo como objetivo establecer la influencia de la satisfacción en la productividad, así como el evaluar el nivel de satisfacción que tienen los empleados, determinar la importancia que el personal brindaba a la empresa desea y su nivel de satisfacción. Desarrollaron una investigación descriptiva y trabajaron con una población de 20 trabajadores a los cuales aplicaron encuestas para medir las variables de estudio. Los resultados evidenciaron que la satisfacción influía en la productividad por lo que recomendaron efectuar periódicamente capacitaciones para mejorar la comunicación asertiva como estrategia para la mejora de la satisfacción del recurso humano.

Sánchez (2011) en la tesis “Las competencias laborales en el desempeño de la función del contador público en las fuerzas armadas nacionales: clave en el éxito institucional”, estudió las competencias laborales, y planteo que la ventaja competitiva de las organizaciones radica ahora en el recurso humano, que es un activo invaluable y el motor para el logro de las metas y propósitos, por lo que tuvo como objetivo el estudio de las competencias laborales del profesional de las ciencias contables en las fuerzas armadas nacionales bolivarianas. Desarrolló una investigación descriptiva y de campo, con énfasis en el detalle de las variables de

estudio, a una población de 8 actores principales de diferentes instituciones castrenses. Logró determinar que el profesional contable y a la vez militar posee muchas competencias, destacándose fundamentalmente las competencias funcionales, tales como gestión administrativa, gestión de presupuesto, análisis contable y financiero entre otras. Reportó que los funcionarios que ejercen como coordinadores del depto. de administración y finanzas que las fuerzas armadas se caracterizan en su función por ser un órgano administrativo eficaz en materia de defensa integral de la Nación. Cumple con todas sus funciones, políticas, estrategias y planes del país, contribuye efectivamente en el proceso de la seguridad y defensa integral de la nación, sustenta una estricta jerarquización para la efectividad de sus acciones y responde a los problemas oportunamente en pro de la colectividad, reportó además que el personal labora con ética, democracia, cultura, solidaridad e igualdad.

Chiang, Sánchez y Méndez (2010) en la investigación "Influencia de la satisfacción laboral sobre el desempeño en la empresa de Retail" analizaron las relaciones entre satisfacción laboral y desempeño en los trabajadores, trabajaron con una muestra aleatoria de 53 trabajadores, con una tasa de respuesta del 83%. Para lograr el objetivo se aplicaron un instrumento con 54 preguntas, referidas al nivel de conocimiento del proceso de la evaluación del desempeño y una encuesta de satisfacción laboral elaborada por los autores. Los resultados mostraron que los trabajadores conocían la herramienta "evaluación del desempeño", sus evaluaciones varían entre 3 y 7. La variable de satisfacción laboral muestra un nivel alto (promedio de 4 sobre 5) y que ambas variables estaban correlacionadas.

Domínguez. (2008) realizó una investigación titulada "El sistema de control interno y su influencia en el nivel de desempeño laboral de la Cooperativa de Transportes Santa de la ciudad de Ambato". Esta investigación tuvo como objetivos principales establecer claramente los procesos que el negocio maneja para aplicarlos y lograr un avance tecnológico, económico y humano, así como de reconocer las actividades que generen valor agregado a los procesos que realiza el talento humano. Los resultados evidenciaron que la empresa al poner a disposición de los empleados un manual o una guía por escrito de los pasos que se deben seguir al realizar cada tarea implícita en las secciones que se trabaja el

trabajo se hace más ágil. Por lo que recomendó que las organizaciones, para poder funcionar mejor externamente, es decir en relación con los clientes, deban estar preparadas internamente es decir ser un grupo humano realmente integrado para atraer nuevos mercados.

Gutiérrez. y Piedrahita (2005) realizaron una investigación titulada “El cambio organizacional y la experiencia emocional de las personas”, desarrollaron una investigación descriptiva basada en la investigación bibliográfica para establecer los diferentes aspectos relacionados con las emociones de las personas y su incidencia en el desempeño de las personas dentro de una organización. Presentaron como conclusiones que a través de la vida, el cambio genera sentimientos dolorosos que muchas veces es preferible evitar a toda costa. Este proceso de cambio puede ser complicado, exigir mucho tiempo, y estar lleno de verdades que quizás nunca quisiéramos afrontar, pero también puede ser el trabajo más lleno de satisfacciones, retos y entusiasmo que podríamos emprender, donde se verán cuestionadas algunas posiciones y se descubrirán aspectos de fortaleza y debilidad que ni siquiera se tenía conciencia de poseer.

Antecedentes nacionales.

Valqui (2014) en la investigación “Clima organizacional y desempeño laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario – 2013”, desarrollaron una investigación descriptiva de nivel correlacional y aplicaron un diseño de no experimental de corte transversal, de una población de 170 trabajadores administrativos, tomaron una muestra aleatoria de 119 trabajadores. Para la recolección de datos, emplearon como técnica la encuesta, y el cuestionario estuvo constituido por 50 preguntas para la variable clima organizacional y 30 para la variable desempeño laboral. Los resultados señalaron que existía una correlación significativa ($r= 0,628$) entre el clima organizacional y el desempeño laboral a un nivel de confianza del 95%.

Zerpa (2014) en la tesis “Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Subgerencia del archivo registral físico- Reniec” desarrollo una investigación de enfoque cuantitativo, para desarrollar una investigación descriptiva correlacional, aplicó un diseño no experimental de corte transversal. Para la

recolección de datos empleó como técnica la encuesta, que fue aplicada a una muestra aleatoria de 30 colaboradores , encontrando que tanto el clima organizacional como el desempeño eran de nivel medio, por lo que concluyó afirmando que existe una incidencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Antón (2014) en la investigación “Desarrollo Institucional y desempeño laboral del poder judicial en el periodo 2013”, describió y explicó las variables del desarrollo institucional y desempeño laboral de los Servidores Públicos en la Unidad Sectorial de Justicia de Lima Centro en el año 2013, la población de estudio fueron los funcionarios y sub funcionarios de de dicha unidad. Desarrolló una investigación descriptiva, con enfoque cuantitativo, utilizando el instrumento de medición de encuesta. Los datos hallados evidenciaron que existía una relación directa y significativa entre el desarrollo institucional y el desempeño laboral de los servidores públicos en la unidad sectorial de justicia de Lima Centro (Rho de Spearman de 0.744 con un valor $p = 0,000$ menor al nivel de 0,05). También se determinó que existía una relación directa y significativa entre la dimensión del desarrollo profesional y el desempeño laboral de los servidores en dicha institución.

Arias (2011) realizo una investigación titulada Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana; esta investigación tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de una empresa peruana y su desempeño laboral. El método empleado en la investigación fue descriptiva – explicativa. Se aplicó una encuesta en una muestra de 187 trabajadores de diversas áreas de la empresa, identificándose cuatro variables para medir la inteligencia emocional: autoconocimiento, automotivación, autocontrol y control de las relaciones interpersonales. Los resultados de la investigación entre las variables inteligencia emocional y desempeño del trabajador fue directamente proporcional en todos los casos; concluyendo en así que los trabajadores de las áreas críticas de la empresa, como fundición, poseen un nivel bajo de inteligencia emocional, a diferencia de las otras áreas que tienen un buen desempeño como construcciones metálicas, cuyo nivel de inteligencia emocional es considerablemente mayor.

1.2 Fundamentación científica

Nivel de aceptación de la implementación del software ABSIDE.

Aceptación al cambio.

Gutiérrez y Piedrahita (2005) propusieron que hoy en día el cambio organizacional es visto como la piedra angular del mejoramiento continuo de las organizaciones. El nuevo escenario a que están sujetas las organizaciones, son los cambios apresurados que demandan alta flexibilidad y capacidad de adaptación a las exigencias de su entorno. En este sentido, deben entenderse los cambios como retos permanentes capaces de asegurar el fracaso o el éxito de una organización.

Al respecto, Manrique (1996) propuso que las personas deben abandonar los viejos modelos mentales y modificar los arquetipos culturales vigentes que no permiten explorar otras realidades. Al parecer se ha comprobado que cuando la información entra a la mente pasa por algunos modelos mentales que sirven de filtro pero que no siempre se ajustan a la realidad, son más bien una reacción a esa realidad, lo cual puede introducir muchas distorsiones por factores subjetivos como el miedo, la ansiedad etc. A su vez, uno de los resultados de la formación de esos modelos mentales, es “que operan como selectores del tipo de información que es aceptada para ser procesada por la mente” (pág. 32).

Clasificación del cambio en las organizaciones.

Según Manrique (1996) los cambios en las organizaciones se clasifican en:

Endógenas: Son aquellas que provienen dentro de la organización, surgen del análisis del comportamiento organizacional y se presentan como alternativas de solución, representando condiciones de equilibrio, creando la necesidad de cambio de orden estructural; son ejemplo de ellas las adecuaciones tecnológicas, cambio de estrategias metodológicas, cambio de directivas, etc.

Exógenas: Son aquellas que provienen de afuera de la organización, creando la necesidad de cambios de orden interno, son muestras de esta fuerza:

Los decretos gubernamentales, las normas de calidad, limitaciones o cambios en el ambiente (tanto físico como económico).

Software ABSIDE.

Definición.

El software ABSIDE es una plataforma tecnológica para mejorar la calidad y rapidez en la atención de los clientes y/o usuarios del Banco de la Nación; permitiéndole cumplir con sus objetivos estratégicos, que significa optimizar sus procesos operativos que contribuyan a una mayor eficiencia y rentabilidad, con una visión integral del cliente (Banco de la Nación, 2014).

Características.

Es una herramienta que permitirá simplificar los procesos operativos a través de un solo canal de acceso y una única base de datos.

Este medio permitirá que el Banco pueda ofrecer nuevos productos y servicios con mayor rapidez y efectividad debido a la flexibilidad y rapidez del sistema para la adecuación de los procesos del producto y/o o servicio a ofrecer, bajos costos de adaptación, fácil integración con otras aplicaciones y capacidad de gestión de altos volúmenes transaccionales (Banco de la Nación, 2014)..

Ámbito de aplicación.

Una vez implementado el Nuevo Core Bancario, cuyo alcance está referido al canal Ventanilla y su respectivo Back Office, permitirá al Banco de la Nación mejorar la gestión de sus procesos operativos de negocios, con calidad y de manera oportuna. Se dispondrá de los módulos para Clientes, Captaciones, Colocaciones, Pagos y Cobros.

Este nuevo estilo de gestión abarca todas las áreas operativas de la institución, incluyendo los siguientes módulos: El Módulo Clientes: Eje central del nuevo Core Bancario y los módulos Captaciones, Colocaciones, Pagos y Cobros, por lo que es necesario que toda la información relativa al cliente, esté almacenada en una sola base de datos, es por ellos que el Banco de la Nación viene

implementando una única Base de Datos que alimentará de información al Nuevo Core (Banco de la Nación, 2014).

Nivel de aceptación de la implementación del software ABSIDE.

El nivel de aceptación viene a ser el conjunto de modelos mentales y la modificación de los arquetipos culturales vigentes que permiten explorar otras realidades (Manrique, 1996).

Está constituida por la información que entra a la mente y que pasan por algunos modelos mentales que sirven de filtro pero que no siempre se ajustan a la realidad, son más bien una reacción a esa realidad, lo cual puede introducir muchas distorsiones por factores subjetivos como el miedo, la ansiedad etc. A su vez, uno de los resultados de la formación de esos modelos mentales, es que operan como selectores del tipo de información que es aceptada para ser procesada por la mente. (Manrique, 1996, p. 32).

Dimensiones.

El nivel de aceptación del software ABSIDE, fue medido por las dimensiones establecidas por el Banco de la Nación (2014) - Nuevo Core Bancario.

Se establecieron seis aspectos a ser evaluados, los mismos que en esta investigación se consideraron como dimensiones: (a) los aspectos tecnológicos, (b) los aspectos operativos, (c) los aspectos relacionados con la capacitación, (d) la documentación, (e) el soporte tecnológico proporcionado y f) la comunicación interna.

Los aspectos tecnológicos.

Son todas las características relacionadas con los aspectos técnicos y operativos que se implementaron y explicaron en el proceso de implantación del software. En esta dimensión se consideraron los aspectos tecnológicos que permitieron el empleo de las ventanas de ayuda y/o atención directa, así como el tiempo que demora la transacción realizada.

Los aspectos operativos.

Se refiere a las herramientas brindadas acerca del proceso implantado, los mismos que deberían permitir el uso adecuado y eficiente del software ABSIDE, se consideró, en esta dimensión, la conveniencia de la información que recibieron los trabajadores sobre el software implantado, así como su efectividad como herramienta de gestión o ayuda de los procesos desarrollados en la institución.

La capacitación.

Se refiere al proceso de capacitación y/o socialización de las características, procesos, herramientas e importancia del proceso implantado (software ABSIDE). En esta dimensión se consideró el nivel de ayuda proporcionada durante la capacitación.

Está referida a la información escrita y/o virtual entregada durante la capacitación o el desarrollo del proceso. Así mismo se evalúa la pertinencia y calidad de la información entregada en las diferentes guías y herramientas empleadas en el proceso de implementación del software ABSIDE. Se consideró además de las características y peculiaridades, la facilidad de uso, la innovación y atractivo del material existe.

El soporte tecnológico.

Se refiere al respaldo técnico y operativo proporcionado para la solucionar los problemas que se pudieran presentar al momento de usar el aplicativo bancario. Se consideraron aspectos como la solución de los problemas y la calidad de los medios de soporte.

La comunicación interna.

Se refiere al tipo de comunicación empleada antes, durante y después de los programas de inducción y capacitación recibidos. Así mismo, se considera en esta dimensión la fluidez de la información brindada, el uso de los diferentes medios de comunicación y el origen de los mismos.

Teorías relacionadas con el nivel de aceptación.

La presente investigación se fundamenta en la teoría del comportamiento humano planteada por Folley (citado en Díez de Castro, 1999), quien basado en las ideas humanistas, considera a la motivación, el liderazgo, poder y autoridad en las organizaciones, como los factores determinantes del funcionamiento de las organizaciones, por lo tanto también determinan el nivel de aceptación que se pudiera tener de las normas, técnicas o estilos de trabajo que se dan en las organizaciones.

Teoría moderna de la administración: Teoría de los sistemas.

La teoría general de los sistemas, afirma que las propiedades de los sistemas no pueden ser descritas significativamente en términos de sus elementos separados, sino que deben ser estudiados globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus subsistemas.

Las principales características esta teoría, es que se en un análisis sistemático d todos los componentes , al respecto Chiavenato (1990) planteo que esta teoría considera: (a) un punto de vista sistémico, pues considera a la organización como un sistema constituido por cinco partes básicas: entrada, proceso, salida, retroalimentación y ambiente; (b) el enfoque dinámico, pues hace énfasis en la interrelación que ocurre dentro de la estructura de una organización; (c) que es multidimensional, pues considera todos los niveles de la organización; (d) que es multimotivacional, ya que reconoce que un acto puede ser motivado por muchos deseos distintos; (e) multidisciplinaria, porque busca conceptos y técnicas de muchos campos de estudio; (f) descriptiva, porque intenta comprender los fenómenos organizacionales y dejar los objetivos y métodos al individuo; (g) multivariable, ya que asume que un suceso puede ser causado por numerosos factores que están interrelacionados y que son interdependientes y (h) adaptativa, pues sostiene que toda organización deben adaptarse continuamente a los requisitos cambiantes del ambiente.

1.2.1. Desempeño Laboral.

Stoner (1996) definió al desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Por su parte Coens y Jenkins (2006) (citado en Terán e Irlanda, 2011) el desempeño laboral indica el comportamiento que tiene cada uno de los empleados en relación a las actividades que desarrolla en su sitio de trabajo, siendo influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Para comprender mejor la variable desempeño laboral, se presenta a continuación las diferentes concepciones acerca de las competencias laborales.,

1.2.2 Competencia Laboral.

Alles (2000), define las competencias laborales como la combinación integrada de conocimientos, habilidades y actitudes que determinan un desempeño adecuado y oportuno en diversos contextos. Siendo la flexibilidad y capacidad de adaptación las claves para el nuevo tipo de logro que se busca en el trabajo con la intención de que las personas hagan lo que saben. Las competencias establecen los parámetros que permiten caracterizar a los individuos, y de esta manera evaluarlos, todo esto fundamentado en el principio de que estos conceptos son características subyacentes en el individuo que está causalmente relacionado a un estándar de efectividad, y a un desempeño superior en un trabajo o situación.

Según este autor, la competencia laboral, es una parte profunda de la personalidad y puede predecir el comportamiento en una amplia variedad de situaciones y desafíos laborales. Una competencia origina o anticipa el comportamiento y el desempeño.

En función de lo expuesto se puede considerar que las competencias resultan de la combinación de conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes que contribuyen a la efectividad personal; es la capacidad de movilizar y aplicar correctamente en un entorno laboral determinado, recursos propios como, habilidades, conocimientos y actitudes, y recursos del entorno para producir un resultado definido (Alles, 2000).

Así, las competencias pueden entenderse como comportamientos manifiestos en el desempeño laboral que le permiten a una persona actuar eficazmente. Su aparición y su permanencia dependen del conocimiento, el deseo y la habilidad de lograr sus objetivos. Es decir, es un conjunto de aptitudes y actitudes que debe desarrollar una persona para poder desenvolverse y realizar funciones y actividades dentro de una área específica donde debe realizar sus tareas. Por lo expuesto se considera a la competencia laboral como conjunto de atributos personales visibles que se aportan al trabajo, o comportamientos para lograr un desempeño idóneo y eficiente (Alles, 2000).

1.2.3 Dimensiones del desempeño laboral.

Para Chiavenato (2000) el desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados y está determinado por el desempeño de la función y las características personales de cada trabajador, factores que se consideraron esta investigación como las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación.

Primera dimensión: desempeño de la función.

Vienen a ser las capacidades profesionales y/o de especialización que presenta el trabajador y que le permiten desarrollar las actividades para las cuales está destinado en una determinada organización. Está determinada por las siguientes indicadores: (a) producto del trabajo que realiza el empleado, que considera el volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente; (b) la cualidad, que es la exactitud, esmero y orden en el trabajo; (c) el conocimiento del trabajo, que viene a ser el grado de conocimiento del trabajo realizado y (d) la cooperación, que es la actitud ante la empresa, el jefe y sus colegas.

Segunda dimensión: características individuales.

Vienen a ser las características blandas con que cuenta el trabajador, que le permiten adaptarse a las condiciones laborales en las que se desarrolla. Está determinada por los siguientes indicadores: (a) la comprensión de las situaciones que presentan los trabajadores y considera el grado en que se percibe la esencia de un problema, es decir es la capacidad de desplegarse a situaciones y aceptar tareas; (b) la creatividad, que viene a ser el empeño para crear ideas y proyectos y (c) la capacidad de realización, que viene a ser la capacidad para poner en

Teoría de las tres leyes del desempeño de Zaffron y Logan.

Zaffron y Logan (2011) propusieron tres leyes del desempeño:

La primera ley de desempeño.

Ésta responde a la pregunta: ¿por qué la gente hace lo que hace?, cuando una persona realiza una acción, ésta siempre tiene mucho sentido para ella. Incluye su visión del pasado (porque las cosas son como son) y el futuro (para dónde va todo esto). Según esta ley, las acciones se refieren a cómo el mundo se produce para esa persona y no a la forma en que realmente es. Esta primera ley sostiene que el modo en que una situación ocurre, va de la mano con la acción, de esta manera, hay dos elementos: (a) el desempeño y (b) el modo como una situación ocurre, los mismos que están perfectamente adaptados.

Esta ley además señala que cuando ocurren los cambios, las acciones también lo hacen. Por contradictorio que pueda parecer, la mayoría de los esfuerzos de cambio terminarán reforzando la manera como una situación ocurre. El principio que funciona en este caso es: aquello a lo que resistes, persiste.

La segunda ley de desempeño.

Ésta responde a la pregunta: ¿dónde reside la llave del desempeño? Zaffron y Logan sugirieron que la mayoría de la gente busca la clave para el rendimiento en el conocimiento, sin embargo, tener más información a menudo no se traduce en diferentes acciones. Bajo esta ley, la clave del desempeño reside en el lenguaje.

Que se inicia con la toma de conciencia de lo que la gente está comunicando. Así bajo este principio, pensar en otros espacios físicos desordenados, permite entender lo que ocurre en situaciones en las que las personas están amarradas por nudos del lenguaje. Estas situaciones llegan a tornarse fatigantes, caóticas, e inconclusas. La clave del desempeño no es forzar nuevas conversaciones sobre la estrategia o la reorganización en un espacio ya repleto. En su lugar, se trata de limpiar el desorden, en despejar el espacio.

La tercera ley de desempeño.

La tercera ley se basa en una distinción fundamental: hay dos maneras diferentes de utilizar el lenguaje. La primera es de tipo descriptivo - es decir, utilizando un lenguaje para describir o representar las cosas como son o han sido, pero el lenguaje descriptivo tiene sus límites pues no se puede crear algo nuevo con sólo describir lo que fue y es. Hablar del futuro con un lenguaje descriptivo, solo permite la predicción basada en ciclos anteriores y en realidades actuales. Así, la elaboración de futuros nuevos que pueden no darse, pero las personas se comprometen de todas maneras, a este compromiso se le denomina compromiso basado en el futuro. Esta segunda forma de usar el lenguaje, llamada también lenguaje generativo, tiene el poder de crear nuevos futuros, forjar una visión y eliminar los prejuicios que impiden que la gente vea posibilidades.

El lenguaje basado en el futuro proyecta uno nuevo que reemplaza lo que la gente ve venir. No modifica el futuro por omisión, sino que lo sustituye. El lenguaje basado en el futuro es generativo en la medida en que tiene la capacidad de inventar lo que no existía antes, por lo tanto se requiere que el lenguaje basado debe ser vaciado ya que para crear algo, tiene que haber un espacio vacío.

1.2.4 Evaluación del desempeño.

De acuerdo con Stoner, Freeman y Gilbert (1996) la evaluación del nivel de desempeño se define como el procedimiento que es empleado por los gerentes y administradores para hacer un cotejo entre el nivel de desempeño que un trabajador ofrece en su puesto y los objetivos que dicho puesto requiere. Al respecto Robbins (1998) estableció que la evaluación es un proceso que sirve a la

organización para la toma de decisiones respecto del personal que labora en cuanto a ascensos, transferencias y suspensiones. Sostuvo además, que ayuda a identificar las necesidades existentes de capacitación y desarrollo, lo que permite validar los programas con los que cuenta la empresa para la selección y capacitación, finalmente planteó que la evaluación del desempeño permite retroalimentar al trabajador mediante el informe de los resultados obtenidos en el transcurso de la evaluación.

Por su parte Chiavenato (2000) y Dessler (2001) establecieron que la evaluación del desempeño es la apreciación del desempeño potencial que un trabajador puede manifestar en el puesto que ocupa, es decir es la calificación de la actuación ya sea actual o pasada de un trabajador, en comparación de las normas que la empresa ha establecido para el puesto que éste ocupa (Dessler, 2001). Mediante dicha evaluación se estimula al empleado a esforzarse, a buscar la excelencia y a considerar las cualidades que éste pueda tener. Los empleados deben ser evaluados periódicamente ya sea de manera formal o informal, conceptualización que se tomó como sustento de la variable de estudio, debido a que refleja los aspectos que se desean medir y describir en la presente investigación

Según Robbins y Coulter (2000), la evaluación del rendimiento es el proceso por medio del cual se evalúan a los individuos a fin de tomar decisiones que favorezcan tanto a los empleados como a la organización. Dichas evaluaciones ya sean formales o informales buscan controlar y mejorar el comportamiento de los trabajadores en la organización, así como su rendimiento.

La evaluación del desempeño es propuesta por Gómez-Mejía, Balkin y Cardy (2001) como valoración del rendimiento, cuya definición se plantea en términos de identificación, medición y gestión del rendimiento de los recursos humanos dentro de las organizaciones. Los autores explican los aspectos señalados de la siguiente manera:

Identificación: Definir las áreas que el administrador desea medir en cuanto a su rendimiento, estas deberán ser indispensables para el éxito de la organización.

Medición: Esta es la base de la valoración del rendimiento, representa el juicio de quien supervisa el desempeño del trabajo en el puesto.

Gestión: Es el fin que se persigue con el sistema de valoración. Mediante ella se informa a los trabajadores de su rendimiento y apoya a quienes lo requieran.

Responsables de la evaluación del desempeño.

La responsabilidad por la Evaluación del desempeño en las organizaciones debe corresponder al área de Gestión Humana, y debe ser acorde a las políticas que deben desarrollar basadas en: (a) La aplicación y posterior seguimiento y control al programa por parte del área de administración del recurso humano en la organización. (b) Debe nombrarse una comisión de evaluación del desempeño, que precise la participación de evaluadores de todas las áreas. Debe estar conformada por miembros permanentes y transitorios, los mismos que deben participar activamente en toda evaluación, es importante considerar que el gerente general debe conformar la comisión y ser su presidente, mientras que los miembros transitorios tienen el papel de traer las informaciones respecto a los evaluadores y proceder a su evaluación (Montoya, 2007).

1.2.5 Fases de la Evaluación del desempeño.

Montoya (2007, p. 6-7)), estableció tres fases importantes en la gestión del desempeño, al considerar que el proceso de evaluación del desempeño es responsabilidad de la dirección de toda organización.

A continuación, se describen las fases del proceso de evaluación:

Fase 1: Planeación del desempeño: Dirigido a los colaboradores nuevos, una vez el colaborador conozca cómo opera el proceso, debe realizar una auto evaluación de las competencias organizacionales, funcionales y específicas, de acuerdo a los criterios que considere pertinente evaluar y que debe ser entregado y explicado por su líder en el momento de la inducción al cargo. El colaborador debe leer las competencias organizacionales, empezando por el nivel básico y dar una calificación a cada comportamiento según la escala. Tanto el líder como el colaborador deben acordar una calificación de partida a cada comportamiento de

las competencias (organizacionales, funcionales, específicas y de líderes cuando aplica), la cual se debe ingresar al sistema de información de Gestión del Desempeño

Fase 2: Seguimiento y acompañamiento: El objetivo de esta fase es realizar monitoreo y dar soporte al colaborador para asegurar el logro de las metas y el desarrollo de las competencias. Esta fase es importante porque permite la retroalimentación permanente y garantiza que los acuerdos y planes se mantengan vigentes o se cambie en el caso de presentarse circunstancias organizacionales o particulares.

Fase 3: Evaluación para el desarrollo: esta fase se debe realizar al final de cada semestre. El objetivo de esta fase es realizar un análisis entre colaborador y líder sobre el cumplimiento de metas y el nivel de competencias demostrado con respecto a lo establecido en la planeación del desempeño, así como compartir, comunicar y conciliar de forma constructiva y receptiva los aspectos favorables y a mejorar sobre el desempeño demostrado y el nivel de competencias evidenciales.

Importancia de la evaluación del desempeño para las organizaciones.

Chiavenato (2000) destaca beneficios importantes que se obtiene de la utilización de la evaluación del desempeño en las organizaciones, siempre y cuando éste tenga una correcta planeación, coordinación y desarrollo. Los beneficios que provee son a corto, mediano y largo plazo.

Werther y Davis (2000) destacaron la importancia de la evaluación del desempeño en las organizaciones basados los siguientes puntos:

Mejora el desempeño: Cuando la retroalimentación se realiza adecuadamente, se toman acciones para mejorar el rendimiento de cada integrante de la organización.

Políticas de compensación: Permite descubrir quiénes merecen aumentos, con base en méritos obtenidos por la evaluación.

Decisiones de ubicación: Origina promociones, transferencias y despidos.

Necesidades de capacitación y desarrollo: Cuando el desempeño es ineficiente, puede ser indicio de la necesidad de capacitación nuevamente al empleado, y por el contrario un desempeño eficiente o superior puede señalar un potencial que no ha sido aprovechado.

Planeación y desarrollo de la carrera profesional: Mediante la retroalimentación se guían las decisiones de apoyo a posibilidades profesionales.

Imprecisión de la información: Un desempeño pobre puede revelar una falta de información en el análisis de puestos, planes de recursos humanos o cualquier otra información al departamento de personal.

1.3 Justificación del estudio

Justificación teórica.

La investigación realizada, permitió incrementar los conocimientos acerca del nivel de aceptación del software ADSIDE y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de Lima norte. Cabe resaltar que fueron escasas las referencias de investigaciones acerca de las variables de estudio, razón por la cual en esta institución y otras semejantes del sector público no se contaba con información real, directamente derivada de estudios que consideren contextos similares. En este sentido se trató de explicar a partir de la teoría de las tres leyes del desempeño de Zaffron y Logan (2011) como el nivel de aceptación de una herramienta tecnológica: software ADSIDE podría impactar en el desempeño laboral y en cada una de sus dimensiones y cómo éstas podrían mejorar las condiciones laborales en el sector público, lo que a su vez mejoraría el desempeño y la calidad de los servicios en estas instituciones.

Justificación en el ámbito de la gestión pública.

La resistencia a una propuesta o condición puede estar asociada a la frustración, sobre la cual Russek (2010) afirmó que “es parte de la vida y no podemos evitarla, pero si podemos aprender a manejarla y a superarla”. Las conclusiones a las que se arribe en esta investigación pretenden contribuir con la organización e incentivar a que se preocupe por lograr que sus colaboradores superen sus niveles de

frustración, se sientan útiles como personas y parte de la organización; si están motivados buscarán alcanzar sus metas; este beneficio no solo beneficia a la organización misma, sino que trasciende a los diferentes ámbitos de desempeño de la persona, especialmente en el familiar y el comunitario.

Justificación social.

Conocer los diferentes factores determinantes del nivel de desempeño laboral y como estos se encontraban relacionados con el nivel de aceptación del software ADSIDE, permitirá identificar los aspectos que se requieren mejorar para generar condiciones laborales que permitan que los trabajadores del Banco de la Nación mejoren su desempeño laboral en las áreas donde laboran.

Este conocimiento tiene alcance social pues permitirá a los niveles jerárquicos conocer los diferentes aspectos que deberán ser corregidos o potenciados en el proceso de implementación del software ADSIDE, con el fin de y mejorar sus niveles de rendimiento laboral, garantizándose así la eficiencia de la organización tal como lo propuso Chiavenato (2000) quien manifestó que las personas motivadas su trabajo son más productivas que las desmotivadas.

Por otro lado los resultados de la investigación servirán para mejorar la gestión administrativa en las diferentes sedes del Banco de la Nación, pues al mejorar la percepción que tienen los trabajadores acerca del software ADSIDE, se logrará mejorar el nivel de compromiso en todos los estamentos administrativo, lo que a su vez garantizará mejores condiciones laborales y el logro de las metas organizacionales; hechos que contribuirán al desarrollo de una imagen positiva de la institución ante la comunidad.

1.4 Problema de investigación

Las funciones a cumplir por el Banco de la Nación, establecidas en 1994 mediante Decreto Supremo N° 07- 94 – EF, son diversas; entre otras, se tiene el servicio de pagaduría, de recaudación tributaria, actuar como Agente Financiero, participar en operaciones de comercio exterior, brindar servicios de Cuentas Corrientes a las Entidades del Sector Público Nacional y a los Proveedores del Estado.

Esto hace que las agencias bancarias soporten una gran afluencia de personas que demandan atención en diversos aspectos, lo que complica el accionar de los trabajadores, incrementándose el tiempo de atención si se requiere consultar diversos datos del cliente. Durán, Extremera y Rey Peña (2001), afirmaron que los últimos años el sistema administrativo en general y los trabajadores en particular han sentido la presión laboral por las demandas sociales, con bajos presupuestos y escasos recursos para atenderlas.

Si bien los trabajadores, como servidores públicos, deben actuar con responsabilidad, se ven desbordados por esta situación, disminuyendo ostensiblemente su nivel de empatía y disposición para atender a los clientes, afectándose el cumplimiento de sus responsabilidades y no desarrollando su capacidad creativa, todo ello les resta eficiencia. En consecuencia, el desempeño laboral no es el esperado.

Existiendo entonces la necesidad de actualizar e integrar los sistemas heterogéneos del Banco de la Nación, se implementó desde el 2007 el Proyecto del nuevo Core Bancario (PncB) y en el 2013, el equipo del BN conjuntamente con el Consorcio NESSA-RSI iniciaron la implantación del nuevo Core Bancario ADSIDE, que permitiría mejorar el tiempo de atención, la creación de una única base de datos, automatización de procesos y reducción de tiempo de ejecución, la incorporación de mejoras prácticas y la generación de nuevas competencias para los recursos humanos; sin embargo el personal administrativo del banco muestra resistencia a utilizar el ABSIDE. Y es que ello implica que las personas abandonen modelos mentales y modifiquen enfoques culturales para lograr explorar otras posibilidades; ofrecen resistencia a los cambios, puesto que es más fácil seguir haciendo lo conocido, que aceptarlos, al intuir que ello los llevará a estudiar y modificar sus hábitos laborales.

Como lo afirma Antonovsky (1988) (citado por Saravia, 2015), estas exigencias afectarían el desenvolvimiento de los trabajadores administrativos repercutiendo en la calidad de servicio, al enfrentar una situación perturbadora que genera un estado de tensión. El manejo o control de la tensión determinará que el

trabajador presente trastornos en su personalidad y por ende, en su desempeño laboral.

Por otra parte, si las condiciones de trabajo del personal administrativo del Banco de la Nación, no son adecuadas, pues es frecuente tener sobrecarga de trabajo por el excesivo número de casos que deben atender en el menor tiempo posible, es necesario aceptar el software ABSIDE que es una plataforma tecnológica para mejorar la calidad y rapidez en la atención de los clientes y/o usuarios del Banco de la Nación; el trabajador administrativo podrá cumplir con sus objetivos estratégicos, que significa optimizar sus procesos operativos que contribuyan a una mayor eficiencia y rentabilidad, con una visión integral del cliente ya que es una herramienta que permitirá simplificar los procesos operativos a través de un solo canal de acceso y una única base de datos.

Por ello, en la presente investigación se pretende evidenciar que la resistencia a la aceptación del software ABSIDE guarda una estrecha relación con el desempeño laboral en los administrativos de las agencias del Banco de la Nación.

1.5 Problema

Problema general.

¿Cómo se relaciona la aceptación del software ABSIDE con el desempeño laboral de los administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima norte?

Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Cómo se relaciona la aceptación del software ADSIDE con el desempeño en la función de los administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima norte?

Problema específico 2.

¿Cómo se relaciona la aceptación del software ADSIDE con las características individuales de los administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima norte?

1.6 Hipótesis

Hipótesis general.

Existe relación directa y significativa entre el nivel de aceptación del software ABSIDE y el desempeño laboral de los administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima norte.

Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1.

Existe relación directa y significativa entre el nivel de aceptación del software ABSIDE y el desempeño en la función de los administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima norte Hipótesis específica 2

Hipótesis específica 2

Existe relación directa y significativa entre el nivel de aceptación del software ABSIDE y las características personales de los administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima norte.

1.7 Objetivos

Objetivo general.

Establecer la relación entre el nivel de aceptación del software ABSIDE y el desempeño laboral de los administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima norte.

Objetivos específicos.

Objetivo específico 1.

Establecer la relación entre el nivel de aceptación del software ABSIDE y el desempeño en la función de los administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima norte.

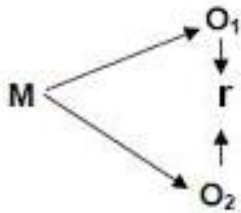
Objetivo específico 2.

Establecer la relación entre el nivel de aceptación del software ABSIDE y las características personales de los administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima norte.

II. Marco Metodológico

2.1 Diseño del estudio

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental de corte transversal, pues no se desarrolló ningún tratamiento experimental y la recolección de datos se realizó en un solo momento (Hernández, et al. 2010) y obedeció al siguiente esquema:



Dónde:

M Muestra,

V₁ Nivel de aceptación

V₂ desempeño laboral

r Relación entre las variables.

Metodología

El método que se usó fue el método hipotético deductivo, que es la base de toda investigación científica. Se realizó la observación del fenómeno a estudiar, en base a las cuales se plantearon los problemas e hipótesis respectivas y luego del análisis correspondiente se verificó y comprobó la verdad de los enunciados deducidos. Este método combina la reflexión racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad (la observación y la verificación) (Lorenzano, 1994).

Tipo de investigación

El trabajo se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y corresponde a una investigación básica de nivel descriptivo y correlacional según la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Básica, porque busca nuevos conocimientos sin un fin práctico inmediato; está dedicada a ampliar los conocimientos relacionados las variables motivación y la satisfacción laboral.

Descriptiva, pues se describió a cada una de las variables de estudio tal y cual se presentaron al momento de la investigación.

Correlacional, porque midió el grado de relación que existía entre la variable nivel de aceptación de la implementación del software ABSIDE y el desempeño laboral de los administrativos del Banco de la Nación de Lima norte (Hernández, et al.2010).

2.2 Variables

Para el desarrollo de la investigación se analizaron desde la perspectiva del personal administrativo, los niveles de aceptación por la implementación del ABSIDE que existían en las agencias del Banco de la Nación de Lima norte y su desempeño laboral; constituyéndose estos aspectos en las variables de estudio para la investigación. Como ambas, se expresan como atributos, cualidades o características no cuantificables, se les califica como variables cualitativas categóricas, por cuanto sus manifestaciones pueden ser clasificadas en categorías o niveles.

2.2.1 Definición conceptual de las variables.

Nivel de aceptación de la implementación del software ABSIDE

El nivel de aceptación viene a ser el conjunto de modelos mentales y la modificación de los arquetipos culturales vigentes que permiten explorar otras realidades. La formación de esos modelos mentales, opera como selectores del tipo de información que es aceptada para ser procesada por la mente. (Manrique, 199).

Desempeño laboral.

Para Chiavenato (2000) el desempeño laboral constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados y está determinado por el desempeño de la función y las características personales de cada trabajador. La evaluación del desempeño es la apreciación del desempeño potencial que un trabajador puede manifestar en el puesto que ocupa, es decir es la calificación de la actuación ya sea actual o pasada de un trabajador, en comparación de las normas que la empresa ha establecido para el puesto que éste ocupa (Chiavenato,2000 y Dessler,2001).

2.2.2 Definición operacional de las variables

La variable nivel de aceptación de la implementación del software ABSIDE, se midió a través de seis dimensiones: (a) aspecto tecnológico, con cuatro ítems; (b) operativo, con dos ítems; (c) capacitación, con dos ítems; (d) documentación, con dos ítems; (e) soporte técnico, con cinco ítems y (f) comunicación interna con dos ítems. Esta variable fue medida con un instrumento constituido por 16 ítems los rangos establecidos fueron: Bajo, aceptable y elevado.

La variable desempeño laboral se midió a través de dos dimensiones: (a) desempeño en la función, con 14 ítems y (b) características individuales, con 6 ítems. Esta variable fue medida con un instrumento constituido por 20 ítems y los rangos establecidos fueron: bajo (1 -34), medio (35-59) y alto (60-80).

Tabla 1.

Matriz operacional de la variable nivel de aceptación de la implementación del software ABSIDE

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías	Nivel y Rango
Aspecto tecnológico	Interacción con las ventanas Tiempo de transacción	1, 2 y 3	Si = 1 No =0	Baja Aceptable Elevada
Aspecto operativo	Conveniencia de la información Ayuda de gestión	4 y 6		
Capacitación	Nivel de ayuda	7 y 8		
Documentación	Guía Herramientas	12 y 13		
Soporte técnico	Solución de problemas Medios de soporte	14, 15, 16, 17 y 18		
Comunicación interna	Medios de comunicación Origen	19 y 20		

Tabla 2.

Matriz operacional de variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Nivel y Rango
Desempeño en la función	Producto	1 -2		
	Cualidad	3 -4	1.Nunca	
	Conocimiento del trabajo	5-7	2.Casi nunca	
Características Individuales	Cooperación	8 -14	3. De vez en cuando	Bajo (1 -34)
	Comprensión de la situación	15-16	4. Casi siempre	Medio (35-59)
	Creatividad	17-18	5. Siempre	Alto (60-80)
	Capacidad de realización	19-20		

2.3 Población, muestra y muestreo**Población.**

La población estuvo conformada por 68 administrativo de las agencias del Banco de la Nación de Lima norte, con contrato a plazo indeterminado, plazo fijo y contrato administrativo de servicios.

Criterios de inclusión y exclusión.

Estar laborando en el área administrativa, haber recibido la capacitación sobre el software ABSIDE y/o estar usando actualmente este servicio. No haber asistido el día de la encuesta fue el púnico criterio de exclusión.

Muestra.

Dado el tamaño pequeño de la población y teniendo acceso a cada uno de los elementos de la población, con la finalidad de asegurar la veracidad de la información recopilados se trabajó con una muestra censal, por lo que estuvo constituida por los 68 trabajadores administrativo de las agencias del Banco de la Nación de Lima norte, que recibieron la capacitación sobre el software ABSIDE y/o estaban usando actualmente este servicio.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta, que es una técnica basada en preguntas dirigidas a un número considerable de personas, la cual emplea cuestionarios para indagar sobre las características que se desea medir o conocer. (Hernández, et al., 2010)

2.4.2 Instrumento de recolección de datos:

Según la técnica de la investigación realizada, el instrumento utilizado para la recolección de información fue el cuestionario. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) indicaron que “consiste en un conjunto de preguntas de una o más variables a medir” (p.217).

Se emplearon dos cuestionarios, uno para medir el nivel de aceptación del proceso de implementación del software ABSIDE, compuesto de 16 ítems y otro para medir el desempeño laboral por 20 ítems. Los que se describen en las respectivas fichas técnicas.

Ficha técnica del instrumento para medir la motivación laboral

Nombre : Cuestionario para medir el nivel de aceptación del proceso de implementación del software ABSIDE

Autor : Adaptado de Banco de la Nación

Año : 2015

Lugar de aplicación: Oficinas administrativas del Banco de la Nación

Forma de aplicación: Directa

Duración de la Aplicación: 30min.

Procedimiento de puntuación:

Niveles de aceptación bajo (17-20); aceptable (7-13) y elevado (0-6)

Ficha Técnica del instrumento para medir la satisfacción laboral

Nombre : Escala para medir el desempeño laboral

Autor : Ramos, U.

Año : 2016

Forma de aplicación: Directa

Duración de la Aplicación: 30min.

Procedimiento de puntuación:

Niveles de aceptación bajo (1-34), medio (35-59) y alto (60-80).

2.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos.

2.5.1. Validación de los instrumentos

En términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Para determinar la validez de los instrumentos, se sometieron a consideraciones de juicio de expertos. Según Hernández, et al. (2010), el juicio de expertos consiste en preguntar a personas expertas acerca de la pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia de cada uno de los ítems.

Tabla 3.

Validez de los instrumento, según expertos

Experto	Aceptación del proceso de implementación del software ABSIDE				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Juez 1	si	si	si	si	Aplicable
Juez 2	si	si	si	si	Aplicable
Juez 3	si	si	si	si	Aplicable
	Desempeño laboral				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Juez 1	si	Si	si	si	Aplicable
Juez 2	si	Si	si	si	Aplicable
Juez 3	si	Si	si	si	Aplicable

2.5.2. Confiabilidad de los instrumentos

Para determinar la confiabilidad del instrumento para medir el desempeño laboral de los trabajadores, dado que presentaba opciones en escala Likert, se empleó el coeficiente alfa de Cronbach. Se aplicó una prueba piloto, y se empleó el software estadístico SPSS versión 21.

Según Hogan (2004), la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Alrededor de 0.9, es un nivel elevado de confiabilidad.

La confiabilidad de 0.8 o superior puede ser considerada como confiable

Alrededor de 0.7, se considera baja

Inferior a 0.6, indica una confiabilidad inaceptablemente baja.

Tabla 4.

Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Desempeño laboral	0.873	20

En función del resultado obtenido del juicio de expertos, que consideró que instrumento era aplicable y el índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach igual a 0.873; por lo que se asumió que los instrumentos eran altamente confiables y procedía su aplicación.

2.6. Procedimientos de recolección de datos

El procedimiento para la recolección de datos siguió los siguientes pasos:

Se inició con la aplicación de los instrumentos, siguiendo las indicaciones establecida en las respectivas fichas técnicas. Se solicitó al Banco de la Nación, la autorización respectiva para la aplicación de la encuesta. Cada uno de los instrumentos llevó un tiempo de aproximadamente de 20 minutos para ser respondido.

Posteriormente, con los datos obtenidos se elaboró la matriz de datos, se transformaron los valores según las escalas establecidas y se procedió con el debido análisis, con la finalidad de presentar las conclusiones y recomendaciones y de esta manera preparar el informe final.

Para el análisis de los datos que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos, se empleó el programa estadístico SPSS versión 21.0 para Windows, a través de estadísticas descriptivas y contrastación de hipótesis

2.7. Método de recolección de datos

Como corresponde a un estudio correlacional, deberán describirse las variables de estudio y presentar los datos ordenados y organizados en tablas de frecuencias, detallando los estadísticos de tendencia central y de dispersión.

Esta información se presentó en cuadros y gráficos, con el fin de facilitar su interpretación. En el caso del diseño empleado, correlacional bivariado, se buscó establecer la asociación o covariación entre ambas variables, empleando la técnica estadística del coeficiente de correlación por rangos (ρ) de Spearman. El tratamiento estadístico, descriptivo e inferencial, se apoyó en el uso del software EXCEL 2010 y SPSS 19.

Tabla 5.

Escala de correlación según el rango de valores.

Coeficiente	Tipo	Interpretación
De -0.91 a -1	Negativa / relación inversa	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90		Correlación alta
De -0.41 a -0.70		Correlación moderada
De -0.21 a -0.40		Correlación baja
De 0 a -0.20		Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Positiva / relación directa	Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40		Correlación baja
De 0.41 a 0.70		Correlación moderada
De 0.71 a 0.90		Correlación alta
De 0.91 a 1		Correlación muy alta

Nota: Adaptado de Bisquerra (2009, p.212).

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

Nivel de aceptación del software ADSIDE.

La tabla evidenció que el 57,4% de los trabajadores de las agencias del Banco de la Nación de Lima norte presentaron un elevado nivel de aceptación, el 29,4% lo consideró aceptable y solo un 13,2% de los trabajadores presento un bajo nivel de aceptación

Tabla 6.

Nivel de aceptación del software ABSIDE que presentan los trabajadores de Agencias del Banco de la Nación de Lima Norte

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	9	13,2%
Aceptable	20	29,4%
Elevado	39	57,4%
Total	68	100,0%

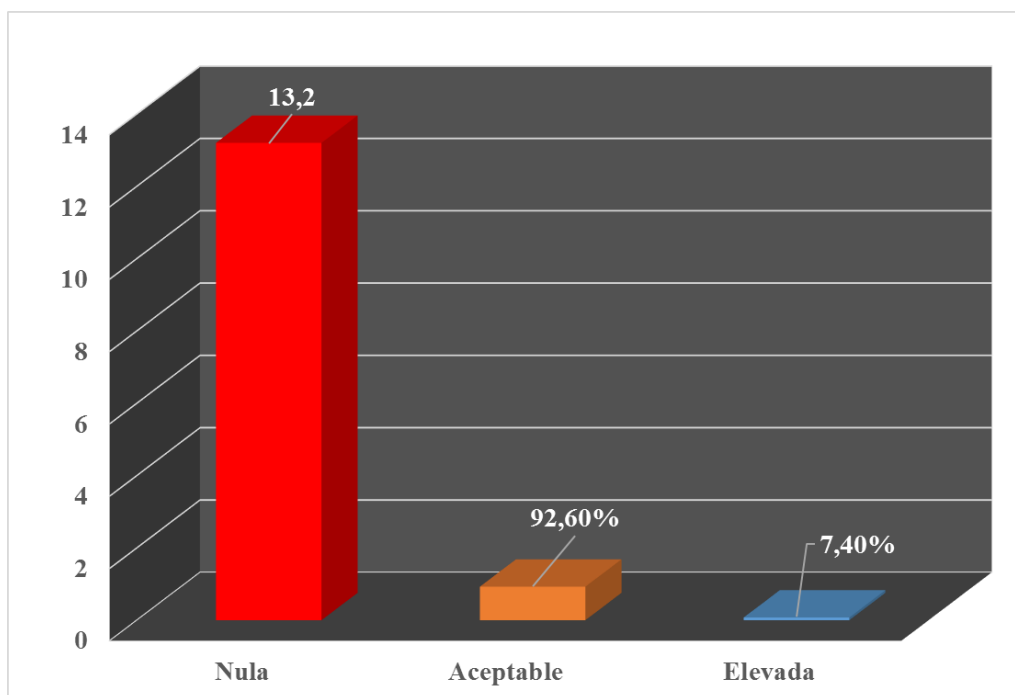


Figura 1. Nivel de aceptación del software ABSIDE que presentan los trabajadores de Agencias del Banco de la Nación de Lima Norte.

Aspectos evaluados en el nivel de aceptación del software ADSIDE

La tabla 6 y figura 2 muestra el nivel de aceptación del software ABSIDE, según las dimensiones o aspectos evaluados en los trabajadores del Banco de la Nación; se aprecia en general que menos del 50 % de los trabajadores presentaron niveles de aceptación adecuados respecto a las dimensiones estudiadas, encontrándose que solo el aspecto comunicación interna fue aceptada por poco más del 50 % de los trabajadores (57.4% de los trabajadores la consideró de nivel elevada). Así mismo el aspecto de menor aceptación fue el operativo, encontrándose que el 32.4% de los trabajadores tuvo un nivel de aceptación bajo, seguido del aspecto tecnológico y la capacitación, evidenciando así que la implementación del software ABSIDE en estas oficinas no ha sido el más adecuado. La documentación empelada y el soporte técnico brindado durante el proceso de implementación fueron aceptados por el 54.4% y 52.9 % de los trabajadores.

Tabla 7.

De las condiciones evaluadas del nivel de aceptación del software ADSIDE

	Baja	Aceptable	Elevada	Total
Aspecto tecnológico	25,0%	41,2%	33,8%	100,0%
Aspecto operativo	32,4%	39,7%	27,9%	100,0%
Capacitación	20,6%	35,3%	44,1%	100,0%
Documentación	5,9%	54,4%	39,7%	100,0%
Soporte técnico	16,2%	52,9%	30,9%	100,0%
Comunicación interna	13,2%	29,4%	57,4%	100,0%

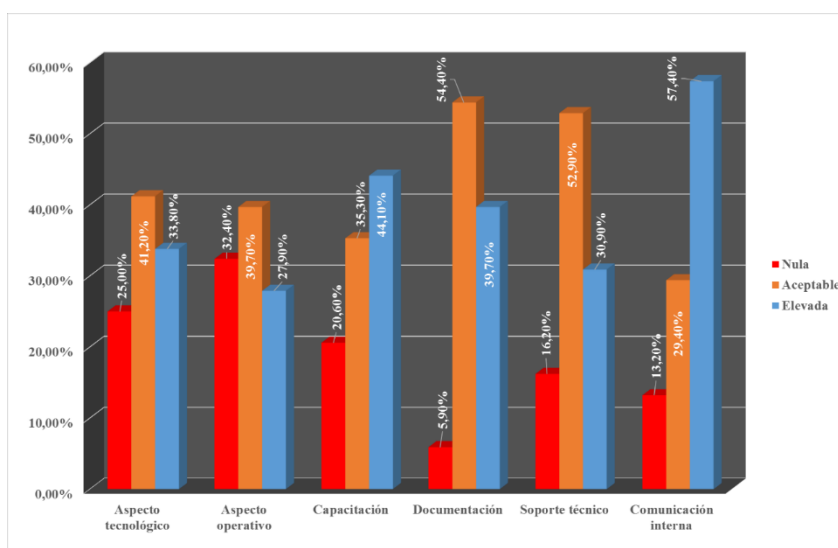


Figura 2. De las condiciones evaluadas del nivel de aceptación del software ABSIDE

Del nivel de desempeño laboral

La tabla 8 y figura 3 mostraron que un 92.60% de los trabajadores administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima Norte presentaron un nivel de desempeño laboral adecuado, el 7.4 % un desempeño muy adecuado y el 11.8% un inadecuado nivel de desempeño.

Tabla 8.

Nivel de desempeño laboral que presentan los trabajadores de Agencias del Banco de la Nación de Lima Norte

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	8	11,8%
Adecuado	39	92,60%
Muy adecuado	21	7,40%
Total	68	100,0%

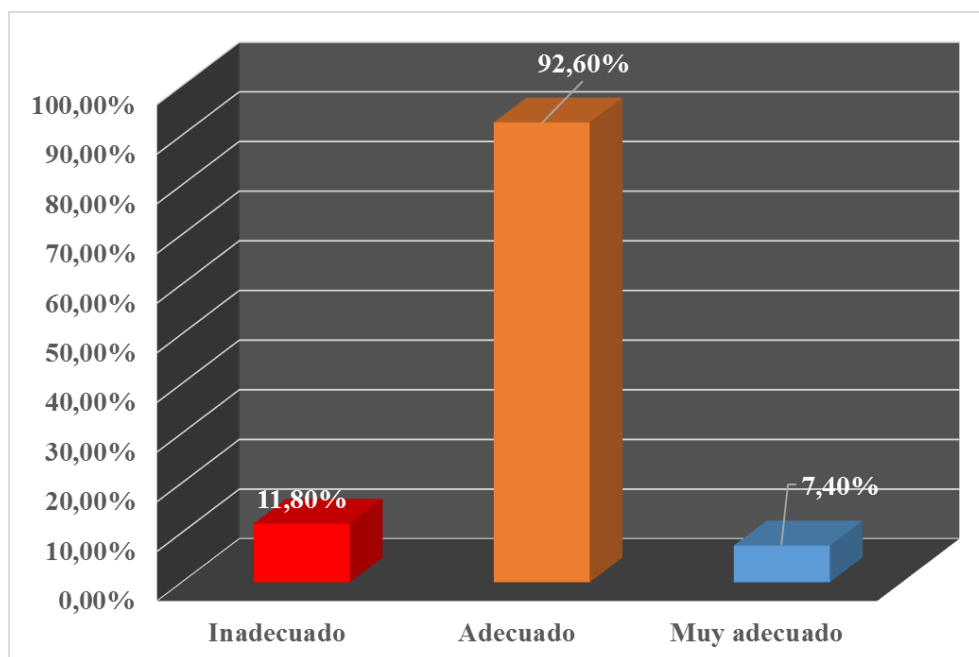


Figura 3. Nivel de desempeño laboral que presentan los trabajadores de Agencias del Banco de la Nación de Lima Norte.

De las condiciones del nivel de desempeño laboral

La tabla 9 y figura 4 muestran las dimensiones del desempeño laboral que fueron medidos en los trabajadores de las Agencias del Banco de la Nación de Lima norte.

En general se observó que cerca de la mitad de los trabajadores evaluados presentaron niveles de desempeño adecuados, pues el 50% de estos trabajadores obtuvieron un nivel de desempeño de la función adecuado y un resultado semejante obtuvieron estos trabajadores cuando se les midió el nivel de sus características personales ya que el 57.3 % de éstos, alcanzó el nivel adecuado. Así mismo se evidenció alrededor del 30% de los trabajadores obtuvieron niveles muy adecuados respecto a las características individuales y nivel de desempeño de la función (35,3 % d los trabajadores alcanzaron niveles altos en el desempeño de la función y el 30.9 % niveles altos de características individuales) y un bajo porcentaje de trabajadores obtuvieron niveles de desempeño inadecuados: el 14.7% de éstos obtuvo un nivel de desempeño de la función inadecuado y el 11,8 % un nivel de características individuales también bajo.

Tabla 9.

De las condiciones evaluadas en el nivel de desempeño laboral

	Desempeño en la función	Características individuales
Inadecuado	14,7%	11,8%
Adecuado	50,0%	57,3%
Muy adecuado	35,3%	30,9%
Total	100,0%	100,0%

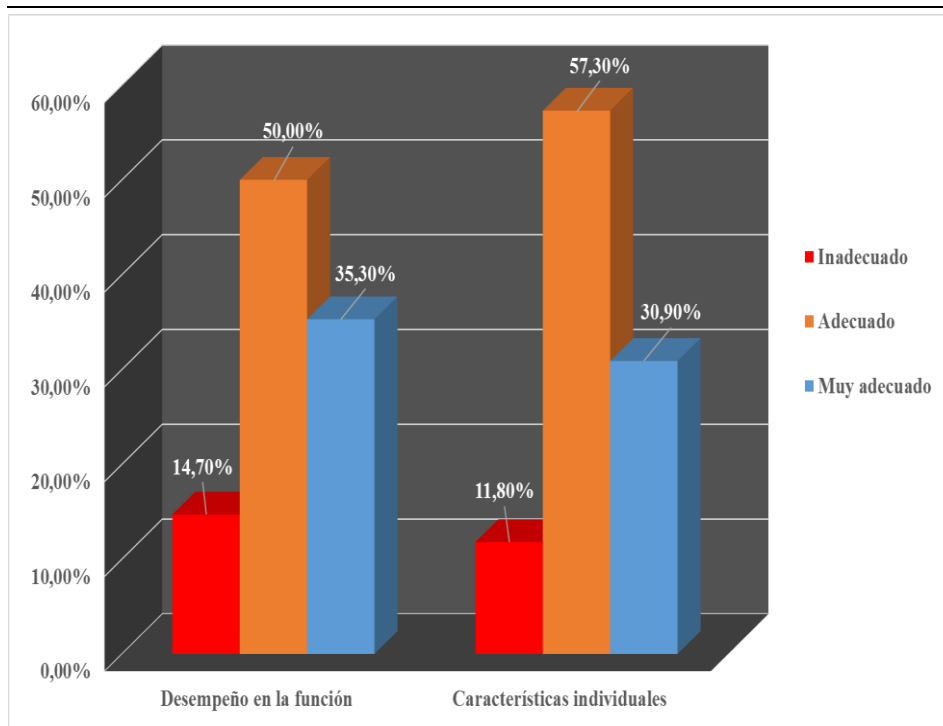


Figura 4. De las condiciones evaluadas en el nivel de desempeño laboral

3.1.1. Del nivel de aceptación del software ADSIDE y nivel de desempeño laboral

En la tabla 10, se puede apreciar que el 38,2 % de los trabajadores que presentaron un nivel de aceptación del proceso de implementación del software ABSIDE aceptable, obtuvieron niveles de desempeño laboral adecuados, estos resultados estarían reflejando la relación existe entre las variables de estudio.

Tabla 10.

*Software ABSIDE*Desempeño laboral*

% del total		Nivel de desempeño laboral			Total
		Inadecuado	Adecuado	Muy adecuado	
Nivel de	Nula	4,4%	4,4%	1,5%	10,3%
aceptación del	Aceptable	5,9%	38,2%	10,3%	54,4%
Software ADSIDE	Elevada	1,5%	14,7%	19,1%	35,3%
Total		11,8%	57,4%	30,9%	100,0%

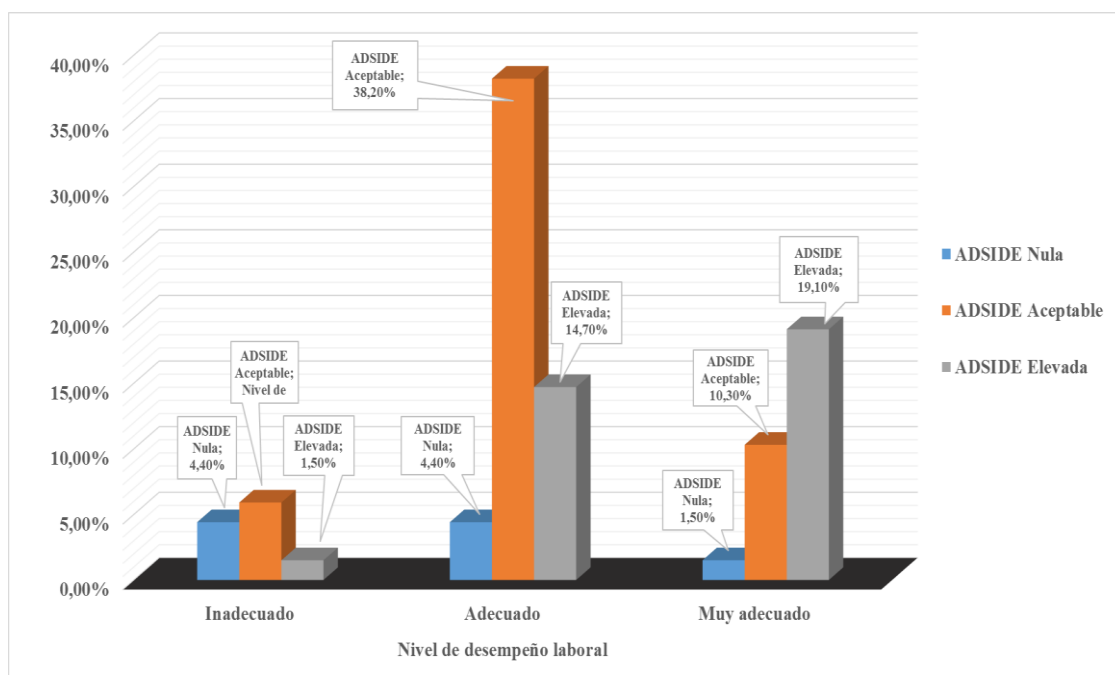


Figura 5. *Software ABSIDE*Desempeño laboral*

3.2. Prueba de hipótesis

3.2.1. Hipótesis general.

Ho: El nivel de aceptación del software ABSIDE no se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima Norte.

Hp: El nivel de aceptación del software ABSIDE se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima Norte.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 \cong 5\%$

Regla de decisión: $\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta Ho; $\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta Ha

Prueba estadística: Análisis de correlación

Tabla 11.

Nivel de correlación entre el nivel de aceptación del software ABSIDE y el desempeño laboral.

			Software ABSIDE	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Software ABSIDE	Coeficiente de correlación	1,000	0,539*
		Sig. (unilateral)	.	0,000
		N	68	68
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,539**	1,000
		Sig. (unilateral)	0,000	.
		N	68	68

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

En la tabla 11, se puede apreciar que, para el valor del estadístico Rho de Spearman=0,539; el valor de la significancia es 0,000; menor al valor máximo permitido; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el nivel de aceptación del software ABSIDE se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los administrativos de de las agencias del Banco de la Nación de Lima Norte, siendo esta relación moderada.

3.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

Ho: La aceptación del software ABSIDE no se relaciona positivamente con el desempeño en la función de los administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima Norte.

Hp: La aceptación del software ABSIDE se relaciona positivamente con el desempeño en la función en los administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima Norte.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 \cong 5\%$

Regla de decisión: $\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta Ho; $\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta Ha

Prueba estadística: Análisis de correlación

Tabla 12.

Nivel de correlación entre el nivel de aceptación del software ABSIDE y el desempeño en la función.

			Software ABSIDE	Desempeño en la función
Rho de Spearman	software ABSIDE	Coeficiente de correlación	1,000	0,470**
		Sig. (unilateral)	.	0,00
		N	68	68
	Desempeño en la función	Coeficiente de correlación	0,470**	1,000
		Sig. (unilateral)	0,00	.
		N	68	68

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

En la tabla 12, se puede apreciar que, para el valor del estadístico Rho de Spearman=0,470; el valor de la significancia es 0,000; menor al valor máximo permitido; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el nivel de aceptación del software ABSIDE se relaciona positivamente con el desempeño de la función de los administrativos de de las agencias del Banco de la Nación de Lima Norte, siendo esta relación moderada.

Hipótesis específica 2:

Ho: La aceptación del software ABSIDE no se relaciona positivamente con las características individuales en los administrativos de la agencia XX del Banco de la Nación.

Hp: La aceptación del software ABSIDE se relaciona positivamente con las características individuales en los administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima Norte.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 \cong 5\%$

Regla de decisión: $\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta Ho; $\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta Ha

Prueba estadística: Análisis de correlación

Tabla 13.

Nivel de correlación entre el nivel de aceptación del software ABSIDE y el desempeño en la función

			Software ABSIDE	Desempeño en la función
Rho de Spearman	software ABSIDE	Coeficiente de correlación	1,000	0,470**
		Sig. (unilateral)	.	0,00
		N	68	68
	Desempeño en la función	Coeficiente de correlación	0,470**	1,000
		Sig. (unilateral)	0,00	.
		N	68	68

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

En la tabla 12, se puede apreciar que, para el valor del estadístico Rho de Spearman=0,470; el valor de la significancia es 0,000; menor al valor máximo permitido; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el nivel de aceptación del software ABSIDE se relaciona positivamente con el desempeño de la función de los administrativos de de las agencias del Banco de la Nación de Lima Norte, siendo esta relación moderada.

Hipótesis específica 2:

Ho: La aceptación del software ABSIDE no se relaciona positivamente con las características individuales en los administrativos de la agencia XX del Banco de la Nación.

Hp: La aceptación del software ABSIDE se relaciona positivamente con las características individuales en los administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima Norte.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 \cong 5\%$

Regla de decisión: $\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta Ho; $\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta Ha

Prueba estadística: Análisis de correlación

Tabla 14.

Nivel de correlación entre el nivel de aceptación del software ABSIDE y el desempeño en la función.

			Software ADSIDE	Características individuales
Rho de Spearman	Software ADSIDE	Coeficiente de correlación	1,000	0,399**
		Sig. (unilateral)	.	0,001
		N	68	68
	Características individuales	Coeficiente de correlación	0,399**	1,000
		Sig. (unilateral)	0,001	.
		N	68	68

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

Decisión estadística:

En la tabla 13, se puede apreciar que, para el valor del estadístico Rho de Spearman=0,499; el valor de la significancia es 0,000; menor al valor máximo permitido; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el nivel de aceptación del software ABSIDE se relaciona positivamente con las características individuales de los administrativos de de las agencias del Banco de la Nación de Lima Norte, siendo esta relación baja.

III. Discusión

Los resultados encontrados en la investigación mostraron que el 57,4% de los trabajadores de las agencias del Banco de la Nación de Lima norte presentaron un elevado nivel de aceptación del proceso de implementación del software ABSIDE, sin embargo es importante mencionar que el porcentaje restante presenta aspectos que no han sido totalmente aceptados por los trabajadores, es decir que aún requieren una mejora significativa, al respecto es importante considerar lo propuesto por Gutiérrez y Piedrahita (2005), quienes sostuvieron que los nuevos escenarios en las organizaciones, generan cambios apresurados que demandan alta flexibilidad y capacidad de adaptación a las exigencias de su entorno, por lo tanto deben entenderse como retos permanentes capaces de asegurar el fracaso o el éxito en este caso de la implantación de este nuevo proceso, los resultados estarían evidenciando que se requieren estrategias que permitan a los trabajadores asimilar estos cambios tal como lo planteó Manrique (1996) al proponer que para aceptar los cambios, las personas deben abandonar los viejos modelos mentales y modificar los arquetipos culturales vigentes que no permiten explorar otras realidades.

Así mismo, al analizar el nivel de aceptación de este software pero considerando en forma independiente cada uno de los aspectos asociados él, se encontró que solo el aspecto comunicación interna fue aceptada por poco más del 50 % de los trabajadores (57.4% de los trabajadores la consideró de nivel elevada) y que el aspecto de menor aceptación fue el operativo, encontrándose que el 32.4% de los trabajadores tuvo un nivel de aceptación bajo, seguido del aspecto tecnológico y la capacitación, evidenciando así que la implementación del software ABSIDE en estas oficinas no ha sido el más adecuado. La documentación empelada y el soporte técnico brindado durante el proceso de implementación fueron aceptados por el 54.4% y 52.9 % de los trabajadores. Todo esto podría deberse a la diversidad de características personales y profesionales que presentan los trabajadores en esta entidad, pues muchos de ellos superan los 40 años y no están muy inmersos en el uso de tecnologías de la información, por lo que probablemente esto les haya generado ansiedad como lo mencionó Manrique (1996) al caracterizar el nivel de aceptación al cambio. Al respecto, Gutiérrez. y Piedrahita (2005) en la investigación “El cambio organizacional y la experiencia

emocional de las personas”, establecieron que los procesos de cambio pueden ser complicados, exigir mucho tiempo y estar llenos de verdades que quizás los trabajadores no quieran afrontar, pero también puede ser el trabajo más lleno de satisfacciones, retos y entusiasmo que se podrían emprender, donde se verán cuestionadas algunas posiciones y se descubrirán aspectos de fortaleza y debilidad que ni siquiera se tenía conciencia de poseer.

Al respecto es importante resaltar que el software ABSIDE es una plataforma tecnológica para mejorar la calidad y rapidez en la atención de los clientes y/o usuarios del Banco de la Nación; permitiéndole cumplir con sus objetivos estratégicos, que significa optimizar sus procesos operativos que contribuyan a una mayor eficiencia y rentabilidad, con una visión integral del cliente (Banco de la Nación, 2014), esto estaría explicando el elevado porcentaje de trabajadores que obtuvieron altos niveles de desempeño laboral, como se mostró en la tabla 8, donde el 92.60% de los trabajadores administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima Norte presentaron un nivel de desempeño laboral adecuado, el 7.4 % un desempeño muy adecuado y solo el 11.8% un inadecuado nivel de desempeño, con lo que se estaría confirmando la utilidad de este nuevo programa, se podría afirmar que la implementación del software ABSIDE, ha permitido que los trabajadores un mejor desempeño de sus labores pues el 50% de estos trabajadores obtuvieron un nivel de desempeño de la función adecuado, es decir que han logrado ejecutar adecuadamente el volumen y cantidad de trabajo, el mismo que ha sido desarrollado con la exactitud, esmero y orden pues poseen un nivel adecuado de conocimientos y cooperan entre colegas, con el jefe y la institución (Chiavenato, 2000). Así mismo, un resultado semejante obtuvieron en cuanto a sus características personales ya que el 57.3 % de éstos, alcanzó también el nivel adecuado, pues lograron comprender las situaciones o diversos problemas que se presentan en el ámbito laboral, aceptan las tareas asignadas, son capaces de proponer y desarrollar ideas y proyectos que mejoren el desempeño de la institución.

Estos resultados confirmarían los hallazgos de Sánchez (2011) quien en la tesis “Las competencias laborales en el desempeño de la función del contador público en las fuerzas armadas nacionales: clave en el éxito institucional” determinó

que las competencias laborales eran la ventaja competitiva de las organizaciones y que el recurso humano, que es un activo invaluable y el motor para el logro de las metas y propósitos, razón por la cual se recomienda replantear el proceso de implementación del software ABSIDE considerando las características individuales de los trabajadores, pues para que estos acepten los cambios, se requiere que abandonen los viejos modelos mentales y modifiquen sus arquetipos culturales, por lo tanto se debe adoptar una estrategia motivadora y simple, pausada y que considere los tiempos necesarios para que se logren estos cambios mentales y culturales.

Por otro lado, se evidenció que alrededor del 30% de los trabajadores obtuvieron niveles muy adecuados respecto a las características individuales y nivel de desempeño de la función, confirmándose esta relación en la tabla 10 que mostró que el 38,2 % de los trabajadores que consideraban aceptable el proceso de implementación del software ABSIDE obtuvieron niveles de desempeño laboral adecuados, esto podría deberse a que el software ABSIDE, es una herramienta que permite simplificar los procesos operativos a través de un solo canal de acceso y una única base de datos. Permite a los trabajadores del Banco de la Nación ofrecer nuevos productos y servicios con mayor rapidez y efectividad debido a la flexibilidad y rapidez del sistema para la adecuación de los procesos del producto y/o o servicio a ofrecer, bajos costos de adaptación, fácil integración con otras aplicaciones y capacidad de gestión de altos volúmenes transaccionales (Banco de la Nación, 2014).

Finalmente el análisis estadístico de las variables de estudio evidenció que el nivel de aceptación del software ABSIDE se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima Norte, siendo esta relación moderada, esta misma relación se encontró al analizar el nivel de aceptación del software con el nivel desempeño de la función , mientras que la relación entre este nivel de aceptación y las características personales de los trabajadores arrojó una bajo nivel de relación.

Estos resultados estarían confirmando lo hallado por Franco y Morales (2014) quienes al analizar la influencia del clima laboral en el desempeño de los

trabajadores encontraron que el desempeño de los trabajadores era afectado por la falta alta de comunicación de los jefes y diversos factores relacionados con las características laborales en las que se desenvolvían. En esta misma línea Fuentes (2012) encontró que la satisfacción influía en la productividad por lo que recomendaron efectuar periódicamente capacitaciones para mejorar la comunicación asertiva como estrategia para la mejora de la satisfacción del recurso humano.

Estos resultados coinciden a nivel internacional con lo reportado por Domínguez. (2008) quien al analizar el sistema de control interno y su influencia en el nivel de desempeño laboral de la Cooperativa de Transportes Santa de la ciudad de Ambato estableció la organización al poner a disposición de los empleados un manual o una guía por escrito de los pasos que se deben seguir al realizar cada tarea implícita en las secciones que se trabaja, el trabajo se hace más ágil; por lo que recomendó que las organizaciones, para poder brindar mejores servicios a sus clientes deban estar preparadas internamente es decir ser un grupo humano realmente integrado y capaz de resolver los restos que se les presenten.

A nivel nacional coinciden con los reportes de Valqui (2014), Zerpa (2014) y Antón (2014) quienes al analizar la relación existente entre las características organizacionales y el desempeño laboral de los trabajadores reportaron que existía una correlación significativa entre ambas variables , aunque en diferentes niveles, siendo mayormente una relación directa y de nivel medio , es decir que a medida que se mejore el entorno laboral, se obtendrá en los trabajadores un mejor nivel de desempeño. Finalmente, Arias (2011) al estudiar la correlación entre las características personales de los trabajadores como la inteligencia emocional y el desempeño laboral, reportó que en aquellas áreas críticas de la empresa, los trabajadores poseían un nivel bajo de inteligencia emocional, a diferencia de las otras áreas con buenos desempeños, donde los trabajadores presentaron un mejor nivel de inteligencia emocional, cabe resaltar al respecto, que el nivel de aceptación de un fenómeno o proceso esta mediado fundamentalmente por la manera como las personas la interpretan y puedan adaptarse a ella (Manrique, 1996).

IV. Conclusiones

Primera conclusión

El nivel de aceptación del software ABSIDE se relaciona positivamente con el desempeño de la función de los administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima Norte, siendo esta relación moderada, es decir que a medida que se mejore el nivel de aceptación del proceso de implementación del software ABSIDE, mejora significativamente el desempeño laboral de los trabajadores. Se determinó además que el 57,4% de los trabajadores de las agencias del Banco de la Nación de Lima norte presentaron un elevado nivel de aceptación del software ABSIDE y que el 92.60% de estos trabajadores presentaron un nivel de desempeño laboral adecuado

Segunda conclusión

El nivel de aceptación del software ABSIDE se relaciona positivamente con las características individuales de los administrativos de de las agencias del Banco de la Nación de Lima Norte, siendo esta relación baja, es decir que a medida que se mejore el nivel de aceptación del proceso de implementación del software ABSIDE, mejorarán significativamente las características individuales de los trabajadores.

Tercera conclusión

El nivel de aceptación del software ABSIDE se relaciona positivamente con el desempeño de la función de los administrativos de de las agencias del Banco de la Nación de Lima Norte, siendo esta relación moderada, es decir que a medida que se mejore el nivel de aceptación del proceso de implementación del software ABSIDE, mejorarán significativamente las el desempeño d la función de los trabajadores.

V. Recomendaciones

Primera recomendación

Habiéndose encontrado existe una relación significativa entre el nivel de aceptación del software ABSIDE y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima Norte y que 57,4% de los trabajadores presentaron un elevado nivel de aceptación del software ABSIDE y que el 92.60% de estos trabajadores niveles de desempeño laboral adecuado, se recomienda seguir con su implementación y considerar en el proceso las características personales de cada uno de los trabajadores, así como los niveles de ansiedad que se podrían generar ante el cambio implantado Manrique (1996) al caracterizar el nivel de aceptación al cambio

Se recomienda además que mejore la gestión del talento humano, pues como lo planteó Chiavenato (2000), pues la motivación es una garantía de que las situaciones en las que desarrolla sus actividades laborales, promuevan el desarrollo personal y profesional de las personas en la entidad.

Segunda recomendación

Debido a que las dimensión que presentan mayores problemas fueron el operativo, seguido del aspecto tecnológico y la capacitación, se recomienda implementar medidas administrativas que aseguren o promuevan el auto aprendizaje y dominio de las emociones, como estrategias para minimizar los estadías de ansiedad que surgen ante una nueva situación o cambio. Es necesario ejecutar planes de acción que involucren retos y metas motivadoras para cada uno de los trabajadores según el área donde trabajan.

Tercera recomendación

Se sugiere evaluar periódicamente el desempeño laboral de los trabajadores, para lo cual se puede emplear el instrumento desarrollado en la investigación, pues está debidamente validada para instituciones con características similares. Esta evaluación periódica permitirá identificar los aspectos a mejorar y la reestructuración constante e los procesos. Así mismo se sugiere continuar con la investigación de estas variables desde otras perspectivas y empleando otros instrumentos de corte cualitativo con la finalidad de incrementar la información referente al desempeño labora en el sector público.

Referencias

- Alles, M. (2002). *Las competencias y evaluación del desempeño, un Enfoque de 360°*. Madrid: Editorial 2000.
- Antón, G. (2014) *Desarrollo Institucional y desempeño laboral del poder judicial en el periodo 2013*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Lima Perú.
- Arias, F. (2001). *Administración de recursos humanos para el alto Desempeño*. Sexta ed.). México D.F: Trillas, S.A.
- Arias, E. (2011). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Revista de ciencias empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*. Disponible en: http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/02/sme_v2n1_art8.pdf
- Banco de la Nación (2014). Core Bancario: Rumbo a la excelencia. Boletín del Banco de la Nación. 8 (86), 9-10. Recuperados de <http://www.bn.com.pe/nosotros/boletines/2014/boletin-marzo-2014.pdf>
- Bisquerra, R. (2009). Metodología de la investigación educativa (2º ed).Lima: La Muralla, S.A.
- Chiang, M., Sánchez, G .y Méndez, G.(2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Theoria [en línea]*. Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29918523003>> ISSN 0717-196X
- Chiavenato, I. (2009) *Gestión del Talento Humano*. México D.F: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*, (5ta. Ed.). Colombia:McGraw. Hill,
- Dessler, G. (2001).*Administración de personal*, (8va Ed.). México: Pearson Educación.
- Díez de Castro, J. y Redondo, C. (1996): *Administración de Empresas*. Pirámide. Madrid
- Domínguez, M. (2008). *El sistema de control interno y su influencia en el nivel de desempeño laboral de la Cooperativa de Transportes SANTA de la ciudad de Ambato*. (Tesis de grado, Universidad de Ambato). Ecuador

- Durán, A., Extremera, N. y Rey, L. (2001). Burnout en profesionales de la enseñanza: un estudio en Educación primaria, secundaria y superior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17, 45-62.
- Franco, G. y Morales, A. (2014). *Análisis de la influencia del Clima Laboral en el desempeño de los Prevendedores de CTB*. (Tesis de licenciatura, maestría, universidad católica de Santiago de Guayaquil.) . Ecuador. Recuperado de <http://docplayer.es/14415900-Analisis-de-la-influencia-del-clima-laboral-en-el-desempeno-de-los-prevendedores-de-ctb-franco-alvarado-gabriela-veronica-morales-mota-aaron-ariel.html>
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la Productividad*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar) .Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Gomez-Mejia, L. , Balkin, D. y Cardy, R. (2001). *Dirección y gestión de recursos humanos*. México: Pearson Education.
- Gutiérrez, M. y Piedrahita, A. (2005). *El cambio organizacional y la experiencia emocional de las personas*. (Tesis de grado, Universidad de Antioquia-Medellín).Colombia. Disponible en <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/260/1/CambioOrganizacionalExperienciaEmocionalPersonas.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*, (Quinta edición). México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores
- Lorenzano, C. (1994). *La estructura del conocimiento científico*. (2ª. Ed.). Buenos Aires: Biblos
- Manrique, F. (1996). *Un Cambio de Época, no una Época de Cambios*. Colombia: McGRAWHILL.
- Montoya, C. (2007). *Mejoramiento continuo aplicado a bibliotecas especializadas de instituciones públicas universitarias dirigidas por personal idóneo*.(Tesis Maestría, Universidad Nacional de Misiones- UNAM).
- Terán, O. y Irlanda, J. (2011). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en*

- instituciones de educación superior*. (Tesis de post-grado, Universidad del Zulia). España.
- Robbins, S. y Decenzo A. (2002). *Fundamentos de Administración*, (Tercera edición). México: Prentice Hall.
- Robbins, R. y Coulter, M. (2000). *Administración*, (6ta Ed.) México: Pearson Educación
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. (5ta. Ed.) Mexico: Prentice Hall Hispanoamerica.
- Sánchez, E. (2011). *Las competencias laborales en el desempeño de la función del contador público en las fuerzas armadas nacionales: clave en el éxito institucional*. (Tesis de Post-grado, Universidad de Carabobo, Bárbula).
- Saravia, J. (2015). Validación de la escala sentido de coherencia (SOC) 13-item en una muestra peruana. *Elsevier*. (6) 2. Recuperado de <http://www.elsevier.es/en-revista-journal-behavior-health-social-82-articulo-validation-sense-coherence-soc-13-item-S2007078015300031?redirectNew=true>
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbet, D. (1996). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Valqui, J. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral de servidores de Intituto Naciaonal Penitenciario – 2013*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Perú.
- Werther, W. Davis, K. (2000). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*, (6ta Ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A.
- Zaffron, S. y Logan, D. (2011). *Las tres leyes del desempeño: reescribiendo el futuro de su organización y de su vida*. Bogotá: Lemoine Editores.
- Zerpa, A. (2014). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Subgerencia del archivo registral físico- Reniec*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Perú.

Anexo

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Implementación del ADSIDE. Niveles de aceptación y desempeño laboral en el personal administrativo del Banco de la Nación

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Problema general ¿Cómo se relaciona la aceptación del software ADSIDE con el desempeño laboral en los administrativos de la agencia XX del Banco de la Nación?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre el nivel de aceptación del software ADSIDE y el desempeño laboral de los administrativos de la agencia XX del Banco de la Nación.</p>	<p>Hipótesis general El nivel de aceptación del software ADSIDE se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los administrativos de la agencia XX del Banco de la Nación.</p>	<p>I. Tipo de investigación:</p> <p>1.1. Básica por cuanto el objetivo es establecer la relación entre las variables a estudiar.</p> <p>1.2. Sustantiva, porque se analiza el comportamiento de ambas variables en el contexto del BN, es decir en una realidad concreta.</p> <p>1.3. De campo, se pretende obtener la información directamente desde las unidades de análisis</p> <p>II. Diseño de investigación.</p> <p>2.1. No experimental: puesto que el estudio se basa en la observación de las variables en las condiciones en que se presentan y sin alterar las condiciones en las que ocurren.</p> <p>2.2. Transversal, pues se tomarán datos en un único momento, durante la investigación.</p> <p>III. Nivel de investigación Corresponde a una investigación de tipo correlacional, en la que se buscará conocer el comportamiento de las variables cuando son asociadas entre sí.</p> <p>IV. Población: Conformada por 68 .administrativos de las agencias del Banco de la Nación de Lima Norte</p> <p>V. Muestra: No probabilística, seleccionándose al personal a criterio de la investigadora y con el fin de garantizar el acceso a la información.</p>
<p>Problema específico 1 ¿Cómo se relaciona la aceptación del software ADSIDE con el desempeño en la función en los administrativos de la agencia XX del Banco de la Nación?</p>	<p>Objetivo específico 1 Establecer la relación entre la aceptación del software ADSIDE con el desempeño en la función en los administrativos de la agencia XX del Banco de la Nación</p>	<p>Hipótesis específica 1 La aceptación del software ADSIDE se relaciona positivamente con el desempeño en la función en los administrativos de la agencia XX del Banco de la Nación.</p>	
<p>Problema específico 2 ¿Cómo se relaciona la aceptación del software ADSIDE con las características individuales en los administrativos de la agencia XX del Banco de la Nación?</p>	<p>Objetivo específico 2 Establecer la relación entre la aceptación del software ADSIDE con las características individuales en los administrativos de la agencia XX del Banco de la Nación</p>	<p>Hipótesis específica 2 La aceptación del software ADSIDE se relaciona positivamente con las características individuales en los administrativos de la agencia XX del Banco de la Nación.</p>	

Anexo 2. Matriz operacional de la variable: Aceptación a la implementación del software ADSIDE

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Nivel y Rango
Aspecto tecnológico	1. Interacción con las ventanas 2. Tiempo de transacción	1, 2 y 3	Si = 1 No =1	Baja: (0-6) Aceptable (7-13) Elevada (14-20)
Aspecto operativo	1. Conveniencia de la información 2. Ayuda de gestión	4 y 6		
Capacitación	1. Nivel de ayuda	7 y 8		
Documentación	1. Guía 2. Herramientas	12 y 13		
Soporte técnico	1. Solución de problemas 2. Medios de soporte	14, 15, 16, 17 y 18		
Comunicación interna	1. Medios de comunicación 2. Origen	19 y 20		

Anexo 3. Matriz operacional de la variable: Niveles de desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Nivel y Rango
Desempeño en la función	Producto	1. Ejecuta sus tareas de manera óptima 2. Realiza su labor diaria más allá de lo exigido	1.Nunca 2.Casi nunca 3. De vez en cuando 4. Casi siempre 5. Siempre	BAJO (1 -34) MEDIO (35-59) ALTO (60-80)
	Cualidad	3. Considera que el trabajador realiza su trabajo de manera satisfactoria 4. Tiene orden y organización para realiza su labor		
	Conocimiento del trabajo	5. Conoce el manual del funciones de su área 6. Cumple adecuadamente con las labores asignadas 7. En cuanto a su actitud es honesto y justo		
	Cooperación	8. Considera que tiene un espíritu de colaboración 9. Tiene un pensamiento solidario con sus compañeros y supervisores 10. Se siente satisfecho con el trabajo que realiza en la institución. 11. Soluciona adecuadamente los conflictos que se presentan en la institución 12. Busca diversas soluciones en equipo considerando a los técnicos especialistas 13. Prioriza el aspecto profesional y la formulación integral de los trabajadores promoviendo la participación activa de toda el área 14. Clarifica y consensua con los técnicos las metas y objetivos de la institución		
Características Individuales	Comprensión de la situación	15. Considera que tiene una adecuada percepción de los servicios solicitados 16. Cree usted que tiene intuición para determinar un incidente en su labor diaria		
	Creatividad	17. Aporta ideas o proyectos para mejorar la organización de su institución. 18. Estimula acciones para mejorar su labor		
	Capacidad de realización	19. Tiende a conseguir sus expectativas laborales 20. Desarrolla proyectos		

Anexo 4. Base de datos

	DESEMPEÑO LABORAL																						
	Desempeño en la función														Características individuales								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20			
1	4	4	5	4	4	4	3	3	5	2	5	5	3	3	54	2	3	1	4	3	5	18	72
2	5	3	3	1	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	57	5	5	2	3	2	4	21	78
3	1	3	1	3	5	2	2	5	4	2	2	1	2	3	36	1	5	1	2	4	2	15	51
4	2	2	2	3	1	3	2	1	4	3	4	2	3	4	36	2	3	1	4	3	5	18	54
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	2	3	1	4	3	5	18	88
6	2	5	3	3	1	1	1	3	3	3	4	3	1	3	36	5	5	2	3	2	4	21	57
7	5	3	5	3	2	3	4	4	5	1	1	5	5	5	51	5	5	2	3	2	4	21	72
8	4	3	5	3	3	5	1	5	5	4	4	3	4	5	54	1	3	1	2	3	2	12	66
9	4	5	2	5	2	5	5	5	2	4	2	2	4	4	51	5	5	2	3	2	4	21	72
10	4	4	3	3	2	3	3	1	5	4	1	2	4	3	42	1	3	1	2	3	2	12	54
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	5	5	2	3	2	4	21	90
12	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	19	3	5	3	2	4	2	19	38
13	2	5	3	4	1	1	1	3	5	5	4	3	2	3	42	5	5	2	3	2	4	21	63
14	4	5	5	2	3	4	2	3	5	1	5	2	2	5	48	2	5	3	2	4	2	18	66
15	4	5	5	2	3	4	2	3	5	1	5	2	2	5	48	2	3	2	3	2	3	15	63
16	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	27	2	3	1	4	3	5	18	45
17	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	1	5	1	2	4	2	15	54
18	1	2	1	2	1	2	4	4	3	1	2	2	2	1	28	5	3	1	2	4	4	19	47
19	2	1	4	2	1	4	2	5	1	2	3	2	5	5	39	5	5	2	3	2	4	21	60
20	4	3	5	3	3	5	1	5	5	4	4	3	4	5	54	2	5	3	2	4	2	18	72
21	4	3	5	3	3	5	1	5	5	4	4	3	4	5	54	5	5	2	3	2	4	21	75
22	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	24	2	3	1	4	3	5	18	42
23	4	5	2	5	2	5	5	5	2	4	2	2	4	4	51	5	5	2	3	2	4	21	72
24	4	5	5	5	4	1	5	4	2	4	4	4	2	2	51	5	5	2	3	2	4	21	72
25	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	63	5	5	2	3	2	4	21	84
26	5	2	2	3	3	5	4	2	1	2	2	5	4	2	42	1	5	1	2	4	2	15	57
27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	66	5	5	2	3	2	4	21	87
28	4	1	1	2	4	3	3	2	1	3	5	4	5	1	39	1	5	3	2	4	3	18	57
29	4	5	5	2	3	4	2	3	5	1	5	2	2	5	48	1	5	1	2	4	2	15	63
30	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	60	2	3	1	4	3	5	18	78
31	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	60	5	5	2	3	2	4	21	81
32	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	2	3	1	4	3	5	18	87
33	3	2	5	2	4	1	3	2	3	2	1	5	5	1	39	5	5	2	3	2	4	21	60
34	2	2	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	48	5	5	2	3	2	4	21	69
35	1	3	1	3	4	2	2	3	4	2	2	1	2	3	33	2	3	1	4	3	5	18	51
36	2	3	1	4	2	5	2	5	3	5	3	5	5	3	48	1	5	1	2	4	2	15	63
37	1	2	3	2	1	1	3	3	3	4	3	2	4	4	36	5	5	2	3	2	4	21	57
38	5	3	3	3	4	2	1	4	5	4	2	3	4	2	45	1	5	1	2	4	2	15	60
39	3	1	1	2	2	4	1	3	4	3	1	2	4	3	34	5	3	1	2	4	4	19	53
40	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	63	2	3	1	4	3	5	18	81
41	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	25	5	3	1	2	4	4	19	44
42	5	2	4	3	4	3	4	4	2	1	3	4	4	2	45	5	5	2	3	2	4	21	66
43	3	2	2	1	3	3	1	2	3	1	3	2	2	2	30	2	3	1	4	3	5	18	48
44	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	24	1	3	1	2	3	2	12	36
45	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	1	3	1	2	3	2	12	27
46	2	4	2	1	5	5	1	5	5	1	4	5	5	3	48	5	5	2	3	2	4	21	69
47	1	4	4	4	2	1	4	3	2	2	4	5	4	5	45	1	5	1	2	4	2	15	60
48	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	63	1	3	1	2	3	2	12	75
49	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	18	1	3	1	2	3	2	12	30
50	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	60	2	3	1	4	3	5	18	78
51	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	5	5	2	3	2	4	21	90
52	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	5	5	2	3	2	4	21	90
53	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	63	5	5	2	3	2	4	21	84
54	3	5	3	4	2	4	3	3	4	1	1	5	5	2	45	5	5	2	3	2	4	21	66
55	4	4	5	4	4	4	3	3	5	2	5	5	3	3	54	2	3	1	4	3	5	18	72
56	5	4	5	4	4	4	3	5	3	4	3	5	4	5	57	5	5	2	3	2	4	21	78
57	4	4	5	4	4	4	3	3	5	2	5	5	3	3	54	2	3	1	4	3	5	18	72
58	4	5	2	5	2	5	5	5	2	4	2	2	4	4	51	5	5	2	3	2	4	21	72
59	5	5	3	4	5	2	4	3	2	5	4	5	4	3	54	5	5	2	3	2	4	21	75
60	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	69	5	5	2	3	2	4	21	90
61	4	2	1	3	5	5	4	1	1	4	1	2	3	3	39	5	5	2	3	2	4	21	60
62	4	3	5	2	4	2	3	5	2	5	5	5	3	3	51	5	5	5	5	5	5	30	81
63	2	4	2	1	5	5	1	5	5	1	4	5	5	3	48	5	5	5	5	5	5	30	78
64	4	3	5	3	3	5	1	5	5	4	4	3	4	5	54	5	4	5	4	5	4	27	81
65	3	2	3	4	4	1	2	2	1	2	3	2	3	2	34	3	5	3	2	5	2	20	54
66	2	2	2	5	1	1	3	3	2	1	1	1	1	3	28	3	1	3	1	4	2	14	42
67	5	3	2	1	1	3	5	4	2	5	2	5	1	3	42	5	5	2	3	2	4	21	63
68	3	3	2	5	3	1	4	5	3	2	2	2	3	3	41	5	3	4	5	3	5	25	66

	SOFTWARE ADSIDE																									
	ASPECTO TECNOLÓGICO				ASPECTO OPERATIVO				CAPACITACIÓN				DOCUMENTACIÓN				SOPORTE TÉCNICO			COMUNICACIÓN INTERNA						
	1	2	3		4	5	6		8	8,1	9	10	12	12,1	13		15	16	17	19		20	20,1			
1	1	2	4	7	5	1	2	8	2	5	2	5	14	1	2	1	4	4	3	5	12	2	4	5	11	56
2	3	1	2	6	3	1	1	5	1	3	2	2	8	2	2	2	6	2	3	2	7	1	4	5	10	42
3	5	1	3	9	2	1	2	5	1	4	1	5	11	2	2	1	5	4	2	3	9	2	3	4	9	48
4	1	1	1	3	3	4	1	8	1	1	4	5	11	2	1	1	4	4	4	3	11	1	4	3	8	45
5	2	1	3	6	3	1	1	5	2	2	2	1	7	2	1	2	5	1	4	1	6	2	4	1	7	36
6	2	5	5	12	5	1	2	8	1	2	3	2	8	2	2	2	6	2	2	5	9	2	5	4	11	54
7	2	2	4	8	5	2	2	9	2	5	2	5	14	1	2	2	5	4	3	5	12	2	4	5	11	59
8	1	2	4	7	5	1	2	8	2	5	2	5	14	1	2	1	4	4	3	5	12	2	4	5	11	56
9	5	1	5	11	2	1	1	4	1	1	2	2	6	2	2	2	6	3	2	5	10	2	4	5	11	48
10	1	1	1	3	3	4	1	8	1	1	4	5	11	2	1	1	4	4	4	3	11	1	4	3	8	45
11	2	5	5	12	5	1	2	8	1	2	3	2	8	2	2	2	6	2	2	5	9	2	5	4	11	54
12	2	1	4	7	3	1	1	5	2	3	2	1	8	2	1	2	5	1	4	1	6	2	4	1	7	38
13	5	1	3	9	2	1	2	5	1	4	1	5	11	2	2	1	5	4	2	3	9	2	3	4	9	48
14	1	1	1	3	3	4	1	8	1	1	4	5	11	2	1	1	4	4	4	3	11	1	4	3	8	45
15	1	1	1	3	3	4	1	8	1	1	4	5	11	2	1	1	4	4	4	3	11	1	4	3	8	45
16	2	1	3	6	3	1	1	5	2	2	2	1	7	2	1	1	4	1	4	1	6	2	2	1	5	33
17	1	2	3	6	4	2	1	7	1	2	2	4	9	1	1	1	3	4	3	3	10	1	2	3	6	41
18	2	1	4	7	3	1	1	5	2	3	2	1	8	2	1	2	5	1	4	1	6	2	4	2	8	39
19	2	1	4	7	3	1	1	5	2	3	2	1	8	2	1	2	5	1	4	1	6	2	4	1	7	38
20	2	1	4	7	5	3	1	9	2	5	3	2	12	1	2	1	4	2	3	3	8	1	5	1	7	47
21	5	5	5	15	4	1	2	7	2	5	4	4	15	1	2	2	5	4	2	5	11	2	4	3	9	62
22	3	1	2	6	3	1	1	5	1	3	2	2	8	2	2	2	6	2	3	2	7	1	4	5	10	42
23	3	1	2	6	3	1	1	5	1	3	2	2	8	2	2	2	6	2	3	2	7	1	4	5	10	42
24	5	1	5	11	2	1	2	5	1	2	2	2	7	2	2	2	6	3	3	5	11	2	4	5	11	51
25	2	5	5	12	5	1	2	8	1	2	3	2	8	2	2	2	6	2	2	5	9	2	4	4	10	53
26	5	1	5	11	2	1	2	5	1	2	2	2	7	2	2	2	6	3	3	5	11	2	4	5	11	51
27	5	2	5	12	2	1	2	5	1	2	2	2	6	2	2	2	6	3	2	5	10	2	4	5	11	50
28	2	1	3	6	3	1	1	5	2	2	2	1	7	2	1	1	4	1	4	1	6	2	2	1	5	33
29	1	4	1	6	5	3	1	9	1	1	1	4	7	2	2	1	5	5	3	4	12	1	2	5	8	47
30	2	5	5	12	5	1	2	8	1	2	3	2	8	2	2	2	6	2	2	5	9	2	4	4	10	53
31	5	5	5	15	4	1	2	7	2	5	4	4	15	2	2	2	6	4	2	5	11	2	4	3	9	63
32	5	5	5	15	4	1	2	7	2	5	4	4	15	1	2	2	5	4	2	5	11	2	4	3	9	62
33	2	2	4	8	5	2	2	9	2	5	2	5	14	1	2	2	5	4	3	5	12	2	4	5	11	59
34	5	5	5	15	4	1	2	7	2	5	4	4	15	2	2	2	6	4	2	5	11	2	4	3	9	63
35	2	3	5	10	3	1	2	6	1	4	1	2	8	2	2	1	5	4	1	4	9	1	1	2	4	42
36	2	5	5	12	5	1	2	8	1	2	3	2	8	2	2	2	6	2	2	5	9	2	5	4	11	54
37	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	20
38	1	2	4	7	5	1	2	8	2	5	2	5	14	1	2	2	5	4	3	5	12	2	4	5	11	57
39	1	1	2	4	1	1	2	4	1	1	1	2	5	1	1	1	3	1	1	2	4	1	1	2	4	24
40	2	2	4	8	5	2	2	9	2	5	2	5	14	2	2	2	6	4	3	5	12	2	4	5	11	60
41	2	3	5	10	3	1	2	6	1	4	1	2	8	2	2	1	5	4	1	4	9	1	1	2	4	42
42	2	3	5	10	3	1	2	6	1	4	1	2	8	2	2	1	5	4	1	4	9	1	1	2	4	42
43	2	1	4	7	3	1	1	5	2	3	2	1	8	2	1	2	5	1	4	1	6	2	4	1	7	38
44	1	1	1	3	1	1	2	4	1	1	1	2	5	1	1	1	3	1	1	2	4	1	1	2	4	23
45	1	1	1	3	3	4	1	8	1	1	4	5	11	2	1	1	4	4	4	3	11	1	4	3	8	45
46	2	2	4	8	5	2	2	9	2	5	2	5	14	1	2	2	5	4	3	5	12	2	4	5	11	59
47	5	1	5	11	2	1	1	4	1	1	2	2	6	2	2	2	6	3	2	5	10	2	4	5	11	48
48	5	5	5	15	4	1	2	7	2	5	4	4	15	1	2	2	5	4	2	5	11	2	4	3	9	62
49	2	1	3	6	3	1	1	5	2	2	1	1	6	2	1	1	4	1	2	1	4	2	2	1	5	30
50	2	2	4	8	5	2	2	9	2	5	2	5	14	1	2	2	5	4	3	5	12	2	4	5	11	59
51	5	5	5	15	5	4	2	11	1	4	4	5	14	1	2	2	5	5	3	2	10	1	5	5	11	66
52	5	5	5	15	5	4	2	11	1	4	4	5	14	1	2	2	5	5	3	2	10	1	5	5	11	66
53	2	2	4	8	5	2	2	9	2	5	2	5	14	2	2	2	6	4	3	5	12	2	4	5	11	60
54	5	1	5	11	2	1	1	4	1	1	2	2	6	2	2	2	6	3	2	5	10	2	4	5	11	48
55	2	5	5	12	5	1	2	8	1	2	3	2	8	2	2	2	6	2	2	5	9	2	4	4	10	53
56	1	2	4	7	5	1	2	8	2	5	2	5	14	1	2	1	4	4	3	5	12	2	4	5	11	56
57	1	2	4	7	5	1	2	8	2	5	2	5	14	1	2	1	4	4	3	5	12	2	4	5	11	56
58	1	2	4	7	5	1	2	8	2	5	2	5	14	1	2	2	5	4	3	5	12	2	4	5	11	57
59	1	2	4	7	5	1	2	8	2	5	2	5	14	1	2	1	4	4	3	5	12	2	4	5	11	56
60	5	5	5	15	5	4	2	11	1	4	4	5	14	1	2	2	5	5	3	2	10	1	5	5	11	66
61	5	5	5	15	5	5	2	12	2	5	5	5	17	2	2	2	6	5	5	5	15	2	5	5	12	77
62	5	5	5	15	5	5	2	12	2	5	5	5	17	2	2	2	6	5	5	5	15	2	5	5	12	77
63	5	5	5	15	5	4	2	11	2	5	4	5	16	2	2	2	6	5	5	5	15	2	5	5	12	75
64	5	5	5	15	5	4	2	11	2	5	4	5	16	2	2	2	6	5	5	2	12	2	5	5	12	72
65	5	5	5	15	5	4	2	11	2	4	4	5	15	2	2	2	6	5	4	2	11	2	5	5	12	69
66	5	5	5	15	5	4	2	11	2	5	4	5	16	2	2	2	6	4	5	5	14	2	5	5	12	74
67	5	5	5	15	5	4	2	11	2	5	4	5	16	2	2	2	6	4	5	5	14	2	5	5	12	74
68	5	5	5	15	5	4	2	11	2	5	4	5	16	2	2	2	6	4	5	5	14	2	5	5	12	74

Anexo 5. Certificado de validez

INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. Ejecuta sus tareas de manera óptima	✓		✓		✓		
2. Realiza su labor diaria más allá de lo exigido	✓		✓		✓		
3. Considera que el trabajador realiza su trabajo de manera satisfactoria	✓		✓		✓		
4. Tiene orden y organización para realiza su labor	✓		✓		✓		
5. Conoce el manual de las funciones de su área	✓		✓		✓		
6. Cumple adecuadamente con las labores asignadas	✓		✓		✓		
7. En cuanto a su actitud es honesto y justo	✓		✓		✓		
8. Considera que tiene un espíritu de colaboración	✓		✓		✓		
9. Tiene un pensamiento solidario con sus compañeros y supervisores	✓		✓		✓		
10. Se siente satisfecho con el trabajo que realiza en la institución.	✓		✓		✓		
11. Soluciona adecuadamente los conflictos que se presentan en la institución	✓		✓		✓		
12. Busca diversas soluciones en equipo considerando a los técnicos especialistas	✓		✓		✓		
13. Prioriza el aspecto profesional y la formulación integral de los trabajadores promoviendo la participación de toda el área	✓		✓		✓		
14. Clarifica y consensua con los técnicos las metas y objetivos de la institución	✓		✓		✓		
15. Considera que tiene una adecuada percepción de los servicios solicitados	✓		✓		✓		
16. Cree usted que tiene intuición para determinar un incidente en su labor diaria	✓		✓		✓		
17. Aporta ideas o proyectos para mejorar la organización de su institución.	✓		✓		✓		
18. Estimula acciones para mejorar su labor	✓		✓		✓		
19. Tiende a conseguir sus expectativas laborales	✓		✓		✓		
20. Desarrolla proyectos	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El número de ítems es suficiente para recoger la información

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [*SI*] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

.....*24* de Marzo del 20*17*.....

Apellidos y nombre s del juez evaluador:*Dra. Gladys Elisa Sánchez Huapaya*..... DNI.....*10217462*.....

Especialidad del evaluador:*Gestión e investigación científica. Docente de la Escuela de Posgrado de la UCV*.....

¹ **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Dra. Gladys E. Sánchez Huapaya

INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
21. Ejecuta sus tareas de manera óptima	✓		✓		✓		
22. Realiza su labor diaria más allá de lo exigido	✓		✓		✓		
23. Considera que el trabajador realiza su trabajo de manera satisfactoria	✓		✓		✓		
24. Tiene orden y organización para realiza su labor	✓		✓		✓		
25. Conoce el manual de las funciones de su área	✓		✓		✓		
26. Cumple adecuadamente con las labores asignadas	✓		✓		✓		
27. En cuanto a su actitud es honesto y justo	✓		✓		✓		
28. Considera que tiene un espíritu de colaboración	✓		✓		✓		
29. Tiene un pensamiento solidario con sus compañeros y supervisores	✓		✓		✓		
30. Se siente satisfecho con el trabajo que realiza en la institución.	✓		✓		✓		
31. Soluciona adecuadamente los conflictos que se presentan en la institución	✓		✓		✓		
32. Busca diversas soluciones en equipo considerando a los técnicos especialistas	✓		✓		✓		
33. Prioriza el aspecto profesional y la formulación integral de los trabajadores promoviendo la participación de toda el área	✓		✓		✓		
34. Clarifica y consensua con los técnicos las metas y objetivos de la institución	✓		✓		✓		
35. Considera que tiene una adecuada percepción de los servicios solicitados	✓		✓		✓		
36. Cree usted que tiene intuición para determinar un incidente en su labor diaria	✓		✓		✓		
37. Aporta ideas o proyectos para mejorar la organización de su institución.	✓		✓		✓		
38. Estimula acciones para mejorar su labor	✓		✓		✓		
39. Tiende a conseguir sus expectativas laborales	✓		✓		✓		
40. Desarrolla proyectos	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El número de ítems es suficiente para recoger la información

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [*SI*] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

.....²⁴ de Marzo del 20¹⁷.....

Apellidos y nombre s del juez evaluador:Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes..... **DNI.**.....10217462.....

Especialidad del evaluadorMetodología de la investigación. Docente asesor de investigación en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.....

¹ **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Rodolfo Talledo Reyes