



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Fortalecimiento de competencia y desempeño laboral del personal administrativo
del Centro de Formación en Turismo filial Chiclayo, Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Darwin Alberto Llaguento Mori (ORCID: 0000-0002-8714-3092)

ASESORA:

Mg. Flor Delicia Heredia Llatas (ORCID: 0000-0001-6260-9960)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

A mi DIOS:

Quién es mi inspiración para realizar este estudio, por darme salud y bendición para alcanzar mis metas como persona, profesional y que nunca me ha abandonado.

A mis padres: Alberto y Danmar

Quién representa mi fuerza e inspiración para obtener todos mis logros, y admiración profundamente.

A mis hermanas Ingerberg y María

Que gracias a ellas adquirí el don de la paciencia y reflexión, por compartir alegrías, penas y tropiezos de los cuales salimos triunfadores con la ayuda de Dios, por su confianza y por permitirme estar en sus vidas, los amo con todo mi corazón aunque no lo sepa demostrar; siempre estarán presentes en mi vida.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes. Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal del CENTRO DE FORMACIÓN EN TURISMO – CENFOTUR filial Chiclayo, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro del establecimiento educativo.

De igual manera mi agradecimiento a la Universidad CÉSAR VALLEJO, a toda la Facultad de Posgrado a mis profesores en especial a la Mg. Flor Delicia Heredia Llatas, quién con su enseñanza y su valioso conocimiento hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

El Autor

Página del jurado



DICTAMEN DE SUTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: DARWIN ALBERTO LLAGUENTO MORI

Para obtener el Grado Académico de **Maestro en Gestión Pública**, ha sustentado la tesis titulada:

FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE FORMACIÓN EN TURISMO FILIAL CHICLAYO, LAMBAYEQUE,

Fecha: 22 Enero del 2020

Hora: 5:00 p m

JURADOS:

PRESIDENTE : Dr. Edilberto Bardales Román

Firma: 

SECRETARIO : Dr. Víctor Augusto Gonzales Soto

Firma.....

VOCAL : Mg. Flor Delicia Heredia Llatas

Firma.....

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... **APROBAR POR UNANIMIDAD**

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre la tesis:

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Darwin Alberto Llaguento Mori** estudiante del Programa de Maestría en **Gestión Pública**, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° **42170989**, con la tesis titulada **“FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE FORMACIÓN EN TURISMO FILIAL CHICLAYO, LAMBAYEQUE”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse las faltas de: fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 19 de enero de 2020



Darwin Alberto Llaguento Mori

DNI: 42170989

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	15
2.1. Tipo de investigación.....	15
2.2 Operacionalización de variables	17
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
2.5. Procedimiento	20
2.6. Métodos de análisis de datos.....	20
2.7. Aspectos éticos.....	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES.....	36
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. PROPUESTA.....	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	44
Matriz de consistencia de un proyecto de investigación científica	44
Instrumento de medición de la variable.....	45
Validación del instrumento.....	47
Plan para el fortalecimiento de competencia y desempeño laboral.....	53
Autorización para el desarrollo de la tesis.....	61
Autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	62
Reporte de Turnitin.....	64
Autorización de la versión final de trabajo de investigación.....	65

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Competencia técnica	17
Tabla 2. Operacionalización de la variable Desempeño Laboral	18
Tabla 3. Resultados Adaptación a nuevos ambientes.....	22
Tabla 4. Resultados Aprender cosas nuevas.....	23
Tabla 5. Resultados valoración de trabajo por mi jefe	24
Tabla 6. Resultados de buena comunicación con compañeros.....	25
Tabla 7. Resultados de cooperación con sus compañeros	26
Tabla 8. Resultados de identificación con los objetivos institucionales.....	27
Tabla 9. Resultados de Prefiero trabajar de manera individual que en equipo	28
Tabla 10. Número de trabajadores del CENFOTUR filial Chiclayo.....	55

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de investigación	16
Figura 2. Resultado de competencia instrumental.....	22
Figura 3. Resultados conocimientos teóricos	23
Figura 4. Resultado contribución.....	24
Figura 5. Resultado aportes ideas para los procesos	25
Figura 6. Resultados Disponibilidad de mi jefe	26
Figura 7. Resultados de Comunicación efectiva	27
Figura 8. Resultados para Desempeñar cargos mayores	28
Figura 9. Beneficio de propuesta.....	39
Figura 10. Organigrama del CENFOTUR.....	58
Figura 11. Cronograma de plan de fortalecimiento.....	59
Figura 12. Presupuesto asignado	60

RESUMEN

En la presente investigación se tiene como objetivo fortalecer las competencias técnicas para el eficiente desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Centro de Formación en Turismo filial Chiclayo. Según Chiavenato (2011), para que un profesional de cualquier institución pública pueda desempeñar sus tareas asignadas, es necesario que exista una gestión que perfeccione los aspectos funcionales de sus labores, lo cual está relacionado con la provisión, el desarrollo y la organización del recurso humano. La presente investigación, responde a un diseño no experimental dado que estos no se manipulan deliberadamente las variables para la realización de los estudios. Así mismo, el diseño del trabajo de investigación es no experimental, descriptivo y correlacional de corte transversal, realizado con una población de 40 colaboradores, para ellos la muestra es finita, aplicable a los trabajadores de la institución mediante encuesta para a ambas variables. Obteniendo como resultado que el 48% respondió que casi nunca no era fácil adaptarme al nuevo entorno, con un 13% indicando que si ayuda a adaptación del nuevo entorno, y el 30% de los trabajadores dijo que casi siempre se le facilita adaptarse a los nuevos cambios institucionales. Para hacer esto, se debe rotar periódicamente con el tiempo de inducción para evitar problemas durante la adaptación. Por lo que se afirma que en CENFOTUR no se está realizando en forma periódica las acciones de evaluación de competencia laboral y clima organizacional, para reforzar su desarrollo y corregir algunas desviaciones que se presente con los trabajadores.

Palabras claves: Fortalecimiento de competencia, desempeño laboral, motivación, capacitación.

ABSTRACT

In the present investigation aims to strengthen the technical skills for efficient job performance of administration workers of the Centro de Formación en Turismo Filial Chiclayo. According to Chiavenato (2011), for a professional of any public institution to perform their assigned tasks, there is a need for a management that perfects the functional aspects of their work, which is related to the provision, development and organization of the resource human. The present investigation responds to a non-experimental design since these variables are not deliberately manipulated for the realization of the studies. Likewise, non-experimental, descriptive and correlational design, cross-sectional, carried out in a population of 40 collaborators, for them the shows is finite, applicable to the institution's workers through a survey applicable to both variables. Obtaining as a result that 48% of almost never responded that it was not easy to adapt to the new environment, with 13% indicating that if it helps adaptation of the new environment and 30% of the workers said that they almost always it facilitates adapting to new changes in the institutional environment. To do this, you must rotate periodically with induction time to avoid problems during adaptation. Therefore, it is affirmed that CENFOTUR does not periodically carry out actions to assess labor competency and organizational climate, to reinforce its development and correct some deviations that occur with workers.

keywords: Strengthening of competence, work performance, motivation, training