



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

“Sistema Informático para la evaluación del desempeño del personal administrativo en la UGEL.05 San Juan de Lurigancho”

TESÍS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS

AUTORA:

Johana Ladis Mendoza Quispe

ASESOR:

Mg. Rene Rivera Crisóstomo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de información transaccionales

LIMA - PERÚ

2016

Página del Jurado



Firma

Mg. Rene Rivera Crisóstomo

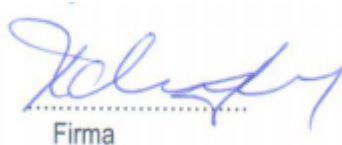
Presidente



Firma

Dra. Yesenia Vásquez Valencia

Secretario



Firma

Mg. Rudy Chapoñan Camarena

Vocal

Dedicatoria

A toda mi familia, en especial a mis padres, esposo e hija, por su comprensión y apoyo en todo momento.

Agradecimiento

A Dios por permitirme llegar hasta este momento de mi vida profesional, así como a los Docentes de la Universidad Cesar Vallejo, especialmente al Dr. Frey Chávez Pinillos, por su valiosa guía y asesoramiento para el desarrollo de la presente investigación. A mis padres, esposo, hermanos, amigos y personas, que me alentaron para la culminación del presente trabajo.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Johana Ladis Mendoza Quispe, con DNI N° 43597360, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería de Sistemas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Lima, 12 Diciembre del 2016.



Johana Ladis Mendoza Quispe

DNI N° 43597360

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: “SISTEMA INFORMATICO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UGEL.05 SAN JUAN DE LURIGANCHO”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con todos los requisitos de aprobación para obtener el Título profesional de Ingeniero de Sistemas.

Esta investigación tiene como objetivo determinar el efecto de la implementación de un Sistema Informático para la Evaluación del Desempeño del personal administrativo en la UGEL.05 San Juan de Lurigancho, la cual consta de siete capítulos: el Capítulo I plantea una introducción describiendo la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos que lo guían. El capítulo II, describe y explica el diseño de la investigación, las variables de estudio y su operacionalización. Adicionalmente se explica la población, muestra y se detalla las técnicas e instrumentos para la recolección y procesamiento de la información, la validación y confiabilidad del instrumento, los métodos de análisis de los datos y aspectos éticos de la investigación. El Capítulo III, se refiere a los resultados de la investigación, así como a la prueba de las hipótesis. En el Capítulo IV se presenta y se discuten los resultados de la investigación. En el Capítulo V, se presentan las conclusiones. En el Capítulo VI, se presentan las recomendaciones. En el capítulo VII se detallan las referencias bibliográficas y finalmente se completa con los Anexos.

Esperamos señores miembros del jurado que la presente investigación se ajuste a los requerimientos establecidos y este trabajo dé origen a posteriores estudios.



Johana Ladis Mendoza Quispe

ÍNDICE GENERAL

vi

6

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	xii
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	17
1.2 Trabajos previos	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.4. Formulación del problema	51
1.5 Justificación del estudio	52
1.6 Hipótesis	53
1.7 Objetivos	54
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de la Investigación	57
2.2 Variables, Operacionalización	58
2.3 Población y Muestra	60
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	61
2.5 Métodos de análisis de datos	63
2.6 Aspectos éticos	63
III. RESULTADOS	65
IV. DISCUSION	116
V. CONCLUSIONES	120
VI. RECOMENACIONES	123
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	125

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia	130
Anexo 02 Entrevista a la jefa de RRHH	132
Anexo 3: Diagrama del proceso de evaluación del desempeño del personal administrativo	134
Anexo 4: Formato de evaluación del desempeño	135
Anexo 5: Cuestionario (evaluación del desempeño del personal administrativo – Pre Test)	136
Anexo 6: Cuestionario (evaluación del desempeño del personal administrativo – Post Test)	138
Anexo 7: Validación del instrumento: Cuestionario para la evaluación del desempeño del personal administrativo	140
Anexo 8: Guía comparativa de metodologías ágiles	142
Anexo 9: Desarrollo del Sistema Informático	144
Anexo 10: Acta de Reunión de planificación de Sprint	238
Anexo 11: Acta de validación del Sprint 1	239
Anexo 12: Acta de validación del Sprint 2	240
Anexo 13: Acta de validación del Sprint 3	241
Anexo 14: Acta de validación del Sprint 4	242
Anexo 15: Acta de validación del Sprint 5	243

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ejemplo de Jerarquización directa	27
Tabla 2: Ejemplo de Jerarquización alternada	28
Tabla. 3: Ejemplo de Jerarquización por pares	28
Tabla 4: Ejemplo de Jerarquización por factores	29
Tabla 5: Ejemplo de Jerarquización por distribución forzada	30
Tabla 6: Ejemplo de escalas graficas	31
Tabla 7: Ejemplo de Escala descriptiva simple	32
Tabla 8: Ejemplo de escalas alfabéticas	32
Tabla 9: Ejemplo de escalas de porcentajes	33
Tabla 10: Ejemplo de escalas con puntajes	33
Tabla 11: Ejemplo de escalas con puntajes ponderadas.	34
Tabla 12: Ejemplo de intervalos de puntajes.	34
Tabla 13: Rangos y Escala de niveles valorativos de la evaluación del desempeño del personal administrativo	38
Tabla 14: Orientación del proyecto	39
Tabla 15: Elección de metodología ágil: Valoración del uso	40
Tabla 16: Elección de metodología ágil: Valoración de la capacidad de agilidad	41
Tabla 17: Elección de metodología ágil: Valoración de la adaptación	41
Tabla 18: Elección de metodología ágil: Valoración de normas y directrices Ágiles	42
Tabla 19: Elección de metodología ágil: Valoración de actividades cubiertas por el método ágil	42
Tabla 20: Elección de metodología ágil: Valoración de los productos de las actividades de la metodología ágil	42

Tabla 21: Elección de la metodología ágil adecuada	43
Tabla 22: Cuadro comparativo de gestores de base de datos	50
Tabla 23: Operacionalización de Variables	59
Tabla 24: Medidas descriptivas de la evaluación del conocimiento del cargo antes y después de haber implementado el sistema informático	65
Tabla 25: Medidas descriptivas de la evaluación de la Calidad de trabajo antes y después de haber implementado el sistema informático	66
Tabla 26: Medidas descriptivas de la evaluación de la Cooperación antes y después de haber implementado el sistema informático.	67
Tabla 27: Medidas descriptivas de la evaluación de la Creatividad antes y después de haber implementado el sistema.	68
Tabla 28: Medidas descriptivas de la evaluación de Responsabilidad antes y después de haber implementado el sistema.	69
Tabla 29: Medidas descriptivas de la evaluación de la Disciplina antes y después de haber implementado el sistema.	70
Tabla 30: Medidas descriptivas de la evaluación de la Identidad Institucional antes y después de haber implementado el sistema.	71
Tabla 31: Medidas descriptivas de la evaluación de la Eficacia antes y después de haber implementado sistema.	72
Tabla 32: Medidas descriptivas de la evaluación de la Eficiencia antes y después de haber implementado sistema.	73
Tabla 33: Medidas descriptivas de la evaluación del Respeto antes y después de haber implementado sistema.	74
Tabla 34: Prueba de normalidad para la evaluación del Conocimiento del cargo antes y después de haber implementado sistema.	75
Tabla 35: Prueba de normalidad para la evaluación de la Calidad de trabajo antes y después de haber implementado sistema.	77
Tabla 36: Prueba de normalidad para la evaluación de la Cooperación antes y después de haber implementado sistema.	79
Tabla 37: Prueba de normalidad para la evaluación de la Creatividad antes y después de haber implementado sistema.	81
Tabla 38: Prueba de normalidad para <i>la evaluación de la Responsabilidad</i> antes y después de haber implementado sistema.	83

Tabla 39: Prueba de normalidad para la evaluación de la Disciplina antes y después de haber implementado sistema.	85
Tabla 40: Prueba de normalidad para la evaluación de la Identidad Institucional antes y después de haber implementado sistema.	87
Tabla 41: Prueba de normalidad para la evaluación de la Eficacia antes y después de haber implementado sistema.	89
Tabla 42: Prueba de normalidad para la evaluación de la Eficiencia antes y después de haber implementado sistema.	91
Tabla 43: Prueba de normalidad para la evaluación del Respeto antes y después de haber implementado sistema.	93
Tabla 44. Prueba de Rangos Wilcoxon: resumen de prueba de hipótesis para la Evaluación del Conocimiento del cargo	96
Tabla 45. Prueba de Rangos Wilcoxon: resumen de prueba de hipótesis para la Evaluación de Calidad de trabajo	98
Tabla 46. Prueba de Rangos Wilcoxon: resumen de prueba de hipótesis para la Evaluación de la Cooperación	100
Tabla 47. Prueba de Rangos Wilcoxon: resumen de prueba de hipótesis para la Evaluación de la Creatividad	102
Tabla 48. Prueba de Rangos Wilcoxon: resumen de prueba de hipótesis para la Evaluación de la Responsabilidad	104
Tabla 49. Prueba de Rangos Wilcoxon: resumen de prueba de hipótesis para la Evaluación de la Disciplina	106
Tabla 50. Prueba de Rangos Wilcoxon: resumen de prueba de hipótesis para la Evaluación de la Identidad Institucional	108
Tabla 51. Prueba de Rangos Wilcoxon: resumen de prueba de hipótesis para la Evaluación de la Eficacia	110
Tabla 52. Prueba de Rangos Wilcoxon: resumen de prueba de hipótesis para la Evaluación de la Eficiencia	112
Tabla 53. Prueba de Rangos Wilcoxon: resumen de prueba de hipótesis para la Evaluación del Respeto	114

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Los cuatro puntos de vista de las metodologías ágiles de Iacovelli	40
Figura 2: Ciclo de vida de Scrum	45
Figura 3: Gráfico de frecuencia para la Evaluación del Conocimiento del cargo (Pre Test)	76
Figura 4: Gráfico de frecuencia para la Evaluación del Conocimiento del cargo (Post Test)	76
Figura 5: Gráfico de frecuencia para la Evaluación de la Calidad de trabajo (Pre Test)	78
Figura 6: Gráfico de frecuencia para la Evaluación de la Calidad de trabajo (Post Test)	78
Figura 7: Gráfico de frecuencia para la Evaluación de la Cooperación (Pre Test)	80
Figura 8: Gráfico de frecuencia para la Evaluación de la Cooperación (Post Test)	80
Figura 9: Gráfico de frecuencia para la Evaluación de la Creatividad (Pre Test)	82
Figura 10: Gráfico de frecuencia para la Evaluación de la Creatividad (Post Test)	82
Figura 11: Gráfico de frecuencia para la Evaluación de la Responsabilidad (Pre Test)	84
Figura 12: Gráfico de frecuencia para la Evaluación de la Responsabilidad (Post Test)	84
Figura 13: Gráfico de frecuencia para la Evaluación de la Disciplina (Pre Test)	86
Figura 14: Gráfico de frecuencia para la Evaluación de la Disciplina (Post Test)	86
Figura 15: Gráfico de frecuencia para la Evaluación de la Identidad Institucional (Pre Test)	88
Figura 16: Gráfico de frecuencia para la Evaluación de la Identidad Institucional (Post Test)	88
Figura 17: Gráfico de frecuencia para la Evaluación de la Eficacia (Pre Test)	90
Figura 18: Gráfico de frecuencia para la Evaluación de la Eficacia (Post Test)	90

Figura 19: Gráfico de frecuencia para la Evaluación de la Eficiencia (Pre Test)	92
Figura 20: Gráfico de frecuencia para la Evaluación de la Eficiencia (Post Test)	92
Figura 21: Gráfico de frecuencia para la Evaluación del Respeto (Pre Test)	94
Figura 22: Gráfico de frecuencia para la Evaluación del Respeto (Post Test)	94
Figura 23: Comparación de la evaluación del Conocimiento del cargo antes y después de implementado sistema.	96
Figura 24: Comparación de la evaluación de la Calidad de trabajo antes y después de implementado sistema.	98
Figura 25: Comparación de la evaluación de la Cooperación antes y después de implementado el sistema.	100
Figura 26: Comparación de la evaluación de la Creatividad antes y después de implementado sistema.	102
Figura 27: Comparación de la evaluación de la Responsabilidad antes y después de implementado sistema.	104
Figura 28: Comparación de la evaluación de la Disciplina antes y después de implementado sistema.	106
Figura 29: Comparación de la evaluación de la Identidad Institucional antes y después de implementado sistema.	108
Figura 30: Comparación de la evaluación de la Eficacia antes y después de implementado sistema.	110
Figura 31: Comparación de la evaluación de la Eficiencia antes y después de implementado sistema.	112
Figura 32: Comparación de la evaluación del Respeto antes y después de implementado sistema.	114

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el efecto de la implementación de un Sistema Informático para la Evaluación del Desempeño del personal administrativo en la UGEL.05 San Juan de Lurigancho.

La Investigación realizada fue de tipo aplicada, con un diseño experimental, del sub tipo pre experimental. La población estuvo conformada por (226) trabajadores administrativos y el tipo de muestreo fue probabilístico, aleatorio simple. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario, validada por expertos, y la técnica utilizada fue la entrevista y la encuesta. Por otro lado, para la contrastación de las hipótesis se aplicó la prueba de Wilcoxon, debido que los datos de la muestra de cada ítem de las competencias de la evaluación del desempeño, no tienen una distribución normal.

Posteriormente a la implementación del Sistema Informático, se obtuvieron como resultados en la evaluación del Conocimiento del cargo una mejora de 14.2 %, así mismo en la evaluación de la Calidad de trabajo se logró una mejora de 9.6 %, en la evaluación de la Cooperación también se obtuvo una mejora de 6 %, en la evaluación de la Creatividad tuvo una mejora de 10.6 %, en la evaluación de la Responsabilidad una mejora de 12.8 %, en la evaluación de la Disciplina una mejora de 13.5 %, en la evaluación de la Identidad Institucional una mejora de 8.1 %, en la evaluación de la Eficacia una mejora de 9.5 %, en la evaluación de la Eficiencia una mejora de 8.3 %, y finalmente en evaluación del Respeto una mejora de 14.8 %. Se concluyó que la implementación del sistema informático tuvo un efecto positivo debido a que se logró mejorar la evaluación del desempeño del personal administrativo.

Palabras Clave: Sistema Informático, Evaluación del Desempeño del personal administrativo, Evaluación del desempeño.

ABSTRACT

The present investigation had as objective to determine the effect of the implementation of a Computer System for the Evaluation of the Performance of the administrative personnel in the UGEL.05 San Juan de Lurigancho.

The research was applied, with an experimental design, of the pre experimental type. The population was formed by (226) administrative workers and the type of sampling was probabilistic, simple random. For data collection, the questionnaire, validated by experts, was used as instrument and the technique used was the interview and the survey. On the other hand, the Wilcoxon test was applied for the testing of the hypotheses, because the sample data of each item of performance evaluation competencies did not have a normal distribution.

Subsequent to the implementation of the IT system, a 14.2% improvement was obtained as a result of the evaluation of the Knowledge of the position, and in the evaluation of the Quality of work, an improvement of 9.6% was obtained, in the evaluation of the Cooperation An improvement of 6%, in the evaluation of the Creativity had an improvement of 10.6%, in the evaluation of the Responsibility an improvement of 12.8%, in the evaluation of the Discipline an improvement of 13.5%, in the evaluation of the Institutional Identity an improvement of 8.1%, in the evaluation of the Efficiency an improvement of 9.5%, in the evaluation of the Efficiency an improvement of 8.3%, and finally in evaluation of the Respect an improvement of 14.8%. It was concluded that the implementation of the computer system had a positive effect because it was possible to improve the evaluation of the performance of administrative staff.

Key words: Computer System, Evaluation of the performance of administrative staff, performance evaluation.