



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Habilidades Duras y Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del
Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Oscoc Tomasto Jeaneth Esmeralda (ORCID: 0000-0003-1604-1440)

ASESOR:

Mgtr. Carlos Guerra Bendezú (ORCID: 0000-0002-8928-1237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por estar siempre conmigo y por darme el don de la sabiduría y conocimiento para poder desarrollar mi proyecto de investigación.

A mis padres por haber brindado su apoyo durante mi formación profesional.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo por haberme permitido ser parte de esta institución y me formo profesionalmente para triunfar y ser productiva para el país.

A mis asesores por sus consejos, su apoyo incondicional donde me compartieron sus conocimientos y sus experiencias profesionales para desarrollar mi proyecto de investigación.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
ÍNDICE	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MÉTODO	21
2.1 Tipo y diseño de investigación	21
2.2 Operalización de las variables	22
2.3 Población	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5 Procedimiento	26
2.6 Métodos de datos	26
2.7 Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
Referencias	39
Anexos	43

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Habilidades duras y Desempeño de Tareas en la en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019. Asimismo, el estudio que se realizó es descriptiva correlacional, diseño no experimental de corte transversal y tipo cuantitativo. Asimismo, la población censal estaba conformada por 90 colaboradores de la Organización la cual se aplicó el cuestionario, después de haber obtenido la información se utilizó el análisis del SPSS versión 25. Al procesar los datos de las habilidades duras el 41,1% es alto, el desempeño de tareas el 38,9% es alto, la destreza el 26,7% es alto, la actualización el 16,7% es alto y el conocimiento el 20,0% es alto. Por lo tanto, a través del Rho Spearman existe relación entre ambas variables con una correlación moderada de 0,977 y con un nivel de significancia de 0,000 es decir que la Institución está en proceso de mejoramiento.

Palabras Claves: Habilidades Duras, Desempeño de Tareas, Destreza, Actualización y Conocimiento.

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between Hard Skills and Task Performance at the General Administration Office of the Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019. Also, the study that was conducted is correlational descriptive, non-experimental design of cross section and quantitative type. Likewise, the census population was made up of 90 employees of the Organization which applied the questionnaire, after having obtained the information, the analysis of the SPSS version 25 was used. When processing the hard skills data 41.1% is high, the performance of tasks 38.9% is high, the skill 26.7% is high, the update 16.7% is high and the knowledge 20.0% is high. Therefore, through the Rho Spearman there is a relationship between both variables with a moderate correlation of 0.977 and a level of significance of 0.000 that is to say that the Institution is in the process of improvement.

Keywords: Hard Skills, Task Performance, Skill, Update and Knowledge.

I. INTRODUCCIÓN

En la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones la problemática que se ha ido presentando es la ineficiencia de los puestos ya que en algunas áreas específicas se necesitan trabajadores que cuenten con los conocimientos y habilidades necesarios para que tengan un alto rendimiento en esa función, asimismo la Institución les brinda capacitaciones para capacitarles y actualizarles a los colaboradores en el puesto que se desempeñan, es por ello que se ha observado la falta de compromiso de los trabajadores ya que no asisten a las capacitaciones, también se resisten a la adaptación al cambio y a la era de la tecnología. Es por ello, que un porcentaje de los colaboradores no saben manejar e interpretar el programa interno del sector público. Debido a esta problemática la gestión administrativa se ve afectada ya que muchas veces entregan los documentos después de tiempo o en el tiempo de límite, la cual perjudica en la gestión.

Flores, M. y Vanoni, G. (2016). En la Revista Suma de Negocios, publicado con el Título: Habilidades requeridas por el CEO debido a la complejidad de las Organizaciones del siglo XXI, realizado en la Universidad Espíritu Santo, Guayaquil, Ecuador. Define que las organizaciones hoy en día son más exigentes en la clasificación del personal para que se desempeñen en dicho puesto, asimismo que tenga los conocimientos necesarios para desempeñarse en un área específica. Es por ello, que el sector público se está enfocando en adaptarse a la nueva gestión pública para obtener mejores resultados, con el objetivo de definir el perfil del puesto tales como: destreza, actualización y conocimientos. Con el fin de una mejora en el proceso de la institución. En este estudio se utilizará las variables principales si existe relación entre las habilidades duras y desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima, 2019

Se identificará un grupo de estudios referidas a la problemática de esta investigación es por ello que este estudio está basado en artículos y tesis de los últimos cinco años las cual fundamentaran esta investigación.

Asimismo, a nivel internacional Según Martínez, A. y Hernando, C. (2014). Teniendo en cuenta la Revista Procedía – Social and Behavioral Sciences, público con el título: The basic communication skills in professional insertion. Intervention with students of the Business Administration and Management Degree, en la Universidad Valencia & Universidad Alicante – España. Mencionan lo siguiente: Dicha investigación tiene la finalidad de reflexionar sobre la complejidad en el mundo laboral, la inter-relación

entre la formación y también la educación emocional. El análisis que se observa en este estudio es que el 58% de los trabajadores no cuentan con la experiencia laboral para desempeñarse en puestos específicos, el 39% la adaptación a las normas de la organización y el 25% falta de empatía. La apreciación de esta publicación se enfoca en las variables de la presente investigación.

De igual manera, Ismail, S. y Mohammed, D. (2015). En la Revista *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, publico con el título: *Employability Skills in TEVT Curriculum of Technology*. Realizado en la Universidad Tecnología Malaysia y en la Universidad Northwest – Nigeria. La importancia de este análisis es probar el interés de las habilidades para desempeñarse en un empleo, es por ello que se enfocan en las: habilidades de comunicación, habilidades para resolver problemas y habilidades inter-personales, las tres habilidades son conocidas como habilidades duras y lo aplican en países desarrollados (Estados Unidos, Japón, Hong Kong, Australia, Canadá y Europa) son importantes para desempeñarse en un trabajo o un empleo. En conclusión, los resultados que se obtuvieron es que carecen de habilidades, para la toma de decisiones, falta de aprendizaje permanente, competencias y disciplina lo cual se han enfocado más en la parte teórica que en la práctica.

En el mismo sentido, Zohar, I. (2015). Teniendo en cuenta la Revista *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, publico con el título: *The Art of Negotiation in time of Crisis* Realizado en la Universidad Cluj Napoca – Romania, de acuerdo al análisis de este estudio se observó que no todos cuentan con la habilidad para negociar, sino también hay personas que tienen ya esas habilidades, la cual hacen que obtengan un mayor resultado, es por ello que se aplicaron algunas estrategias y aplicando los conocimientos para obtener buenos resultados.

Sin embargo, Lander, J., Seeho, S. y Foster, k. (2018). Se puede apreciar en la Revista *Health Professions Education*, pública un artículo sobre: el aprendizaje de las habilidades de investigación en Australia. El objetivo de esta investigación es saber si la capacitación influye en el desarrollo de las habilidades, de acuerdo a la información recopilada se pudo obtener que el 80% se basa en la investigación y el aprendizaje, 30% mejorar en la implementación de proceso, el 20% hacer un análisis de los datos, para colaborar si los resultados obtenidos son verdaderos y el 20% de otros recomiendan que creen talleres para mejorar las habilidades, utilizando estrategias para desempeñarse eficaz y eficiente.

Segun Gathercole, S. y Dunnig, D. (2019). En la Revista *Journal of Memory and Language*, publica con el título: *Working memory training involves learning new skills.*,

realizada en la Universidad de Cambridge – Inglaterra. La importancia de este estudio es como fluye la capacitación en tareas desconocidas y que estrategias requieren para lograr que obtengan un conocimiento más permanente. Asimismo, los resultados que se obtuvo: el 78% de las personas no tienen interés de capacitarse, el 85% conocen las tareas que van a realizar, el 20% falta de conocimiento teóricas y 10% de otros solo tienen experiencia.

De igual manera, Jean, H., Kang, J. y Lee, C. (2017). Se realizó con el objetivo si el conocimiento influye en el desempeño de tareas. Asimismo, utilizaron medidas de rendimiento y los resultados del año pasado. En conclusión, los resultados que se obtuvieron es que existe un vacío de conocimientos en inversiones ya que los fondos IMP son más bajo es por ello que se recomienda al gerente que capacite para incrementar los fondos financieros.

Segun, Rachmawati, R. (2015). En la Revista Procedia Social and Behavioral Sciences, público con el título: La implementation del método de enseñanza a través de las habilidades duras. Este artículo tiene la finalidad como influye las destrezas en el desempeño de tareas, Por lo tanto, los resultados obtenidos que existe una deficiencia en algunas áreas específicas ya que no están actualizados para que desempeñen dicha función.

Sin embargo, Garcia, B. y Martinez, M. (2017). la Revista Journal of Technology and Science Education público con el título: Some Strategies to improve the Learning Process. Asimismo menciona la importancia de este artículo, da conocer que hoy en día las organizaciones presentan un problema en el aprendizaje permanente y en la investigación, Asimismo en otros países están utilizando otras herramientas o estrategias el proceso de aprendizaje, la creatividad y desarrollar las habilidades ya que fluye por la misma experiencia es por ello que se ha realizado un análisis en la Universidad de Sao Paulo – Brasil con la finalidad de desarrollar y preparar personas profesionales y estimulen su habilidad, creatividad yendo de la mano con la tecnología, De acuerdo a los resultados obtenidos el 70% de las personas no tienen claro los conceptos o las técnicas para desempeñar sus tareas en una área específica, el 86% de las personas estaban de acuerdo que creen una plataforma la cual midiera el rendimiento para capacitarse en donde obtengan menor puntaje.

De tal manera, Reyes, A. y Gonzales, L. (2015). Teniendo en cuenta la Revista Suma de Negocios, público con el título: Strategic management of human talent considerations of

judgment for the efficient development of projects from the perspective of manifest chaos. Realizada en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – España. Mencionan lo siguiente: Dicho estudio tiene la finalidad de reflexionar sobre el desarrollo de proyectos en la gestión de una empresa y cuanto influye la habilidades técnica, es por ello que el propósito de este artículo es identificar el impacto en la gestión de RRHH, Asimismo la metodología que utilizaron fueron en las investigaciones anteriores y llegaron a la conclusión que para desarrollar cualquier gestión se necesita los conocimientos y experiencias necesarias para desempeñarse en ese cargo, también de otras habilidades para obtener buenos resultados.

Según, Fajar, A. y Hidajat, J. (2015). Según la publicación en la Revista *Procedia – Social and Behavioral Sciences* publicado con el título: Relación entre las habilidades blandas, duras y la innovación de los trabajadores en la era de la economía del conocimiento. Realizado en el School of Business and Management – ITB – Indonesia. El objetivo de este anuncio es desarrollar un modelo conceptual entre las habilidades blandas y habilidades duras de los trabajadores (conocimiento, innovación, autoeficacia). El método que se utilizó es una regresión múltiple para esta investigación. Finalmente, hoy en día las organizaciones se basan en tres puntos importantes: innovación, tecnología y conocimientos, las empresas buscan que los trabajadores cuenten con ambas habilidades para obtener buenos resultados, Es por ello, la finalidad de este estudio es que los países desarrollados ya están aplicando este estudio para mejorar la gestión y la economía.

Asimismo Rus, R., Yasin, R., Yunus, F., Rahim, M. y Ismail, I. (2015). Según la Revista *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. La importancia de la presente publicación es mejorar la capacidad de los trabajadores ya que cada día las organizaciones son más exigentes al reclutar personal, asimismo la metodología que usaron es cualitativa. En conclusión, de acuerdo a los análisis estadísticos el 28% de los trabajadores en Malaysia son altamente calificados y semicalificados, el 50% ha demostrado que existe un problema en las habilidades requeridas (formación, conocimientos, experiencia y otras habilidades). Asimismo, recomienda que apliquen cinco etapas que son: entrar, aceptar, adaptación, cambiando y habilidad para el trabajo, para obtener un aprendizaje permanente.

Según, Zatkova, T y Polacek, M. (2015). Se puede apreciar en la Revista *Procedia – Economics and Finance*, público con el título: Las habilidades como un pilar importante del éxito hecho en la Universidad Eslovaca de Agricultura – Eslovaquia, Europa. La

finalidad de este estudio es cómo influye el nivel de experiencias y habilidades profesionales en el trabajo, de acuerdo el análisis de esta investigación se ha observado que el 20% de los colaboradores no cuentan con una alta inteligencia emocional y el 90% de los trabajadores tienen un alto conocimiento, también necesitan desarrollar otras habilidades, asimismo las empresas deben invertir en capacitarles a los colaboradores para que se desempeñen con eficiencia.

En el mismo sentido, Ngang, T., Mohamed, S. y Kanokorn, S. (2015). Según la Revista *Procedia Social and Behavioral Sciences*, publica un estudio con el título: Habilidades y la mejora en el rendimiento, asimismo se realizó esta investigación en la Universidad Sains Malaysia – Thailand, el propósito de este estudio es investigar la correlación entre las habilidades sociales y la mejora en el rendimiento, el método que se realizó es cuantitativo. En conclusión, se puede observar que, si hay relación entre ambas variables, asimismo el resultado que se obtuvo es que tienen una deficiencia en las habilidades duras, falta de liderazgo, no tienen claro los objetivos de la organización, es por ello que se recomendó que deberían mejorar las habilidades blandas para que tengan una buena gestión y cumplir las metas de la empresa.

Según, Block, C., Kreimeier, D. y Kuhlenkotter, B. (2018). Teniendo en cuenta la Revista *Procedia – Manufacturing*, realizado en la Universidad Ruhr de Bochum – Alemania. El objetivo de esta investigación es cómo influye el conocimiento y la experiencia en el ámbito laboral. Asimismo, la metodología que se utilizó es el inventario de habilidades sociales de Riggio y Carney, Finalmente los resultados que se obtuvo es que las empresas hoy en día se enfocan en el éxito humano ya que el trabajador debe tener habilidades para obtener buenos resultados, asimismo demostró que existe un gran problema en la falta de capacitación, desarrollen nuevas habilidades, técnicas de aprendizaje y adaptación a los cambios tecnológicos. También recomiendan a las organizaciones que inviertan capacitándole y enseñarles a usar técnicas de habilidades para que incrementen buenos resultados en su gestión y crear una ventaja competitiva.

Sin embargo, Uyarra, E., Zabal, J. y Magro, E. (2019). Según la Revista *Research Policy*, realizó esta investigación la Universidad de Manchester – Inglaterra, la Universidad de Deusto Bilbao – España, la importancia de este estudio es saber cómo influye la innovación en la política con el objetivo de mejorar la economía de la gestión pública. Por lo tanto, hoy en día los países desarrollados buscan que la política se enfoque en una

gestión innovadora, incremento económico, desarrollar capacidades técnicas y la adaptación a la innovación.

De igual manera, Castro, S. y Lima, F. (2017). La Revista Research Policy, publica con el título: Tecnología, empleo y habilidades para el desempeño en el trabajo, realizado en la Universidad Lisboa – Portugal, el objetivo de este estudio se enfoca en la adaptación a los nuevos procesos utilizando el cambio tecnológico. Según la investigación realizada han llegado a la conclusión que las microempresas tienen menos riesgos, asimismo pueden capacitar a los trabajadores para que desarrollen diferentes habilidades.

Sin embargo, Ibrahim, R. Boerhannoeddin, A. y Kazeem, K. (2017). Se tomó en cuenta la Revista Asia Pacific Management Review, este estudio se realizó en la Universidad Malaysia, el objetivo de esta investigación es cómo influye las habilidades en el desempeño laboral, la muestra se realizó a 10 empresas públicas y privadas, la metodología que realizó fue cuantitativa, En conclusión, se observa que si existe implicaciones en el aprendizaje, el 50% falta desarrollar otras habilidades, 20% no cuentan con la experiencia en dichas tareas, 15% falta de trabajo en equipo. Es por ello, que este estudio trata de demostrar que los trabajadores deberían ser capacitados y retroalimentar los conocimientos para desempeñar dicha tarea.

De tal sentido a nivel nacional según, Uceda, C. y Augusto, C. (2017). Dicho estudio tiene la finalidad de elaborar un modelo de competencias para los directores EBR en el marco de la modernización de la gestión pública. El método que utiliza es cualitativa - descriptivo, tipo de investigación básica. En conclusión, los resultados que se obtuvieron en este estudio es que los directores los modelos que siguen son tradicionales, es por ello que cuando se realizó un examen para medir los conocimientos los resultados que se obtuvieron no llegó al porcentaje obtenido, es por ello que se recomendó para obtener una modernización en la gestión pública deben capacitar o retroalimentar a los trabajadores para que se adapten al cambio.

Según, Torres, V. y Tito, U. (2015). Menciona que este estudio es determinar el nivel del desempeño laboral en el capital humano de la Municipalidad Distrital de Pisac, el diseño de la investigación es descriptiva, es por ello, que la problemática que presenta la organización el 80 % del personal no son competentes, también solo realizan sus funciones, es por ello que recomienda implementar programas para capacitar a los colaboradores.

Sin embargo, Torres, E. (2018). Este estudio tiene como objetivo. Determinar cuáles son las causas de la falta de aprovechamiento de las habilidades en la Organización AEGOCEP PERÚ S.A.C, el tipo de investigación es descriptiva – aplicada. Por lo tanto, la organización debe fortalecer las habilidades técnicas del colaborador, la falta de liderazgo, no hay trabajo en equipo, no consideran las ideas de los colaboradores, y no mejoran el puesto de trabajo, asimismo deberían capacitar a los trabajadores, asimismo se sugiere brindarles charlas, seminarios, para que se desempeñen eficientemente en su puesto de trabajo aplicando estrategias.

Morán, B. (2016). L a Revista Educación Medica, hizo una publicación con el título: Implementación de gestión para resultados, mejorar la capacidad organizacional e institucional y el proceso de creación de valor público en la Municipalidad. La finalidad de esta información es saber en qué situación se encuentra actualmente el gobierno subnacional en relación a los indicadores relacionados a la capacidad de gestión. Tipo de investigación descriptiva, en este informe se obtuvo como resultado que la gestión pública debe mejorare las estrategias para obtener buenos resultados en la gestión.

Rodríguez, M. (2016). Menciona que el objetivo de este estudio es saber cómo influyen las variables en la Dirección Regional de Agricultura Junín. La metodología que se realizo es descriptiva correlacionar, tipo aplicada. En conclusión, se determinó que las habilidades el 79% influye en el desempeño, el 70% de los colaboradores no cuentan con las herramientas para desempeñarse eficientemente en su área de trabajo, y 20% en la infraestructura, el espacio es demasiado reducido la cual no se puede trabajar bien, es por ello que demoran demasiado tiempo.

Según, Salazar, P. (2018).menciona lo siguiente: la metodología que se aplico es descriptiva correlacional, aplicada, este análisis se realizó de acuerdo a la realidad problemática, asimismo el 80% de los trabajadores no tienen bien claro la visión y misión de la institución pública, 45% no traban en equipo es por ello que los documentos se realizan fuera de fecha, 25% de los colaboradores no se encuentran actualizados para desempeñarse en sus tareas asignadas la cual se resisten al cambio, 10% otros.

Sin embargo, Barreto y Izquierdo (2017) mencionan lo siguiente: Dicho estudio tiene la finalidad: señalo si es fundamental el coaching en el progreso de la habilidad que tiene el colaborador en la empresa Marcimex, Trujillo. Según Chirinos (2004) afirma que el coaching en la organización es sustancial para el crecimiento de la empresa, asimismo es clave para tener claridad sobre la situación actual, responsabilidad personal y confianza.

La metodología de estudio es descriptiva correlacional. En conclusión, el 68% de los colaboradores se adaptan al cambio, 72% tiene la facilidad de comunicación, el 63 % se le resulta fácil de asignar tareas y el 85% trabajan en equipo.

Barrios, J. (2016). La Revista Educación Médica publica con el título La evolución del desempeño o de las competencias. Define lo siguiente: Este estudio tiene la finalidad: Impulsar el desarrollo permanente del potencial humano de la organización elevando los niveles de utilidad de los colaboradores. La metodología de estudio es descriptiva correlacional. En conclusión, de acuerdo a la investigación el 80% del personal del Área de Recursos Humanos se ha notado un desconocimiento del significado gestión de conocimientos, asimismo no cuentan con un plan de desarrollo y se ha evidenciado que existe un desconocimiento sobre las competencias y habilidades.

Según, Umiña, B. (2017). Este estudio se enfoca en cómo influye la capacitación con el desempeño laboral en la empresa. En conclusión, se puede observar que la empresa SERPETROL SAC debe mejorar las capacitaciones a los colaboradores para que puedan desempeñarse con eficiencia las tareas asignadas, asimismo retroalimentar, actualizar, utilizando herramientas tecnológicas.

Sin embargo, se definirá las teorías de las principales variables de este estudio, las cual avala la investigación.

Asimismo, la teoría de las habilidades duras (V1). Define que: Según Román y Gómez (2013) Menciona que la habilidad es conocida también como hábil se refiere: talento, pericia o actitud para desempeñarse alguna tarea. Es decir, una persona hábil logra realizar una tarea con éxito gracias a su destreza. Asimismo, la destreza es la capacidad, experiencia o habilidad para realizar un trabajo.

Asimismo, las habilidades son las herramientas técnicas, es la capacidad que uno adquiere en el aprendizaje, asimismo son destrezas que una persona adquiere para ejecutar determinada tarea son conocidas como habilidades duras.

Según Yturralde (2010) Menciona que las habilidades duras son los conocimientos adquiridos durante su formación, experiencia que le permite desempeñar funciones específicas requeridas para ciertas posiciones ya que son necesarias para cumplir las funciones que demanda el puesto [...]. Asimismo, las habilidades blandas forman parte de nuestra personalidad, es puesta en práctica a la hora de comunicarnos, trabajo en equipo, interactuar con los demás, ya que no están relacionados con el conocimiento,

asimismo, la Universidad de Harvard define que el 85% del éxito en la ejecución del profesional para que tengan una mejora en su habilidad.

Sin embargo, Lavender, J. (2019). En la Revista *Journal of Continuing Education Topic & Issues*, publica con el título habilidades duras define son adquiridas en la educación, capacitación, aprendizaje para que se desempeñe en un área específica.

Alles (2014) Define que “las habilidades duras también son conocidas como el Hard Skills es la capacidad técnica para realizar ciertas funciones que uno va desarrollando en la formación, capacitación y experiencias”.

Según Arroyo (2012) Menciona lo siguiente: Las habilidades son las herramientas técnicas es la capacidad que uno adquiere en el aprendizaje, asimismo son destrezas que una persona adquiere para ejecutar determinada tarea son conocidas como las habilidades duras.

Es por ello, que en la actualidad se ha implementado diferentes programas de talleres para potenciar las habilidades de las personas y tengan un plus a la hora de postular un puesto de trabajo, asimismo las organizaciones buscan un plus en el profesional es decir que sepan manejar ambas habilidades duras y blandas ya que eso diferencia a un postulante. Por lo tanto, no solo basta que posea con los conocimientos y experiencias sino también que sea participe de la organización que cumpla con los objetivos y metas al desempeñarse en un puesto de trabajo.

Asimismo, Balmes (2018) Define que: Las habilidades duras son aquellas que te diferencian hacia un candidato en base a sus capacidades formativas, conocimientos adquiridos, experiencia específica, para desempeñarse en un puesto de trabajo y es por eso que es imprescindible a la hora de descalificar a muchos candidatos en el proceso de selección, es por ello, que actualmente al reclutar utilizan programas informáticos con el objetivo de describir las capacidades que buscan de los candidatos. Las habilidades duras están asociadas a la gestión en redes sociales, que cuenten con una preparación, uso de las TIC ya que son muy valoradas por los Recursos Humanos de las empresas en convertirse en una propuesta de valor para el equipo.

Hoy en día las organizaciones se enfocan en las habilidades técnicas sino también en otras habilidades. Las organizaciones buscan que tengan ambas capacidades es decir sean capaz de liderar, tomar iniciativa, comunicarse adecuadamente.

Según Chell, E. (2015). En la Revista International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research público con el título: Revisión de la habilidad y el proceso de emprendedor, la cual menciona que según el autor Amabile (1983,1990) define que se han centrado en tres factores importantes: destreza, actualización y conocimiento.

Destreza: es donde se aplica los conocimientos adquiridos para desarrollar dicha tarea.

Actualización: es donde permite adaptarse para realizar con éxito las funciones asignadas.

Conocimiento. Es donde se realiza una actividad o una tarea en un área específica, utilizando los conocimientos adquiridos, para cumplir con las metas de la organización.

Sin embargo, la teoría de desempeño de tareas (V2). Define que: Según Harvard Business Essentials (2012) Define que la ejecución es una útil para una evaluación ya que busca una mejora en la eficiencia del trabajador con el objetivo de potenciar, progresar en las habilidades de los colaboradores alcanzando el fin de la organización. Asimismo, obtendremos mejoramos resultados, también desarrollar al máximo sus habilidades, resolver problemas con la finalidad de prepararlos y realizar evaluaciones.

Según Rodríguez (2011) Menciona que el desempeño es cuando el colaborador cumple con los requisitos para desempeñarse en dicha tarea, asimismo se enfoca en tres puntos importantes: El esfuerzo: cuan duro una persona trabajan, la habilidad: capaz de desarrollar sus conocimientos y la dirección: el colaborador entiende que se espera de él en el trabajo.

Asimismo, Rivera, B., Velásquez, F. y Reyes, M. (2015). Menciona en la Revista Suma de negocios con el título: Plan de mejoramiento de las variables que afectan el desempeño de tareas en una entidad del estado. Para realizar la evaluación del desempeño el colaborador debe conocer las tareas, comparar los estándares de desempeño, y elaborar un plan para el progreso del colaborador. Sin embargo, los tres principales propósitos de la evaluación son: mejorar el desempeño del colaborador en su trabajo actual, preparar al colaborador para oportunidades futuras, proporcionar un registro del desempeño del colaborador.

Según Valera (2010) Afirma que es un conjunto de competencias, experiencias que tiene el personal para desarrollarse en la Institución, alcanzando los objetivos y metas, asimismo para identificarlos de qué manera se realiza las actividades. Lo cual al desarrollar dicha tarea tiene la habilidad para gestionar y de comunicarse, liderar, otros.

Alba (2015) Menciona que el desempeño de tareas debe de estar determinado al puesto y a las habilidades, capacidades para su desempeño óptimo. Sin embargo, las funciones o tareas que desempeña el colaborador en su puesto de trabajo ya que las habilidades y capacidades son las destrezas que permite a la persona realizar una tarea.

Asimismo, el desempeño permite evaluar la eficiencia del colaborador de acuerdo a sus funciones o tareas, Según Valera (2010) subdivide de la manera siguiente:

Competencia: es la capacidad de una persona adecuada para que realice ciertas actividades.

Eficiencia: utiliza y minimiza los recursos, incrementa las utilidades, da soluciones creativas para obtener resultados.

Eficacia: son aquellos que tienen la facilidad de resolver problemas, cuidan los recursos, reduce costos y cumplen con sus obligaciones.

De acuerdo a la problemática que presenta la Institución se ha formulado el problema general de este estudio: ¿Se relaciona Habilidades Duras y Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019?

Además, se formuló el problema específico 1: ¿Se relaciona la destreza del Personal con el Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019?, también el problema específico 2: ¿Se relaciona Actualización del Personal con el Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019?, por último el problema específico 3: ¿Se relaciona Conocimiento del Personal con el Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019?.

La justificación es de gran importancia para esta investigación, asimismo se basa en cuatro partes: 1: Justificación teórica: En este estudio la justificación Según Bernal (2012) Define que esta investigación tiene como finalidad llevarnos a la realidad problemática de la Institución, también se tomara en cuenta los conceptos de las variables, asimismo verificar si se han realizado estudios de acuerdo a nuestras variables: habilidades duras (V1) y Desempeño de tareas (V2). En conclusión, tiene como propósito obtener resultados con la finalidad de dar solución al problema. 2: Justificación practica: Esta investigación pretende confrontar la teoría sobre nuestras variables: Habilidades duras y

desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019, para implementar estrategias, analizar y mejorar la eficiencia en la Institución ya que se plantearán tomando los resultados de la investigación. 3: Justificación metodológica: La metodología es la columna de esta investigación, asimismo es una herramienta ya que es necesario para plantear las limitaciones de este estudio, tipo de investigación, alcance y diseño de investigación, se verificará si está ligado con la realidad problemática en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019. Asimismo, se realizará la recolección de datos la cual se estudiará con un enfoque Cuantitativo. Sin embargo, para alcanzar el propósito de este estudio se realizará un Cuestionario de las variables. 4: Justificación social: Esta indagación está enfocada en las variables principales, asimismo nos darán a conocer si existe una deficiencia de los conocimientos de los colaboradores para desempeñarse en áreas específicas, con el propósito de mejorar los procesos de gestión en la Institución y se vea reflejada a favor de la sociedad. Actualmente, las Instituciones Públicas están en proceso de aplicar el SERVIR para el mejoramiento del Talento Humano. Es por ello, que esta investigación tiene como finalidad aportar para que otras Organizaciones que desean mejorar el desempeño de los colaboradores, obtener resultados favorables y mejorando la eficiencia de los colaboradores.

Según la problemática planteada se formuló el objetivo general: Determinar cómo se relaciona Habilidades duras y desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019. El objetivo específico 1: Determinar cómo se relaciona la destreza del Personal con el Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019. Objetivo específico 2: Determinar cómo se relaciona actualización del Personal con el Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019. Objetivo específico 3: Determinar cómo se relaciona el conocimiento del Personal con el Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019.

II. MÉTODO

Según Tamayo (2003). Define que “la metodología deductiva se basa en el razonamiento o conocimiento de las realidades, en la consecuencia de la solución propuesta, la cual se podrá llegar a una conclusión: si la hipótesis es verdadera se procederá ciertas consecuencias”. (p.25)

Este estudio utilizara la metodología deductiva ya que se consideran las ideas del autor.

2.1 Tipo y diseño de investigación

Esta indagación es Descriptiva Correlacional, la cual se recolectará información de las variables: Habilidades duras y Desempeño de tareas, asimismo se decidirá si existe relación entre las variables en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019.

La presente investigación es de diseño no experimental de corte transaccional ya que no se forzan las variables de tipo descriptivo correlacional, asimismo, aplicada ya que brindan facilidades para la indagación a las variables que son las Habilidades duras y Desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado Lima 2019.

2.2 Operalización de las variables

Tabla 1. Matriz de operalización de la variable independiente (*Habilidades duras*)

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
HABILIDADES DURAS	Roca, R. (2018) "Las habilidades duras son los conocimiento y competencias que un colaborador utiliza para realizar una tarea en un puesto de trabajo." (p. 20)	La variable Habilidades Duras se podrá medir con las dimensiones: destreza, actualización, conocimiento. Asimismo elaboraremos un cuestionario con la escala de Likert para obtener datos aplicando la estadística SPSS.	Destreza	Habilidad Experiencia	ORDINAL
			Actualización	Entrenamiento Capacitación continua	
			Conocimiento	Empírico Teórico	

Tabla 2. Matriz de operalización de la variable dependiente (desempeño de tareas).

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
DESEMPEÑO DE TAREAS	Díaz, L. (2011) afirma que: "El desempeño de tareas es cuando el colaborador aplica sus conocimientos y habilidades para desempeñarse en dicha área." (p.12)	El Desempeño de Tareas es medida con las dimensiones: competencia, eficiencia y eficacia. Con lo cual, se podrá elaborar el instrumento tipo Likert para la obtención de datos mediante el SPSS.	Competencia Eficiencia Eficacia	Capacidad Logro de objetivos Desarrollo de tareas Uso de recursos Cumplimiento Administración de tiempo	ORDINAL

2.3 Población

Asimismo, En este estudio la población es de un total de 90 colaboradores en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2019.

Asimismo, según Parra (2003), define que el censo “estudia cada elementos de la población cuando es pequeña”. (p. 16)

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En esta indagación se usará diferentes técnicas para el análisis de los datos:

Se usará encuestas por medio del instrumento del cuestionario, por lo tanto, se elaborará un cuestionario a la escala de Likert, para conocer las Habilidades duras y desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019.

Se utilizará el SPSS que nos permitirá obtener los resultados de este estudio. También los resultados se podrán ver reflejados en los gráficos o tablas.

El cuestionario

Según Pérez (1991). Menciona que “el instrumento se basa en cuestiones, se enfocan en hechos, de acuerdo a lo que se desea investigar”. (p. 89)

Se realizó el cuestionario, la cual se encuentra en el Anexo 6, asimismo la matriz de operalización, asimismo para precisar si es fiable en las variables de esta indagación se usará el Alfa de Cronbach.

Validez de los expertos

Tabla 3. Validez de los expertos.

N°	EXPERTOS
1	Dr. Carranza Estela Teodoro
2	Dr. Cárdenas Saavedra Abraham
3	Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel
4	Mgtr. Carlos Guerra Bendezú

Fuente: Elaboración Propia

Asimismo, la revisión de los instrumentos, con la validez de cada experto se encuentra en el Anexo 5. También, la técnica e instrumento que se utilizó tuvo una validez por los expertos de la Universidad Cesar Vallejo, tomando en cuenta varios análisis, criterios para la objetividad de la investigación que es habilidades duras y desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019.

Confiabilidad del instrumento

Asimismo, se hallará la confiabilidad de las variables se usará la fiabilidad el Alfa de Cronbach, la cual se llevó a cabo una encuesta piloto a 20 trabajadores en la Institución para las variables: habilidades duras y desempeño de tareas.

INSTRUMENTO PARA LA PRIMERA VARIABLE: HABILIDADES DURAS

Tabla 4. Estadística de fiabilidad primera variable: habilidades duras.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	12

El resultado que se obtuvo del Alfa de Cronbach es de ,836 de la primera variable (habilidades duras), Asimismo, hay una estadística de fiabilidad en la variable para realizar esta investigación.

INSTRUMENTO PARA LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO DE TAREAS

Tabla 5. Estadística de fiabilidad segunda variable: desempeño de tareas.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	12

El efecto que se obtuvo del Alfa de Cronbach fue de 0,844 de la segunda variable (desempeño de tareas), Asimismo, hay una estadística de alta fiabilidad en la variable para realizar esta indagación.

2.5 Procedimiento

Se realizó encuestas a los colaboradores para obtener información del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, luego se procedió a ordenarlas y clasificarlas, asimismo el análisis de este estudio utilizó el SPSS versión 25 para la interpretación se usará gráficos y tablas.

2.6 Métodos de datos

Este estudio se utilizará el SPSS 25.0 de tipo estadístico descriptivo, para los resultados de los datos de la investigación, asimismo para la definición de cada indicador, se utilizará la operación estadística descriptiva.

2.7 Aspectos éticos

Este estudio se enfoca en principios de ética y de manera participativa, con la autorización de la institución en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019 ya que se recopiló los datos donde se podrá obtener información para realizar este estudio, con transparencia y confiabilidad sobre el proceso y resultados de este estudio.

III. RESULTADOS

Análisis de dimensiones

Tabla 6
Distribución de frecuencias de la variable habilidades duras

Niveles	Intervalos	Frecuencia fi	Porcentaje %
Muy bajo	<= 27	1	1.1
Bajo	28 - 34	24	26.7
Regular	35 - 41	11	12.2
Alto	42 - 48	37	41.1
Muy alto	49+	17	18.9
	Total	90	100.0

Fuente: Elaboración propia

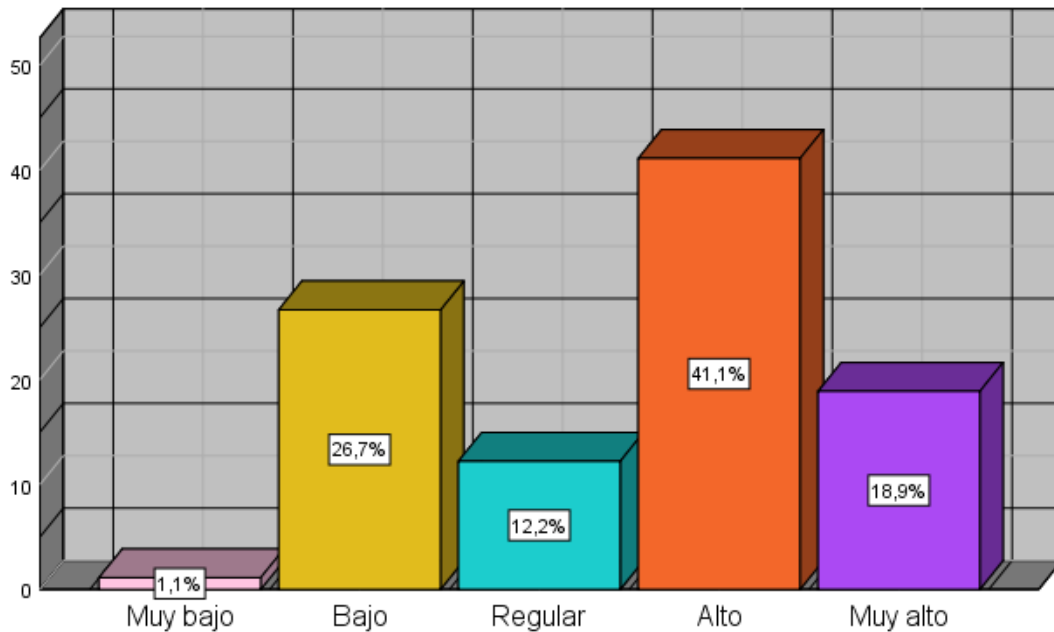


Figura 1 Distribución de frecuencias de la variable habilidades duras

Interpretación:

En la tabla 6 y Figura 1, al realizar las encuestas a los colaboradores en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019, se puede observar que el 1,1% de los encuestados consideran que el nivel de las habilidades duras es muy bajo, asimismo el 26,7% consideran que el nivel es bajo, el 12,2% manifiestan que el nivel es regular, el 41,1% consideran que el nivel es alto y el 18,9% de los encuestados nos indican que el nivel de las habilidades duras es muy alto.

Tabla 7
Distribución de frecuencias de la variable desempeño de tareas

Niveles	Intervalos	Frecuencia fi	Porcentaje %
Muy bajo	<= 25	1	1.1
Bajo	26 - 32	19	21.1
Regular	33 - 40	19	21.1
Alto	41 - 47	35	38.9
Muy alto	48+	16	17.8
	Total	90	100.0

Fuente: Elaboración propia

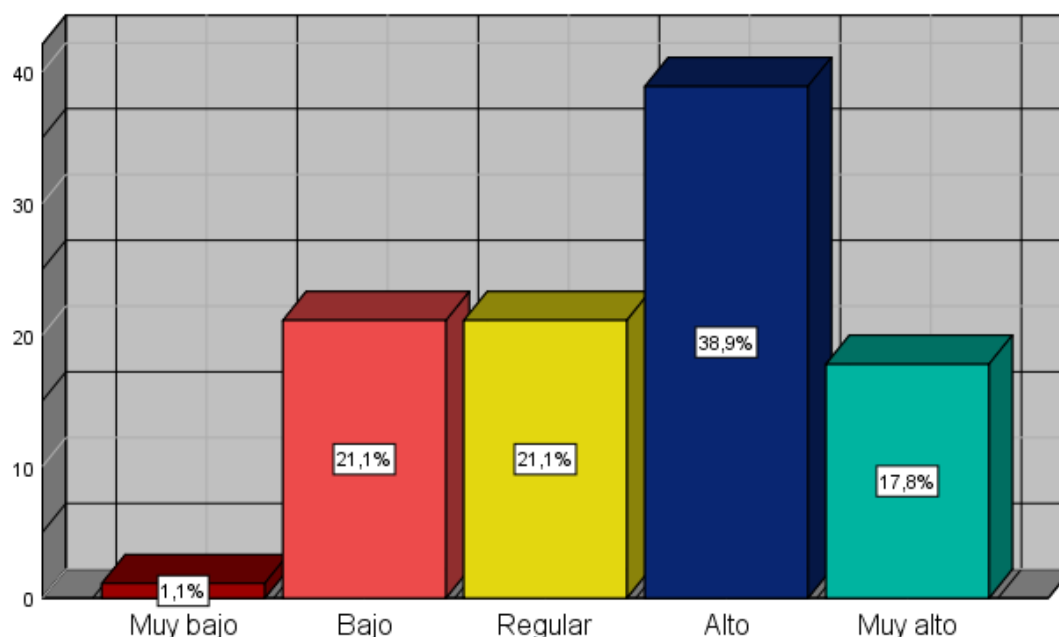


Figura 2 Distribución de frecuencias de la variable desempeño de tareas

Interpretación:

En la tabla 7 y Figura 2, al realizar las encuestas a los colaboradores en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019, se puede observar que el 1,1% de los encuestados consideran que el nivel de desempeño de tareas es muy bajo asimismo el 21,1% consideran que el nivel es bajo y regular, el 38,9% manifiestan que el nivel es alto, el 17,1% de los encuestados nos indican que el nivel del desempeño de tareas es muy alto.

Tabla 8
Distribución de frecuencias destreza

Niveles	Intervalos	Frecuencia fi	Porcentaje %
Muy bajo	<= 10	14	15.6
Bajo	11 - 13	11	12.2
Regular	14 - 15	8	8.9
Alto	16 - 18	24	26.7
Muy alto	19+	33	36.7
	Total	90	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 8, al realizar las encuestas a los colaboradores en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019, se puede observar que el 15,6% de los encuestados consideran que el nivel de desempeño de tareas es muy bajo asimismo el 12,2% consideran que el nivel es bajo, el 8.9% el nivel es regular, el 26,7% manifiestan que el nivel es alto, el 36,7% de los encuestados nos indican que el nivel del desempeño de tareas es muy alto.

Tabla 9
Distribución de frecuencias actualización

Niveles	Intervalos	Frecuencia fi	Porcentaje %
Muy bajo	<= 7	7	7.8
Bajo	8 - 10	15	16.7
Regular	11 - 14	9	10.0
Alto	15 - 17	15	16.7
Muy alto	18+	44	48.9
	Total	90	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 9, al realizar las encuestas a los colaboradores en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019, se puede observar que el 7,8% de los encuestados consideran que el nivel de desempeño de tareas es muy bajo asimismo el 16,7% consideran que el nivel es bajo, el 10.0% el nivel es regular, el 16,7% manifiestan que el nivel es alto, el 48,9% de los encuestados nos indican que el nivel del desempeño de tareas es muy alto.

Tabla 10
Distribución de frecuencias conocimiento

Niveles	Intervalos	Frecuencia fi	Porcentaje %
Muy bajo	<= 8	1	1.1
Bajo	9 - 10	17	18.9
Regular	11 - 12	48	53.3
Alto	13 - 14	18	20.0
Muy alto	15+	6	6.7
	Total	90	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 10, al realizar las encuestas a los colaboradores en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019, se puede observar que el 1,1% de los encuestados consideran que el nivel de desempeño de tareas es muy bajo asimismo el 18,9% consideran que el nivel es bajo, el 53.3% el nivel es regular, el 20,0% manifiestan que el nivel es alto, el 6,7% de los encuestados nos indican que el nivel del desempeño de tareas es muy alto.

Prueba de normalidad

De acuerdo al análisis se determinará si los datos presentan una distribución normal la cual se utilizó la prueba del kolmogorov- Smirnov, ya que la muestra obtenida es 90, asimismo según la teoría cuando la muestra es mayor a 50 se aplica la prueba del kolmogorov- Smirnov.

Planteo de la hipótesis:

H0: Los datos muestran una distribución normal.

H1: Los datos no muestran una distribución normal.

Regla de contraste:

Si $p > 0,05$, se acepta la H0.

Si $p < 0,05$, se rechaza la H0.

Cuadro de Coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Valor	Significado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.

Tabla 11

Prueba de normalidad de la variable y dimensiones

	KOLMOGOROV-SMIRNOV		
	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO DE TAREAS	0.125	90	0.001
DESTREZA	0.219	90	0.000
ACTUALIZACIÓN	0.208	90	0.000
CONOCIMIENTO	0.181	90	0.000

La prueba de probabilidad de las variables y dimensiones el Sig. = 0,00 < 0,05 asimismo se rechazó la hipótesis nula (Ho), por lo tanto, se probó que los datos no presentan una distribución normal, es por ello, para demostrar la hipótesis de este estudio se usara la Correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis

Al contrastar la hipótesis se demostró a través del coeficiente de correlación de Rho Spearman, con la finalidad de determinar si existe relación entre las variables de este estudio.

Prueba de hipótesis General

H0: No existe relación entre las habilidades duras y desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019.

H1: Existe relación entre la habilidades duras y desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019.

Tabla 12

Correlación de las variables habilidades duras y desempeño de tareas

			HABILIDADES DURAS	DESEMPEÑO DE TAREAS
Rho de Spearman	HABILIDADES DURAS	Coefficiente de correlación	1	,977**
		Sig. (bilateral)		0.000
	DESEMPEÑO DE TAREAS	N	90	90
		Coefficiente de correlación	,977**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	90	90

Interpretación de la tabla 12:

En la tabla 12, podemos observar p - el valor de significancia de la correlación de Rho Spearman $p = 0,000$, por lo tanto, es menor a la significancia teórica $p = 0,05$ por ende se rechaza la hipótesis nula, En conclusión, si existe relación entre la habilidades duras y desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019.

Prueba de hipótesis específica 1.

H0: No existe relación entre la destreza del personal con el desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019.

H1: Existe relación entre la destreza del personal con el desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019.

Tabla 13*Correlación entre destreza y desempeño de tareas*

			DESTREZA	DESEMPEÑO DE TAREAS
Rho de Spearman	DESTREZA	Coefficiente de correlación	1.000	,911**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	90	90
	DESEMPEÑO DE TAREAS	Coefficiente de correlación	,911**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	90	90

Interpretación de la tabla 13:

En la tabla 13, podemos observar p - el valor de significancia de la correlación de Rho Spearman $p = 0,000$, por lo tanto, es menor a la significancia teórica $p = 0,05$ por ende se rechaza la hipótesis nula, En conclusión, si existe relación entre la destreza del personal con el desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019.

Prueba de hipótesis específica 2.

H0: No existe relación entre actualización del personal con el desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019.

H1: Existe relación entre actualización del personal con el desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019.

Tabla 14*Correlación entre adaptación y desempeño de tareas*

			ADAPTACION	DESEMPEÑO DE TAREAS
Rho de Spearman	ACTUALIZACIÓN	Coefficiente de correlación	1.000	,884**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	90	90
	DESEMPEÑO DE TAREAS	Coefficiente de correlación	,884**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	90	90

Interpretación de la tabla 14:

En la tabla 14, podemos observar p - el valor de significancia de la correlación de Rho Spearman $p = 0,000$, por lo tanto, es menor a la significancia teórica $p = 0,05$ por ende se rechaza la hipótesis nula, En conclusión, si existe relación entre actualización del personal con el desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019.

Prueba de hipótesis específica 3.

H0: No existe relación entre conocimiento del personal con el desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019.

H1: Existe relación entre conocimiento del personal con el desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019.

Tabla 15

Correlación entre conocimiento y desempeño de tareas

		CONOCIMIENTO	DESEMPEÑO DE TAREAS
Rho de Spearman	CONOCIMIENTO	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,565**
		N	90
	DESEMPEÑO DE TAREAS	Coefficiente de correlación	,565**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	90

Interpretación de la tabla 15:

En la tabla 12, podemos observar p - el valor de significancia de la correlación de Rho Spearman $p = 0,000$, por lo tanto, es menor a la significancia teórica $p = 0,05$ por ende se rechaza la hipótesis nula, En conclusión, si existe relación entre conocimiento del personal con el desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019.

IV. DISCUSIÓN

El propósito de este estudio es: Determinar cómo se relaciona habilidades duras y desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019. Este estudio fue validado por los expertos de esta investigación, la cual se obtuvo un alto nivel de confiabilidad 0,836 del Alfa de Cronbach para la primera variable (habilidades duras) y un 0,844 del Alfa de Cronbach de la segunda variable (desempeño de tareas). Asimismo, se realizó una prueba piloto realizando encuestas a los colaboradores sobre las habilidades duras y el desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019. Asimismo, se rechazó la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se probó que los datos no presentan una distribución normal, es por ello, para demostrar la hipótesis de este estudio se usara la Correlación de Spearman. También para la hipótesis general de la investigación se obtuvo como resultado p - el valor de significancia de la correlación de Rho Spearman $p = 0,000$, por lo tanto, es menor a la significancia teórica $p = 0,05$ por ende se rechaza la hipótesis nula, En conclusión, si existe relación entre la habilidades duras y desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019. Es por ello que coinciden Uyarra, E., Zabal, J. y Magro, E. (2019). Se diferencia son las dimensiones de este estudio: estrategias, intereficacia y eficacia del personal se relaciona con el desempeño laboral al haber realizado la correlación de la hipótesis llega a la conclusión que si existe relación entre las habilidades duras y desempeño laboral del personal. Asimismo, para la hipótesis específica 1 de se rechaza la hipótesis nula, En conclusión, si existe relación entre la destreza del personal con el desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019. Al realizar las encuestas a los colaboradores en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, se puede observar que el 15,6% de los encuestados consideran que el nivel de desempeño de tareas es muy bajo asimismo el 12,2% consideran que el nivel es bajo, el 8.9% el nivel es regular, el 26,7% manifiestan que el nivel es alto, el 36,7% de los encuestados nos indican que el nivel del desempeño de tareas es muy alto. En el estudio de Rodríguez, M. (2016). Al haber realizado la correlación de la hipótesis llega a la conclusión que si existe relación entre destreza y desempeño laboral según la percepción del personal en la Dirección Regional de Agricultura Junín se determinó que las habilidades el 79% influye en el desempeño, el 70% de los colaboradores no cuentan con las herramientas necesarias para desempeñarse

eficientemente en su puesto de trabajo, y 20% en la infraestructura, el espacio es demasiado reducido la cual no se puede trabajar bien, es por ello que demoran demasiado tiempo. Para la hipótesis específica 2 se rechaza la hipótesis nula, En conclusión, si existe relación entre actualización del personal con el desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019. Al realizar las encuestas a los colaboradores en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, se puede observar que el 7,8% de los encuestados consideran que el nivel de desempeño de tareas es muy bajo asimismo el 16,7% consideran que el nivel es bajo, el 10.0% el nivel es regular, el 16,7% manifiestan que el nivel es alto, el 48,9% de los encuestados nos indican que el nivel del desempeño de tareas es muy alto. Asimismo, coinciden con Barreto y Izquierdo (2017) Al haber realizado la correlación de la hipótesis llega a la conclusión que si existe relación entre actualización y desempeño laboral del personal. En conclusión, se observa que, si existen implicaciones en el aprendizaje, el 50% falta desarrollar otras habilidades, 20% no cuentan con la experiencia en dichas tareas, 15% falta de trabajo en equipo. Es por ello, que este estudio trata de demostrar que los trabajadores deberían ser capacitados y retroalimentar los conocimientos para desempeñar dicha tarea. Para la hipótesis específica 3 se rechaza la hipótesis nula, En conclusión, si existe relación entre conocimiento del personal con el desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019. Es por ello que coinciden Morán, B. (2016). al haber realizado la correlación de la hipótesis llega a la conclusión que si existe relación Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los trabajadores de la Sede Regional Moquegua, 2017. Según Rodríguez (2011) Menciona que el desempeño es cuando el colaborador cumple con los requisitos para desempeñarse en dicha tarea, asimismo se enfoca en tres puntos importantes: El esfuerzo: cuan duro una persona trabajan, la habilidad: capaz de desarrollar sus conocimientos y la dirección: el colaborador entiende que se espera de él en el trabajo. Asimismo, Rivera, B., Velásquez, F. y Reyes, M. (2015). Menciona en la Revista Suma de negocios con el título: Plan de mejoramiento de las variables que afectan el desempeño de tareas en una entidad del estado. Para realizar la evaluación del desempeño el colaborador debe conocer las tareas, comparar los estándares de desempeño, y elaborar un plan para el progreso del colaborador. Sin embargo, los tres principales propósitos de la evaluación son: mejorar el desempeño del colaborador en su trabajo actual, preparar al colaborador para oportunidades futuras, proporcionar un registro del desempeño del colaborador.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos y a la hipótesis de este estudio, se llegó a las siguientes conclusiones:

Este estudio manifiesta que existe relación entre las variables: Habilidades duras y desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019, obteniendo una correlación de 0,977 con un nivel de significancia de 0,000 es por ello que se llega a la conclusión de que si existe una relación entre las variables principales.

El primer objetivo específico de esta investigación se buscó alcanzar si existe relación entre la dimensión: Destreza del Personal con el Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019 obteniendo una correlación de 0,911 con un nivel de significancia de 0,000 es por ello que se llega a la conclusión de que si existe una relación entre la Dimensión 1 y la Variable 2.

El segundo objetivo específico de esta investigación se buscó alcanzar si existe relación entre la dimensión: Actualización del Personal con el Desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019 obteniendo una correlación de 0,884 con un nivel de significancia de 0,000 es por ello que se llega a la conclusión de que si existe una relación entre la Dimensión 2 y la Variable 2.

El tercer objetivo específico de esta investigación se buscó alcanzar si existe relación entre la dimensión: Conocimiento del Personal con el Desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019 obteniendo una correlación de 0,565 con un nivel de significancia de 0,000 es por ello que se llega a la conclusión de que si existe una relación entre la Dimensión 3 y la Variable 2.

VI. RECOMENDACIONES

En conclusión, las Habilidades duras y desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, existe una relación entre las variables principales ya que presentan diferentes problemas es por ello que se concluye que ambas variables deben mejorarse asimismo permitirá una mejora continua y beneficiara a la Institucion, tomando en cuenta: destreza, actualización y conocimiento, para que se desempeñen eficientemente en sus tareas o funciones.

Primera: Se concluye que la Destreza del Personal con el Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, existe una relación es por ello que en este estudio se recomienda que al definir los puestos de trabajo el colaborador tengan las habilidades y la experiencia para que se desempeñen eficientemente.

Segunda: Se concluye que la Actualización del Personal con el Desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, se recomienda a la organización brindar capacitaciones, actualizaciones para la mejora continua y puedan desempeñarse eficazmente.

Tercera: Por último, se concluye que el Conocimiento del Personal con el Desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, se recomienda plantear estrategias para que se desempeñen con eficacia y eficiencia al desempeñarse en sus funciones, asimismo potenciar el uso de las herramientas, que dispongan los conocimientos necesarios y tenga la capacidad técnica para desempeñarse en sus labores.

Referencias

- Alba, C. (2015). *Gestión de recursos laborales formativos y análisis de puesto de trabajo para la inserción socio laboral de personas con discapacidad*. España: Editorial Paraninfo.
- Alles, M. (2014). *Selección por competencias*. Buenos aires, Argentina: Editorial Granica.
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades gerenciales desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Bogotá, Colombia: Editorial Ecoe.
- Balmes, M. (04 de enero de 2018). 10 ejemplos de habilidades duras que todo profesional necesita. *EAE Business School*, p.6
- Barreto, J. & Izquierdo, C. (2017). *La importancia del coaching en el desarrollo de las habilidades blandas del personal de la empresa Marcimex en la ciudad de Trujillo año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Barrios, J. (2016). La evaluación del desempeño de las competencias. *Revista Educación Médica*. 18,130-139, DOI: 10.1016/J.EDUMED.2016.07.001
- Bernal, C. (2012). *Metodología de la investigación para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (2da ed.). México.
- Block, C., Kreimeier, D. & Kuhlenkotter. B. (2018). Holistic approach for teaching IT skills in a production environment. *Procedia Manufacturing*. Recuperado de: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2351978918304657?token=1D3F7AC344EEA1B3002AAA38F704091C118F3C2B0C9BA571DCF065EF39CFE942F25064C3EADF71BCD23BF405E3DDBA6B>
- Castro, S. & Lima, F. (2017). Technology, employment and skills: A look into job duration. *Research Policy*. 46, 1519-1530, DOI: 10.1016/j.respol.2017.07.007
- Chell, E. (2015). Revisión de la habilidad y el proceso de emprendedor. *Revista International Journal of Entrepreneurial Behavior & Researc*, 19,6-31, DOI: 10.1108/13552551311299233
- Harvard Business Essentials. (2012). *Gestión de desempeño evalué y mejoré la eficacia de sus colaboradores*. Barcelona, España: Editorial Deusto.
- Fajar, A. & Hidajat, J. (2015). Relationship among Soft Skills, Hard Skills, and Innovativeness of Knowledge Workers in the Knowledge Economy Era. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. 35-44, DOI: 10.1016/j.sbspro.2015.09.439
- Flores, M. y Vanoni, G. (2016). Executive required skills by the CEOs due to the complexity of organisations of the 21st century, *Revista Suma de Negocios*, 7, 113-124, DOI: 10.1016/J.SUMMEG.2016.02.006

- Garcia, B. & Martinez, M. (2017). Some Strategies to improve the Learning Process. *Journal of Technology and Science Education*. 271, Recuperado de <https://scihub.tw/http://www.jotse.org/index.php/jotse/article/view/313>
- Gathercole, S. & Dunning, D. (2019). Working memory training involves learning new skills. *Journal of Memory and Language*. 105,19-42, DOI: 10.1016/j.jml.2018.10.003
- Ibrahim, R., Boerhannoeddin, A. & Kazeem, K. (2017). Organizational culture and development: Testing the structural path of factors affecting employees work performance in an organization. *Asia Pacific Management Review*.22, 104-111, DOI: 10.1016/j.apmr.2016.10.002
- Ismail, S. & Mohammed, D. (2015). Employability Skills in TEVT Curriculum of Technology. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 204,73-80, DOI: 10.2016/j.sbspro.2015.08.111
- Jean, H., Kang, J. y Lee, C. (2017). Precision about manager skill, mutual fund flows, and performance persistence. *The North American Journal of Economics and Finance*, 40, 222-237, DOI: 10.1016/j.najef.2017.03.002
- Lavender, J. (2019). Habilidades blandas y habilidades duras. *Revista Journal of Continuing Education Topic & Issues*. Recuperado de: <https://link.gale.com/apps/doc/A592138127/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=8df69b86>
- Lander, J., Seeho, S. & Foster, k. (2018). Learning Practical Research Skills Using An Academic Paper Framework – An innovative, integrated Approach. *Health Professions Education*, DOI: 10.1016/j.hpe.2018.06.002
- Martinez, A. & Hernando, C. (2014). The basic communication skills in professional insertion. Intervention with students of the Business Administration and Management Degree. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 139, 273-281, DOI: 10.2016/j.sbspro.2014.08.074
- Morán, B. (2016). La evaluación del desempeño de las competencias. *Revista Educación Médica*, 17,130-139, DOI: 10.1016/J.EDUMED.2016.07.001
- Ngang, T., Mohamed, S. & Kanokorn, S. (2015). Soft Skills of Leaders and School Improvement in High Performing Schools. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 191, 2127-2131, DOI: 10.1016/j.sbspro.2015.04.652
- Ortiz, H., Caycho, G. & Andia, P. (2016). *Gestión de Recursos Humanos por Competencias en SEDAPAL*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Ciencias Aplicadas, Lima.
- Parra, J. (2003). *Guía de Muestreo*. Maracaibo: LUZ.

- Pérez, R. (1991) *Pedagogía Experimental. La Medida en Educación. Curso de Adaptación.* Madrid: Uned. 106
- Rachmawati, R. (2015). The implementaton Quantum Teaching Method of Graduate Through Up-Grade Hard Skill and Soft Skill. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 57,477-485, DOI: 10.1016/J.SBSPRO.2012.09.1214
- Reyes, A. & Gonzales, L. (2015). Strategic management of human talent considerations of judgment for the efficient development of projects from the perspective of manifest chaos. *Suma de Negocios*. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X14700199?token=E6A932EBA0EA4104FC36585E06999DF10179B45B9F748CCFDCB9DA53DE08C5D7BC2A94B95FF37833CB958D243328CA05>
- Rivera, B., Velásquez, F. y Reyes, M. (2015). Plan de mejoramiento de las variables que afectan el desempeño de tareas en una entidad del estado. *Revista Suma de negocios*.5,69-73, Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X14700126?token=B4B5F10729E1E9F4E11531781B35DCC2C8CB5A5B207E106FF569A123E20DB8732ABA4F7A32F032AE75993B26C3F18B36>
- Rodríguez, J. (2011). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Barcelona, España: Editorial UOC
- Rodriguez, M. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junin-2014*". (Tesis de posgrado). Universidad Peruana de los Andes.
- Román, C. & Gómez, J. (2013). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*. Madrid, España: Editorial Copyright.
- Rus, R., Yasin, R., Yunus, F., Rahim, M. & Ismail, I. (2015). Skilling for job: A Grounded Theory of Vocational Training at Industrial Training Institutes of Malaysia. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 204, 198-205, DOI: 10, 1016/j.sbspro.2015.08.139
- Salazar, P. (2018). *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del cercado de lima 2017*. (Tesis de posgrado). Universidad San Ignacio de Loyola.
- Tamayo (2003). *El proceso de la investigación científica*. (4ta Edición). México: Editorial LIMUSA
- Uceda, C. & Augusto, C. (2017). *Modelo de competencias integradas para directores EBR en el marco de modernización de la gestión pública*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.

- Umiña, B. (2017). *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa SERPETBOL PERU SAC – SAN BORJA 2016*. (Tesis de posgrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Uyarra, E., Zabal, J. & Magro, E. (2019). Public procurement, innovation and industrial policy: Rationales, roles, capabilities and implementation. *Research Policy*. 49. 10.1016/j.respol.2019.103844
- Varela, O. (2010). *El desempeño de los individuos en las organizaciones*. Caracas: IESA.
- Zatkova, T & Polacek, M. (2015). Social Skills as an important Pillar of Managerial Success. *Procedia – Economics and Finance*, 34, 587-593, DOI: 10.1016/s2212-5671(15)01672-x
- Zohar, I. (2015). The Art of Negotiation in time of Crisis. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 209,540-548, DOI: 10.1016/j.sbspro.2015.11.285

Anexos

Anexo 1: Turnitin

Habilidades Duras y Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	9%
2	www.mtc.gob.pe Fuente de Internet	6%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
6	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Tecsup	

Anexo 2: Autorización de la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones



Yo Jeaneth Esmeralda Oscco Tomasto, identificada con DNI 60049282 estudiante de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, de la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte, es grato dirigirme a usted Lic. Lilyan Cecilia Pérez Barriga Directora General de la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para expresarle mi cordial saludo y a la vez poder tener el debido permiso para realizar mi tesis con el título habilidades duras y desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, con fines de obtener información que me permita desarrollar el estudio de la investigación ya que esta tesis es para la obtención del grado académico/ título profesional de Licenciada en Administración y contribuirá en dicha organización positivamente.

Sin otro particular, quedo de usted agradecerle.

Atentamente



.....
Lic. LILYAN PÉREZ BARRIGA
DIRECTORA GENERAL
Oficina General de Administración

Lima 26 de noviembre de 2019



Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

JAIME CARLOS SOTO FERNANDEZ
FEDATARIO TITULAR
R.M. N° 193/2017-MTC/01
Reg. N°
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

30 ABR. 2018

Resolución Ministerial

283-2018 MTC/01

Lima, 25 de abril de 2018

CONSIDERANDO:

Que, se encuentra vacante el puesto de Director/a General de la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, siendo necesario designar a la persona que ejercerá dicho cargo;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 29370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2007-MTC, modificado por Decreto Supremo N° 021-2010-MTC;

SE RESUELVE:

Artículo Único.- Designar a la señora Lilyan Cecilia Pérez Barriga, en el cargo de Directora General de la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Regístrese, comuníquese y publíquese



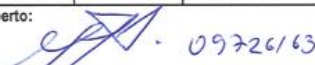
L. MER TRUJILLO MORI
Ministro de Transportes y Comunicaciones

Anexo 6: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
"HABILIDADES DURAS Y DESEMPEÑO DE TAREAS EN OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, LIMA 2019"							
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA
¿Se relaciona Habilidades Duras y Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019?	Determinar cómo se relaciona Habilidades Duras y Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019	Existe relación entre Habilidades Duras y Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019		I. variable 1 : HABILIDADES DURAS			ORDINAL
				DESTREZA	Habilidad	1,2,3,4	
Experiencia							
ACTUALIZACIÓN	Entrenamiento	5,6,7,8					
	Capacitación continua						
CONOCIMIENTO	Empírico	9,10,11,12					
	Teórico						
				II. Variable 2 : DESEMPEÑO DE TAREAS			
¿Se relaciona Destreza del Personal con el Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019?	Determinar cómo se relaciona Destreza del Personal con el Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019	Existe relación entre Destreza del Personal con el Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019		COM'PETENCIA	Capacidad	13,14,15,16	
					Logro de objetivos		
¿Se relaciona Actualización del Personal con el Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019?	Determinar cómo se relaciona Actualización del Personal con el Desempeño de tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019	Existe relación entre Actualización del Personal con el Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019		EFICIENCIA	Desarrollo de tareas	17,18,19,20	
					Uso de recursos		
¿Se relaciona Conocimiento del Personal con el Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019?	Determinar cómo se relaciona Conocimiento del Personal con el Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019	Existe relación entre Conocimiento del Personal con el Desempeño de Tareas en la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima 2019		EFICACIA	Cumplimiento	21,22,23,24	
					Administración de tiempo		


Anexo 7: Validación de encuestas

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "HABILIDADES DURAS Y EL DESEMPEÑO DE TAREAS EN LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, CERCADO DE LIMA 2019"									
Apellidos y nombres del investigador: JEANETH ESMERALDA OSCCO TOMASTO									
Apellidos y nombres del experto: MGTR. GUERRA BENDEZÚ, CARLOS									
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS		
HABILIDADES DURAS	Destreza	Habilidad	El puesto de trabajo que usted ocupa necesita un alto nivel de desarrollo de habilidades para el desempeño de las tareas	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	✓				
			El área de trabajo que usted ocupa necesita alto nivel de especialización para desarrollar las tareas asignadas						
	Experiencia	El puesto de trabajo que usted ocupa necesita de muchos años de experiencia.	✓						
		El cargo que ocupa usted tiene experiencia para utilizar los programas internos de la Institución para desarrollar las tareas cotidianas							
	Actualización	Entrenamiento	Para desempeñar las tareas de su puesto es necesario un periodo de tiempo de entrenamiento mayor a lo normal de otras tareas.		✓				
			El área de trabajo que ocupa usted se encarga de elaborar instrumentos metodológicos que permiten documentar y mejorar los procesos						
	Capacitación continua	El puesto de trabajo que usted realiza le exige asistir a seminarios, talleres u otras actividades para desarrollarse eficientemente en las tareas asignadas.	✓						
		El área donde se desempeña usted necesita elaborar cuadros estadísticos de gran dificultad sobre los avances de los expedientes en trámite y concluidos							
	Conocimiento	Empírico	El trabajo que ocupa usted tiene gran dificultad de manejar la base de datos.		✓				
			El área de trabajo que ocupa usted tiene dificultades en el control de sistemas para descargar los documentos.						
Teórico	Tiene dificultades para realizar los procedimientos de los expedientes cumpliendo con las normas legales.	✓							
	El trabajo que realiza usted necesita alto nivel de conocimientos para desempeñarse eficientemente.								
DESEMPEÑO DE TAREAS	Competencia	Capacidad	El cargo que ocupa usted tiene alto nivel de diseñar estrategias procesales en coordinación con las diferentes áreas	✓					
			Su jefe inmediato se encarga de asignarle otras funciones de acuerdo a la misión del puesto y tiene dificultades para desarrollarlo.						
	Logro de objetivos	En su puesto de trabajo de usted tiene alto nivel de elaboración de documentos, planificación y programación de los procedimientos para establecer el alcance de los objetivos.	✓						
		Los colaboradores tienen bien definidos los objetivos de la Institución.							
	Eficiencia	Desarrollo de tareas	Al realizar sus funciones tiene mucha dificultad para desarrollar algunas tareas.				✓		
			El trabajo que ocupa usted tiene alto nivel de destrezas para desempeñarse en las tareas asignadas.						
	Uso de recursos	Al realizar las tareas asignadas se excede en los recursos para cumplir con dicha tarea.	✓						
		Administra los recursos necesarios para desarrollar satisfactoriamente las etapas de proceso de los procedimientos de los expedientes.							
	Eficacia	Cumplimiento	Las funciones que realiza usted tiene alta dificultad de proyectar informes situacionales sobre los procedimientos atendidos para llevar un adecuado control sobre los vencimientos de plazos y evitar el silencio administrativo positivo de los documentos.				✓		
			Al realizar las tareas tiene inconvenientes de revisar, evaluar los expedientes acordes con la normativa vigente a fin de llevar a cabo el control de los plazos establecidos para cada procedimiento.						
Administración del tiempo		Se les presenta dificultades en el periodo de tiempo al presentar las tareas asignadas.	✓						
	El trabajo que ocupa usted tiene alto nivel de periodo de tiempo al presentar los documentos en el proceso de auditoría.								
Firma del experto: 			Fecha: 11/11/19						

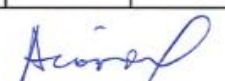
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "HABILIDADES DURAS Y EL DESEMPEÑO DE TAREAS DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION – MTC, CERCADEO DE LIMA-2019"							
Apellidos y nombres del investigador: JEANETH ESMERALDA OSSCO TOMASTO							
Apellidos y nombres del experto: DR. CARRANZA ESTELA TEODORO							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
HABILIDADES DURAS	Destreza	Habilidad	El puesto de trabajo que usted ocupa necesita un alto nivel de desarrollo de habilidades para el desempeño de las tareas	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	✓		
			El área de trabajo que usted ocupa necesita alto nivel de especialización para desarrollar las tareas asignadas				
		Experiencia	El puesto de trabajo que usted ocupa necesita de muchos años de experiencia.				
			El cargo que ocupa usted tiene experiencia para utilizar los programas internos de la Institución para desarrollar las tareas cotidianas				
	Actualización	Entrenamiento	Para desempeñar las tareas de su puesto es necesario un periodo de tiempo de entrenamiento mayor a lo normal de otras tareas.				
			El área de trabajo que ocupa usted se encarga de elaborar instrumentos metodológicos que permiten documentar y mejorar los procesos				
	Capacitación continua	Empírico	El puesto de trabajo que usted realiza le exige asistir a seminarios, talleres u otras actividades para desarrollarse eficientemente en las tareas asignadas.				
			El área donde se desempeña usted necesita elaborar cuadros estadísticos de gran dificultad sobre los avances de los expedientes en trámite y concluidos				
	Conocimiento	Teórico	El trabajo que ocupa usted tiene gran dificultad de manejar la base de datos.				
			El área de trabajo que ocupa usted tiene dificultades en el control de sistemas para descargar los documentos.				
DESEMPEÑO DE TAREAS	Competencia	Capacidad	El cargo que ocupa usted tiene alto nivel de diseñar estrategias procesales en coordinación con las diferentes áreas	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	✓		
			Su jefe inmediato se encarga de asignarle otras funciones de acuerdo a la misión del puesto y tiene dificultades para desarrollarlo.				
		Logro de objetivos	En su puesto de trabajo de usted tiene alto nivel de elaboración de documentos, planificación y programación de los procedimientos para establecer el alcance de los objetivos.				
	Eficiencia	Desarrollo de tareas	Los colaboradores tienen bien definidos los objetivos de la Institución.				
			Al realizar sus funciones tiene mucha dificultad para desarrollar algunas tareas.				
	Uso de recursos	Cumplimiento	El trabajo que ocupa usted tiene alto nivel de destrezas para desempeñarse en las tareas asignadas.				
			Al realizar las tareas asignadas se excede en los recursos para cumplir con dicha tarea.				
	Eficacia	Administración del tiempo	Administra los recursos necesarios para desarrollar satisfactoriamente las etapas de proceso de los procedimientos de los expedientes.				
			Las funciones que realiza usted tiene alta dificultad de proyectar informes situacionales sobre los procedimientos atendidos para llevar un adecuado control sobre los vencimientos de plazos y evitar el silencio administrativo positivo de los documentos.				
		Al realizar las tareas tiene inconvenientes de revisar, evaluar los expedientes acordes con la normativa vigente a fin de llevar a cabo el control de los plazos establecidos para cada procedimiento.					
Firma del experto:		 Fecha 11.12.2019					

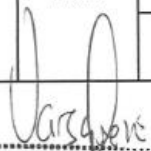
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "HABILIDADES DURAS Y EL DESEMPEÑO DE TAREAS DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION – MTC, CERCADO DE LIMA-2019"											
Apellidos y nombres del investigador: JEANETH ESMERALDA OSCCO TOMASTO											
Apellidos y nombres del experto: DR. CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM											
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS				
HABILIDADES DURAS	Destreza	Habilidad	El puesto de trabajo que usted ocupa necesita un alto nivel de desarrollo de habilidades para el desempeño de las tareas	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	✓						
			El área de trabajo que usted ocupa necesita alto nivel de especialización para desarrollar las tareas asignadas								
		Experiencia	El puesto de trabajo que usted ocupa necesita de muchos años de experiencia.								
			El cargo que ocupa usted tiene experiencia para utilizar los programas internos de la Institución para desarrollar las tareas cotidianas								
	Actualización	Entrenamiento	Para desempeñar las tareas de su puesto es necesario un periodo de tiempo de entrenamiento mayor a lo normal de otras tareas.		✓						
			El área de trabajo que ocupa usted se encarga de elaborar instrumentos metodológicos que permiten documentar y mejorar los procesos								
		Capacitación continua	El puesto de trabajo que usted realiza le exige asistir a seminarios, talleres u otras actividades para desarrollarse eficientemente en las tareas asignadas.								
			El área donde se desempeña usted necesita elaborar cuadros estadísticos de gran dificultad sobre los avances de los expedientes en trámite y concluidos								
	Conocimiento	Empírico	El trabajo que ocupa usted tiene gran dificultad de manejar la base de datos.		✓						
			El área de trabajo que ocupa usted tiene dificultades en el control de sistemas para descargar los documentos.								
Teórico		Tiene dificultades para realizar los procedimientos de los expedientes cumpliendo con las normas legales.									
	El trabajo que realiza usted necesita alto nivel de conocimientos para desempeñarse eficientemente.										
DESEMPEÑO DE TAREAS	Competencia	Capacidad	El cargo que ocupa usted tiene alto nivel de diseñar estrategias procesales en coordinación con las diferentes áreas	✓							
			Su jefe inmediato se encarga de asignarle otras funciones de acuerdo a la misión del puesto y tiene dificultades para desarrollarlo.								
		Logro de objetivos	En su puesto de trabajo de usted tiene alto nivel de elaboración de documentos, planificación y programación de los procedimientos para establecer el alcance de los objetivos.								
	Los colaboradores tienen bien definidos los objetivos de la Institución.										
	Eficiencia	Desarrollo de tareas	Al realizar sus funciones tiene mucha dificultad para desarrollar algunas tareas.					✓			
			El trabajo que ocupa usted tiene alto nivel de destrezas para desempeñarse en las tareas asignadas.								
		Uso de recursos	Al realizar las tareas asignadas se excede en los recursos para cumplir con dicha tarea.								
	Administra los recursos necesarios para desarrollar satisfactoriamente las etapas de proceso de los procedimientos de los expedientes.										
	Eficacia	Cumplimiento	Las funciones que realiza usted tiene alta dificultad de proyectar informes situacionales sobre los procedimientos atendidos para llevar un adecuado control sobre los vencimientos de plazos y evitar el silencio administrativo positivo de los documentos.					✓			
			Al realizar las tareas tiene inconvenientes de revisar, evaluar los expedientes acordes con la normativa vigente a fin de llevar a cabo el control de los plazos establecidos para cada procedimiento.								
Administración del tiempo		Se les presenta dificultades en el periodo de tiempo al presentar las tareas asignadas.									
		El trabajo que ocupa usted tiene alto nivel de periodo de tiempo al presentar los documentos en el proceso de auditoria.									
Firma del experto:			Fecha								
07424918 			25/11/2019								

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "HABILIDADES DURAS Y EL DESEMPEÑO DE TAREAS EN LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, CERCADO DE LIMA 2019"									
Apellidos y nombres del investigador: JEANETH ESMERALDA OSCCO TOMASTO									
Apellidos y nombres del experto: DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL									
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR ITEM /PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO				
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS		
HABILIDADES DURAS	Destreza	Habilidad	El puesto de trabajo que usted ocupa necesita un alto nivel de desarrollo de habilidades para el desempeño de las tareas	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	✓				
			El área de trabajo que usted ocupa necesita alto nivel de especialización para desarrollar las tareas asignadas						
		Experiencia	El puesto de trabajo que usted ocupa necesita de muchos años de experiencia.						
	El cargo que ocupa usted tiene experiencia para utilizar los programas internos de la Institución para desarrollar las tareas cotidianas								
	Actualización	Entrenamiento	Para desempeñar las tareas de su puesto es necesario un periodo de tiempo de entrenamiento mayor a lo normal de otras tareas.		✓				
			El área de trabajo que ocupa usted se encarga de elaborar instrumentos metodológicos que permiten documentar y mejorar los procesos						
		Capacitación continua	El puesto de trabajo que usted realiza le exige asistir a seminarios, talleres u otras actividades para desarrollarse eficientemente en las tareas asignadas.						
	El área donde se desempeña usted necesita elaborar cuadros estadísticos de gran dificultad sobre los avances de los expedientes en trámite y concluidos								
	Conocimiento	Empírico	El trabajo que ocupa usted tiene gran dificultad de manejar la base de datos.		✓				
			El área de trabajo que ocupa usted tiene dificultades en el control de sistemas para descargar los documentos.						
Teórico		Tiene dificultades para realizar los procedimientos de los expedientes cumpliendo con las normas legales.							
	El trabajo que realiza usted necesita alto nivel de conocimientos para desempeñarse eficientemente.								
DESEMPEÑO DE TAREAS	Competencia	Capacidad	El cargo que ocupa usted tiene alto nivel de diseñar estrategias procesales en coordinación con las diferentes áreas	✓					
			Su jefe inmediato se encarga de asignarle otras funciones de acuerdo a la misión del puesto y tiene dificultades para desarrollarlo.						
		Logro de objetivos	En su puesto de trabajo de usted tiene alto nivel de elaboración de documentos, planificación y programación de los procedimientos para establecer el alcance de los objetivos.						
	Los colaboradores tienen bien definidos los objetivos de la Institución.								
	Eficiencia	Desarrollo de tareas	Al realizar sus funciones tiene mucha dificultad para desarrollar algunas tareas.						
			El trabajo que ocupa usted tiene alto nivel de destrezas para desempeñarse en las tareas asignadas.						
		Uso de recursos	Al realizar las tareas asignadas se excede en los recursos para cumplir con dicha tarea.						
	Administra los recursos necesarios para desarrollar satisfactoriamente las etapas de proceso de los procedimientos de los expedientes.								
	Eficacia	Cumplimiento	Las funciones que realiza usted tiene alta dificultad de proyectar informes situacionales sobre los procedimientos atendidos para llevar un adecuado control sobre los vencimientos de plazos y evitar el silencio administrativo positivo de los documentos.				✓		
			Al realizar las tareas tiene inconvenientes de revisar, evaluar los expedientes acordes con la normativa vigente a fin de llevar a cabo el control de los plazos establecidos para cada procedimiento.						
Administración del tiempo		Se les presenta dificultades en el periodo de tiempo al presentar las tareas asignadas.	✓						
		El trabajo que ocupa usted tiene alto nivel de periodo de tiempo al presentar los documentos en el proceso de auditoría.							
Firma del experto: 			Fecha: 11/11/19						

Nota: LAS OBSERVACIONES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.
CORLAD REGI^o 23623

Anexo 8: Encuestas

CUESTIONARIO						
INSTRUCCIONES: en el siguiente listado de afirmaciones, seleccione la opción que mejor describa describa la situación , marcando con "x". No existe						
Siempre = 5	Casi siempre = 4	Algunas veces = 3	Casi nunca = 2	Nunca = 1		
CUESTIONARIO						
HABILIDADES DURAS(V1)						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE ESCALA				
		5	4	3	2	1
DESTREZA	El puesto de trabajo que usted ocupa necesita un alto nivel de desarrollo de habilidades para el desempeño de las tareas					
	El área de trabajo que usted ocupa necesita alto nivel de especialización para desarrollar las tareas asignadas					
	El área de trabajo que usted ocupa necesita alto nivel de especialización para desarrollar las tareas asignadas					
	El cargo que ocupa usted tiene experiencia para utilizar los programas internos de la Institución para desarrollar las tareas cotidianas					
ACTUALIZACION	Para desempeñar las tareas de su puesto es necesario un periodo de tiempo de entrenamiento mayor a lo normal de otras tareas.					
	El área de trabajo que ocupa usted se encarga de elaborar instrumentos metodológicos que permiten documentar y mejorar los procesos					
	El puesto de trabajo que usted realiza le exige asistir a seminarios, talleres u otras actividades para desarrollarse eficientemente en las tareas asignadas.					
	El área donde se desempeña usted necesita elaborar cuadros estadísticos de gran dificultad sobre los avances de los expedientes en trámite y concluidos					
CONOCIMIENTO	El trabajo que ocupa usted tiene gran dificultad de manejar la base de datos.					
	El área de trabajo que ocupa usted tiene dificultades en el control de sistemas para descargar los documentos.					
	Tiene dificultades para realizar los procedimientos de los expedientes cumpliendo con las normas legales.					
	El trabajo que realiza usted necesita alto nivel de conocimientos para desempeñarse eficientemente.					
DESEMPEÑO DE TAREAS (V2)						
COMPETENCIA	El cargo que ocupa usted tiene alto nivel de diseñar estrategias procesales en coordinación con las diferentes áreas					
	Su jefe inmediato se encarga de asignarle otras funciones de acuerdo a la misión del puesto y tiene dificultades para desarrollarlo.					
	En su puesto de trabajo de usted tiene alto nivel de elaboración de documentos, planificación y programación de los procedimientos para establecer el alcance de los objetivos.					
	Los colaboradores tienen bien definidos los objetivos de la Institución.					
EFICIENCIA	Al realizar sus funciones tiene mucha dificultad para desarrollar algunas tareas.					
	El trabajo que ocupa usted tiene alto nivel de destrezas para desempeñarse en las tareas asignadas.					
	Al realizar las tareas asignadas se excede en los recursos para cumplir con dicha tarea.					
	Administra los recursos necesarios para desarrollar satisfactoriamente las etapas de proceso de los procedimientos de los expedientes.					
EFICACIA	Las funciones que realiza usted tiene alta dificultad de proyectar informes situacionales sobre los procedimientos atendidos para llevar un adecuado control sobre los vencimientos de plazos y evitar el silencio administrativo positivo de los documentos.					
	Al realizar las tareas tiene inconvenientes de revisar, evaluar los expedientes acordes con la normativa vigente a fin de llevar a cabo el control de los plazos establecidos para cada procedimiento.					
	Se les presenta dificultades en el periodo de tiempo al presentar las tareas asignadas.					
	El trabajo que ocupa usted tiene alto nivel de periodo de tiempo al presentar los documentos en el proceso de auditoría.					

Anexo 9: Cuadros estadísticos SPSS versión 25

*Sin título1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 37 de 37 variables

	p1	p2	p3	p4	destreza	p5	p6	p7	p8	actualizacion	p9	p10	p11	p12	conocimiento	habilidades	p13	p14
1	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17	1	1	3	5	10	45	5	5
2	4	5	5	3	17	5	5	4	5	19	2	2	3	4	11	47	4	4
3	3	2	3	2	10	2	3	3	3	11	4	2	3	3	12	33	3	3
4	3	2	3	2	10	2	3	3	3	11	3	2	2	3	10	31	3	3
5	4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	3	2	2	4	11	46	4	4
6	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	3	3	1	4	11	45	4	4
7	3	2	4	3	12	4	3	3	3	13	5	3	2	3	13	38	3	3
8	5	5	4	4	18	4	3	5	3	15	3	3	1	5	12	45	5	5
9	5	5	4	3	17	4	3	5	3	15	2	2	2	5	11	43	5	5
10	5	5	5	4	19	5	4	5	4	18	2	1	1	5	9	46	5	5
11	5	4	5	3	17	5	4	5	4	18	1	2	2	5	10	45	5	5
12	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	1	3	3	5	12	51	5	5
13	3	3	4	3	13	2	2	3	2	9	4	1	3	3	11	33	3	3
14	3	3	4	2	12	2	2	3	2	9	5	2	3	3	13	34	3	3
15	3	2	4	2	11	2	2	3	2	9	4	3	1	3	11	31	3	3
16	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	1	2	4	10	38	4	4
17	4	3	4	3	14	4	2	4	2	12	1	2	1	4	8	34	4	4
18	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	2	3	3	4	12	48	4	4
19	5	4	5	4	18	4	3	5	3	15	5	2	1	5	13	46	5	5
20	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	4	1	2	5	12	48	5	5
21	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	3	3	1	5	12	47	5	5
22	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	3	3	2	5	13	52	5	5
23	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	2	2	3	5	12	48	5	5
24	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	5	3	3	3	14	34	3	3
25	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	5	3	3	3	14	34	3	3
26	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	2	1	4	11	44	4	4
27	3	2	3	2	10	3	1	3	1	8	3	1	2	3	9	27	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ES 09:30 p.m. 24/11/2019

*Sin titulo1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 37 de 37 variables

	p1	p2	p3	p4	destreza	p5	p6	p7	p8	actualiza cion	p9	p10	p11	p12	conocimi ento	habilidad sduras	p13	p14
28	5	5	5	4	19	4	3	5	3	15	4	3	3	5	15	49	5	5
29	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	1	3	3	5	12	47	5	5
30	4	3	4	3	14	3	2	4	2	11	4	3	1	4	12	37	4	4
31	4	4	5	3	16	4	3	4	3	14	2	3	1	4	10	40	4	4
32	3	3	4	2	12	3	2	3	2	10	2	3	2	3	10	32	3	3
33	3	2	3	2	10	3	1	3	1	8	3	3	3	3	12	30	3	3
34	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13	5	3	3	4	15	42	4	4
35	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	5	3	1	4	13	47	4	4
36	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	3	2	5	15	54	5	5
37	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	3	3	5	16	55	5	5
38	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	3	1	5	14	53	5	5
39	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	5	3	2	4	14	47	4	4
40	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	4	3	3	5	15	51	5	5
41	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	4	3	1	4	12	47	4	4
42	3	2	3	2	10	2	1	3	1	7	3	3	2	3	11	28	3	3
43	3	3	3	2	11	2	1	3	1	7	4	3	3	3	13	31	3	3
44	4	4	5	3	16	4	3	4	3	14	4	1	2	4	11	41	4	4
45	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	5	1	3	5	14	50	5	5
46	3	3	3	2	11	3	1	3	1	8	5	1	3	3	12	31	3	3
47	3	3	3	2	11	2	1	3	1	7	4	2	2	3	11	29	3	3
48	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	4	1	2	5	12	47	5	5
49	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	3	2	1	5	11	46	5	5
50	5	5	4	3	17	5	4	5	4	18	3	2	2	5	12	47	5	5
51	5	4	5	3	17	5	3	5	3	16	4	1	1	5	11	44	5	5
52	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	1	3	4	12	40	4	4
53	4	4	5	4	17	4	5	4	5	18	3	2	1	4	10	45	4	4
54	3	2	3	2	10	2	1	3	1	7	5	1	2	3	11	28	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ES 09:31 p.m. 24/11/2019

*Sin titulo1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 37 de 37 variables

	p1	p2	p3	p4	destreza	p5	p6	p7	p8	actualiza cion	p9	p10	p11	p12	conocimi ento	habilidad sduras	p13	p14
55	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	4	2	3	4	13	49	4	4
56	4	5	4	3	16	4	5	4	5	18	3	1	1	4	9	43	4	4
57	4	4	5	3	16	3	3	4	3	13	3	1	2	4	10	39	4	4
58	5	5	5	4	19	5	4	5	4	18	5	1	3	5	14	51	5	5
59	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	1	1	5	12	51	5	5
60	3	3	3	3	12	4	2	3	2	11	5	2	2	3	12	35	3	3
61	3	2	3	2	10	3	1	3	1	8	4	2	3	3	12	30	3	3
62	3	2	3	2	10	3	1	3	1	8	5	2	1	3	11	29	3	3
63	4	4	5	3	16	5	3	4	3	15	3	3	2	4	12	43	4	4
64	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17	1	3	3	5	12	47	5	5
65	3	3	3	3	12	2	1	3	1	7	4	3	1	3	11	30	3	3
66	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	1	3	2	5	11	46	5	5
67	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	2	1	3	4	10	39	4	4
68	4	4	5	3	16	5	5	4	5	19	1	2	3	4	10	45	4	4
69	3	3	3	2	11	2	1	3	1	7	4	2	2	3	11	29	3	3
70	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	5	1	1	4	11	39	4	4
71	3	3	3	2	11	2	1	3	1	7	4	1	2	3	10	28	3	3
72	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	3	1	3	5	12	50	5	5
73	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	3	2	3	4	12	47	4	4
74	5	4	5	3	17	4	4	5	4	17	5	2	1	5	13	47	5	5
75	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	2	2	5	14	52	5	5
76	4	5	4	3	16	4	5	4	5	18	5	3	3	4	15	49	4	4
77	3	2	3	2	10	3	1	3	1	8	3	3	2	3	11	29	3	3
78	3	2	3	2	10	3	1	3	1	8	1	3	3	3	10	28	3	3
79	4	5	4	3	16	4	5	4	5	18	5	1	3	4	13	47	4	4
80	4	5	5	3	17	4	5	4	5	18	4	1	3	4	12	47	4	4
81	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	3	2	1	5	11	47	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ES 09:31 p.m. 24/11/2019

*Sin titulo1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 37 de 37 variables

	p1	p2	p3	p4	destreza	p5	p6	p7	p8	actualiza cion	p9	p10	p11	p12	conocimi ento	habilidade sduras	p13	p14
82	5	4	5	3	17	5	4	5	4	18	5	2	2	5	14	49	5	5
83	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	4	1	3	3	11	31	3	3
84	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	3	1	3	10	30	3	3
85	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	1	2	4	9	41	4	4
86	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	1	2	3	5	11	50	5	5
87	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	5	3	1	4	13	49	4	4
88	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	4	1	2	5	12	48	5	5
89	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	3	2	3	4	12	46	4	4
90	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	3	1	3	5	12	48	5	5
91																		
92																		
93																		
94																		
95																		
96																		
97																		
98																		
99																		
100																		
101																		
102																		
103																		
104																		
105																		
106																		
107																		
108																		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ES 09:31 p.m. 24/11/2019

*Sin titulo1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 37 de 37 variables

	p15	p16	competencia	p17	p18	p19	p20	eficiencia	p21	p22	p23	p24	eficacia	desempeño del área	destreza agrupada	adaptación agrupada
1	5	4	19	1	5	1	4	11	4	3	3	4	14	44	5	4
2	5	5	18	2	4	2	3	11	3	3	3	5	14	43	4	5
3	2	3	11	4	3	2	2	11	2	3	3	3	11	33	1	3
4	2	3	11	3	3	2	2	10	2	2	2	3	9	30	1	3
5	5	4	17	3	4	2	4	13	4	2	2	4	12	42	5	5
6	4	4	16	3	4	3	4	14	4	1	1	4	10	40	4	5
7	2	3	11	5	3	3	3	14	3	2	2	3	10	35	2	3
8	5	3	18	3	5	3	4	15	4	1	1	3	9	42	5	4
9	5	3	18	2	5	2	3	12	3	2	2	3	10	40	4	4
10	5	4	19	2	5	1	4	12	4	1	1	4	10	41	5	5
11	4	4	18	1	5	2	3	11	3	2	2	4	11	40	4	5
12	5	5	20	1	5	3	4	13	4	3	3	5	15	48	5	5
13	3	2	11	4	3	1	3	11	3	3	3	2	11	33	3	2
14	3	2	11	5	3	2	2	12	2	3	3	2	10	33	2	2
15	2	2	10	4	3	3	2	12	2	1	1	2	6	28	2	2
16	3	3	14	3	4	1	3	11	3	2	2	3	10	35	3	4
17	3	2	13	1	4	2	3	10	3	1	1	2	7	30	3	3
18	5	5	18	2	4	3	4	13	4	3	3	5	15	46	5	5
19	4	3	17	5	5	2	4	16	4	1	1	3	9	42	5	4
20	5	4	19	4	5	1	4	14	4	2	2	4	12	45	5	5
21	4	4	18	3	5	3	5	16	5	1	1	4	11	45	5	5
22	5	5	20	3	5	3	4	15	4	2	2	5	13	48	5	5
23	4	4	18	2	5	2	4	13	4	3	3	4	14	45	5	5
24	2	2	10	5	3	3	2	13	2	3	3	2	10	33	1	2
25	2	2	10	5	3	3	2	13	2	3	3	2	10	33	1	2
26	4	4	16	4	4	2	4	14	4	1	1	4	10	40	4	4
27	2	1	9	3	3	1	2	9	2	2	2	1	7	25	1	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ES 09:32 p.m. 24/11/2019

*Sin titulo1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 37 de 37 variables

	p15	p16	competencia	p17	p18	p19	p20	eficiencia	p21	p22	p23	p24	eficacia	desempeñodetareas	destrezaagrupada	adaptacionagrupada
28	5	3	18	4	5	3	4	16	4	3	3	3	13	47	5	4
29	4	4	18	1	5	3	5	14	5	3	3	4	15	47	5	5
30	3	2	13	4	4	3	3	14	3	1	1	2	7	34	3	3
31	4	3	15	2	4	3	3	12	3	1	1	3	8	35	4	4
32	3	2	11	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	29	2	2
33	2	1	9	3	3	3	2	11	2	3	3	1	9	29	1	2
34	3	3	14	5	4	3	3	15	3	3	3	3	12	41	3	3
35	4	4	16	5	4	3	4	16	4	1	1	4	10	42	4	5
36	5	5	20	5	5	3	5	18	5	2	2	5	14	52	5	5
37	5	5	20	5	5	3	5	18	5	3	3	5	16	54	5	5
38	5	5	20	5	5	3	5	18	5	1	1	5	12	50	5	5
39	4	4	16	5	4	3	4	16	4	2	2	4	12	44	4	4
40	4	4	18	4	5	3	4	16	4	3	3	4	14	48	5	5
41	5	5	18	4	4	3	4	15	4	1	1	5	11	44	4	5
42	2	1	9	3	3	3	2	11	2	2	2	1	7	27	1	1
43	3	1	10	4	3	3	2	12	2	3	3	1	9	31	2	1
44	4	3	15	4	4	1	3	12	3	2	2	3	10	37	4	4
45	5	4	19	5	5	1	4	15	4	3	3	4	14	48	5	5
46	3	1	10	5	3	1	2	11	2	3	3	1	9	30	2	2
47	3	1	10	4	3	2	2	11	2	2	2	1	7	28	2	1
48	4	4	18	4	5	1	4	14	4	2	2	4	12	44	5	5
49	4	4	18	3	5	2	4	14	4	1	1	4	10	42	5	5
50	5	4	19	3	5	2	3	13	3	2	2	4	11	43	4	5
51	4	3	17	4	5	1	3	13	3	1	1	3	8	38	4	4
52	3	3	14	4	4	1	3	12	3	3	3	3	12	38	3	4
53	4	5	17	3	4	2	4	13	4	1	1	5	11	41	4	5
54	2	1	9	5	3	1	2	11	2	2	2	1	7	27	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ES 09:32 p.m. 24/11/2019

*Sin titulo1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 37 de 37 variables

	p15	p16	competencia	p17	p18	p19	p20	eficiencia	p21	p22	p23	p24	eficacia	desempeñodetareas	destrezaagrupada	adaptacionagrupada
82	4	4	18	5	5	2	3	15	3	2	2	4	11	44	4	4
83	2	2	10	4	3	1	2	10	2	3	3	2	10	30	1	2
84	2	2	10	3	3	3	2	11	2	1	1	2	6	27	1	2
85	4	4	16	2	4	1	4	11	4	2	2	4	12	39	4	4
86	5	5	20	1	5	2	4	12	4	3	3	5	15	47	5	6
87	5	5	18	5	4	3	5	17	5	1	1	5	12	47	5	6
88	4	4	18	4	5	1	4	14	4	2	2	4	12	44	5	6
89	5	4	17	3	4	2	5	14	5	3	3	4	15	46	5	4
90	4	4	18	3	5	1	4	13	4	3	3	4	14	45	5	6
91																
92																
93																
94																
95																
96																
97																
98																
99																
100																
101																
102																
103																
104																
105																
106																
107																
108																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

09:33 p.m. 24/11/2019

VisaNet

Perú

25/11/19 17:23 - VISA - BBVA
 VENTA - ID: 991153295378945
 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - LIMA - PERU

XXXXXXXXXXXX268

S/ 2.000.00

VECHILLO DE DEVOLUCION SEGR. CUBIERTO

L Recibo de voucher
 Es el sustento para
 solicitar los cobros

A << COPIA CLIENTE >>

ID: 8000000001010 VISA DENTRO
 0-415 R.1.41.39802 CAPICHIP

A

a

DEUZ - N° 0037012

Código : 6700267187
 Nombres : OSCCO TOMASTO JEANETH ESMERALDA
 Unidad : ADMINISTRACIÓN
 Programa : PREGRADO REGULAR

Cant. x Prec. Unit.
 Descripción

1 CO x 2000.00			2,000.00
CARPEL + DE TESTA Y TITULO PROGRESIONAL			2,000.00
TOTAL			2,000.00
EXCIBIENDA	S/		0.00
INDIRECTA	S/		2,000.00
GRAVADA	S/		0.00
IGV 18%	S/		0.00
TOTAL	S/		2,000.00

Emisión : 25/11/2019 Veri : 25/11/2019
 Estado : FINAL TI : 13 45
 DEBITO CONTADO

OPTEGA SA II PAS ARELLANAS (OSR INPO)

0 PROMOCION LINEA 2019025995181

25/11/2019 - 5:19:00 PM
 Representación impresa del comprobante de venta electrónico.
 Puede consultar el documento en www.visanet.com.pe
 Autorizado mediante resolución DFF 062-005-000001/SJ/01AT

