



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Cualidades profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la
municipalidad provincial de Moyobamba, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Niño Suarez, Priscila Coty Hosdaliz (orcid.org/0000-0001-7437-031X)

ASESORES:

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (orcid.org/0000-0001-9032-7821)

Dr. Maldonado Lozano, Amelia Eunice (orcid.org/0000-0001-8137-1361)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO , MALDONADO LOZANO AMELIA EUNICE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Cualidades profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024", cuyo autor es NIÑO SUAREZ PRISCILA COTY HOSDALIZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 02 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AMELIA EUNICE MALDONADO LOZANO DNI: 40108742 ORCID: 0000-0001-8137-1361	Firmado electrónicamente por: AEMALDONADOM el 31-07-2024 16:45:46
PEDRO ARTURO BARBOZA ZELADA DNI: 16529281 ORCID: 0000-0001-9032-7821	Firmado electrónicamente por: PBARBOZAZ el 24- 07-2024 12:54:07

Código documento Trilce: TRI - 0789759



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, NIÑO SUAREZ PRISCILA COTY HOSDALIZ estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Cualidades profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
PRISCILA COTY HOSDALIZ NIÑO SUAREZ DNI: 74210596 ORCID: 0000-0001-7437-031X	Firmado electrónicamente por: PCHNINOS el 02-07- 2024 21:15:00

Código documento Trilce: TRI - 0789760

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mi familia por su apoyo incondicional.

Priscila

Agradecimiento

A Dios por mantenerme en pie cada día, a la Universidad César Vallejo y los docentes que contribuyeron en mi crecimiento profesional.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA	14
III. RESULTADOS.....	17
IV. DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Nivel de cualidades profesionales</i>	17
Tabla 2 <i>Nivel de desempeño laboral</i>	18
Tabla 3 <i>Prueba de normalidad</i>	19
Tabla 4 <i>Relación entre las dimensiones de las cualidades profesionales y desempeño laboral</i>	19
Tabla 5 <i>Relación entre cualidades profesionales y desempeño laboral</i>	20

Resumen

La Investigación se orientó con el ODS 08, meta 8.3 relacionada al trabajo decente y crecimiento económico. Tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre las cualidades profesionales y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024. Fue tipo básica, descriptivo, correlacional, y no experimental. Se utilizó encuesta y cuestionario para recolectar datos, la muestra fueron 109 administrativos y como resultados: El nivel de cualidades profesionales es medio en 58.72%, bajo en 32.11% y alto en 9.17%. El nivel de desempeño laboral es medio en 68.81%, bajo en 20.18% y alto en 11.01%. Existe relación significativa entre las dimensiones de las cualidades profesionales y el desempeño laboral, pues el valor sig fue <0.01 . La correlación entre las dimensiones y la variable mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman mostró que la dimensión técnica y metodológica $Sp=0,518$ y $Sp=0,691$ respectivamente (correlación positiva moderada) y la dimensión trabajo en equipo y participativa $Sp=0,717$ y $Sp=0,722$ respectivamente (correlación positiva alta). Se concluye que existe relación significativa entre variables en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024, pues el valor sig. fue $p<0.01$ y el coeficiente Rho Spearman obtenido fue 0.830 (correlación positiva alta).

Palabras clave: Cualidades profesionales, desempeño laboral, trabajo en equipo, productividad, técnica.

Abstract

The Research was oriented with SDG 08, goal 8.3 related to decent work and economic growth and had the general objective of determining the relationship between professional qualities and job performance in the Provincial Municipality of Moyobamba, 2024. It was basic, descriptive, correlational type, and not experimental. A survey and questionnaire were used to collect data, the sample was 109 administrative staff and as results: The level of professional qualities is medium at 58.72%, low at 32.11% and high at 9.17%. The level of job performance is medium at 68.81%, low at 20.18% and high at 11.01%. There is a significant relationship between the dimensions of professional qualities and job performance, since the sig value was <0.01 . The correlation between the dimensions and the variable through Spearman's Rho statistical analysis showed that the technical and methodological dimension $S_p = 0.518$ and $S_p = 0.691$ respectively (moderate positive correlation) and the teamwork and participatory dimension $S_p = 0.717$ and $S_p = 0.722$ respectively (high positive correlation). Conclusion: There is a significant relationship between variables in the Provincial Municipality of Moyobamba, 2024, since the sig value. was $p < 0.01$ and the Rho Spearman coefficient obtained was 0.830 (high positive correlation).

Keywords: Professional qualities, job performance, teamwork, productivity, technique.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito laboral, el buen desempeño de los trabajadores representa un factor muy importante para la obtención de un empleo decente, lo cual está relacionado con la ODS 08, meta 8.3. Asimismo, las cualidades profesionales a nivel general siempre han tenido un factor esencial de consideración para el logro de diversas metas u objetivos trazados por las instituciones. De igual forma, el desempeño laboral, muy unido conceptualmente a ello, a lo largo de los años, se han presentado diversos procesos, para analizarlo y sistematizar sus dimensiones, con el fin de ejercer la profesión con eficacia y eficiencia. Tal es así, que, en todo tipo de institución, tanto las cualidades de los trabajadores como el desempeño laboral, tienen sentido en la persona en cuanto tal. Es así, que el centro de toda institución o empresa es la persona, en ella se pueden encontrar los distintos matices del ejercicio profesional, teniendo en cuenta las metas y objetivos de la institución. (Fogaca et al., 2021; Grodt et al., 2023).

Según Bohorquez et al. (2020), en el contexto de las organizaciones estatales, a nivel internacional, existe una problemática persistente, sobre todo en municipios, en donde su territorio es escueto, las cualidades profesionales para el servicio público no han sido correctamente ejercidas. Por ello, es necesario que existan mecanismos para potenciar y mejorar dichas cualidades, que se concretan en capacidades y competencias. Además, según la Organización para la cooperación y el desarrollo económicos (OCDE, 2020), los países deben potenciar y mejorar el servicio público estatal; puesto que gran parte del éxito de una buena gestión pública es que, la sociedad directamente involucrada, valore y apruebe los distintos mecanismos utilizados por los que lideran estos procesos.

En el contexto nacional, según Mautino (2021), uno de los aspectos que requieran más atención y que se puede evidenciar como problemática en los distintos sectores municipales, es el desarrollo profesional de los colaboradores y más aún de los jefes de área, los que en sí deben manejar los procesos de modo adecuado y eficiente. Ante ello, según lo mencionado, es importante precisar, que las funciones de los colaboradores de la municipalidad, en nuestro país, en diversas circunstancias, han estado si bien es cierto, involucrados en actos de corrupción,

es importante recalcar que estas funciones deben ser ejercidas con criterio ético adecuado para no caer en actos corruptos y coimas (Bonilla et al. 2023, Soto, 2021).

Por otro lado, en el contexto regional, es importante acotar que, en la Región Amazonas, de igual forma, no se escapa de los problemas de desempeño laboral en las municipalidades, las cuales, vienen evidenciando actos de corrupción arbitrariedad en el momento de elegir a los colaboradores en distintas áreas, lo cual es anti ético y anti profesional. En ese mismo sentido, en el contexto local, en la municipalidad de Moyobamba, se ha podido evidenciar, que, las cualidades profesionales en torno a los colaboradores, hay aspectos que son necesario mejorar, sobre todo por la falta de atención al beneficiario, la impuntualidad, las coimas aceptadas en trabajos o licitaciones. De igual forma, en cuanto al desempeño laboral, se ha podido evidenciar poca proactividad de los trabajadores, poca eficiencia en sus resultados, uso excesivo de recursos del estado, etc.

Ante la problemática explicada, el problema de la investigación fue: Problema general: ¿Cuál es la relación entre las cualidades profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024? Para lo cual, con el fin de comprender esta pregunta, se formulan los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de las cualidades profesionales de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024? ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de las cualidades profesionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024?

La justificación de la investigación fue por conveniencia, ya que el análisis de la relación entre variables ayudará a ver las causas y consecuencias del desempeño laboral, permitiendo a la entidad potenciarlo. La relevancia social, estuvo dada en base a que la mejora del desempeño de los trabajadores repercutirá en la prestación de los servicios municipales en bien de la población. Su valor teórico, estuvo dado por la información resumida recopilada de fuentes confiables utilizados en la investigación, relacionado a las cualidades profesionales y el

desempeño laboral, es importante precisar que, servirán de fundamentación para futuros trabajos en contextos similares. Su implicancia práctica, estuvo dada en base a las mejoras que pudieron generarse en la institución de acuerdo con los resultados, conclusiones y recomendaciones del presente estudio. Además, su utilidad metodológica, se basó en la técnica encuesta e instrumentos cuestionarios de elaboración propia que servirán para futuras investigaciones que aborden temáticas similares; así como también servirán como instrumentos para monitoreo en la municipalidad respecto de las cualidades profesionales y el desempeño laboral de los empleados.

El objetivo general planteado fue: Determinar la relación existente entre las cualidades profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024. Para lo cual, se formulan los siguientes objetivos específicos: Analizar el nivel de las cualidades profesionales de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024. Analizar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024. Analizar la relación entre las dimensiones de las cualidades profesionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024.

En relación con los antecedentes en torno a la variable cualidades profesionales, los autores, Nahum et al. (2021), Madrazo et al. (2022) y Ortiz et al. (2021), manifestaron que las cualidades profesionales de los colaboradores de la entidad se encuentran en un nivel medio en 63.21% pues los jefes de grupo no impulsan el desarrollo de capacidades profesionales del personal de apoyo. Siendo importante para su desenvolvimiento óptimo en el desarrollo de sus labores y el logro de mejores resultados en el trabajo, es decir, que las competencias profesionales de los empleados pueden ser repotenciadas, en base a la motivación, delegación de funciones y responsabilidades. Asimismo, acotaron que, en cuanto a las competencias profesionales o cualidades que las más desarrolladas son las prácticas, y es necesario desarrollar capacidades metodológicas y de análisis con el fin de solucionar rápidamente problemas que se generen en la institución. Dichos problemas, comúnmente están centrados en cuestiones específicas y es esencial para la mejora continua de la institución.

Estos estudios demostraron lo crucial que es un modelo de competencia profesional para mejorar la comprensión teórica y práctica. Además, se demostró que el modelo de competencia era útil y factible. El resultado demuestra una vez más que las características profesionales bien llevadas mejoran el desempeño según las funciones asignadas, siguiendo teorías como la división del trabajo dependiendo de las características de la organización. Además, es crucial desarrollar las habilidades profesionales de los empleados para que puedan enfrentar desafíos y contribuir al progreso de la organización. De acuerdo, la mayoría de los profesionales necesitaban mejorar en varios aspectos, pero lo más importante es comprender la parte ética profesional, que es importante seguir analizando.

En ese mismo sentido, Bonilla et al. (2023), Casimiro et al. (2020) y Abarca et al. (2022), sostuvieron que las cualidades profesionales son importantes para el buen desempeño de los empleados de acuerdo con sus funciones y responsabilidades asignadas. Asimismo, todo buen funcionario municipal, debe manejar criterios profesionales éticos adecuados, evitando actos de corrupción, y orientando sus competencias profesionales al servicio de la población que es propio del servidor público. Es importante analizar la relación entre las competencias profesionales y la formación profesional, con el fin de verificar hasta qué punto esa formación fue realmente la adecuada. Ante esto, acotó que la mayoría de los profesores, presentaron un bajo nivel de desarrollo profesional, justamente por la poca enseñanza en la formación profesional, lo cual, influye de manera proporcionalmente directa. Esto en sí, debería cambiar por el hecho de que, la formación profesional debe estar alineado con las competencias laborales.

Los autores nos precisan que las competencias, son un conjunto de saberes y habilidades, que pueden realmente promover y mejorar el desarrollo profesional, que es fundamental para el progreso de la sociedad. Los autores buscan relacionar las competencias con las cualidades que en cierto modo fortalecen el ejercicio profesional, partiendo de la idea de saber ser, saber conocer y saber hacer. Aspectos claves para el desarrollo de una profesión y que de hecho ayudarían a fortalecer la formación profesional, independientemente de la carrera

o estudio realizado. Por lo tanto, es fundamental fomentar la mejora enfocándose en el desarrollo de las competencias, habilidades y capacidades.

Asimismo, en la variable desempeño laboral, según Rodríguez et al. (2021), Pashnasi et al. (2021), Mendoza et al. (2022) y Vásquez et al. (2021), las entidades deben evaluar constantemente el desempeño de sus empleados, buscando identificar puntos críticos que les permita mejorarlos de manera oportuna, evitando contingencias que repercutan en el desenvolvimiento institucional de manera generalizada. El desempeño laboral, no solo ha sido una de las variables más acotadas y estudiadas en los últimos años, sino que, ha sido tenido en cuenta en distintos contextos, en los cuales, se ha podido evidenciar que todo desempeño siempre viene de la mano con otra variable que la complementa. No es lo mismo, hablar de desempeño que de clima o de liderazgo, pero, hablar de desempeño involucrada con estos aspectos, ayuda a comprender mejor el papel de cada uno. Es importante analizar la relación existente entre estas dos variables tan esenciales para el buen desarrollo de las organizaciones, las cuales son, las cualidades y competencias profesionales y el desempeño laboral.

Las dos variables están muy relacionadas, ya que cuando una falla, la otra también lo hace y los resultados de la institución pueden verse afectados. Esta buena relación nos permite comprender que los objetivos y metas de toda organización dependen del buen desempeño de los empleados. Debido a que el estudio indica que el desempeño laboral de los empleados está en el nivel medio, es esencial desarrollar una serie de estrategias basadas en el liderazgo transformacional. De igual manera, destacaron que, al fomentar la utilización de recursos tecnológicos y herramientas ágiles, se podría mejorar la relación con los empleados, quienes parecen estar más avanzados en términos tecnológicos. El liderazgo transformacional, que se enfoca en el talento de cada uno, es esencial para el buen manejo de las cualidades profesionales de los trabajadores.

En su trabajo los autores Ortega et al. (2024) y Cantú et al. (2023) concluyeron que, es importante y necesario analizar el desempeño laboral de los empleados, con lo cual, ayuda a sistematizar la mejora continua de las diversas áreas de la

entidad. Tal es así, que la función de los servidores públicos es tan relevante para el correcto funcionamiento de la sociedad, que es importante y esencial fijarse en su desarrollo profesional y mejora en el trabajo. En efecto, el desempeño laboral en los servidores públicos, al ser un aspecto tan esencial, responde a las necesidades diversas de la comunidad, quien muchas veces ha acudido a estas entidades para la solución a sus problemas.

Además, llegan a la conclusión de que la correlación entre el rendimiento laboral y las características del entorno laboral debe ser adecuada, aunque en algunas situaciones no es así. Estos elementos son cruciales para el correcto crecimiento de la institución, por lo que estudiaron esta relación. En consecuencia, una relación positiva entre las dos facetas podría solucionar una variedad de problemas en la organización, los cuales pueden estar relacionados con el compromiso y el desempeño laboral, elementos esenciales para la mejora constante. El desempeño y el clima son igualmente importantes para el desarrollo empresarial y el logro de objetivos.

En su investigación Manjarrez et al. (2020), Guerrero (2022), Pintado (2024), concluyeron que la relación entre motivación laboral y el desempeño son aspectos esenciales y necesarios. Estos aspectos, van de la mano, ya que, cuando en una institución las personas están motivadas, de igual forma el desempeño laboral es idóneo. Además, señalaron que, cuando el desempeño mejora es porque la motivación está presente, considerando que las dos variables deben ser consideradas si o si en las instituciones. En efecto, se podría decir que la mejora de estos procesos, son primordiales para la mejora continua de las instituciones y empresas, las que en cierto modo buscan el perfeccionamiento de modo holístico. Es importante, determinar qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en dicha municipalidad. De igual forma, acotaron que, en el tiempo de estudio, tanto el clima como el desempeño son variable correlacionales, es decir son proporcionales.

Asimismo, dijeron que, si el desempeño baja se debe a un clima organizacional negativo, lo cual es preocupante dado el valor de las municipalidades y su desempeño para el bienestar de las comunidades. Esto reafirma la importancia

de la institución por priorizar la mejora de estos procesos. Es fundamental comprenderlos y abordarlos con herramientas confiables. Es fundamental mejorar el desempeño laboral del sector municipal mediante la modernización del estado, señalando el cambio y mejora de leyes y normativas para fomentar la mejora de cualidades profesionales basadas en el progreso de la sociedad o comunidad. Se destaca que los empleados públicos, al desempeñar una tarea tan importante, deben desarrollar sus habilidades profesionales para poder actuar de manera responsable y ética en beneficio de todos. El logro de las competencias en el sector municipal se basa en una serie de factores que se complementan en el desempeño laboral.

En su trabajo, los autores Cuba et al. (2020), y Chagray et al. (2020), concluyeron que analizar la relación entre la responsabilidad social y el rendimiento laboral en algunos colaboradores es esencial para una mejor organización y estabilidad emocional de los colaboradores. Además, acotaron, que, la mayoría de personas que se encontraban con un buen desempeño laboral, eran más responsables con la sociedad, al querer mejorar el contexto a través de los programas sociales. Esta responsabilidad se puede entender siempre y cuando se busque un desarrollo integral de cada uno de los procesos, teniendo en todo momento una mirada holística de la situación problemática.

En el párrafo anterior, los autores manifestaron que analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa específica permite encontrar las deficiencias más precisas de la institución. Se indicó que la mayoría de los empleados expresan que el clima laboral es promedio y que se debe mejorar para mejorar el desempeño laboral. Esto es preocupante de por sí mismo, ya que los autores concluyeron que estas dos variables muestran los pilares de la organización y la capacidad de gestión, que están relacionados con el clima y el desempeño laboral.

Por otro lado, en cuanto a las teorías utilizadas, se han considerado para las cualidades profesionales, la teoría de división del trabajo de Adam Smith, bajo el cual cada uno de los colaboradores se encargaba de una función determinada, con el fin de potenciar los resultados y se logren las metas con eficacia y

eficiencia. Además, para el desempeño laboral, se ha tenido en cuenta el enfoque humanista, centrado en la persona, ya que el habla de desempeño hace alusión a potenciar en el ámbito laboral un conjunto de habilidades y capacidades con el fin de lograr las metas y objetivos de una institución determinada. (Cruz et al., 2022; Cuba et al., 2020; Luiz et al., 2024)

Teniendo en cuenta lo mencionado en cuanto a las teorías y las variables en estudio, de acuerdo con Fiszbein et al. (2018) es importante acotar que hablar de cualidades profesionales, es saber diferenciar entre la parte técnica de la profesional. Involucra, no solo el saber hacer, sino también el saber cómo ejercer, considerando el valor ético y crítico de los problemas que se presentan en el desarrollo profesional. Tal es así, que la medición de las cualidades profesionales, deben ser orientadas a identificar y analizar la eficacia y eficiencia en torno a las metas y objetivos de la institución.

De igual forma, Cantú et al. (2023), señala que las cualidades profesionales, son un conjunto de habilidades que son comentadas a lo largo del desarrollo profesional y que de una forma u otra se ven arraigadas en el ejercicio en cuanto tal, en la experiencia del mismo trabajo. Se ven potenciadas con el perfeccionamiento propio de la especialidad. En ese sentido, Casimiro et al. (2020), señala que toda cualidad profesional viene relacionada con la competencia profesional. Es así como las cualidades se logran a lo largo de los años, no sólo con la formación netamente profesional, sino también con la formación humana. Todo ello complementa las fortalezas de la formación. Además, Del Pozo (2013), en cuanto a las cualidades profesionales, se precisa que, son atributos, bajo los cuales la persona profesional logra alcanzar unas metas determinadas de acuerdo a su ejercicio laboral. Estas metas están supeditadas a los objetivos de la institución bajo la cual se trabaja.

En esa misma línea, los autores Nahum et al. (2021) señalaron que las cualidades profesionales se ven reflejadas en todo sentido en el desempeño laboral, ya que, mientras, éstas se perfeccionan, el desempeño laboral mejora, siendo directamente proporcional con esta variable mencionada. En ese mismo contexto el autor Rojas (2017). señaló que las cualidades profesionales, son valoraciones propias de la excelencia profesional. En ellas, logra no solo el perfeccionamiento

profesional, sino también el lado humano considerando factores éticos y morales en el profesional. Esto quiere decir que, como persona, cumple con todo lo encomendado, tanto fuera de la empresa como dentro.

En ese sentido, las dimensiones de la variable cualidades profesionales, fueron expuestas por los autores Bohorquez, et al. (2020), quienes indican que la dimensión técnica, guarda relación con los diferentes conocimientos y experticia en el cargo asignado, con el fin de potenciar la eficacia y eficiencia en torno a los logros de las metas y objetivos institucionales. En ese sentido, es importante diferenciar entre los saberes generales y los saberes específicos del puesto. En cuanto a lo primero, se entiende que las cualidades profesionales también involucran a lo plasmado por la institución con respecto los valores, principios y procesos propios de la empresa. Y en cuanto a lo específico, es relacionado con el puesto en cuanto tal, identificando las funciones y las metas y objetivos por cada puesto laboral, aspecto muy esencial para valorar el trabajo de todos.

En cuanto a la dimensión metodológica, se entiende que la parte metodológica inicia por el saber hacer, es decir, conocer el funcionamiento de cada una de sus labores en la institución y tener la capacidad para orientar los diferentes encargos para el logro de las metas y objetivos. En ese sentido, es clave para las cualidades profesionales, este tipo de dimensión, porque comúnmente al trabajar en equipo, las personas, logran unir diferentes percepciones metodológicas, con el fin de encontrar las herramientas adecuadas de ejecución y de gestión. Tal es así que se evidencia el desarrollo de las tareas asignadas y la preocupación por cumplir con las metas a corto, mediano y largo plazo (Bohorquez, et al., 2020).

De igual forma, en cuanto a la dimensión participativa, se precisa que los trabajadores deben contar en primer lugar con una buena proactividad y en segundo lugar la predisposición para hacer más de lo que solicitan los jefes directos. Estas circunstancias, guardan relación con la capacidad de docilidad que ha adquirido el profesional a lo largo de su carrera, ya que no es un aspecto que de asume de un momento a otro, sino que más bien se fortalece la voluntad para hacer lo correcto en el momento adecuado. Tal es así, que la predisposición como

dimensión de la variable cualidades profesionales, se vería fortalecida por la dimensión metodológica y técnica (Bohorquez, et al., 2020).

Por otro lado, en cuanto a la dimensión trabajo en equipo, es importante comprender que las personas nunca están solas, nunca deberían estarlo, el ser humano desde su concepción es un ser sociable por naturaleza. Y en el ejercicio empresarial, cuando se pertenece a una institución, el trabajo en equipo es reflejo de la necesidad de concordar con los compañeros de trabajo, aunque ellos tengan, pensamientos y necesidades diferentes. Ahí es donde recalca, la capacidad de la persona por intercambiar ideas, concretar acciones conjuntas y más aún, respetar al otro no involucrándose en distintas funciones. En ese sentido, el trabajo en equipo cumple un papel esencial para fortalecer las relaciones interpersonales en los trabajadores (Bohorquez et al., 2020).

En ese sentido, teniendo en cuenta la variable cualidades profesionales, los indicadores son los siguientes: propone ideas innovadoras, orienta sus encargos de manera eficaz, posee capacidades sociales y artísticas adecuadas, en su trabajo uso lo teórico y lo práctico, es consciente del trabajo que realiza, utiliza métodos adecuados para ejercer su labor, toma decisiones, motiva a sus compañeros a trabajar en equipo, cuenta con buenas habilidades comunicativas, busca delegar y asumir nuevas responsabilidades, está motivado para lograr las metas y es consciente de los conflictos que puede generar un trabajo en equipo.

Por otro lado, en cuanto al desempeño laboral, el autor Llanos (2023), lo conceptualizó como el desarrollo adecuado de las funciones o tareas asignadas al trabajador en alguna institución o empresa, precisando que es una variable directamente relacionada con la formación profesional. Tal es así que, en muchas de las circunstancias, cuando hay mejor preparación profesional, el desempeño laboral, no solo se ejerce de modo adecuado; sino que, además, permite el correcto y adecuado ejercicio de las funciones, considerando las metas y objetivos de la institución o empresa. En ese sentido, esta variable se puede definir, como un conjunto de acciones dentro del trabajo que las personas realizan con el fin de no solo cumplir adecuadamente sus funciones, sino que, además, permitir que las

áreas comunes o paralelas también las cumplan (Chiavenato, 2000; Xavier et al., 2021; Bohorquez, 2010).

Siguiendo la misma idea, Castañeda et al. (2024), señala que el desempeño laboral es un aspecto esencial dentro de toda institución, ya que su medición está relacionada con el crecimiento de la empresa. Tal es así que la eficacia y la eficiencia son aspectos muy relacionados con el desempeño laboral. Además, Guerrero (2022), señaló que el adecuado desempeño de los trabajadores es muy importante para la obtención de resultados favorables de acuerdo con las metas planteadas por la institución. Es por ello, que los directivos institucionales deben estar en constante verificación de los resultados personales de cada empleado, para mejorar el desarrollo de sus funciones.

De igual forma, Mautino (2021), manifestó que, el desempeño que aplique cada empleado a sus tareas y funciones asignadas es importante para el cumplimiento de metas organizacionales. Por ende, Palacios (2018), señala que el desempeño laboral, son un conjunto de cualidades bajo los cuales se complementa con la misión y visión de toda institución. Tal es así, que el desempeño está alineado con las metas y objetivos de la empresa. En ese sentido, Vásquez (2023), señala que, el desempeño laboral es la calidad del servicio de trabajo que una persona realiza en miras a lograr las metas en una organización, permitiendo de ese modo el crecimiento personal y profesional (Choquecondo et al., 2023).

Cada una de las dimensiones mencionadas, guarda relación directa con los logros obtenidos en el trabajo como también cuán motivados están los trabajadores por hacerlo y pensando siempre en las decisiones que tome en el ejercicio de la profesión. Como asistencia y puntualidad, tiene relación, no solo el solo hecho de estar presente, sino que, además, es necesario saber estar en la institución. De igual forma, esta dimensión tiene relación directa con el respeto y la responsabilidad, ya que cuando se entrega un encargo en la fecha indicada y adecuadamente, no solo se está siendo responsable, sino que, además, se respeta a la otra parte que lo solicitó. En ese sentido, la calidad del trabajo es el producto del buen ejercicio del respeto, con la responsabilidad y puntualidad. Ya que, sin esas cualidades, no se podría hablar de un trabajo de calidad. En efecto,

hablar de esa dimensión también conlleva a hablar de buena productividad, con el fin que los objetivos y metas se cumplan adecuadamente con eficacia y eficiencia (Penisini et al., 2020; Preada et al., 2022; Bohorquez, et al., 2020; Bohle et al., 2018).

En base a lo mencionado, es importante precisar que, las dimensiones del desempeño laboral, también abordadas por Martins et al. (2023) y Saldall et al. (2022), expresan lo que sucede en toda institución. Y es que, tanto la puntualidad, el respeto, el trabajo en equipo, etc., son aspectos que convergen en un buen clima si es que se desarrolla adecuadamente y todo depende de la persona, del trabajador, que tenga consciencia de mejora continua y de perfeccionamiento en cuanto a su desarrollo profesional. Es por eso, que tanto las cualidades profesionales como el desempeño laboral, cumplen funciones paralelas y esenciales para cumplir con las metas y objetivos trazados (Sandall et al., 2023; Steil et al., 2022; Castañeda, 2024).

Las dimensiones del desempeño laboral fueron definidas por Llanos (2023) teniendo así: 1. Asistencia y puntualidad, tiene que ver con el cumplimiento de horarios, tareas y responsabilidades, lo cual implica que el profesional debe planificar adecuadamente su tiempo y organizar sus labores para cumplirlas en el tiempo pactado. 2. Productividad, es el rendimiento óptimo del trabajador, empleando el tiempo y los recursos mínimos para general valor a la institución. 3. Calidad en el trabajo, está dada por el adecuado desenvolvimiento de los trabajadores en el centro laboral, desempeñando sus funciones, tareas, deberes y responsabilidades con eficiencia y eficacia. 4. Respeto y responsabilidad, son valores que demuestran el compromiso del trabajador con la institución y sus jefes inmediatos, así como con la tolerancia de las opiniones de las demás personas.

Teniendo en cuenta lo señalado, las hipótesis de la investigación responden a los posibles objetivos alcanzados. Por ende, las hipótesis fueron: Hipótesis general: Existe relación entre las cualidades profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024. Las hipótesis específicas: El nivel de las cualidades profesionales de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024, es alto. El nivel del desempeño laboral de los trabajadores

de la municipalidad de Moyobamba, 2024, es alto. Existe relación entre las dimensiones de las cualidades profesionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024.

II. METODOLOGÍA

Fue estudio tipo, básica, que según Hernández et al. (2014), se enfoca en recopilar información para resolver problemas. Es de enfoque fue cuantitativo y se basó en los datos estadísticos obtenidos de la recopilación de datos, cuyo procesamiento se llevó a cabo en tablas de Excel. El diseño de la investigación fue no experimental, lo que significa que no se realizaron cambios en las variables. Además, los instrumentos para el análisis del estudio se entregaron en un solo momento, bajo el alcance correlacional descriptivo. El objetivo de la investigación fue describir de manera analítica la relación entre las variables sin alterar su medio natural, es decir, no se realizó ninguna manipulación de las variables. Como resultado, el alcance de la investigación se limita a describir (Hernández et al., 2014).

La primera variable de investigación llamada cualidades profesionales es el conjunto de competencias, capacidades, habilidades y destrezas que posee un profesional que le permiten desenvolverse en el desempeño de sus funciones. (Fiszbein et al, 2018), cuyas dimensiones consideradas para el presente trabajo son: Dimensión técnica, metodológica, trabajo en equipo y participativa. (Bohorquez, et al., 2020). Además, la segunda variable, el desempeño laboral, se refiere al desarrollo adecuado de las funciones o tareas que se le han asignado al trabajador en una institución o empresa (Llanos, 2023). La operatividad de ambas variables se encuentra en el anexo 1.

La población de la investigación, considerada como el universo de estudio donde se centra el problema, fueron los 195 trabajadores administrativos de la municipalidad de Moyobamba (extraídos de la nómina de la Municipalidad). Los criterios de inclusión fueron todos los trabajadores administrativos de la municipalidad de Moyobamba que estén a tiempo completo, contratados o nombrados. Los criterios de exclusión, los trabajadores que llevan menos de 3 meses laborando en la institución, con el fin de identificar mejor las cualidades y el desempeño. La muestra de estudio fueron 109 trabajadores a los cuales se aplicó los instrumentos de investigación, determinados bajo el muestreo probabilístico que según Hernández et al. (2014), este tipo de muestreo otorga a cada miembro de la población poder formar parte de la muestra de estudio

aplicando la fórmula estadística para obtener muestra de poblaciones finitas. (ver anexo 10)

La técnica de recolección de datos aplicada fue la encuesta, que según Hernández et al. (2014) permite a través de preguntas cerradas recabar información precisa y concreta sobre un problema determinado. Cuyo instrumento aplicado fue un cuestionario de elaboración propia para cada variable. El primer cuestionario estuvo conformado por 15 ítems de acuerdo con sus 4 dimensiones (D1 4ítems, D2 4ítems, D3 4ítems y D4 3ítems). El segundo instrumento estuvo conformado por 15 ítems de acuerdo con sus 4 dimensiones (D1 4ítems, D2 4ítems, D3 4ítems y D4 3ítems), asimismo, la escala de medición para ambos cuestionarios fue ordinal de (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre. Asimismo, para interpretar los niveles de las mismas se utilizaron un baremo para ambas variables con intervalos de: Bajo (15-38), medio (39-569 y alto (57-75).

La validez de los instrumentos estuvo dada por el juicio de 5 expertos en investigación científica, los cuales expresaron valoraciones que fueron procesadas en la V de Aiken. Los resultados establecieron una puntuación de 1.00 para ambas variables, teniendo así el 100% de concordancia entre expertos tal como se detalla en el anexo 5. La confiabilidad estuvo dada a través del Alpha de Cronbach que para la variable cualidades profesionales fue 0.913 y para la variable desempeño laboral fue 0.911 (anexo 6). Estos resultados están por encima del valor de 0.7 y fueron muy buenos para la interpretación de los resultados de la investigación

El procedimiento de la investigación partió de la recopilación de información teórica sobre las variables de fuentes confiables. Asimismo, para la obtención de datos de la muestra de estudio se basó en primer lugar en identificar a quienes lo conforman dentro de la municipalidad. Posterior a ello se les informó en lo que consistía la investigación y se aplicó los instrumentos para la obtención de datos. Los datos obtenidos después de aplicar los cuestionarios fueron organizados en hojas de cálculo de Excel para interpretar ambas variables de acuerdo con los objetivos establecidos. Asimismo, el método para el análisis de datos, en primer lugar, se organizó la información obtenida en tablas de Excel para la parte

descriptiva. Se empleó el programa estadístico SPSS V25 para la parte inferencial y contrastar las hipótesis respecto a las relaciones y correlaciones contratándolas con las hipótesis que se establecieron. De acuerdo a una prueba de normalidad se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Los aspectos éticos nacionales considerados fueron las normas APA séptima edición para el citado de los autores y el código de ética de la Universidad César Vallejo anexo 01-RCU No 0340-2021_código de ética-UCV. Se empelaron los principios éticos internacionales como la de beneficencia, buscando alcanzar el mayor beneficio para los encuestados, los trabajadores de la municipalidad. La integridad respetando el anonimato de los trabajadores con el fin de salvaguardar su integridad. La no maleficencia, evitando causar afectaciones negativas a los encuestados. Autonomía, brindando a los encuestados la elección de participar en la investigación, para lo cual se les solicitó su consentimiento informado y justicia tratando a todos por igual, sin discriminación alguna. Finalmente, a todos los que fueron parte de la investigación se les solicitó su consentimiento informado.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivos

Tabla 1

Nivel de cualidades profesionales

Nivel	Intervalo	frecuencia	%
Bajo	[15 - 38]	35	32.11%
Medio	[39 - 56]	64	58.72%
Alto	[57 - 75]	10	9.17%
Total		109	100.00%

Nota: Elaboración realizada en hoja Excel

La tabla 01 de acuerdo con la encuesta realizada, muestra que el nivel de cualidades profesionales es medio en 58.72%, bajo en 32.11% y alto en 9.17%. Asimismo, los encuestados manifestaron que los trabajadores municipales no tienen la capacidad para proponer ideas innovadoras en el centro de trabajo, que muchos empleados realizan sus labores sin tener en cuenta las metas y objetivos institucionales. Además, el personal no cuenta con adecuadas habilidades comunicativas que aporten en su desenvolvimiento laboral, que el personal no vincula lo teórico con lo práctico. Es decir, que muchas veces realizan sus labores de manera mecanizada sin conocer en realidad por qué lo hacen o para que lo hacen. El personal administrativo no busca métodos estratégicos para mejorar o facilitar los procesos, así como mejorar la atención a los usuarios, que el personal no tiene la capacidad para tomar decisiones frente a casuísticas dadas, lo cual genera demoras en el desarrollo de las actividades institucionales. El personal no organiza de manera óptima sus funciones, actividades y tareas para cumplir con sus metas, dejando por lo general tareas pendientes para el día siguiente, lo cual genera sobrecarga laboral.

Asimismo, los encuestados indicaron que los empleados no tienen en cuenta el ambiente laboral para el desarrollo de sus labores, es decir, que las oficinas se encuentran en inadecuadas condiciones, desordenadas y con documentación expuesta. El personal administrativo no motiva a sus compañeros de trabajo al cumplimiento de sus labores, metas y objetivos institucionales, no obstante muchos son conscientes de los conflictos que puede generar el trabajo en equipo, por la falta de comunicación y coordinación con sus compañeros de trabajo. Indicaron que los

jefes de grupo no delegan funciones y responsabilidades a los colaboradores de manera adecuada, limitando el desarrollo profesional, lo cual se refleja con el bajo cumplimiento de metas y objetivos en la institución. Finalmente, los empleados no proveen los problemas que devienen de los procesos y actividades institucionales.

Tabla 2

Nivel de desempeño laboral

Nivel	Intervalo	frecuencia	%
Bajo	[15 - 38]	22	20.18%
Medio	[39 - 56]	75	68.81%
Alto	[57 - 75]	12	11.01%
Total		109	100.00%

Nota: Elaboración realizada en hoja Excel

La tabla 02 muestra que el nivel de desempeño laboral es medio en 68.81%, bajo en 20.18% y alto en 11.01%, pues los encuestados indicaron que los empleados con frecuencia llegan tarde y se ausentan del centro laboral sin una justificación razonable incumpliendo su horario laboral; los horarios de reuniones o compromisos no se realizan de acuerdo a lo programado. Asimismo, no son ordenados y no organizan su tiempo óptimamente para el cumplimiento de sus metas, es necesario el constante monitoreo a los empleados para que cumplan sus funciones y tareas encomendadas y además que no cumplen con los estándares establecidos por la municipalidad. Muchos errores cometidos por los trabajadores son repetitivos, lo cual demuestra que no existe una compromiso y predisposición para mejorar. Las órdenes emitidas por los jefes inmediatos no son muy bien tomadas por muchos trabajadores y realizan sus labores por cumplimiento, no se respetan y fomentan las políticas internas de la institución, no se cumplen las medidas de seguridad laborales planteadas por la institución, los trabajadores no son puntuales y responsables con sus responsabilidades, no se fomenta el respeto de manera equitativa dentro del horario laboral y que de cierta manera existe discriminación en el centro laboral. Finalmente, manifestaron que no se valora el tiempo invertido en las reuniones programadas por la entidad.

3.2 Análisis inferencial

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Cualidades profesionales	,125	109	,000
Desempeño laboral	,136	109	,000

Nota: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Al tener una muestra de estudio superior a 50, se utilizó las pruebas habituales de Kolmogórov-Smirnov, cuya sig. en ambas variables fue inferior a 0.05, por lo que se utilizó para los análisis de correlación se utilizara el Rho de Spearman.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de las cualidades profesionales y desempeño laboral

Estadístico	Dimensiones	Técnica	Metodológica	Trabajo		Desempeño Laboral
				en equipo	Participativa	
	Coefficiente de	,518**	,691**	,717**	,722**	1,000
Rho de Spearman	Desempeño Laboral					
	correlación					
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
	N	109	109	109	109	109

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

Nota: Base de datos obtenido del SPSS V.2

En la tabla 4 se contempla que la relación entre las dimensiones de las cualidades profesionales y el desempeño laboral de los usuarios es significativa, de acuerdo al valor sig <0.01. La correlación entre las dimensiones y la variable mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman mostró que la dimensión técnica y metodológica Sp= 0,518 y Sp= 0,691 respectivamente (correlación positiva moderada). La dimensión trabajo en equipo y participativa Sp= 0,717 y Sp= 0,722 respectivamente (correlación positiva alta). Este resultado indica que a medida que cada dimensión de las

cualidades profesionales mejore, el desempeño laboral también mejorará, debido a las correlaciones existentes. Asimismo, se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 5

Relación entre cualidades profesionales y desempeño laboral

			Cualidades profesionales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Cualidades profesionales	Coeficiente de correlación	1,000	,830**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,830**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

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

Nota: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Se contempla en la tabla 05 que, existe relación significativa entre las cualidades profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024, pues el valor sig. obtenido fue $p < 0.01$. Con lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, asimismo, mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de correlación de 0.830 (correlación positiva alta). Este resultado indica que es necesario potenciar las cualidades profesionales para que el desempeño de los empelados mejore en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024, debido a que la relación es alta. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con los encuestados el nivel de las cualidades profesionales es medio en 58.72%, bajo en 32.11% y alto en 9.17%. Estos resultados concuerdan con lo indicado por Nahum et al. (2021), Madrazo et al. (2022) y Ortiz et al. (2021) manifestaron que las cualidades profesionales de los colaboradores de la entidad se encuentran en un nivel medio en 63.21% pues los jefes de grupo no impulsan el desarrollo de capacidades profesionales del personal de apoyo. Siendo importante para su desenvolvimiento óptimo en el desarrollo de sus labores y el logro de mejores resultados en el trabajo. Es decir, que las competencias profesionales de los empleados pueden ser repotenciadas, en base a la motivación, delegación de funciones y responsabilidades. Asimismo, acotaron que, en cuanto a las competencias profesionales o cualidades que las más desarrolladas son las prácticas, y es necesario desarrollar capacidades metodológicas y de análisis con el fin de solucionar rápidamente problemas que se generen en la institución. Dichos problemas, comúnmente están centrados en cuestiones específicas y es esencial para la mejora continua de la institución.

Continuando con lo anterior, en sus estudios concluyeron cuán importante es un modelo de competencia profesional para el perfeccionamiento de los saberes teóricos y prácticos. Además, se evidenció que el modelo de la competencia fue pertinente y viable. Ante esto, evidencia una vez más, que las cualidades profesionales bien llevadas, fortalece el desempeño según las funciones otorgadas, siguiendo teorías como la división del trabajo, dependiendo de las características de la organización. Asimismo, es importante potenciar las cualidades profesionales de los empleados para que asuman retos y contribuyan al desarrollo institucional. Acotaron de igual forma, que, la gran mayoría de los profesionales necesitaban mejorar en varios aspectos, pero lo más delicado es comprender la parte ética profesional, lo cual es importante seguir analizando. Estos aspectos son esenciales, ya que, cumplir funciones determinadas, con fines determinados influyen directamente en el servicio a la comunidad, lo cual es delicado de abordar, por el hecho de que se trata con personas con ideologías y pensamientos diferenciados.

Respecto a sus dimensiones, los encuestados manifestaron que los trabajadores municipales no tienen la capacidad para proponer ideas innovadoras en el centro de trabajo, que muchos empleados realizan sus labores sin tener en cuenta las metas y objetivos institucionales, que el personal no cuenta con adecuadas habilidades comunicativas que aporten en su desenvolvimiento laboral, que el personal no vincula lo teórico con lo práctico. Es decir, muchas veces realizan sus labores de manera mecanizada sin conocer en realidad por qué lo hacen o para que lo hacen, el personal administrativo no busca métodos estratégicos para mejorar o facilitar los procesos, así como mejorar la atención a los usuarios. También se observa que el personal no tiene la capacidad para tomar decisiones frente a casuísticas dadas, lo cual genera demoras en el desarrollo de las actividades institucionales, el personal no organiza de manera óptima sus funciones, actividades y tareas para cumplir con sus metas; dejando por lo general tareas pendientes para el día siguiente, lo cual genera sobrecarga laboral.

Asimismo, los encuestados indicaron que los empleados no tienen en cuenta el ambiente laboral para el desarrollo de sus labores, es decir, que las oficinas se encuentran en inadecuadas condiciones, desordenadas y con documentación expuesta. Por otro lado, el personal administrativo no motiva a sus compañeros de trabajo al cumplimiento de sus labores, metas y objetivos institucionales. No obstante, muchos son conscientes de los conflictos que puede generar el trabajo en equipo, por la falta de comunicación y coordinación con sus compañeros de trabajo; además indicaron que los jefes de grupo no delegan funciones y responsabilidades a los colaboradores de manera adecuada, limitando el desarrollo profesional. Esto se refleja con el bajo cumplimiento de metas y objetivos en la institución. Finalmente, los empleados no proveen los problemas que devienen de los procesos y actividades institucionales, lo cual concuerda con lo indicado por Bohorquez, et al. (2020), quienes indican que la dimensión técnica, guarda relación con los diferentes conocimientos y experticia en el cargo asignado, con el fin de potenciar la eficacia y eficiencia en torno a los logros de las metas y objetivos institucionales. En ese sentido, es importante diferenciar entre los saberes generales y los saberes específicos del puesto. En cuanto a lo primero, se entiende que las cualidades profesionales también involucran a lo plasmado por la institución con respecto a los valores, principios y procesos propios

de la empresa. Y en cuanto a lo específico, es relacionado con el puesto en cuanto tal, identificando las funciones y las metas y objetivos por cada puesto laboral, aspecto muy esencial para valorar el trabajo de todos. En cuanto a la dimensión metodológica, que se entiende que la parte metodológica inicia por el saber hacer, es decir, conocer el funcionamiento de cada una de sus labores en la institución y tener la capacidad para orientar los diferentes encargos para el logro de las metas y objetivos. En ese sentido, es clave para las cualidades profesionales, este tipo de dimensión, porque comúnmente al trabajar en equipo, las personas, logran unir diferentes percepciones metodológicas con el fin de encontrar las herramientas adecuadas de ejecución y de gestión. Tal es así que se evidencia el desarrollo de las tareas asignadas y la preocupación por cumplir con las metas a corto, mediano y largo plazo.

Asimismo, en cuanto a la dimensión trabajo en equipo, es importante comprender que las personas nunca están solas, nunca deberían estarlo, el ser humano desde su concepción es un ser sociable por naturaleza. Y en el ejercicio empresarial, cuando se pertenece a una institución, el trabajo en equipo es reflejo de la necesidad de concordar con los compañeros de trabajo, aunque ellos tengan, pensamientos y necesidades diferentes. Ahí es donde recalca, la capacidad de la persona por intercambiar ideas, concretar acciones conjuntas y más aún, respetar al otro no involucrándose en distintas funciones.

En ese sentido, el trabajo en equipo cumple un papel esencial para fortalecer las relaciones interpersonales en los trabajadores, y con respecto a la dimensión participativa, se precisa que los trabajadores deben contar en primer lugar con una buena proactividad y en segundo lugar la predisposición para hacer más de lo que solicitan los jefes directos. Estas circunstancias, guardan relación con la capacidad de docilidad que ha adquirido el profesional a lo largo de su carrera, ya que no es un aspecto que de asume de un momento a otro; sino que más bien se fortalece la voluntad para hacer lo correcto en el momento adecuado. Tal es así, que la predisposición como dimensión de la variable cualidades profesionales, se vería fortalecida por la dimensión metodológica y técnica. (Bohorquez, et al., 2020).

En cuanto al nivel de desempeño laboral de los empleados, los encuestados precisan que es medio en 68.81%, bajo en 20.18% y alto en 11.01%. Concordando con lo expuesto por Vásquez et al. (2021) quienes indicaron que es necesario potenciar el desempeño laboral de los empleados ya que de acuerdo a lo estudiado presenta un nivel medio y es importante desarrollar una serie de estrategias basadas en el liderazgo transformacional. De igual forma, acotaron que, al potenciar con recursos tecnológicos y herramientas ágiles en el uso de la tecnología, ayudaría a concretar la relación con los trabajadores, que al parecer están más adelantados de su época tecnológica. Aspecto que tiene mucha relevancia sobre todo por la influencia de inteligencia artificial en la actualidad. En efecto, el liderazgo transformacional es esencial para el buen manejo de las cualidades profesionales de los trabajadores, ya que apunta al talento de cada uno.

Respecto a sus dimensiones los encuestados indicaron que los empleados con frecuencia llegan tarde y se ausentan del centro laboral sin una justificación razonable incumpliendo su horario laboral, los horarios de reuniones o compromisos no se realizan de acuerdo a lo programado. Asimismo, no son ordenados y, además, no organizan su tiempo óptimamente para el cumplimiento de sus metas. Es necesario el constante monitoreo a los empleados para que cumplan sus funciones y tareas encomendadas y además que no cumplan con los estándares establecidos por la municipalidad. Muchos errores cometidos por los trabajadores son repetitivos, lo cual demuestra que no existe una compromiso y predisposición para mejorar. Las órdenes emitidas por los jefes inmediatos no son muy bien tomadas por muchos trabajadores y realizan sus labores por cumplimiento, no se respetan y fomentan las políticas internas de la institución, no se cumplen las medidas de seguridad laborales planteadas por la institución. Por otro lado, los trabajadores no son puntuales y responsables con sus responsabilidades, no se fomenta el respeto de manera equitativa dentro del horario laboral y que de cierta manera existe discriminación en el centro laboral, finalmente manifestaron que no se valora el tiempo invertido en las reuniones programadas por la entidad. Concordando con lo indicado por Llanos (2023), respecto a asistencia y puntualidad, tiene que ver con el cumplimiento de horarios, tareas y responsabilidades, lo cual implica que el profesional debe planificar

adecuadamente su tiempo y organizar sus labores para cumplirlas en el tiempo pactado. Productividad, es el rendimiento óptimo del trabajador, empleando el tiempo y los recursos mínimos para general valor a la institución. Calidad en el trabajo, está dada por el adecuado desenvolvimiento de los trabajadores en el centro laboral, desempeñando sus funciones, tareas, deberes y responsabilidades con eficiencia y eficacia. Respeto y responsabilidad, son valores que demuestran el compromiso del trabajador con la institución y sus jefes inmediatos, así como con la tolerancia de las opiniones de las demás personas.

La relación entre las dimensiones de las cualidades profesionales y el desempeño laboral de los usuarios es significativa, de acuerdo al valor sig <0.01 . La correlación entre las dimensiones y la variable mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman mostró que la dimensión técnica y metodológica $Sp= 0,518$ y $Sp= 0,691$ respectivamente (correlación positiva moderada) y la dimensión trabajo en equipo y participativa $Sp= 0,717$ y $Sp= 0,722$ respectivamente (correlación positiva alta). Este resultado indica que a medida que cada dimensión de las cualidades profesionales mejore, el desempeño laboral también mejorará, debido a las correlaciones existente, estando acorde con lo indicado por Ortiz et al. (2021) que manifestaron que es importante potenciar las cualidades profesionales de los empleados para que asuman retos dentro de su campo de acción laboral y contribuyan al desarrollo institucional. Acotaron de igual forma, que, la gran mayoría de los profesionales, necesitaban mejorar en varios aspectos, pero lo más delicado es comprender la parte ética profesional, lo cual es importante seguir analizando. Estos aspectos son esenciales, ya que, cumplir funciones determinadas, con fines determinados influyen directamente en el servicio a la comunidad, lo cual es delicado de abordar, por el hecho de que se trata con personas con ideologías y pensamientos diferenciados

Existe relación significativa entre las cualidades profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024, pues el valor sig. obtenido fue $p<0.01$. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de correlación de 0.830 (correlación positiva alta). Este resultado indica que es necesario potenciar las cualidades profesionales para que el desempeño de los empelados mejore en la

Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024, debido a que la relación es alta. Lo cual concuerda con lo indicado con Bonilla et al. (2023), Casimiro et al. (2020) y Abarca et al. (2022), sostuvieron que las cualidades profesionales son importantes para el buen desempeño de los empleados de acuerdo a sus funciones y responsabilidades asignadas. Asimismo, todo buen funcionario municipal, debe manejar criterios profesionales éticos adecuados, evitando actos de corrupción, y orientando sus competencias profesionales al servicio de la población que es propio del servidor público. Es importante analizar la relación entre las competencias profesionales y la formación profesional con el fin de verificar hasta qué punto esa formación fue realmente la adecuada. Ante esto, acotó que la mayoría de los profesores, presentaron un bajo nivel de desarrollo profesional, justamente por la poca enseñanza en la formación profesional, lo cual, influye de manera proporcionalmente directa.

De manera continuada, las competencias como conjunto de saberes y habilidades podrían realmente potenciar y mejorar el desarrollo profesional, aspecto clave para el progreso de la sociedad. En ese sentido, al hablar de competencias, el autor busca relacionarlas con las cualidades, las que en cierto modo fortalecen el ejercicio profesional, partiendo de la idea del saber ser, saber conocer y saber hacer; aspectos claves para el desarrollo de una profesión, y que de hecho ayudaría a fortalecer la formación profesional, independientemente de la carrera o estudio realizado. Por lo cual es esencial, potenciar la mejora mirando al desarrollo de las competencias, habilidades y capacidades.

V. CONCLUSIONES

Existe relación significativa entre las cualidades profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024, pues el valor sig. obtenido fue $p < 0.01$. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de correlación de 0.830 (correlación positiva alta).

El nivel de cualidades profesionales fue medio en 58.72%, bajo en 32.11% y alto en 9.17%, los encuestados manifestaron que los trabajadores municipales no tienen la capacidad para proponer ideas innovadoras en el centro de trabajo, el personal no vincula lo teórico con lo práctico, es decir, que muchas veces realizan sus labores de manera mecanizada sin conocer en realidad por qué lo hacen o para que lo hacen. El personal administrativo no busca métodos estratégicos para mejorar o facilitar los procesos; así como mejorar la atención a los usuarios y el personal no tiene la capacidad para tomar decisiones frente a casuísticas generadas.

El nivel de desempeño laboral fue medio en 68.81%, bajo en 20.18% y alto en 11.01%, los encuestados que indicaron que los trabajadores no cumplen adecuadamente su horario laboral, los horarios de reuniones o compromisos no se realizan de acuerdo a lo programado. Muchos errores cometidos por los trabajadores son repetitivos, lo cual demuestra que no existe una compromiso y predisposición para mejorar y no se valora el tiempo invertido en las reuniones programadas por la entidad.

La relación entre las dimensiones de las cualidades profesionales y el desempeño laboral de los usuarios es significativa, de acuerdo al valor sig < 0.01 . La correlación entre las dimensiones y la variable mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman mostró que la dimensión técnica y metodológica $Sp = 0,518$ y $Sp = 0,691$ respectivamente (correlación positiva moderada); y la dimensión trabajo en equipo y participativa $Sp = 0,717$ y $Sp = 0,722$ respectivamente (correlación positiva alta).

VI. RECOMENDACIONES

Los jefes de área de la municipalidad deben delegar funciones y responsabilidades al personal que está bajo su mando; de tal manera que generen confianza y puedan desarrollar capacidades de liderazgo que les permita mejorar su desempeño laboral.

La oficina de Talento Humano de la Municipalidad debe gestionar charlas motivacionales de manera constante, orientadas al fortalecimiento de las capacidades profesionales de los funcionarios; de tal manera que optimicen sus labores para el cumplimiento de las metas institucionales en beneficio de la población.

La Gerencia General en coordinación con las diferentes áreas de la municipalidad deben establecer lineamientos que deben cumplir todos los funcionarios en el ejercicio de sus funciones; garantizando que las labores realizadas se efectúen en bien de la población.

Los responsables de cada área de la municipalidad deben incentivar el buen desempeño de los empleados, motivando de manera estratégica el desarrollo de las cualidades profesionales de cada empleado; de tal manera que se logren mejoras en los resultados institucionales.

REFERENCIAS

- Abarca Infa, Saturnina, García González, Máryuri, & Ortiz Bautista, Rosa Amelia. (2022). Percepción de la formación profesional en el contexto peruano, alternativa desde las competencias. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(1), Epub 01 de abril de 2022. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000100020&lng=es&tlng=es.
- Alessandro, M. (2020). *Gobernar las ciudades: el rol de los centros de gobierno y las unidades de cumplimiento*. Caracas: CAF. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1655>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: Empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/S12913-018-3149-Z>
- Bohle, S. A. L., Chambel, M. J., Medina, F. M., & Cunha, B. S. D.. (2018). The role of perceived organizational support in job insecurity and performance. *Revista De Administração De Empresas*, 58(4), 393–404. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020180405>
- Bohórquez, Emanuel, Pérez, Maritza, Caiche, William, & Benavides Rodríguez, Arturo. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Epub 02 de junio de 2020. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es.
- Cantú, Norma S., Pedraza, Norma A., & Madero, Sergio M. (2023). Relación del clima laboral, satisfacción, compromiso y desempeño del capital humano en dependencias de educación superior. *Formación universitaria*, 16(4), 11-20. <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-50062023000400011>
- Casimiro Urcos, Consuelo Nora, Tobalino López, Donatila, Casimiro Urcos, Walther Hernán, & Fernández, Betsi Josefina. (2020). Competencias laborales y formación profesional de profesoras de educación inicial, en el distrito de Lurigancho en Perú. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 444-453. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400444&lng=es&tlng=pt.

- Castañeda, M. (2024). *Planeación estratégica y desempeño laboral en una municipalidad distrital – Chiclayo*. Perú. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/132627>
- Chagray Ameri, Néstor Humberto, Ramos Y Yovera, Santiago Ernesto, Neri Ayala, Abraham Cesar, Maguiña Maza, Rufino Máximo, & Hidalgo Vasquez, Yaneline Nilda. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 3297. <https://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ª.ed.) Santa Fe de Bogotá: Editorial Mc Graw-Hil. https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf
- Choquecondo, Ruth Deysi Ancco, Paniagua, Dennys Geovanni Calderón, Vilca, Grisely Rosalie Quispe, Toza, Juan Francisco Pacompia, & Vilca, Julisa del Rosario Quispe. (2023). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. *Vive Revista de Salud*, 6(17), 491-502. Epub 08 de mayo de 2023. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i17.240>
- Cruz, A. P. C. da ., Frare, A. B., Accadrolli, M. C., & Horz, V.. (2022). Effects of informal controls and psychological empowerment on job satisfaction. *Revista Contabilidade & Finanças*, 33(88), 29–45. <https://doi.org/10.1590/1808-057x202114660>
- Cuba Carbajal, Néstor, Mohamed Mohamed Mehdi, Hadi, & Pacheco Pumaleque, Alex Abelardo. (2020). Responsabilidad social y rendimiento laboral en los colaboradores de los programas sociales de Lima, Perú. *Conrado*, 16(72), 278-285. Epub 02 de febrero de 2020. Recuperado en 21 de mayo de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100278&lng=es&tlng=es.
- .Del Pozo Flores, J. A. (2013). *Competencias profesionales*. (2ªed.) NARCEA SA. <https://narceaediciones.es/es/guias-para-la-formacion/671-competencias-profesionales-9788427718920.html>
- Fiszbein, A., Oviedo, M. y Stanton, S. (2018), Educación Técnica y Formación Profesional en América Latina y el Caribe: desafíos y oportunidades, *BANCO*

DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA, <https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2018/11/Educacion-Tecnica-y-Formacion-Profesional.pdf>

- Fogaça, N., Coelho Junior, F. A., Paschoal, T., Ferreira, M. C., & Torres, C. C. (2021). Relationship between job performance, well-being, justice, and organizational support: a multilevel perspective. *RAM. Revista De Administração Mackenzie*, 22(4), eRAMG210108. <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG210108>
- Grodt, J. A. S., Zonatto, V. C. S., Degenhart, L., Piccinin, Y. G., & Bianchi, M.. (2023). Effects of resilience and managerial attitudes on the relation between participative budgeting and managerial performance. *RAM. Revista De Administração Mackenzie*, 24(5), eRAMG230285. <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG230285.en>
- Guanilo Pareja, Carla Giuliana, Dávila Morán, Roberto Carlos, Quimbita Chiluisa, Omar Rolando, & Agüero Corzo, Eucaris del Carmen. (2022). Manejo de las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los docentes en una universidad peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 437-445. Epub 02 de abril de 2022. Recuperado en 21 de mayo de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200437&lng=es&tlng=es.
- Guerrero, C. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2021*. Perú. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80269>
- Guerrero, D. (2022). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los servidores públicos en una municipalidad de Chiclayo*. Perú. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93020>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. <https://www.semanticscholar.org/reader/3e42246ee04eeab4fcef7b4bd80c13c59bc21292>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI. *Perú: Percepción ciudadana sobre gobernabilidad, democracia y confianza en las instituciones, setiembre 2017 – febrero 2018*. Lima, Perú. INEI publicaciones. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-percepciongovernabilidad-abril-2018.pdf>

- Kaveski, I. D. S., & Beuren, I. M.. (2020). Influência dos sistemas de controle gerencial e da criatividade sobre o desempenho no trabalho. *Cadernos EBAPE.BR*, 18(3), 543–556. <https://doi.org/10.1590/1679-395120190024>
- Koerich, C., Erdmann, A. L., & Lanzoni, G. M. de M.. (2020). Professional interaction in management of the triad: Permanent Education in Health, patient safety and quality. *Revista Latino-americana De Enfermagem*, 28, e3379. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.4154.3379>
- Kiefer et al. (2024). Spirituality and Its Impact on Job Performance of Healthcare Workers in COVID-19, A Literature Review. (2024). *International Journal of Religion*, 5(5), 327-336. <https://doi.org/10.61707/hp6amd41>
- Luiz, T. T., & Beuren, I. M.. (2024). Influence of the performance measurement system on job satisfaction and organizational commitment. *RAM. Revista De Administração Mackenzie*, 25(1), eRAMG240205. <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG240205.en>
- Madrazo Suárez, Tamara, Ávila Rodríguez, Martha, & Rioll Hernández, Mirna. (2022). Modelo de competencia profesional infotecnológica de los bibliotecarios universitarios para la gestión de información. *EduSol*, 22(78), 16-31. Epub 11 de enero de 2022. Recuperado en 21 de mayo de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-80912022000100016&lng=es&tlng=es.
- Manjarrez Fuentes, Nelly Narcisa, Boza Valle, Jhon Alejandro, & Mendoza Vargas, Emma Yolanda. (2020). The motivation in the labor performance of hotel employees in the Quevedo Canton, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. Epub 02 de febrero de 2020. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=en.
- Mautino, J. (2021). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2021*. Perú. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71992>
- Martins, A. D., Euzebio, L. D. C., & Beuren, I. M.. (2023). Perception of organizational justice and home office work performance: influence of affective commitment. *Revista Brasileira De Gestão De Negócios*, 25(3), 373–386. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v25i3.4231>

- Melati, C., Janissek-Muniz, R., & Curado, C. M. M.. (2021). Decision-Making Quality of Public Managers: Contributions from Intelligence and Knowledge Management. *Revista De Administração Contemporânea*, 25(2), e190044. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2021190044.en>
- Mendoza-Vargas, Juan M., Burbano-Pantoja, Víctor M., & Mendoza-Vargas, Hugo H.. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información tecnológica*, 33(6), 157-166. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa*. México: Universidad Surcolombiana. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Nahum Lajud, Prisca, Domínguez Chenge, Martha Patricia, & García Panes, Luz María. (2021). Professional skills required by employers from confinement. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 14(42), 68-84. <https://dx.doi.org/10.35588/gpt.v15i42.5283>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2020) Buenas prácticas recientemente identificadas de gestión para resultados de desarrollo. Paris: OCDE <https://www.oecd.org/dac/effectiveness/36853632.pdf>
- Ortega Galarza, Máximo, Altamirano Pérez, Hólguer Rodrigo, & Tovar Pinzón, María Eugenia. (2024). Work performance of digeim's public servants.an analysis from the organizational climate. *Ciencias administrativas*, (23), 9. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e131>
- Ortiz Sobrino, Miguel Ángel, Marta-Lazo, Carmen, & Contreras-Pulido, Paloma. (2021). Competencias profesionales para la gestión de emisoras universitarias en España. *Cuadernos.info*, (48), 189-214. <https://dx.doi.org/10.7764/cdi.48.1538>
- Palacios, D. (2018). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincia de Manabi - Ecuador. *Revista ECA Sinergia*, 10(1), 70–84. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819764>
- Pashanasi Amasifuen, Beto, Gárate Ríos, Jhonny, & Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una

- revisión Latinoamericana de literatura. *Comunicación*, 12(3), 163-174. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Bonilla, D. Zambrano, R. y Moncayo, H. (2023). *Continuing professional development of teachers for activities in Institutes of Technology: a literature review*. Instituto Tecnológico Superior España, Ecuador. <https://doi.org/10.35290/rcui.v10n1.2023.647>
- Pennisi, P. R. C., Alves, N. C., Michelin, P. S., Medeiros-Souza, L., Herval, Á. M., & Paranhos, L. R.. (2020). The quality of life of family health professionals: a systematic review and meta-synthesis. *Revista Brasileira De Enfermagem*, 73(5), e20190645. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0645>
- Pintado, E. (2024). *Modernización del estado peruano y desempeño laboral de los servidores públicos en una municipalidad provincial, Región Piura, 2023*. Perú. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/133860>
- Prada, E. D., Mareque, M., & Pino-Juste, M.. (2022). Teamwork skills in higher education: is university training contributing to their mastery? *Psicología: Reflexão E Crítica*, 35, 5. <https://doi.org/10.1186/s41155-022-00207-1>
- Ramos Chavez, M. (2022). *Planificación estratégica para la gestión pública en una municipalidad distrital de Chiclayo*. Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93743>
- Rivera, Felipe C. Muñoz-La, Hermosilla, Pamela, Delgadillo, Jean, & Echeverría, Dayan. (2021). Proposal for the construction of innovation skills in engineering education in the context of industry 4.0 and sustainable development goals (SDG). *Formación universitaria*, 14(2), 75-84. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000200075>
- Rodríguez, A. E. R., Pérez, E. A., & Montero, A. B.. (2021). Municipio inteligente por un desarrollo local sostenible desde la gestión del conocimiento. *Interações (campo Grande)*, 22(3), 977–1000. <https://doi.org/10.20435/inter.v22i3.2978>
- Rojas, E. (2017). *Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central instituto nacional penitenciario 2016*. Perú. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9082/Rojas_VEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sandall, H., Silva, L. M. C. e ., & Queiroga, F.. (2022). A Comprehensive Approach to Job Performance in the Service Sector: A Systematic Literature Review. *BAR - Brazilian Administration Review*, 19(2), e210046. <https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2022210046>
- Sandall, H., & Mourão, L.. (2023). Individual job performance: Propositions for a personalized measurement and a comprehensive diagnosis. *RAM. Revista De Administração Mackenzie*, 24(3), eRAMG230023. <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG230023.en>
- Soto, F. (2021). *Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, 2020*. Escuela de Posgrado, Maestría en Gerencia Pública. Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10067>
- Steil, A. V., Bello, J. da S. A., Cuffa, D. de ., & Freitas, A. F. de .. (2022). JOB SATISFACTION AND EMPLOYEE RETENTION BY PUBLIC AND PRIVATE IT ORGANIZATIONS. *Revista De Administração Da UFSM*, 15(2), 354–369. <https://doi.org/10.5902/1983465968850>
- Tinoco Giraldo, Harold, Torrecilla Sánchez, Eva María, & García Peñalvo, Francisco José. (2020). Evaluación de la percepción de los niveles de dominio competencial en práctica laboral. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 46(1), 127-144. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052020000100127>
- Vásquez, A. (2023). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Chiclayo*. Perú. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11209>
- Vásquez Pailaqueo, María Paz, Inostroza Naranjo, Romina Fernanda, & Acosta Antognoni, Hedy. (2021). Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. *Revista de psicología (Santiago)*, 30(1), 1-17. <https://dx.doi.org/10.5354/0719-0581.2021.55066>
- Xavier, S. P. L., Machado, L. D. S., Moreira, M. R. C., Martins, Á. K. L., & Machado, M. de F. A. S. (2021). Professional competencies to promote health in nursing and physical education undergraduate courses. *Revista Brasileira De Enfermagem*, 74(2), e20200617. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0617>

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de variables

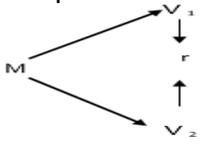
Título: Cualidades profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Cualidades profesionales	Son el conjunto de competencias, capacidades, habilidades y destrezas del profesional, que le permiten desenvolverse en el ejercicio de sus funciones (Fiszbein et al, 2018)	La medición de la variable cualidades profesionales se realizó a través del instrumento cuestionario con 15 ítems y cuatro dimensiones.	Técnica	Propone ideas innovadoras.	Ordinal
				Orienta sus encargos de manera eficaz.	
				Posee capacidades sociales y artísticas adecuadas.	
			Metodológica	En su trabajo uso lo teórico y lo práctico.	
				Es consciente del trabajo que realiza.	
				Utiliza métodos adecuados para ejercer su labor.	
			Trabajo en equipo	Toma decisiones.	
				Motiva a sus compañeros a trabajar en equipo.	
				Cuenta con buenas habilidades comunicativas.	
			Participativa	Busca delegar y asumir nuevas responsabilidades.	
				Está motivado para lograr las metas.	
				Es consciente de los conflictos que puede generar un trabajo en equipo.	
Desempeño laboral	Es el desarrollo adecuado de las funciones o tareas asignadas al trabajador en alguna institución o empresa. (Llanos, 2023)	La medición de la variable desempeño laboral se dio a través del instrumento cuestionario con a5 ítems y cuatro dimensiones.	Asistencia puntual y	Justifica su ausencia laboral.	Ordinal
				Cumple con los horarios correspondientes.	
				Es puntual a las reuniones de trabajo.	
			Productividad	Se esfuerza por superar los objetivos.	
				Prioriza sus responsabilidades.	
				Realiza su trabajo sin necesidad de monitoreo.	
			Calidad en el trabajo	El servicio que brinda cumple con los procesos establecidos.	
				Corrige oportunamente sus errores.	
				Pone en práctica los conocimientos adquiridos.	
			Respeto y responsabilidad	Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato.	
				Cumple con las políticas internas de la municipalidad.	

Anexo 2

Matriz de consistencia:

Título: Cualidades profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos												
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre las cualidades profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024?</p> <p>Problemas específicos: - ¿Cuál es el nivel de las cualidades profesionales de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024? - ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024? - ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de las cualidades profesionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación existente entre las cualidades profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024.</p> <p>Objetivos específicos: - Conocer el nivel de las cualidades profesionales de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024. - Conocer el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024. - Determinar la relación entre las dimensiones de las cualidades profesionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre las cualidades profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas: - El nivel de las cualidades profesionales de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024, es alto. - El nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024, es alto. - Existe relación entre las dimensiones de las cualidades profesionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionarios.</p>												
Diseño de la investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>No experimental cuyo esquema:</p>  <p>Donde: M: muestra de estudio V1: Cualidades profesionales. V2: Desempeño laboral R: relación</p>	<p>La población fueron 195 trabajadores administrativos de la Municipalidad.</p> <p>La muestra estuvo dada por 109 trabajadores, determinados empleando la fórmula estadística para establecer muestra de poblaciones finitas.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Cualidades profesionales</td> <td>Técnica</td> </tr> <tr> <td>Metodológica</td> </tr> <tr> <td>Trabajo en equipo</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Desempeño laboral</td> <td>Participativa</td> </tr> <tr> <td>Asistencia y puntualidad</td> </tr> <tr> <td>Productividad</td> </tr> <tr> <td>Calidad de trabajo</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Respeto y responsabilidad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Cualidades profesionales	Técnica	Metodológica	Trabajo en equipo	Desempeño laboral	Participativa	Asistencia y puntualidad	Productividad	Calidad de trabajo	
Variables	Dimensiones														
Cualidades profesionales	Técnica														
	Metodológica														
	Trabajo en equipo														
Desempeño laboral	Participativa														
	Asistencia y puntualidad														
	Productividad														
	Calidad de trabajo														
	Respeto y responsabilidad														

Nota: Elaboración propia.

Anexo 3

Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1: Instrumento para medir la variable de Cualidades profesionales en personal de la Municipalidad de Moyobamba

Datos generales:

Nº de cuestionario: Fecha de recolección.../.../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo con su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad recoger información acerca de la Empleabilidad Juvenil.

Instrucciones:

Marque con un aspa (X) la opción que se ajuste a su perspectiva, en cada una de las preguntas. No existen respuestas verdaderas o falsas, por lo que su respuesta son resultados de su perspectiva personal, asimismo, hago de conocimiento que las respuestas serán totalmente reservadas y se guardara confidencialidad.

En tal sentido, considerar la escala de medición que a continuación se presenta:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Cualidades Profesionales	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión técnica						
1	Tiene la capacidad para proponer ideas innovadoras en el puesto laboral.					
2	El personal administrativo realiza sus labores y alcanza las metas de manera eficaz y eficiente.					
3	El personal administrativo tiene habilidades sociales para integrarse y complementarse con sus compañeros de trabajo.					
4	El personal administrativo cuenta con buenas habilidades comunicativas.					
Dimensión metodológica						
5	El personal de la municipalidad en sus labores, vincula lo práctico con lo teórico, alcanzando las metas de modo pertinente.					
6	El personal administrativo hace uso de métodos y estrategias para lograr ejercer el trabajo con eficacia y eficiencia.					
7	El personal administrativo tiene la capacidad de toma de decisiones, en las distintas circunstancias del aspecto laboral.					
8	El personal administrativo organiza adecuadamente sus funciones con el fin de cumplir con todas sus metas.					
Dimensión trabajo en equipo						
9	El personal administrativo tiene en cuenta el ambiente laboral para un adecuado desarrollo del trabajo,					
10	Toma decisiones asertivas en torno al trato y comunicación con cada uno de los trabajadores de su equipo.					

11	El personal administrativo motiva a cada uno de sus compañeros para trabajar en equipo y lograr las metas de la institución.					
12	El personal administrativo es consciente de los conflictos que puede generar un trabajo en equipo.					
Dimensión participativa						
13	El personal busca delegar y asumir nuevas responsabilidades en el equipo con el fin de distribuir adecuadamente las funciones.					
14	Fomenta en cada uno de los trabajadores el interés por lograr las metas y objetivos.					
15	Tiene la capacidad para prever las complicaciones en el trabajo, con el fin de adelantarse a los diversos problemas de la institución.					

Instrumento 2: Cuestionario para medir la variable de desempeño laboral en personal de la Municipalidad de Moyobamba

Datos generales:

Nº de cuestionario: Fecha de recolección.../.../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo con su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad recoger información acerca de la Empleabilidad Juvenil.

Instrucciones:

Marque con un aspa (X) la opción que se ajuste a su perspectiva, en cada una de las preguntas. No existen respuestas verdaderas o falsas, por lo que su respuesta son resultados de su perspectiva personal, asimismo, hago de conocimiento que las respuestas serán totalmente reservadas y se guardara confidencialidad.

En tal sentido, considerar la escala de medición que a continuación se presenta:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Preguntas	Escala				
Asistencia y puntualidad		1	2	3	4	5
1	El trabajador gestiona la justificación de sus inasistencias o tardanzas en la institución.					
2	El trabajador cumple adecuadamente con el horario laboral de la institución.					
3	El trabajador tiene presente el valor de la puntualidad en cada uno de los encargos y reuniones.					
4	El trabajador es proactivo al buscar sobrepasar las metas planteadas por la institución.					
Productividad						
5	El trabajador sabe organizar adecuadamente sus tiempos para cumplir en orden con lo planteado por la institución.					
6	El trabajador no necesita un monitoreo constante para realizar adecuadamente su trabajo.					
7	El servicio de su trabajo cumple con los estándares planteados por la municipalidad.					
8	El trabajador sabe reconocer sus errores y los subsana con el fin de no volverlos a cometer.					
Calidad en el trabajo						
9	Pone en práctica los conocimientos adquiridos, en el ejercicio de sus funciones.					
10	Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato, con el fin de cumplir adecuadamente sus funciones.					
11	Respeta y fomenta las políticas internas de la municipalidad.					
12	Cumple con las medidas de seguridad laboral planteadas por la municipalidad.					
Respeto y responsabilidad						

13	Tiene la capacidad para ser puntual responsablemente con los encargos y funciones asignadas.					
14	Fomenta el respeto en cada uno de sus trabajadores, independientemente de las condiciones socioeconómicas de cada uno.					
15	Valora el tiempo en las reuniones, siendo concreto y conciso con lo planteado.					

Anexo 4

Ficha de validación de los instrumentos para la recolección de datos

Matriz de validación de la encuesta de la variable o categoría: Cualidades profesionales

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Dimensión técnica	Propone ideas innovadoras.	Tiene la capacidad para proponer ideas innovadoras en el puesto laboral.					X					X					X					X	
	Orienta sus encargos de manera eficaz.	El personal administrativo realiza sus labores y alcanza las metas de manera eficaz y eficiente.					X				X					X						X	
	Posee capacidades sociales y artísticas adecuadas.	El personal administrativo tiene habilidades sociales para integrarse y complementarse con sus compañeros de trabajo.					X				X					X						X	
	En su trabajo uso lo teórico y lo práctico.	El personal administrativo cuenta con buenas habilidades comunicativas.					X				X					X						X	
Dimensión metodológica	Es consciente del trabajo que realiza.	El personal de la municipalidad en sus labores, vincula lo práctico con lo teórico, alcanzando las metas de modo pertinente.					X				X				X						X		
	Utiliza métodos adecuados para ejercer su labor.	El personal administrativo hace uso de métodos y estrategias para lograr ejercer el trabajo con eficacia y eficiencia.					X				X				X						X		
	Toma decisiones en equipo.	El personal administrativo tiene la capacidad de toma de decisiones, en las distintas circunstancias del aspecto laboral.					X				X				X						X		
	Motiva a sus compañeros a trabajar en equipo.	El personal administrativo organiza adecuadamente sus funciones con el fin de cumplir con todas sus metas.					X				X				X						X		
Dimensión trabajo en equipo	Cuenta con buenas habilidades comunicativas.	El personal administrativo tiene en cuenta el ambiente laboral para un adecuado desarrollo del trabajo,					X				X				X						X		
	Propone ideas innovadoras.	Toma decisiones asertivas en torno al trato y comunicación con cada uno de los trabajadores de su equipo.					X				X				X						X		
	Orienta sus encargos de manera eficaz.	El personal administrativo motiva a cada uno de sus compañeros para trabajar en equipo y lograr las metas de la institución.					X				X				X						X		
	Posee capacidades sociales y artísticas adecuadas.	El personal administrativo es consciente de los conflictos que puede generar un trabajo en equipo.					X				X				X						X		
Dimensión participativa	Busca delegar y asumir nuevas responsabilidades.	El personal busca delegar y asumir nuevas responsabilidades en el equipo con el fin de distribuir adecuadamente las funciones.					X				X				X						X		
	Está motivado para lograr las metas.	Fomenta en cada uno de los trabajadores el interés por lograr las metas y objetivos.					X				X				X						X		
	Es consciente de los conflictos que puede generar un trabajo en equipo.	Tiene la capacidad para prever las complicaciones en el trabajo, con el fin de adelantarse a los diversos problemas de la institución.					X				X				X						X		

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Encuesta				
Objetivo del instrumento:	Diagnosticar el nivel de cualidades profesionales de los trabajadores.				
Nombres y apellidos del experto:	Edgard Ricardo Dávila Pereyra				
Documento de identidad:	71475136	Años de experiencia en el área:	5	Máximo grado académico:	Maestro
Institución:	ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO		Cargo:	Ingeniero Civil	
Nacionalidad:	peruano		Número telefónico	966486765	
Firma	 Mg. Edgar Ricardo Dávila Pereyra CIP N° 194994		Fecha	03/06/2024	

Matriz de validación de la encuesta de la variable o categoría: Desempeño laboral

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Asistencia y puntualidad	Justifica su ausencia laboral.	El trabajador gestiona la justificación de sus inasistencias o tardanzas en la institución.					X						X						X						X	
	Cumple con los horarios correspondientes.	El trabajador cumple adecuadamente con el horario laboral de la institución.					X						X						X						X	
	Es puntual a las reuniones de trabajo. Se esfuerza por superar los objetivos.	El trabajador tiene presente el valor de la puntualidad en cada uno de los encargos y reuniones. El trabajador es proactivo al buscar sobrepasar las metas planteadas por la institución.					X						X						X						X	
Productividad	Se esfuerza por superar los objetivos. Prioriza sus responsabilidades.	El trabajador sabe organizar adecuadamente sus tiempos para cumplir en orden con lo planteado por la institución. El trabajador no necesita un monitoreo constante para realizar adecuadamente su trabajo.					X						X						X						X	
	Realiza su trabajo sin necesidad de monitoreo.	El servicio de su trabajo cumple con los estándares planteados por la municipalidad.					X						X						X						X	
	Se esfuerza por superar los objetivos.	El trabajador sabe reconocer sus errores y los subsana con el fin de no volverlos a cometer.					X						X						X						X	
Calidad en el trabajo	El servicio que brinda cumple con los procesos establecidos. Corrige oportunamente sus errores.	Pone en práctica los conocimientos adquiridos, en el ejercicio de sus funciones. Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato, con el fin de cumplir adecuadamente sus funciones.					X						X						X						X	
	Pone en práctica los conocimientos adquiridos.	Respeto y fomenta las políticas internas de la municipalidad.					X						X						X						X	
	El servicio que brinda cumple con los procesos establecidos.	Cumple con las medidas de seguridad laboral planteadas por la municipalidad.					X						X						X						X	
Respeto y responsabilidad	Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato.	Tiene la capacidad para ser puntual responsablemente con los encargos y funciones asignadas.					X						X						X						X	
	Cumple con las políticas internas de la municipalidad.	Fomenta el respeto en cada uno de sus trabajadores, independientemente de las condiciones socioeconómicas de cada uno.					X						X						X						X	
	Cumple con las medidas de seguridad planteadas por la municipalidad.	Valora el tiempo en las reuniones, siendo concreto y conciso con lo planteado.					X						X						X						X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Encuesta		
Objetivo del instrumento:	Diagnosticar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores.		
Nombres y apellidos del experto:	Edgard Ricardo Dávila Pereyra		
Documento de identidad:	71475136	Años de experiencia en el área:	5
Institución:	ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO		Máximo grado académico: Cargo:
Nacionalidad:	peruano	Número telefónico	966486765
Firma	 <p align="center">Mg. Edgar Ricardo Dávila Pereyra CIP N° 194994</p>		Fecha

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Encuesta				
Objetivo del instrumento:	Diagnosticar el nivel de cualidades profesionales de los trabajadores.				
Nombres y apellidos del experto:	Karina Córdova Hernández.				
Documento de identidad:	45918354	Años de experiencia en el área:	4	Máximo grado académico:	Maestro
Institución:	DK CONTADORES		Cargo:	Contadora	
Nacionalidad:	peruano		Número telefónico	947568952	
Firma	 Mg. Karina Cordova Fernández Mat. N° 19-1321		Fecha	03/06/2024	

Matriz de validación de la encuesta de la variable o categoría: Desempeño laboral

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Asistencia y puntualidad	Justifica su ausencia laboral.	El trabajador gestiona la justificación de sus inasistencias o tardanzas en la institución.					X						X						X						X	
	Cumple con los horarios correspondientes.	El trabajador cumple adecuadamente con el horario laboral de la institución.					X						X						X						X	
	Es puntual a las reuniones de trabajo. Se esfuerza por superar los objetivos.	El trabajador tiene presente el valor de la puntualidad en cada uno de los encargos y reuniones. El trabajador es proactivo al buscar sobrepasar las metas planteadas por la institución.					X						X						X						X	
Productividad	Se esfuerza por superar los objetivos. Prioriza sus responsabilidades.	El trabajador sabe organizar adecuadamente sus tiempos para cumplir en orden con lo planteado por la institución. El trabajador no necesita un monitoreo constante para realizar adecuadamente su trabajo.					X						X						X						X	
	Realiza su trabajo sin necesidad de monitoreo.	El servicio de su trabajo cumple con los estándares planteados por la municipalidad.					X						X						X						X	
	Se esfuerza por superar los objetivos.	El trabajador sabe reconocer sus errores y los subsana con el fin de no volverlos a cometer.					X						X						X						X	
Calidad en el trabajo	El servicio que brinda cumple con los procesos establecidos. Corrige oportunamente sus errores.	Pone en práctica los conocimientos adquiridos, en el ejercicio de sus funciones. Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato, con el fin de cumplir adecuadamente sus funciones.					X						X						X						X	
	Pone en práctica los conocimientos adquiridos.	Respeto y fomenta las políticas internas de la municipalidad.					X						X						X						X	
	El servicio que brinda cumple con los procesos establecidos.	Cumple con las medidas de seguridad laboral planteadas por la municipalidad.					X						X						X						X	
Respeto y responsabilidad	Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato.	Tiene la capacidad para ser puntual responsablemente con los encargos y funciones asignadas.					X						X						X						X	
	Cumple con las políticas internas de la municipalidad.	Fomenta el respeto en cada uno de sus trabajadores, independientemente de las condiciones socioeconómicas de cada uno.					X						X						X						X	
	Cumple con las medidas de seguridad planteadas por la municipalidad.	Valora el tiempo en las reuniones, siendo concreto y conciso con lo planteado.					X						X						X						X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Encuesta				
Objetivo del instrumento:	Diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.				
Nombres y apellidos del experto:	Karina Córdova Hernández.				
Documento de identidad:	45918354	Años de experiencia en el área:	4	Máximo grado académico:	Maestro
Institución:	DK CONTADORES		Cargo:	Contadora	
Nacionalidad:	peruano		Número telefónico	947568952	
Firma	 Mg. Karina Córdova Fernández Mat. N° 19-1321		Fecha	03/06/2024	

Matriz de validación de la encuesta de la variable o categoría: Cualidades profesionales

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Dimensión técnica	Propone ideas innovadoras.	Tiene la capacidad para proponer ideas innovadoras en el puesto laboral.					X					X					X					X	
	Orienta sus encargos de manera eficaz.	El personal administrativo realiza sus labores y alcanza las metas de manera eficaz y eficiente.					X					X					X					X	
	Posee capacidades sociales y artísticas adecuadas.	El personal administrativo tiene habilidades sociales para integrarse y complementarse con sus compañeros de trabajo.					X					X					X					X	
	En su trabajo uso lo teórico y lo práctico.	El personal administrativo cuenta con buenas habilidades comunicativas.					X					X					X					X	
Dimensión metodológica	Es consciente del trabajo que realiza. Utiliza métodos adecuados para ejercer su labor.	El personal de la municipalidad en sus labores, vincula lo práctico con lo teórico, alcanzando las metas de modo pertinente.					X					X					X					X	
		El personal administrativo hace uso de métodos y estrategias para lograr ejercer el trabajo con eficacia y eficiencia.					X					X					X					X	
	Toma decisiones en equipo.	El personal administrativo tiene la capacidad de toma de decisiones, en las distintas circunstancias del aspecto laboral.					X					X					X					X	
	Motiva a sus compañeros a trabajar en equipo.	El personal administrativo organiza adecuadamente sus funciones con el fin de cumplir con todas sus metas.					X					X					X					X	
Dimensión trabajo en equipo	Cuenta con buenas habilidades comunicativas. Propone ideas innovadoras.	El personal administrativo tiene en cuenta el ambiente laboral para un adecuado desarrollo del trabajo,					X					X					X					X	
		Toma decisiones asertivas en torno al trato y comunicación con cada uno de los trabajadores de su equipo.					X					X					X					X	
	Orienta sus encargos de manera eficaz.	El personal administrativo motiva a cada uno de sus compañeros para trabajar en equipo y lograr las metas de la institución.					X					X					X					X	
	Posee capacidades sociales y artísticas adecuadas.	El personal administrativo es consciente de los conflictos que puede generar un trabajo en equipo.					X					X					X					X	
Dimensión participativa	Busca delegar y asumir nuevas responsabilidades.	El personal busca delegar y asumir nuevas responsabilidades en el equipo con el fin de distribuir adecuadamente las funciones.					X					X					X					X	
	Está motivado para lograr las metas.	Fomenta en cada uno de los trabajadores el interés por lograr las metas y objetivos.					X					X					X					X	
	Es consciente de los conflictos que puede generar un trabajo en equipo.	Tiene la capacidad para prever las complicaciones en el trabajo, con el fin de adelantarse a los diversos problemas de la institución.					X					X					X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Encuesta				
Objetivo del instrumento:	Diagnosticar el nivel de cualidades profesionales de los trabajadores.				
Nombres y apellidos del experto:	Liz Johana Dávila Pereyra.				
Documento de identidad:	71317445	Años de experiencia en el área:	3	Máximo grado académico:	Maestro
Institución:	PODER JUDICIAL			Cargo:	Abogada
Nacionalidad:	peruano			Número telefónico	957342916
Firma	 <p>Mg. Liz Johana Dávila Pereyra CASAM N° 1032</p>			Fecha	03/06/2024

Matriz de validación de la encuesta de la variable o categoría: Desempeño laboral

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones		
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Asistencia y puntualidad	Justifica su ausencia laboral.	El trabajador gestiona la justificación de sus inasistencias o tardanzas en la institución.					X						X					X						X	
	Cumple con los horarios correspondientes.	El trabajador cumple adecuadamente con el horario laboral de la institución.					X						X					X						X	
	Es puntual a las reuniones de trabajo. Se esfuerza por superar los objetivos.	El trabajador tiene presente el valor de la puntualidad en cada uno de los encargos y reuniones. El trabajador es proactivo al buscar sobrepasar las metas planteadas por la institución.					X						X					X						X	
Productividad	Se esfuerza por superar los objetivos. Prioriza sus responsabilidades.	El trabajador sabe organizar adecuadamente sus tiempos para cumplir en orden con lo planteado por la institución. El trabajador no necesita un monitoreo constante para realizar adecuadamente su trabajo.					X						X					X						X	
	Realiza su trabajo sin necesidad de monitoreo.	El servicio de su trabajo cumple con los estándares planteados por la municipalidad.					X						X					X						X	
	Se esfuerza por superar los objetivos.	El trabajador sabe reconocer sus errores y los subsana con el fin de no volverlos a cometer.					X						X					X						X	
	Calidad en el trabajo	El servicio que brinda cumple con los procesos establecidos. Corrige oportunamente sus errores.	Pone en práctica los conocimientos adquiridos, en el ejercicio de sus funciones. Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato, con el fin de cumplir adecuadamente sus funciones.					X						X					X						X
Pone en práctica los conocimientos adquiridos.		Respeto y fomenta las políticas internas de la municipalidad.					X						X					X						X	
El servicio que brinda cumple con los procesos establecidos.		Cumple con las medidas de seguridad laboral planteadas por la municipalidad.					X						X					X						X	
Respeto y responsabilidad		Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato.	Tiene la capacidad para ser puntual responsablemente con los encargos y funciones asignadas.					X						X					X						X
	Cumple con las políticas internas de la municipalidad.	Fomenta el respeto en cada uno de sus trabajadores, independientemente de las condiciones socioeconómicas de cada uno.					X						X					X						X	
	Cumple con las medidas de seguridad planteadas por la municipalidad.	Valora el tiempo en las reuniones, siendo concreto y conciso con lo planteado.					X						X					X						X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Encuesta		
Objetivo del instrumento:	Diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.		
Nombres y apellidos del experto:	Liz Johana Dávila Pereyra.		
Documento de identidad:	71317445	Años de experiencia en el área:	3
Institución:	PODER JUDICIAL		Máximo grado académico:
Nacionalidad:	peruano		Cargo:
Firma	 Mg. Liz Johana Dávila Pereyra CASAM N° 1032	Número telefónico	957342916
		Fecha	03/06/2024

Matriz de validación de la encuesta de la variable o categoría: Cualidades profesionales

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Dimensión técnica	Propone ideas innovadoras.	Tiene la capacidad para proponer ideas innovadoras en el puesto laboral.					X					X					X						X
	Orienta sus encargos de manera eficaz.	El personal administrativo realiza sus labores y alcanza las metas de manera eficaz y eficiente.					X					X					X						X
	Posee capacidades sociales y artísticas adecuadas.	El personal administrativo tiene habilidades sociales para integrarse y complementarse con sus compañeros de trabajo.					X					X					X						X
	En su trabajo uso lo teórico y lo práctico.	El personal administrativo cuenta con buenas habilidades comunicativas.					X					X					X						X
Dimensión metodológica	Es consciente del trabajo que realiza. Utiliza métodos adecuados para ejercer su labor.	El personal de la municipalidad en sus labores, vincula lo práctico con lo teórico, alcanzando las metas de modo pertinente.					X					X					X						X
		El personal administrativo hace uso de métodos y estrategias para lograr ejercer el trabajo con eficacia y eficiencia.					X					X					X						
	Toma decisiones en equipo.	El personal administrativo tiene la capacidad de toma de decisiones, en las distintas circunstancias del aspecto laboral.					X					X					X						X
	Motiva a sus compañeros a trabajar en equipo.	El personal administrativo organiza adecuadamente sus funciones con el fin de cumplir con todas sus metas.					X					X					X						X
Dimensión trabajo en equipo	Cuenta con buenas habilidades comunicativas. Propone ideas innovadoras.	El personal administrativo tiene en cuenta el ambiente laboral para un adecuado desarrollo del trabajo,					X					X					X						X
		Toma decisiones asertivas en torno al trato y comunicación con cada uno de los trabajadores de su equipo.					X					X					X						X
	Orienta sus encargos de manera eficaz.	El personal administrativo motiva a cada uno de sus compañeros para trabajar en equipo y lograr las metas de la institución.					X					X					X						X
	Posee capacidades sociales y artísticas adecuadas.	El personal administrativo es consciente de los conflictos que puede generar un trabajo en equipo.					X					X					X						X
Dimensión participativa	Busca delegar y asumir nuevas responsabilidades.	El personal busca delegar y asumir nuevas responsabilidades en el equipo con el fin de distribuir adecuadamente las funciones.					X					X					X						X
	Está motivado para lograr las metas.	Fomenta en cada uno de los trabajadores el interés por lograr las metas y objetivos.					X					X					X						X
	Es consciente de los conflictos que puede generar un trabajo en equipo.	Tiene la capacidad para prever las complicaciones en el trabajo, con el fin de adelantarse a los diversos problemas de la institución.					X					X					X						X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Encuesta				
Objetivo del instrumento:	Diagnosticar el nivel de cualidades profesionales de los trabajadores.				
Nombres y apellidos del experto:	Keller Sánchez Dávila.				
Documento de identidad:	41997504	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo		Cargo:	Docente investgador	
Nacionalidad:	peruano		Número telefónico	992502739	
Firma	 ----- Dr. Keller Sánchez Dávila DOCENTE POS GRADO		Fecha	03/06/2024	

Matriz de validación de la encuesta de la variable o categoría: Desempeño laboral

Dimensiones o subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Asistencia y puntualidad	Justifica su ausencia laboral.	El trabajador gestiona la justificación de sus inasistencias o tardanzas en la institución.					X						X						X						X	
	Cumple con los horarios correspondientes.	El trabajador cumple adecuadamente con el horario laboral de la institución.					X						X						X						X	
	Es puntual a las reuniones de trabajo. Se esfuerza por superar los objetivos.	El trabajador tiene presente el valor de la puntualidad en cada uno de los encargos y reuniones. El trabajador es proactivo al buscar sobrepasar las metas planteadas por la institución.					X						X						X						X	
Productividad	Se esfuerza por superar los objetivos. Prioriza sus responsabilidades.	El trabajador sabe organizar adecuadamente sus tiempos para cumplir en orden con lo planteado por la institución. El trabajador no necesita un monitoreo constante para realizar adecuadamente su trabajo.					X						X						X						X	
	Realiza su trabajo sin necesidad de monitoreo.	El servicio de su trabajo cumple con los estándares planteados por la municipalidad.					X						X						X						X	
	Se esfuerza por superar los objetivos.	El trabajador sabe reconocer sus errores y los subsana con el fin de no volverlos a cometer.					X						X						X						X	
	Calidad en el trabajo	El servicio que brinda cumple con los procesos establecidos. Corrige oportunamente sus errores.	Pone en práctica los conocimientos adquiridos, en el ejercicio de sus funciones. Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato, con el fin de cumplir adecuadamente sus funciones.					X						X						X						X
Pone en práctica los conocimientos adquiridos.		Respeto y fomenta las políticas internas de la municipalidad.					X						X						X						X	
El servicio que brinda cumple con los procesos establecidos.		Cumple con las medidas de seguridad laboral planteadas por la municipalidad.					X						X						X						X	
Respeto y responsabilidad		Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato.	Tiene la capacidad para ser puntual responsablemente con los encargos y funciones asignadas.					X						X						X						X
	Cumple con las políticas internas de la municipalidad.	Fomenta el respeto en cada uno de sus trabajadores, independientemente de las condiciones socioeconómicas de cada uno.					X						X						X						X	
	Cumple con las medidas de seguridad planteadas por la municipalidad.	Valora el tiempo en las reuniones, siendo concreto y conciso con lo planteado.					X						X						X						X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Encuesta		
Objetivo del instrumento:	Diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.		
Nombres y apellidos del experto:	Keller Sánchez Dávila.		
Documento de identidad:	41997504	Años de experiencia en el área:	10 años
Institución:	Universidad César Vallejo	Máximo grado académico:	Doctor
Nacionalidad:	peruano	Cargo:	Docente investigador
Firma	 ----- Dr. Keller Sánchez Dávila DOCENTE POS GRADO	Número telefónico	992502739
		Fecha	03/06/2024

Anexo 6

Resultados del análisis de consistencia interna

Confiabilidad:

Cualidades Profesionales:

k	15
sumatoria de las varianzas	8.539246
variancia total	57.838770
seccion 1 k /k-1	1.071428571
seccion 2	0.852361216
alfa de cromach	0.91324416

Desempeño laboral:

k	15
sumatoria de las varianzas	9.948522
variancia total	66.773700
seccion 1 k /k-1	1.071428571
seccion 2	0.851011373
alfa de cromach	0.9117979

Anexo 7

Consentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: "Cualidades profesionales y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024"

Investigador: Priscila Niño Suárez

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Cualidades profesionales y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024", cuyo objetivo es determinar la relación existente entre las cualidades profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cuál es la relación entre las cualidades profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moyobamba, 2024?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Cualidades profesionales y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2024"
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el Local comunal del Distrito de Moyobamba.

Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que

**Obligatorio a partir de 18 años*

existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Priscila Niño Suárez (995 754 374), y docente asesor Pedro Arturo Barboza Zelada, email: Pabz3@hotmail.com

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Raquel Viviana Villalobos Peña



Firma:

Fecha y hora: 03 de junio de 2024

**Obligatorio a partir de 18 años*

Anexo 9

Base de datos estadísticos de la investigación

Preg./rep.	CUALIDADES PROFESIONALES															
	Dimensión: Técnica				Dimensión: Metodológica				Dimensión: Trabajo en equipo				Dimensión participativa			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	41
3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	35
4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	32
5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	42
6	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	35
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58
8	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	43
9	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
10	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	41
11	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	35
12	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	32
13	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	42
14	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	35
15	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	3	45
16	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	5	5	3	2	2	40
17	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	4	2	2	2	36
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	60
19	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	5	3	3	3	47
20	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	3	3	3	45
21	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	3	46
22	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	38
23	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	4	2	2	2	37
24	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	45
25	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	5	3	2	2	39
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	58
27	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	5	3	3	3	46
28	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	3	3	46
29	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	3	46
30	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	5	4	3	2	2	39
31	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	5	2	2	2	38
32	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	3	46
33	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	43
34	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
35	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	41
36	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	35
37	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	32
38	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	42
39	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	35
40	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	3	45
41	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	5	5	3	2	2	40
42	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	4	2	2	2	36
43	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	60
44	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	5	3	3	3	47
45	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	3	3	3	45
46	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	3	46
47	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	38
48	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	41
49	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	35
50	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	31
51	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	50
52	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	43
53	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
54	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	41
55	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	35
56	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	32
57	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	42
58	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	35
59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58
60	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	43
61	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
62	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	41

63	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	35
64	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
65	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	42
66	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	35
67	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	3	45
68	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	3	2	2	40
69	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	5	4	2	2	2	36
70	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	60
71	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	5	3	3	3	47
72	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	3	3	3	45
73	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	3	46
74	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	38
75	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	5	4	2	2	2	37
76	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	45
77	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	3	2	2	39
78	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	58
79	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	3	3	3	46
80	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	5	3	3	3	46
81	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	3	46
82	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	3	2	2	39
83	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	5	5	2	2	2	38
84	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	3	46
85	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	38
86	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	49
87	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	65
88	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	32
89	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	54
90	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	49
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	48
92	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	36
93	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	49
94	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	49
95	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	64
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	48
97	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	33
98	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	62
99	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	42
100	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	41
101	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	35
102	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
103	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	50
104	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	43
105	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	42
106	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	41
107	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	35
108	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
109	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	42

DESEMPEÑO LABORAL																
Preg. /rep.	Dimensión: Asistencia y puntualidad				Dimensión: Productividad				Dimensión: Calidad del trabajo				Dimensión: Respecto y responsabilidad			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	42
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	41
3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	35
4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	32
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	42
6	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	35
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
8	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	43
9	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	42
10	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	41
11	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	35
12	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	32
13	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	42
14	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	35
15	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	2	2	3	5	47
16	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	4	3	3	2	5	43
17	2	2	2	3	2	2	2	5	4	2	2	2	2	2	5	39

18	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	60
19	3	3	3	3	3	2	3	5	5	2	3	3	3	3	5	49
20	3	3	3	3	2	3	3	4	5	1	3	3	3	3	4	46
21	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	2	2	3	5	48
22	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	3	3	2	4	40
23	2	2	2	3	2	2	2	5	4	3	2	2	2	2	5	40
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	46
25	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	4	3	3	2	4	41
26	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	58
27	3	3	3	3	3	2	3	4	5	2	3	3	3	3	4	47
28	3	3	3	3	2	3	3	5	5	1	3	3	3	3	5	48
29	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	2	2	3	5	48
30	2	2	2	2	2	2	2	5	4	2	4	3	3	2	5	42
31	2	2	2	3	2	2	2	5	5	3	2	2	2	2	5	41
32	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	2	2	3	4	47
33	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	3	3	2	4	40
34	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	50
35	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	66
36	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	32
37	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	52
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	49
39	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	49
40	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	39
41	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	49
42	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	50
43	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	64
44	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	49
45	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	35
46	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
47	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	42
48	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	41
49	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	35
50	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	50
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
53	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	42
54	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	41
55	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	35
56	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	32
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	42
58	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	35
59	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
60	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	43
61	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	42
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	41
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	35
64	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	32
65	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	42
66	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	35
67	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	2	2	3	47
68	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	4	3	3	2	5	43
69	2	2	2	3	2	2	2	5	4	2	2	2	2	2	5	39
70	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	60
71	3	3	3	3	3	2	3	5	5	2	3	3	3	3	5	49
72	3	3	3	3	2	3	3	4	5	1	3	3	3	3	4	46
73	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	2	2	3	5	48
74	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	3	3	2	4	40
75	2	2	2	3	2	2	2	5	4	3	2	2	2	2	5	40
76	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	46
77	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	4	3	3	2	4	41
78	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	58
79	3	3	3	3	3	2	3	4	5	2	3	3	3	3	4	47
80	3	3	3	3	2	3	3	5	5	1	3	3	3	3	5	48
81	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	2	2	3	5	48
82	2	2	2	2	2	2	2	5	4	2	4	3	3	2	5	42
83	2	2	2	3	2	2	2	5	5	3	2	2	2	2	5	41
84	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	2	2	3	4	47
85	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	3	3	2	4	40
86	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	50
87	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	66
88	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	32

89	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	52
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	49
91	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	49
92	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	39
93	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	49
94	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	50
95	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	64
96	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	49
97	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	35
98	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
99	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	42
100	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	41
101	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	35
102	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
103	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	50
104	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	43
105	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	42
106	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	41
107	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	35
108	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	32
109	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	42

Anexo 10
Análisis complementario

Fue determinada haciendo uso de una fórmula para determinar muestra de poblaciones finitas, teniendo así:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

N: Total de población..... 195
Z: Parámetro estadístico que depende.....1.96
el nivel de confianza (NC)
e: Error de estimación máximo aceptado.....0.05
p: Probabilidad de éxito.....0.8
q: probabilidad de fracaso (1-p)0.2

$$n = \frac{119.85792}{1.099656} = 109$$