



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Desarrollo del personal y desempeño laboral en el área de
trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa,
Arequipa 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Urquiza Camino Nataly Karina (ORCID-0000-0002-1709-765X)

ASESOR:

Dra. Espinoza Rodriguez Olenka Ana Catherine (ORCID-0000-0003-3058-816X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

En primera instancia dedico el presente trabajo a Dios, por permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante en mi formación profesional.

A mi madre Villamar, por ser el pilar más importante en mi vida y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi padre Oscar, porque a pesar de nuestra distancia física, siento que estás siempre a mi lado impulsándome.

A mi hermano Ángel, por su cariño y apoyo, durante todo este proceso. A mi familia, porque ustedes hicieron de mí una mejor persona gracias a sus consejos, oraciones y palabras de aliento.

A todos mis seres queridos, en especial a mi amiga Melani, por apoyarme cuando más la necesito y por brindarme su amistad incondicional.

Agradecimiento

Agradezco a mi padre celestial por ser mi guía, por bendecirme en el transcurso de mi vida y por permitirme culminar con éxito una de mis metas propuestas.

A mis padres, por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente. En especial a mi madre, por su paciencia, su generosidad y su incansable ayuda. A mi hermano, por sus consejos y apoyo.

Agradezco también a mi asesora de tesis Dra. Olenka Ana Catherine Espinoza, quien con su experiencia y sabios conocimientos me guio a lo largo de este camino. A la Dra. Asunta Yolinda Molina Vásquez, quien con sus sabias enseñanzas, consejos y apoyo incondicional me impulsó a culminar este gran paso en el inicio de mi trayecto profesional. Sin su apoyo, nada de esto sería posible, por ello les agradezco infinitamente.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. Introducción.....	1
II. Marco Teórico	5
III. Metodología.....	19
3.1 Tipo de Investigación	19
3.2 Variable y operacionalización	19
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. Resultados	23
V. Discusión	27
VI. Conclusiones	33

VII. Recomendaciones	35
Referencias.....	37
Anexos.....	43

Índice de tablas

Tabla 4.1 Relación entre Formación Profesional y Desempeño Laboral del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021.....	23
Tabla 4.2 Relación entre Desarrollo y Capacitación y Desempeño Laboral del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021.....	24
Tabla 4.3 Relación entre Línea de Carrera y Desempeño Laboral del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021.....	25
Tabla 4.4 Prueba de hipótesis entre Desarrollo del Personal y Desempeño Laboral del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021.....	26

RESUMEN

El desarrollo del personal es vital en todas las empresas para alcanzar un óptimo desempeño de los colaboradores, pues cuando la gestión del talento humano en organizaciones públicas se preocupa por capacitar constantemente a sus trabajadores, ellos pueden tener una línea de carrera y una mejor calidad de vida laboral. Por ello, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el desarrollo del personal y el desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, 2021. Considerando una metodología de investigación de tipo aplicado, de diseño no experimental, transversal, correlacional, tuvo una población de 40 colaboradores del área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa y una muestra censal, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta, empleándose 2 instrumentos, uno de la escala de medición del Desarrollo del Personal con 39 ítems y la escala de medición del Desempeño Laboral de 52 ítems. Por lo que, se concluyó que el desarrollo del personal si se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa con un coeficiente de Pearson de 0.794 y una significancia de 0.000 inferior al p valor de 0.05.

Palabras clave: Desarrollo, Desempeño, Formación, Rendimiento.

ABSTRACT

Staff development is vital in all companies to achieve optimal performance of employees, because when the management of human talent in public organizations is concerned with constantly training their workers, they can have a career path and a better quality of work. Laboral life. Therefore, the objective of the research was to determine the relationship between staff development and job performance in the area of documentary processing of the Regional Government of Arequipa, 2021. Considering an applied research methodology, of non-experimental, cross-sectional design, correlational, had a population of 40 collaborators from the Arequipa Regional Government document processing area and a census sample, to whom the survey technique was applied, using 2 instruments, one from the Personal Development measurement scale with 39 items and the Job Performance measurement scale of 52 items. Therefore, it was concluded that staff development is significantly related to the work performance of the area of documentary processing of the Regional Government of Arequipa with a Pearson coefficient of 0.794 and a significance of 0.000 lower than the p value of 0.05.

Keywords: Development, Performance, Training, Performance.

I. Introducción

Las exigencias del mundo moderno, han conllevado a que la sociedad se encuentre en mayores niveles de conexión con la tecnología y manejo de exigencias e información, introduciendo mayor presión en las entidades tanto públicas como privadas con respecto a la mejora del servicio ofrecido.

Por ello, si bien el destino de las organizaciones depende en gran medida de sus colaboradores, el desarrollo del personal es un factor vital para atender las demandas de los clientes, debido a que en la actualidad es necesario mantener a las organizaciones a la vanguardia y ser altamente competitivas, contando con trabajadores que posean mejores conocimientos, habilidades y actitudes, con el objeto de lograr un dominio eficiente y eficaz de los recursos, repotenciando las fortalezas por encima de las debilidades ya existentes.

A nivel nacional, históricamente se ha denotado que la gestión municipal peruana ha venido afrontando muchas falencias, siendo el sector público el de mayor preocupación, debido a la carencia de focalización en el reforzamiento institucional en temas de interés para la mejora a escala nacional en base a las competencias municipales exigidas; conllevando a múltiples quejas por parte de la población con respecto a la incompetencia de este sector, puesto que el apoyo en la capacitación y asistencia técnica a gobiernos tanto regionales como locales por parte del Consejo Nacional de Descentralización es escaso, generando un rumbo individual acorde a la disponibilidad de recursos de cada institución. Por lo que, debido a dicha problemática detectada, es que se origina el característico bajo nivel de productividad que parte de los gobiernos regionales en la resolución de trámites y solicitudes de la población, siendo la causa raíz del problema los colaboradores y su escasa adaptación a las implementaciones de manejo tecnológico por la falta de preparación, conllevando al afrontamiento de múltiples reclamos, debido al desenfoque en su formación, por centrarse en la ejecución de mayores inversiones a lo largo de los gobiernos.

En el Gobierno Regional de Arequipa, el área de trámite documentario, se ha visto estancada a causa de estos adelantos tecnológicos, en primera instancia por contar con personal que supera los 58 años de edad y carecer de trabajadores jóvenes por el incremento en la rotación de personal debido a inconformidades en las escasas posibilidades de crecimiento laboral, además de la falta de manejo de los nuevos sistemas de ejecución de procesos en el área implementados. Ello, ha implicado que el desempeño laboral existente sea deficiente, retrasando gestiones en el Gobierno Regional, incrementando así el nivel de quejas por parte de la población. Por todo lo acontecido, es que surge el presente estudio que se realizará en el Gobierno Regional de Arequipa, con la finalidad de indagar la influencia que puede haber entre el desarrollo del personal con el desempeño laboral en el área de Trámite Documentario, para poder proponer acciones que permitan optimizar la situación actual.

En base a ello, se formuló el problema principal ¿Qué relación existe entre el desarrollo del personal y desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021?. Acompañado de las siguientes preguntas de investigación ¿Qué relación existe entre la formación profesional y desempeño laboral en el área de trámite documentario en el Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021?, ¿Qué relación existe entre el desarrollo y capacitación y desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021?, ¿Qué relación existe entre la línea de carrera y desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021?

Destacando que la investigación es conveniente porque se pretende conseguir mejorar el enfoque del Gobierno Regional de Arequipa en su talento humano, para que implemente un mayor número de capacitaciones enfocadas de manera especial en el uso de las TIC's para viabilizar y hacer más eficiente todos los procesos en cada una de las áreas y al mismo tiempo brindar un mejor servicio al público.

El estudio posee relevancia social debido a que se centra en el beneficio al personal del Gobierno Regional de Arequipa, ya que al implementar soluciones a favor

del crecimiento y desarrollo podrán alcanzar mejores niveles y puestos de trabajo y por tanto una mejor calidad de vida laboral.

Se justifica de forma práctica, debido a que se podrá tener un análisis a profundidad referente a las causas de la problemática anteriormente mencionada, para poder fomentar la elaboración de una propuesta que mejore los niveles de eficiencia en el desarrollo del personal para la toma de decisiones eficientes en el Gobierno Regional de Arequipa, logrando a futuro poder salvaguardar la imagen institucional de la organización.

Se justifica teóricamente, ya que permitirá reforzar la teoría existente y ahondar en los conocimientos de la existencia de una relación entre el desarrollo del personal y el desempeño laboral para la mejora de la calidad del servicio público. Así como se justifica metodológicamente, debido a que para fines del estudio se ha elaborado una encuesta con el fin de conocer la situación actual de desarrollo personal y desempeño laboral en el Gobierno Regional de Arequipa, además, de brindar un instrumento útil y confiable para gobiernos locales y regionales que afronten problemas similares.

Por ende, el objetivo general de la investigación es determinar la relación entre desarrollo del personal y el desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021. Siendo los objetivos específicos establecer la relación entre la formación profesional y desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021, determinar la relación existente entre el desarrollo y capacitación y desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021, establecer la relación entre la línea de carrera y desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021.

Planteando como fin, el contraste de las siguientes hipótesis establecidas

H_i Existe una relación significativa entre el desarrollo del personal y el desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021.

H_0 No existe una relación significativa entre el desarrollo del personal y el desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021.

II. Marco Teórico

Si bien se denotan diversos estudios que se asemejan a la problemática de la presente investigación, los más destacados a nivel internacional fueron los siguientes.

Álvarez (2019) avaló la necesidad de evolucionar organizacionalmente desde el alineamiento del aprendizaje, formación, enseñanza, gestión, talento, tecnología y compromiso en un paradigma integrador de la innovación de adaptación de los usuarios, debido a que se pretende denotar el valor real de las competencias de las personas dentro de las organizaciones, para ello realiza una indagación básica, bibliográfica considerando las necesidades que nacen de las competencias técnicas y sociales, concluyendo que la gestión organizacional abogada por la información y el conocimiento en las personas, promueve la mejora en la ejecución de tareas de liderazgo, dirección y coordinación que logren asentar bases en la cultura organizacional rumbo a al cambio y la mejora de la entidad.

Agudelo (2019) determinó cómo se realizan los procesos del formación del talento humano en empresas del Valle del Cauca y su relación con los lineamientos estratégicos de la entidad, en base a un método cuantitativo, descriptivo mediante un instrumento de 97 ítems, realizado a una población y muestra censal de 25 organizaciones del Valle del Cauca, llegando a la conclusión de que pese a que resalta la importancia del proceso de formación del recurso humano, muchas entidades destinan bajo presupuesto para dicho fin, por lo que no evalúan su eficacia en la mejora institucional por lo que no existe un apropiado desarrollo de competencias acorde al puesto de trabajo, sin embargo, se recalca que con la implementación de planes formales de capacitación y de carrera, ello conllevaría a un panorama completamente diferente al actual donde los niveles de productividad incrementarían en la ciudad.

Zamora (2017) analizó el proceso de desarrollo organizacional en varias OSC y cómo este origina un cambio resaltante en las organizaciones implementando estrategias de optimización continua que las conduce a ser efectivas, mediante un análisis documental, a través del cual concluyó que el desarrollo organizacional es un

proceso que conlleva a mejoras positivas, debido a que atiende necesidades existentes en la organización, dependiendo de la naturaleza, recursos y requerimientos de las acciones a llevar a cabo, construyendo capacidades mediante la fomentación del aprendizaje en el personal, además de oportunidades de desarrollo incorporadas a la práctica organizacional para promover mecanismos y estrategias que reduzcan la brecha al acceso de servicios de profesionalización.

A nivel nacional, las investigaciones más resaltantes fueron las siguientes.

Coral (2019) sustentaron de qué manera el desarrollo del personal influye en la satisfacción laboral de los trabajadores; en la municipalidad provincial de Sánchez Carreón. Aplicando un estudio de tipo explicativo, metodología inductivo-analítica. Considerando una población equivalente a 115 colaboradores nombrados y permanentes, determinando una muestra de 53 colaboradores, con una confiabilidad del 95%, un error del 10% un factor de éxito y de fracaso del 50% respectivamente, empleando los instrumentos del cuestionario, la entrevista y la guía de observación; siendo la técnica empleada la entrevista y la encuesta. De ello concluye que la organización refleja serias debilidades en lo que respecta al desarrollo del personal, sin cargos de confianza, además el nivel académico obtenido no ha mejorado, no se fomentan las capacitaciones durante la etapa laboral, también refleja una falencia con los colaboradores que tienen cargos altos, en cuanto al desarrollo profesional, el nivel de instrucción hallado en la actualidad no mejoro con respecto al que tenían cuando ingresaron al gobierno local en mención.

López y Vásquez (2019) determinaron la influencia de un plan de desarrollo personal para mejorar el desempeño laboral de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe, sustentada en la Ley Servir-2016. Empleando un estudio no experimental, descriptivo y propositivo. La población del estudio se conformó por 35 servidores, dando lugar a una muestra censal. Para la obtención de datos empleó la encuesta, guía de observación y entrevista. Concluyendo con la información obtenida que la institución cuenta con un servidor con el mínimo de formación que es complementado con la existencia de un pobre desempeño laboral

que incide en los individuos, denotando alta insatisfacción laboral, por lo que es necesario invertir en el capital humano para hacer que sean más competentes y competitivos.

Moreno, et al (2016) determinaron la influencia del desarrollo del personal en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT, Lima 2016. El método de investigación fue de tipo aplicado y de enfoque cuantitativo; empleando los niveles causal, correlacional, descriptivo y diseño no experimental. En cuanto al universo estuvo conformado por 105 colaboradores del FONDECYT, considerando una muestra equivalente a 83 colaboradores con una confiabilidad del 95%, aplicando el método Hipotético – Deductivo. El instrumento empleado fue el cuestionario con escala de Likert y la técnica empleada fue la información indirecta mediante la recopilación de información mediante fuentes hemerográfica estadísticas y bibliográficas; como recolección directa fue la encuesta, entrevista y observación mediante la aplicación de una guía. En base a los resultados obtenidos llegó a concluir que el desarrollo del personal incide de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores del FONDECYT, es decir, que al no desarrollar al personal y no existir una línea de carrera, menor será el desempeño laboral denotado en la entidad.

Díaz y Gil (2016) midieron el impacto del desarrollo del personal en la mejora de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo. En cuanto a la metodología aplicada se trabajó con un total de 57 trabajadores que conforman la población, en cuanto a la muestra esta se encuentra constituida por el 100% de los colaboradores. Como técnica empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario compuesto por 23 preguntas. Obteniendo como resultado que el análisis logró constatar que los objetivos han sido logrados de forma satisfactoria; confirmando que el Desarrollo del Personal influye de forma positiva en la Satisfacción Laboral en la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Navarro (2016) establecieron la relación del desarrollo personal con el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia

Andahuaylas - 2016. Para ello, aplicó una metodología de estudio de tipo correlacional, descriptivo, de diseño no experimental. La población y muestra fue de 40 colaboradores, aplicando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Hallando que si hay una correlación positiva moderada; lo que hace que se rechace la hipótesis nula y acepte la hipótesis alterna, con un nivel de confianza del 95%, sosteniendo que el desarrollo personal se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Anadahuaylas-2016.

Destacando a nivel local, los siguientes estudios de aporte.

Andia y Herrera (2019) determinaron la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de la municipalidad provincial de Camaná. Para ello la metodología empleada, tuvo un enfoque cuantitativo, tipo aplicado, con diseño correlacional, no experimental, donde participaron 60 colaboradores. Para la recabación de datos se empleó la técnica de la observación, encuesta y entrevista, y el instrumento a través de un cuestionario. Donde concluye que si existe una relación entre el trabajo en equipo y la gestión del recurso humano del desempeño laboral del personal de la municipalidad provincial de Camaná.

Quispe (2018) determinaron el desempeño y capacitación laboral de los conserjes de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, del distrito de Arequipa, provincia de Arequipa, Región Arequipa. Empleando una metodología de carácter descriptivo, enfoque cuantitativo, de diseño transeccional no experimental. La población constó de 100 trabajadores del servicio de conserjería. Dando lugar a una muestra censal, es decir los 100 empleados. La técnica del estudio fue la encuesta; siendo el instrumento el cuestionario en escala de Likert, concluyendo que se puede corroborar que la mayoría de los colaboradores conserjes sí reciben formación en área de trabajo porque si incide en el desempeño laboral de conserjes de la Universidad; pero con capacitaciones ellos realizarán mejor su función en la empresa.

Aldonates (2017) determinaron si existe relación entre los programas de Desarrollo de Personal llevados a cabo por el Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos del Decreto Legislativo 728. Para ello aplicó una investigación correlacional, cuantitativa, no experimental. Aplicando los instrumentos del Cuestionario Estructurado de preguntas cerradas y alternativas escalares dicotómicas y múltiples. El universo estuvo conformado por 150 colaboradores, considerando una muestra censal. Empleando como técnica la encuesta y como instrumento el Cuestionario, los datos fueron procesados con el programa Excel. Con los resultados obtenidos concluye que los aspectos que deben tomarse en cuenta en un programa de Desarrollo de Personal en la UEDFA en el Ministerio Público son las formaciones por especialidad, debido a que mejoran el conocimiento del puesto laboral y las jefaturas de puesto, las cuales incrementan las aptitudes profesionales.

Todo ello en conjunto, permitirá realizar un contraste de resultados obtenidos, para lo cual es imprescindible tener conocimiento de los siguientes conceptos clave; en primera instancia, se debe tener en cuenta el concepto de la variable cualitativa, desarrollo del personal, la cual, según Chiavenato (2012) parte de la posibilidad de que las metas de los usuarios internos se junten con los objetivos de la empresa, de acuerdo a Werther, et al (2014) ello permitirá que los colaboradores vean al trabajo como un medio gratificante y estimulante que conlleve a alternativas de mejora y crecimiento a nivel personal.

Siendo Challa (2010) quien a su vez sostiene que el desarrollo del personal es una experiencia de interacción grupal e individual, mediante la cual los usuarios que participan podrán optimizar y desarrollar sus destrezas y habilidades, mejorando sus niveles de relación interpersonal, así como la optimización en la toma de decisiones, con la finalidad de crecer en todos los ámbitos de desarrollo personal.

Por ende, el desarrollo del personal es considerado una acción de cambio que implica a la entidad en su totalidad, convirtiéndose en un plazo educativo proyectado

el cual involucra aspectos como renovación, revitalización, actualización energía y activación.

Es así que, en base a su importancia, según Chiavenato (2012) el desarrollo del personal es un programa cuya aplicación depende de cuatro condiciones básicas, comenzando por la transformación inesperada y veloz del ambiente institucional; el incremento en el tamaño de la empresa, lo cual inhibe que la cantidad de acciones convencionales sea suficiente para el crecimiento; la diversificación en auge con complejidad gradual de la modernidad tecnológica que exige estrecha integración entre las acciones y los usuarios cuyas especializaciones y competencias son muy diversificadas. Por ende, siempre es vital tomar en cuenta los cambios en el comportamiento administrativo debido a un nuevo concepto.

En el cual existen siete objetivos principales según Chiavenato (2012) que son el incrementar el nivel de apoyo y confianza en los colaboradores; incrementar el afrontamiento a los problemas organizacionales; generar un entorno en el que la autoridad esté basada en la aptitud de socialización y el conocimiento; elevar la apertura de las comunicaciones diagonales, laterales y verticales; elevar el nivel de satisfacción y entusiasmo en la empresa; hallar soluciones sinérgicas en la empresa, enfocándose así más en la cooperación que en el conflicto, aumentando la responsabilidad grupal y personal en los procesos de planeación e implementación.

Por lo cual, se afirma que existe una variedad de modelos para su aplicación, en los cuales se emplean diferentes tecnologías para la modificación del comportamiento, dentro de los cuales la malla gerencial es clave, pues es importante implicar tanto la preocupación por la producción como por los usuarios que forman parte de la entidad.

Chiavenato (2012) recomienda que la aplicación de enfoque en el desarrollo del personal se debe desarrollar en seis fases, las cuales son los seminarios de laboratorio; reuniones de confrontación intergrupal; desarrollo de equipos; establecimiento de los objetivos de la entidad; implementación del modelo institucional

mediante equipos y medición de los resultados, en otras palabras, analizar las variaciones que surgen para estabilizar los objetivos institucionales actuales para proyectarse a otros nuevos.

Por lo que, en consideración de lo anteriormente mencionado, se establece que el desarrollo del personal, se subdivide en las siguientes dimensiones.

Formación Profesional, que, según Werther, et al. (2014) indican son aquellos aprendizajes y estudios encaminados a la actualización e inserción laboral, con la finalidad de incrementar y adecuar los conocimientos, además de las habilidades de los empleados a lo largo de toda la vida.

Chiavenato (2012) define a la formación profesional como la educación cuyo fin es preparar al personal para el ambiente tanto externo como interno de la empresa, para la mejora del desempeño laboral mediante el aporte de nociones básicas.

Por lo que, como indicadores de esta dimensión Werther, et al. (2014) considera al *nivel de instrucción*, que es el grado académico de educación formal más alto al que ha llegado el colaborador con el cual se tiene en consideración el nivel de conocimientos que dominan para el puesto que ejercen; al *aprendizaje integral*, que es la metodología de enseñanza que se tiene bajo nuevos enfoques actuales y creativos para garantizar mayor nivel de aprendizaje; las *especializaciones postgrado*, denominados como los estudios posteriores al título de grado de licenciado, comprenden estudios tales como maestrías, doctorados, Phd, la *capacidad de liderazgo*, definida como el grado que posee el individuo en aptitudes para incidir en un grupo hacia el logro de metas, cuya fuente de influencia puede ser tanto formal, así como de una jerarquía directiva en una entidad.

La segunda dimensión que abarca es *desarrollo y capacitación*, que según Chiavenato (2012) es el proceso de desarrollo de cualidades en el capital humano, cuya finalidad de acuerdo a Werther, et al (2014) es preparar a los colaboradores en el incremento de su productividad para una mayor cooperación al logro de los objetivos organizacionales.

Por ende, es una dimensión de corto plazo aplicada de manera organizada y sistemática, la cual se subdivide en los siguientes indicadores.

Mentoring, según Kuvaas y Dysvik (2009) es la vinculación del desarrollo entre 2 compañeros de trabajo, donde uno de ellos posee mayor antigüedad laborando por lo que es el encargado de brindar asesoría, Aguilar (2004) considera que se centra en ofrecer apoyo al nuevo trabajador y compartir contactos.

Desarrollo de Habilidades, que según Chiavenato (2012) es la capacitación orientada a habilitar a las personas para realizar las tareas y manejar los equipos, máquinas y herramientas.

De acuerdo a Chiavenato (2009) el indicador *desarrollo de actitudes* se define como el cambio de actitudes negativas por favorables, con la finalidad de mejorar la sensibilidad hacia los demás, el *desarrollo de Conceptos*, es la generación de conceptos e ideas que permitan ayudar a los individuos a pensar en términos tanto estratégicos como globales.

En cuanto a la *línea de carrera*, es la tercera dimensión del desarrollo del personal, la cual según Chiavenato (2012) se encuentra basada en la planificación de la proyección de la carrera de los colaboradores. Por lo que, ello permite que los trabajadores reflejen su potencial para ejercer cargos superiores durante su vida laboral.

Chiavenato (2012) establece como sus indicadores al *crecimiento profesional*, que son los puestos de trabajo que ejecuta una persona a lo largo de su vida profesional y a la *proactividad*, que es la actitud de asumir nuevos retos, acompañado de la mano con la preparación para asumir posiciones elevadas, los cuales son determinados por la gerencia según el desempeño del individuo en su puesto de trabajo.

En cuanto al indicador de *Evaluación del desempeño*, para Zelenski, et al (2008) es la apreciación sistemática del desenvolvimiento del usuario en el puesto de trabajo

que ejerce, con la finalidad de estimular o juzgar la contribución del colaborador dentro de la empresa.

En cuanto a la segunda variable cualitativa, desempeño laboral, Mora (2012) los colaboradores son la clave dentro de las organizaciones debido al aporte de valor que le dan para cumplir con sus objetivos, por lo que, según Marin y Placencia (2017) todas las empresas deben medir el desempeño de los empleados para así detectar las dificultades y habilidades, con la finalidad de definir que individuos merecen ser compensados o separados de la misma.

Es por ello que el realizar una medición del desempeño dentro de las organizaciones conlleva a ventajas como la mejora del desempeño; desarrollo y planeación de la carrera profesional y desafíos externos.

Lo cual es respaldado por Alles (2009), en su libro de Gestión por competencias, donde recalca que la evaluación del desempeño se enfoca a la línea de objetivos debido a que ello permitirá un mejor aprovechamiento del capital humano, identificando a su vez al desempeño como un proceso de evaluación para el aumento de salarios y despidos.

En otras palabras, el desempeño laboral de acuerdo a Ramlall (2004) es una medición con la cual las entidades pueden conocer el nivel en el que contribuye su personal al cumplimiento de las metas organizacionales para poder compensar o sancionar su desenvolvimiento en las funciones que ejercen.

Por ello, el desempeño laboral, es una herramienta de medición de la contribución del colaborador a la organización con la que se pretende incrementar los resultados del personal, por ello en base a Wanberg y Banas (2000) tiene como objetivos intermedios la adecuación del usuario a cargo; el entrenamiento; las promociones; el incentivo económico por un adecuado desempeño; el mejoramiento de relaciones mediante subordinado y jefe inmediato; el autoperfeccionamiento del trabajador; la estimación del potencial de desarrollo del talento humano; el estímulo a

optimizar la productividad; las decisiones de talento humano y la retroalimentación de información a la medición del colaborador.

Siendo a través del cumplimiento de estos objetivos anteriormente mencionados, que se llega a los objetivos fundamentales del desempeño laboral, que son el permitir la medición del potencial humano, convirtiendo el tratamiento de personal en un recurso vital de la organización para el desarrollo de la productividad y brindar opciones de desarrollo y situaciones de participación efectiva para todos los integrantes de la empresa, considerando los objetivos tanto organizacionales como personales.

Por lo que, según Mora (2012) el desempeño laboral debe ser evaluado por dos propósitos que son justificar la acción económica aconsejada por el supervisor y hallar una alternativa para que el jefe inmediato reevalúe el rendimiento del subordinado, con la finalidad de fomentar la discusión acerca de la necesidad de superación.

Por otro lado, Wright y Cropanzano (2000) indica que la importancia de las evaluaciones de desempeño radica en tomar medidas sobre remuneración y promociones; revisar y reunir las evaluaciones de los subordinados y jefes sobre la actitud del colaborador con respecto al trabajo, debido a que gran parte de los usuarios requieren y aguardan esta retroalimentación a partir del conocimiento de la actividad, para saber si es necesario modificar su comportamiento.

Por ende, para la aplicación de la medición del desempeño laboral, existen tres dimensiones; la primera dimensión del desempeño laboral es *Competencias*, que Alles (2009) destaca como una característica subyacente en el usuario que se encuentra asociada con una efectividad superior en una determinada situación laboral.

Según Werther, et al. (2014) las competencias son parte del desarrollo de recursos humanos, las cuales de acuerdo a Zelenzki, et al (2008) permiten a los usuarios desempeñar nuevas funciones y cumplir responsabilidades más concretas. Esta dimensión se subdivide en cinco indicadores.

Conocimientos, según Shelley y Silvia (2002) son el conjunto de información recabada mediante las experiencias vividas y aprendizajes adquiridos.

Nivel de comunicación, que, según Sanín y Restrepo (2009) es aquel que permite asegurar el nivel de funcionamiento interno de las organizaciones al integrar las funciones gerenciales, siendo necesario para difundir y establecer y las metas organizacionales; organizar al personal, desarrollar, evaluar y seleccionar a los integrantes de la entidad; motivar, liderar y fomentar un clima en el que los usuarios deseen cooperar y regular el rendimiento.

Calidad de Servicio, según Grönroos (2001) es una estrategia que permite enmarcar la funcionalidad y estructura organizativa dentro de limitaciones en las que se consideren las necesidades y expectativas de los usuarios externos.

Destreza, de acuerdo a Sanín (2007) es la habilidad con la que se realiza una determinada tarea.

Potencial de Desarrollo, el cual según Chiavenato (2009) indica es la potencia de los colaboradores para la definición de sus programas de evaluación y desarrollo.

La segunda dimensión es *compromiso laboral*, la cual Salom y Romero (1994) define como el grado en el que un trabajador tiene sentido de pertenencia con la organización y sus metas.

Werther, et al. (2014) reconoce al compromiso laboral como la motivación e inspiración al desarrollo de los colaboradores. Por ende, esta dimensión se subdivide en cinco indicadores.

Motivación, la cual según Chiavenato (2009) es la columna vertebral del comportamiento de los usuarios, la cual va de la mano con varios factores que condicionan y moldean el rendimiento personal, como surge con las competencias y capacidades de los usuarios, el entrenamiento y el liderazgo, el esfuerzo, la orientación y la dedicación.

Trabajo en equipo, que según Alles (2009) es aquella facilidad para relacionarse de manera interpersonal, con la capacidad de entender la repercusión de las acciones propias sobre el progreso de las actividades de las otras personas.

Productividad, de acuerdo a Sánchez (2006) es la medición del desempeño, compuesto por la eficiencia y la eficacia.

Responsabilidad, que según Polivy y Herman (2002) es el nivel de implicancia en el cumplimiento de las funciones del individuo para garantizar el logro de las metas ya establecidas en el puesto de trabajo.

Rendimiento, de acuerdo a Araujo y Leal (2007) se define como una asociación al vínculo que poseen los medios utilizados para lograr algo y el resultado que se posee al final.

La última dimensión es la *satisfacción laboral*, que Omar y Uribe (2005) define como aquella actitud general de un usuario hacia su puesto de trabajo, cuyo alto nivel se caracteriza por la presencia de una actitud positiva.

Werther, et al. (2014) define a la satisfacción con un grado de identificación y aceptación que el trabajador percibe sobre su labor, por ende, se consideran cinco indicadores para el análisis de satisfacción laboral; reconociendo al indicador *recompensas*, como el incentivo por la realización de una tarea, en su mayoría estos incentivos vienen en forma monetaria y a la *estabilidad laboral*, como aquella que implica la permanencia en el empleo, ello es garantizado según el contrato de trabajo que posee una persona con su empleador.

El indicador *condiciones de trabajo*, según Cortez (2002) es aquel indicador enfocado en su ambiente de trabajo, relacionado a la comodidad personal de los trabajadores el cual garantiza un buen o mal desempeño.

Así como, de acuerdo a Newton, et al (2008) el indicador *percepción laboral*, define como aquella forma en la que los colaboradores piensan en su formación en la organización, lo cual se origina a consecuencia de la medición del desempeño y el

indicador *Beneficios*, implican el dar o recibir algún bien o aquello que satisface alguna necesidad de los colaboradores dentro de la empresa.

Por ende, en consideración de dichas dimensiones e indicadores, si bien existen diversas formas de evaluar el desempeño laboral, McGraw y Wong (1996) indica que la evaluación de 360° es una técnica para evaluar tanto el desempeño como sus resultados, caracterizada por la participación de otras personas que conocen al individuo que está siendo evaluado, además del supervisor o jefe inmediato. En otras palabras, este método aporta de forma positiva al desarrollo de los usuarios y en consecuencia al desarrollo de las empresas.

Por lo que, en consideración de las variables, dimensiones e indicadores definidos, es importante aclarar los siguientes conceptos, para un mejor entendimiento del análisis en la investigación.

Actitudes, según Bond, et al (2008) son los juicios evaluadores con respecto a objetos, personas u eventos.

Capacitación, que según Guzmán (2014) es la fomentación de habilidades tanto técnicas como administrativas dentro de todos los niveles de los colaboradores.

Capital Humano, según Valencia (2005) es aquel grupo que está conformado principalmente por competencias y talentos de las personas.

Capital Interno, que, de acuerdo a Ukpere y Naris (2009) comprende la estructura interna de la empresa, es decir los trabajadores.

Conocimiento, según Gómez, et al. (2008) es la data informativa que posee un usuario sobre áreas determinadas, mediante un conjunto de habilidades y cogniciones con los que suelen resolver adversidades.

Coaching, el cual Kuvaas y Dysvik (2009) define como la preparación entre jefes y colaboradores en una reunión para debatir y analiza objetivos para el desarrollo

profesional dentro de la entidad, con la finalidad de fomentar la productividad y facilitar al propio directivo en su avance.

Innovación, para Werther, et al. (2014) es el cambio que implica novedad, algo nuevo pero eficiente y útil.

Liderazgo, según Gómez, et al. (2008) es la capacidad para gestionar, promover, incentivar, convocar, evaluar al equipo y motivar, siendo a su vez un ejercicio de la acción ejecutiva en un proyecto de forma eficiente y eficaz.

Potencial del Desarrollo, para Brown, et al (2015) es la evaluación del avance de los colaboradores que proporciona medios para la definición de programas de evaluación y desarrollo.

Satisfacción Laboral, para Pretorious y Schurink (2007) es aquella actitud general que posee un colaborador en su puesto de trabajo, cuando el individuo posee un alto nivel de satisfacción refleja actitudes positivas, cuando el nivel de satisfacción va en decremento refleja actitudes negativas.

Evaluación del Desempeño, que, según Chun, et al (2015) es el proceso mediante el cual se mide el esfuerzo de los colaboradores, es decir, conocer su aporte global a la empresa

III. Metodología

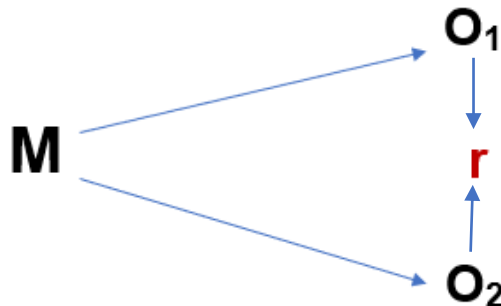
3.1 Tipo de Investigación

Tipo y diseño de investigación

Según Vara (2012) el estudio fue de tipo aplicado, puesto que se pretende descubrir la relación entre dos variables, en búsqueda de una solución precisa a una problemática de la realidad organizacional del Gobierno Regional de Arequipa.

Diseño de investigación

De acuerdo a Hernández, et al (2014) el diseño del presente proyecto fue no experimental puesto que no se intervendrá en las variables, de corte transversal debido a que el estudio se ejecutará en un mismo lapso de tiempo y correlacional con el objeto de conocer si existe relación alguna entre 2 variables.



O₁ = Desarrollo del personal

O₂ = Desempeño laboral

r = Correlación entre ambas variables

M = Muestra

3.2 Variable y operacionalización

La *Variable cualitativa 1* de la investigación es desarrollo del personal.

La *Variable cualitativa 2* de la investigación es desempeño laboral.

La matriz de operacionalización de las variables se encuentra en el Anexo N°1.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

El presente estudio trabajó con un universo basada en los colaboradores del área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, conformado por 40 individuos.

Para la presente investigación la muestra a considerar es censal, motivo por el cual no se realizó un muestreo estadístico; por lo que se aplicarán los instrumentos a los 40 trabajadores.

Siendo la unidad de análisis cada uno de los colaboradores del área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica a emplear en el estudio para la obtención de la información requerida de las variables a estudiar, fue la encuesta.

Instrumento

En el estudio tanto para la variable de Desarrollo del Personal como la de Desempeño Laboral, el instrumento a emplear será un cuestionario a través de la escala de Likert, el cual constó de 5 valoraciones, las cuales fueron nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Siendo el primer instrumento para la variable cualitativa 1 desarrollo del personal, constando de 39 ítems, iniciando con el enfoque en la *Dimensión 1*, Formación profesional, la cual considera 13 ítems, en la *Dimensión 2*, Desarrollo y Capacitación, poseía 15 preguntas y en La *Dimensión 3* Línea de Carrera, constó de 12 ítems.

Siendo el instrumento para la variable cualitativa 2, desempeño laboral, constando de 52 ítems, comenzando con el enfoque en la *Dimensión 1*, Competencias que cuenta con 16 preguntas, la *Dimensión 2*, Compromiso Laboral, constó de 18 interrogantes y la *Dimensión 3*, Satisfacción Laboral, poseía 18 ítems.

Validez

La validación de los cuestionarios se realizó mediante el juicio de 3 expertos los cuales fueron la Mg. Ana María Aco Chiri, el Dr. Joe Olger Gutiérrez Mercado y la Dra. Asunta Yolinda Molina Vásquez (Anexo 3).

Confiabilidad

Para demostrar la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó la escala de medida de Alfa de Cronbach (Anexo 5).

Una vez aplicado, el estudio a los 20 colaboradores con respecto a la variable Desarrollo del personal, el instrumento denotó una fiabilidad en Alfa de Cronbach de 0.903 lo cual reafirma que el cuestionario es excelente para la medición de la variable cualitativa 1.

En cuanto a la variable Desempeño laboral, el cuestionario a los 20 trabajadores reflejó una fiabilidad de 0.880 en Alfa de Cronbach, lo cual implica que el instrumento es bueno para la medición de la variable cualitativa 2. Por lo cual se garantiza la pertinencia de ambos instrumentos para la ejecución del estudio.

3.5 Procedimientos

El recojo de la información será mediante el empleo de los cuestionarios de modo online, una vez hayan sido validados por los expertos, los cuales serán aplicados de forma individual. Una vez obtenidos los resultados se hará empleo de la estadística descriptiva en Excel, para posteriormente procesar los resultados en el Software Estadístico SPSS V.24, para analizar el nivel de correlación obtenido en el estudio. Cabe resaltar, que para dicho análisis previamente se

obtuvo una carta de autorización por parte del jefe del área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa (Anexo 6).

3.6 Método de análisis de datos

Para el contraste de la información recabada se utilizó la herramienta de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS V.24 aplicando la estadística descriptiva sobre las variables desarrollo del personal y desempeño laboral para la descripción de los grupos de datos mediante un análisis baremo y de medidas de tendencia central, posterior a ello se manejó la estadística inferencial para aclarar conjeturas del estudio, mediante la ejecución de una prueba de normalidad para la determinación del coeficiente de correlación propicio, realizando la prueba de Shapiro Wilk al ser una muestra inferior a 50, con la cual se determinó una significancia de 0.359 para Desarrollo del Personal y 0.103 para Desempeño Laboral, por lo que frente a los resultados la distribución de la data es normal, razón por la cual se empleó el coeficiente de correlación Pearson.

3.7 Aspectos éticos

El proyecto fue realizado conforme a las normas APA. Asimismo, para el presente estudio se ha cumplido con las normas establecidas por la universidad Cesar Vallejo. A su vez, se pidió el consentimiento informado del jefe del área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, quien otorgó una carta dando la autorización para la ejecución de la investigación y aporte de información requerida para la veracidad del estudio con fines académicos y únicamente para el presente trabajo de investigación, razón por la cual no se ha coaccionado a los encuestados (Anexo 6).

IV. Resultados

Objetivo 1: Establecer la relación entre formación profesional y desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021.

Tabla 4.1

Relación entre Formación Profesional y Desempeño Laboral del Gobierno Regional de Arequipa, 2021

		Formación Profesional	Desempeño Laboral
Formación Profesional	Correlación De Pearson	1	,611**
	Sig. (Bilateral)		,000
	N	40	40
Desempeño Laboral	Correlación De Pearson	,611**	1
	Sig. (Bilateral)	,000	
	N	40	40

Nota: **La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Encuesta de Desarrollo del Personal y Desempeño Laboral

En cuanto a la formación profesional y desempeño laboral, el coeficiente de Pearson es de 0,611, siendo una relación alta significativa entre las variables en mención. Ello significa que, a mayor formación profesional, mayor desempeño laboral.

Objetivo 2: Determinar la relación existente entre desarrollo y capacitación y desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021.

Tabla 4.2

Relación entre Desarrollo y Capacitación y Desempeño Laboral del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021

		Desarrollo y Capacitación	Desempeño Laboral
Desarrollo y Capacitación	Correlación De Pearson	1	,737**
	Sig. (Bilateral)		,000
	N	40	40
Desempeño Laboral	Correlación De Pearson	,737**	1
	Sig. (Bilateral)	,000	
	N	40	40

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Encuesta de Desarrollo del Personal y Desempeño Laboral

Según los resultados el coeficiente de Pearson es de 0,737 lo que indica que entre las variables Desarrollo y Capacitación y Desempeño Laboral existe una relación alta significativa. Por lo tanto, a mayor desarrollo y capacitación, mayor desempeño laboral.

Objetivo 3: Establecer la relación entre la línea de carrera y desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021.

Tabla 4.3

Relación entre Línea de Carrera y Desempeño Laboral del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021

		Línea De Carrera	Desempeño Laboral
Línea De Carrera	Correlación De Pearson	1	,824**
	Sig. (Bilateral)		,000
	N	40	40
Desempeño Laboral	Correlación De Pearson	,824**	1
	Sig. (Bilateral)	,000	
	N	40	40

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Encuesta de Desarrollo del Personal y Desempeño Laboral

De acuerdo a los resultados relacionados a la Línea de Carrera y Desempeño Laboral, el coeficiente de Pearson es de 0,824, valor que permite establecer una relación alta significativa entre las mismas. Por ende, a mayores oportunidades en línea de carrera, mayor desempeño laboral.

Contrastación de Hipótesis

Hipótesis General

H_i Existe una relación significativa entre el desarrollo del personal y el desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021.

H₀ No existe una relación significativa entre el desarrollo del personal y el desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021.

Tabla 4.4

Prueba de hipótesis entre Desarrollo del Personal y Desempeño Laboral del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2021

		Desarrollo Del Personal	Desempeño Laboral
Desarrollo Del Personal	Correlación De Pearson	1	,794**
	Sig. (Bilateral)		,000
	N	40	40
Desempeño Laboral	Correlación De Pearson	,794**	1
	Sig. (Bilateral)	,000	
	N	40	40

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: SPSS V.24

La tabla 4.4 muestra una significancia de 0.000 la cual al ser inferior al p valor de 0.05 rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis de investigación, por ende, si existe una relación significativa entre el desarrollo del personal y el desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa.

V. Discusión

La presente investigación se centró en el desenfoque del recurso principal para el funcionamiento de toda entidad que son los trabajadores, debido a que en el sector público, hablando específicamente del Gobierno Regional de Arequipa, hubo mayores inversiones en obras para la población, dejando de lado la preparación de su personal, lo cual conllevó a corto plazo a un incremento en las quejas por parte de la población, sobre todo en el área de trámite documentario, a causa de la falta de dominio de manejo en el sistema por parte del personal y las constantes demoras en la atención de sus solicitudes, por lo que en vista de que la mayoría de los colaboradores eran personas adultas, se dio a conocer problemas severos con respecto a la carencia de retención de personal joven, inexistencia de capacitaciones, además de la falta de mayores exigencias en la formación profesional para la ocupación de un puesto laboral, reflejando así un vacío existente en la falta de priorización en el desarrollo del personal, siendo esta una de las posibles causas de origen en el bajo desempeño laboral que ha conllevado a múltiples reclamos que afectan la imagen de la institución en general. Por tal motivo, la intención del estudio fue el detectar la existencia de una influencia en el desempeño laboral actual en la institución por parte de dicha carencia en el desarrollo del personal, para fomentar la toma de medidas correctivas en dicha área.

No obstante, el estudio afrontó limitaciones de validez interna, debido a que se realizó un cuestionario online, siendo una amenaza referente a la claridad de las indicaciones y la baja disponibilidad de tiempo de los trabajadores para su ejecución o la falta de accesibilidad a un dispositivo y red apropiada para la resolución de los instrumentos con comodidad, sin embargo, esto fue afrontado con la orientación constante del investigador durante la ejecución de las encuestas con cada uno de los participantes para la disminución de sesgos por la falta de comprensión de algunas preguntas o mediciones en la escala de Likert, además de aprovechar el horario de descanso del personal en coordinación con el jefe del área de Trámite Documentario para garantizar la participación de todo el personal con acceso a la red y a los

dispositivos necesarios para su participación. A su vez, hubo limitaciones de acceso a instrumentos confiables ya validados, por lo que fue necesario realizar instrumentos de elaboración propia acordes a la problemática afrontada, afines al área de trámite documentario del Gobierno Regional, los cuales se validaron mediante el juicio de expertos y la fiabilidad de alfa de Cronbach. La investigación también afrontó limitaciones en el hallazgo de antecedentes por el mismo hallazgo de vacíos en el enfoque de esta problemática, motivo por el cual se consideró estudios referentes al desarrollo del personal y la relación que tenía con variables relacionadas al desempeño laboral y sus implicancias.

Con respecto al primer objetivo específico se estableció la relación entre formación profesional y desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, llegando a detectar que existe una relación alta significativa entre la formación profesional y el desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa con un coeficiente de Pearson de 0.611 cuya significancia fue de 0.000 inferior al p valor de 0.05, razón por la cual, se enuncia que a mayor formación profesional, mayor desempeño laboral, ello implica que la institución está fallando al dejar de lado las especializaciones del personal para ocupar los puestos de trabajo de forma eficiente, motivo por el cual, surgen los problemas en la atención al cliente en la institución, así como las demoras en los trámites, siendo esencial que en vista de la causa raíz de este problema, la entidad brinde oportunidades e incentive a que los trabajadores incrementen sus habilidades mediante especializaciones posgrado, así como cursos que aumenten sus conocimientos, los cuales luego podrán retroalimentarse con los de otros compañeros del área laboral, generando un enriquecimiento cognitivo. Por ello, en base a lo mencionado anteriormente se corrobora lo señalado por Moreno, et al (2016) quienes recalcan que la formación profesional afecta de manera positiva al desempeño laboral de los colaboradores, puesto que determinaron que el personal percibe muchas veces que el grado de preparación para afrontar sus funciones no es importante para ciertas entidades, destacando desde su perspectiva que es vital llevar cursos de postgrado para obtener puestos de mayor jerarquía para potenciar las capacidades de liderazgo,

por lo que dicho desenfoque en la dimensión origina evidencias de carencias de dicha habilidad a pesar de su servicio en la entidad, por la falta de enfoque e impulso en la priorización de la formación profesional.

En cuanto al segundo objetivo específico del estudio se determinó la relación existente entre desarrollo y capacitación y desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, encontrando que existe una relación alta significativa con un coeficiente de Pearson 0.737 entre desarrollo y capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores en el área de trámite de documentario del Gobierno Regional de Arequipa y una significancia de 0.000 inferior al p valor de 0.05, debido a que, si la institución se centra en preparar y actualizar constantemente los conocimientos de los trabajadores apegados al manejo de las nuevas implementaciones tecnológicas, ello se convertirá en una inversión que generará consecuencias favorecedoras en el desempeño del personal, disminuyendo así la cantidad de quejas por parte de la población, potenciando así las habilidades, actitudes y toma de decisiones frente a cualquier percance o inconveniente que atraviese el personal a lo largo de su jornada laboral, mejorando así su contribución a las metas institucionales, recalando que a mayor desarrollo y capacitación, mayor desempeño laboral. Por ello, se reafirma los resultados obtenidos por Moreno, et al (2016) quienes enuncian que si los colaboradores reciben instrucción especializada por parte de la institución en la que laboran, mejorará el desempeño en el puesto laboral al que pertenecen, por ello, se necesitan mayores especializaciones para la mejora en el desarrollo de sus funciones, así como de sus actitudes, habilidades y desarrollo de conceptos con el fin de mejorar su productividad. Sin embargo, se refuta los resultados a los que llegó Navarro (2018) debido a que considera que la capacitación y desarrollo no se relaciona con el rendimiento laboral del personal, en base a un coeficiente de correlación bajo positivo de .302, por lo que, deduce que, si la capacitación aumenta, levemente incrementará el desempeño, pero si la capacitación disminuye, conlleva a generar debilidades en los colaboradores y, por ende, en el rendimiento de los mismos de forma leve. No obstante, la presente investigación ratifica los resultados de Quispe (2018) ya que considera que la capacitación si se relaciona con el desempeño laboral

debido a que gran parte del personal afirma que la capacitación y desarrollo es muy importante y ayuda a mejorar el rendimiento ya que permite el logro de objetivos y metas institucionales.

En el tercer objetivo específico de la investigación, se estableció la relación entre la línea de carrera y desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, hallando que existe una relación alta significativa con un coeficiente de Pearson de 0.824 y una significancia de 0.000 inferior al p valor de 0.05 entre la línea de carrera y el desempeño laboral de los colaboradores del área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, por ende, es sumamente importante la apertura de puestos en distintos niveles de jerarquización, debido a que ello se convierte en un incentivo que eleve los niveles de desempeño laboral con el objeto de brindar oportunidades de crecimiento a los colaboradores, lamentablemente esta es una de las dimensiones más preocupantes por su incidencia en el desempeño en el Gobierno Regional de Arequipa, denotando la carencia de oportunidades para el personal, la cual es la causa raíz de la sensación de estancamiento, que muchas veces conlleva a la rotación sobre todo de personal joven, quienes suelen caracterizarse más por sus metas ambiciosas e inconformidad por la falta de motivadores que ayuden a que las cumplan, por lo que a mayores oportunidades en línea de carrera, mayor desempeño laboral. Dicho resultado, permitió ratificar el hallazgo de Moreno, et al (2016) quienes afirman que la línea de carrera influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores, debido a que, el postular a puestos con mayor jerarquía fomenta el desarrollo del crecimiento laboral anhelado en la institución, así como la carencia de progresión de carrera inhibe su crecimiento laboral. Así como, se logró reafirmar lo obtenido en el estudio de Sanín (2015) quien enuncia que la fomentación de una línea de carrera se encuentra implicado en los incentivos, por lo que dicha motivación si permite generar un buen entusiasmo en el personal y por consiguiente altos niveles de satisfacción que elevan los niveles de desempeño laboral, por lo que si existe relación entre ambos.

Por ende, a lo largo de la investigación al determinar la relación entre el desarrollo del personal y desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, se denotó que existe una relación significativa entre el desarrollo del personal y el desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa con un coeficiente de Pearson de 0.794 y una significancia de 0.000 inferior al p valor de 0.05, debido a que, la toma de decisiones por parte de la entidad es la que incide en las actitudes que refleja el personal en la ejecución de sus acciones y funciones, razón por la se asevera que existe relación alta significativa entre la formación del personal y el desempeño laboral, por lo cual a mayor desarrollo del personal existirá mayor desempeño laboral, sin embargo, en la realidad de la institución se ha ido resaltando falencias por el desenfoco en la fomentación de preparación del personal, actualización de conocimientos e incentivos de desarrollo y crecimiento en los puestos de trabajo, motivo por el cual gran parte del personal joven al verse imposibilitado de crecer profesionalmente y afrontar retos mayores, opta por retirarse, conllevando a la prevalencia de personal que es mayor de edad, a los cuales se les dificulta el manejo de la nueva tecnología impuesta, que por la falta de priorización en las capacitaciones para ampliación de sus conocimientos en el manejo de las TIC, resulta siendo causa raíz de las múltiples quejas en el desenvolvimiento del desempeño de los colaboradores del Gobierno Regional de Arequipa, en el área del trámite documentario. Por lo que, dichos resultados permiten reafirmar los resultados obtenidos por Moreno, et al (2016) quienes enuncian que el desarrollo del personal incide de forma positiva en el desempeño laboral del personal de FONDECYT, por lo que aportan que, al no existir un desarrollo en el personal, no existe una línea de carrera, conllevando a un menor desempeño que incide en la imagen de la entidad. Del mismo modo, se ratificó el estudio de Navarro (2016) quien menciona que si hay una correlación positiva moderada entre ambas variables con un nivel de confianza del 95% y un coeficiente de correlación de Spearman de .454** y una significancia de 0.003 inferior a un p valor de 0.05, el desarrollo del personal incide positivamente en el desempeño laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. A su vez, los resultados también permitieron corroborar las afirmaciones del estudio de López y Vásquez (2019) quienes sostienen que cuando

una institución cuenta con trabajadores con el mínimo de capacitación, esta se complementa con la existencia de un desempeño laboral pobre, el cual a su vez refleja altos niveles de insatisfacción laboral, razón por la cual recomiendan que se invierta en el capital humano para hacer que sean más competentes y vuelvan a la entidad más competitiva. Respalda a su vez, los resultados de la investigación de Coral (2019) quien afirma que una organización denota serias debilidades en el desarrollo del personal, al reflejar la carencia de cargos de confianza, además de la inexistencia en las capacitaciones durante la etapa laboral, lo cual incide significativamente en los resultados que obtiene la empresa, además del ambiente laboral que muestra muchas inconformidades por parte de los trabajadores.

Por ello, en base a los resultados hallados se puede afirmar la importancia del enfoque en el desarrollo del personal, debido a que, incide de forma directa en el desarrollo y logro de metas institucionales, lo cual suele reflejarse de forma inmediata en la imagen institucional, debido a que si se generan mayores inversiones y facilidades en la actualización constante de sus conocimientos, se lograrán mejoras notorias en el desempeño laboral, optimizando así la ejecución de sus funciones, elevando a su vez los niveles de competitividad. Por tal motivo, se considera que este nuevo aporte de conocimiento no solo será útil para la toma de medidas correctivas en el Gobierno Regional de Arequipa, puesto que, permitirá cooperar en la toma de decisiones correctivas y preventivas en entidades afines de diversas regiones que afronten problemáticas similares, siendo a su vez un trabajo base para el origen de futuras investigaciones explicativas para la profundización y aplicación de programas que abarquen la promoción del desarrollo del personal.

VI. Conclusiones

En el estudio se estableció que existe una relación alta significativa entre la formación profesional y desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa con un coeficiente de Pearson de 0.611 cuya significancia fue de 0.000 inferior al p valor de 0.05, debido a que la mayoría del personal percibe la falta de importancia en la consideración del grado de preparación para asumir puestos laborales de mayor jerarquía, así como la falta de oportunidades para que puedan seguir llevando especializaciones postgrado por los tiempos de trabajo, evidenciando así la falta de liderazgo y desinterés por algunos colaboradores en puestos fijos, lo cual influye directamente en el desempeño que ejerce cada uno en su puesto de trabajo, por ello se afirma que a menor formación profesional, menor desempeño laboral.

Se determinó en la investigación que existe una relación alta significativa con un coeficiente de Pearson 0.737 y una significancia de 0.000 inferior al p valor de 0.05 entre el desarrollo y capacitación y desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa, puesto que gran parte del personal afirma que no reciben instrucción de manera constante por parte de la institución, pese a que lo solicitan, motivo por el cual predomina la falta de desarrollo en su habilidades y actitudes generando así los bajos niveles de desempeño laboral al no haber dominio sobre todo en las nuevas tecnologías aplicadas en la actualización del sistema empleado, por lo que a menor desarrollo y capacitación, menor desempeño laboral.

Se estableció que existe una relación alta significativa entre la línea de carrera y desempeño laboral en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa mediante un coeficiente de Pearson de 0.824 y una significancia de 0.000 inferior al p valor de 0.05, debido a que la baja percepción de oportunidades de postulación a puestos de mayor jerarquía fueron la causa raíz de la sensación de estancamiento en el crecimiento laboral del personal, lo cual fomentó así la desmotivación que originó los niveles de tendencia media a baja en el desempeño laboral, por ello a menor línea de carrera, menor desempeño laboral.

Se llegó a concluir en el estudio que el desarrollo del personal se encuentra relacionado de manera significativa con el desempeño laboral del área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa con un coeficiente de R-Pearson de 0.794 y una significancia de 0.000 inferior al p valor de 0.05, debido a que se detectó que los bajos niveles de desarrollo del personal los cuales se deben a la falta de priorización en la formación y capacitación de los trabajadores para el manejo del nuevo sistema implementado, así como la carencia de una justa línea de carrera que permita fomentar el desarrollo profesional del personal originando altos niveles de rotación, fueron el origen real de la desmotivación e insatisfacción que conllevó a un decremento en el desempeño de sus funciones, por lo que se puede afirmar que a menor desarrollo del personal, menor desempeño laboral.

VII. Recomendaciones

Se recomienda que el encargado de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, centralice sus esfuerzos en la reformulación de exigencias de formación profesional en los perfiles de puestos laborales, para que de esta manera logre haber mejoras en la contratación de profesionales más apropiados y competitivos, considerando también como un factor importante la edad, en vista de la carencia de personal joven en el área de trámite documentario y la predominancia de trabajadores de edad adulta que ya no toleran este tipo de funciones, para potenciar los niveles de desempeño aportando colaboradores como mayor compromiso en la entidad.

Se recomienda al jefe del área de Trámite Documentario, que realice las solicitudes respectivas para la actualización constante de conocimientos referentes a las funciones y el sistema empleado en el área de Trámite Documentario, para que de dicho modo se pueda optimizar el desempeño de los mismos en sus funciones, siendo a su vez vital que reformule junto con el encargado de Recursos Humanos el Plan de Desarrollo del Personal.

Se recomienda al encargado del área de Recursos Humanos, aperturar mayores oportunidades a los trabajadores del régimen CAS para postular a puestos laborales de mayor jerarquía en base a sus habilidades, conocimientos y aptitudes, y asesorar a los a los trabajadores del régimen laboral 728 para la toma de decisiones que favorezcan a su crecimiento laboral, así como fomentar planes de compensación de desarrollo en base a las mediciones periódicas de desempeño laboral.

Se recomienda al Gobernador Regional de Arequipa, que también centralice sus inversiones en el personal para la ejecución constante de capacitaciones que optimicen el desempeño laboral en la institución, mejorando a su vez los incentivos monetarios de reconocimiento al logro de objetivos, que permitan elevar los niveles de satisfacción y rendimiento.

Es recomendable que futuros investigadores, tomen como base los resultados obtenidos de la presente investigación, para profundizar más en esta problemática a

través de un estudio explicativo que permita aclarar vacíos aún existentes con respecto a las dimensiones abarcadas, para concientizar más a las entidades sobre esta problemática que ha ido incrementando por la introducción de la modernización tecnológica y el desenfoco en el desarrollo del personal al considerarlo un componente secundario de la gestión de recursos humanos. Por tanto, se recomienda utilizar un diseño cuasi experimental donde se aplique un plan de desarrollo en línea de carrera para mejorar el desempeño de los colaboradores en este tipo de instituciones.

Referencias

- Agudelo, B. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Revista Unilibre*, 1, 53-83. <http://dx.doi.org/10.18041/1900-3803/entramado>.
- Aguilar, A. (2004). Capacitación y desarrollo de personal. A. S. Aguilar, *Capacitación y desarrollo de personal*, 17.
- Aldonates, A. (2017). *Desarrollo de personal y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos, bajo el régimen general de la actividad privada del Decreto Legislativo N° 728, en el Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa-2016*. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de San Agustín] <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5417>
- Alles, M. (2009). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias*. 2nd ed. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A
- Álvarez, Y. (2019). *Relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral, SUNARP, Tacna, 2015*. Universidad Nacional de San Agustín. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de San Agustín] <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5714/CHMgaalyl.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Andía, W. y Herrera, R. (2019). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial Camaná-Arequipa 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín] <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10781>
- Bond, F., Flaxman, P. y Bunce, D. (2008). The influence of psychological flexibility on work redesign: Mediated moderation of a work reorganization intervention. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 645-654.

- Brown, S., Gray, D., McHardy, J. y Taylor, K. (2015). Employee trust and workplace performance. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 116, 361-378. Doi: 10.1016/j.jebo.2015.05.001.
- Challa, B. (2010). *Relaciones humanas*. Maracaibo.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V., 3.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. España: McGraw-Hill Interamericana. ISBN 9786 0715 098 02
- Chun, J., Cho, K. y Sosik, J. (2015). A multilevel study of group-focused and individual-focused transformational leadership, social exchange relationships, and performance in teams. *Journal of Organizational Behavior*, 37, 374-396. Doi: 10.1002/job.2048.
- Coral, C. (2019). *Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1012/ruizmeza_judith.pdf?sequence=1
- Cortez, J. (2002). Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Técnicas de Prevención de riesgos laborales*, 3.
- Diaz, J. y Gil, Z. (2016). *Desarrollo del personal y su contribución a la mejora de la satisfacción laboral en la gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo en el año 2016*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2330/1/RE_ADMI_JACKELI_N.DIAZ_ZAIRA.GIL_DESARROLLO.DEL.PERSONAL.Y.SU.CONTRIBUCION.A.LA.MEJORA_DATOS.PDF

- Grönroos, C. (2001). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing*, 12(8), 588-601.
- Guzmán, J. (2014). Estrategia de marketing relacional para lograr la fidelización de los clientes. *Apuntes Universitarios Revista de Investigación*, 4(2), 25-42.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Ed. Mc. Graw Hill. 6ta Edición.
- Kuvaas, B. y Dysvik, A. (2009). Exploring alternative relationships between perceived investment in employee development, intrinsic motivation and work performance. *Human Resource Management Journal*, 19(3), 217–236.
- López, S. y Vásquez, S. (2019). *Plan De Desarrollo Personal Para Mejorar El Desempeño Laboral De Los Servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, Sustentada en la Ley del Servicio Civil-2016*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán] <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5596?show=full>
- Marin, S. y Placencia, M. (2017) Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz. Med*, 17(4).
- McGraw, K. y Wong, S. (1996). Forming inferences about some intraclass correlation coefficients. *Psychological Methods*, 1 (1), 30-46.
- Mora, C. (2012) Gestión de talento humano. *Revista Capital Humano*, 9 https://issuu.com/jennifer083/docs/revista_digital_gesti__n_del_talent .
- Moreno, L; Ramírez, K. y Tamani, G. (2016). *El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT*. [Tesis de Pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega] <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1310>

- Navarro, T. (2016). *Desarrollo personal y desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas] <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/349?show=full>
- Newton, N., Khanna, C. y Thompson, J. (2008). Workplace failure: Mastering the last taboo. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 60(3), 227-245.
- Omar, A. y Uribe, H. (2005). Las dimensiones de personalidad como predictores de los comportamientos de ciudadanía organizacional. *Estudios de Psicología*, 10(2), 157-166.
- Polivy, J. y Herman, P. (2002). If at first you don't succeed false hopes of self-change. *American Psychologist*, 57(9), 677-689.
- Pretorius, D. y Schurink, W. (2007). Enhancing service delivery in local Government: The case of a district municipality. Department of Human Resource Management, University of Johannesburg. *Journal of Human Resource Management*, 5(3), 19–29
- Quispe, M. (2018). *La capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores conserjes de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín] <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6435>
- Ramlall, S. (2004). A review of employee motivation theories and their implications for employee retention within organizations. *Journal of American academy of business, Cambridge*, 5.
- Salom, C. y Romero, O. (1994). Crecimiento psicológico y motivaciones sociales en trabajadores industriales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 13(2), 107-116.

- Sánchez, J. (2006). Análisis de los principales problemas que se presentan en la auditoría de procesos de capacitación. *Contabilidad y Auditoría*.
- Sanín, A. y Restrepo, M. (2009). Vinculación laboral, motivación y desempeño de empleados de carrera y supernumerarios en una universidad del Estado. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 28(2), 149-183.
- Sanín, A. (2007). Estudio de diferencias en apoyo del jefe e imagen gerencial asociadas al género, nivel educativo y nivel jerárquico. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 26(2), 38-62.
- Shelley, T. y Silvia, P. (2002). Self-awareness, probability of improvement, and the self-serving bias. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(1), 49-61.
- Ukpere, W. y Naris, S. (2009). Distinctiveness of globalization and its implications for labour markets: An analysis of economic history from 1990-2007. *The Indian Economic Journal*, 56(4), 1-20.
- Valencia, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Entramado*, 1(2), 20-33. ISSN 1900-3803.
- Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. [Artículo de Pregrado, Universidad San Martín de Porres]
- Wanberg, C. y Banas, J. (2000). Predictors and outcomes of openness to changes in a reorganizing workplace. *Journal of Applied Psychology*, 85(1), 132-142.
- Werther, W.; Davis, K. y Guzmán, P. (2014). *Administración de Recursos Humanos: Gestión del Capital Humano*. McGraw Hill Companies.
- Wright, T. y Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84-94.

Zamora, M. (2017). El desarrollo organizacional como generador de un cambio significativo en las organizaciones de la sociedad civil. *Revista Extremeña de Ciencias Sociales Almenara*, 10, 87-109.

Zelenski, J., Murphy, S. y Jenkins, D. (2008). The happy-productive worker thesis revisited. *Journal of Happiness Studies*, 9(4), 521-537. doi:10.1007/s10902-008-9087-4

Anexos

Anexo 1 Matriz de Operacionalización de Variables

Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
DESARROLLO DEL PERSONAL	Según Chiavenato (2012) parte de la posibilidad de que las metas de los usuarios internos se junten con los objetivos de la empresa, de tal modo que ello permitirá que los colaboradores vean al trabajo como un medio gratificante y estimulante que conlleve a alternativas de mejora y crecimiento a nivel personal.	El desarrollo del personal se midió a través de un cuestionario en escala Likert, cuya valoración fue siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca.	Formación profesional Desarrollo y capacitación Línea de carrera	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de instrucción • Aprendizaje integral • Especializaciones Posgrado • Capacidad de liderazgo • Mentoring • Desarrollo de habilidades • Desarrollo de actitudes • Desarrollo de conceptos • Crecimiento profesional • Proactividad • Evaluación del desempeño 	Ordinal

Desempeño Laboral	Según Werther, et al. (2014) permite detectar las dificultades y habilidades, con la finalidad de definir que individuos merecen ser compensados o separados de la misma.	El desempeño laboral se midió a través de un cuestionario en escala Likert, cuya valoración fue siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca.	Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos • Nivel de comunicación • Calidad de servicio • Destreza • Potencial del desarrollo 	Ordinal
			Compromiso Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Trabajo en equipo • Productividad • Responsabilidad • Rendimiento • Recompensas • Estabilidad laboral 	
			Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo • Percepción Laboral • Beneficios 	

Fuente: Adaptación Propia. Werther, et al. (2014) Chiavenato, I. (2009)

Anexo 2 Instrumentos de recolección de datos

ESCALA DE MEDICIÓN DEL DESARROLLO DEL PERSONAL

Estimado(a) Participante:

El presente cuestionario tiene como finalidad el recabar información referente a la situación actual de implicación por parte del Gobierno Regional de Arequipa en el área de trámite documentario en el desarrollo de personal, para ello esta encuesta constará de una serie de preguntas coloquiales.

Por favor lea atentamente cada una de ellas y responda con total sinceridad de manera que sea una prueba confiable y fidedigna, de carácter confidencial y anónimo.

La información recabada tiene por objeto la recolección de datos para un trabajo de investigación referente a los aspectos a evaluar.

De antemano se le agradece por tomarse el tiempo para cooperar con el estudio:

l) Marque con una X según corresponda:

FORMACIÓN PROFESIONAL						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
ITEM	A) NIVEL DE INSTRUCCIÓN					
1	• Puedo aplicar los conocimientos adquiridos por mi formación profesional					
2	• Aplico los conocimientos adquiridos por mi experiencia laboral					
3	• Mi profesión está acorde a mi puesto de trabajo					
	B) APRENDIZAJE INTEGRAL					
4	• La metodología de preparación del Gobierno Regional es desafiante, manteniéndome involucrado y activo					
5	• Los cursos impartidos se basan en el análisis de casos e intercambio de ideas					
6	• Los cursos poseen ejemplos prácticos y ejercicios de aplicación.					
	C) ESPECIALIZACIONES POSGRADO					
7	• Recibo oportunidades para especializarme más en mi carrera por parte de la entidad					

8	<ul style="list-style-type: none"> Existen oportunidades de promoción por tener una especialización de Post-Grado 					
9	<ul style="list-style-type: none"> La empresa me apoya en mis horarios para tener estudios Post-Grado 					
D) CAPACIDAD DE LIDERAZGO						
10	<ul style="list-style-type: none"> Tengo habilidad para guiar y desarrollar eficientemente a mis compañeros 					
11	<ul style="list-style-type: none"> Influyo con facilidad sobre cualquier grupo de trabajo 					
12	<ul style="list-style-type: none"> El estilo de conducción en la organización es autoritario y restrictivo 					
DESARROLLO Y CAPACITACION						
A) MENTORING						
13	<ul style="list-style-type: none"> La inducción que me dieron fue eficaz y eficiente 					
14	<ul style="list-style-type: none"> Mi mentor me ofreció una orientación clara y oportuna a mis dudas e inquietudes 					
15	<ul style="list-style-type: none"> El mentor me transmitió el sentido de compromiso y pertenencia con la entidad 					
16	<ul style="list-style-type: none"> El mentor promovió el buen uso de la tecnología empleada en el sistema del Gobierno 					
17	<ul style="list-style-type: none"> El mentor facilitó mi proceso de aprendizaje compartiendo experiencias vividas por él 					
B) DESARROLLO DE HABILIDADES						
18	<ul style="list-style-type: none"> Las capacitaciones son aplicables a mi trabajo 					
19	<ul style="list-style-type: none"> Se preocupan por aumentar la capacitación existente para mejorar el manejo del sistema 					
20	<ul style="list-style-type: none"> Si no hay dominio del sistema por parte de un trabajador, la empresa lo retira y contrata nuevo personal. 					
C) DESARROLLO DE ACTITUDES						
21	<ul style="list-style-type: none"> Siento que las capacitaciones son útiles para mis funciones 					
22	<ul style="list-style-type: none"> Me siento valorado y apoyado en el trabajo 					
23	<ul style="list-style-type: none"> Siento que el lugar de trabajo promueve mis ambiciones y objetivos profesionales 					
D) DESARROLLO DE CONCEPTOS						
24	<ul style="list-style-type: none"> La preparación que recibo me ha permitido ampliar mi manejo de tecnicismos 					
25	<ul style="list-style-type: none"> La preparación que recibo ha mejorado mi asertividad 					
26	<ul style="list-style-type: none"> La preparación que recibo ha mejorado mi criterio frente a los problemas 					
27	<ul style="list-style-type: none"> Puedo tomar decisiones que tiendan a la calidad total 					

LÍNEA DE CARRERA						
A) CRECIMIENTO PROFESIONAL						
28	<ul style="list-style-type: none"> Podría desempeñarme en puestos de mayor responsabilidad e importancia 					
29	<ul style="list-style-type: none"> Estoy conforme con el trabajo que actualmente realizo 					
30	<ul style="list-style-type: none"> Muestro interés en superarme y me esfuerzo por lograrlo 					
31	<ul style="list-style-type: none"> La entidad se interesa y apoya siempre por mi progreso 					
B) PROACTIVIDAD						
32	<ul style="list-style-type: none"> Mi labor supera las expectativas planificadas 					
33	<ul style="list-style-type: none"> Propongo mejoras sobre los procesos y actividades de mi área 					
34	<ul style="list-style-type: none"> Tengo una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presentan 					
C) EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
35	<ul style="list-style-type: none"> Cuando realizo mi trabajo, puedo saber a cada paso si lo estoy haciendo bien 					
36	<ul style="list-style-type: none"> Puedo saber si he cometido o no, errores en mi trabajo 					
37	<ul style="list-style-type: none"> Cuando culmina mi jornada laboral puedo saber si termino satisfactoriamente con mis tareas 					
38	<ul style="list-style-type: none"> Mi supervisor inspecciona mi labor 					
39	<ul style="list-style-type: none"> Mi supervisor sólo considera mis errores 					

ESCALA DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) Participante:

El presente cuestionario tiene como finalidad el recabar información referente a la situación actual de implicación por parte del Gobierno Regional de Arequipa en el área de trámite documentario en el desempeño laboral, para ello esta encuesta constará de una serie de preguntas.

Por favor lea atentamente cada una de ellas y responda con total sinceridad de manera que sea una prueba confiable y fidedigna, de carácter confidencial y anónimo.

La información recabada tiene por objeto la recolección de datos para un trabajo de investigación referente a los aspectos a evaluar.

De antemano se le agradece por tomarse el tiempo para cooperar con el estudio:

l) Marque con una X según corresponda:

COMPETENCIAS						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
A) CONOCIMIENTOS						
1	• Tengo dificultades para realizar mi trabajo por falta de conocimiento					
2	• Considero que tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas de mi puesto					
3	• Conozco y hago buen uso de las tecnologías					
B) NIVEL DE COMUNICACIÓN						
4	• Tengo facilidad para exponer mis ideas					
5	• Entre el personal existe una comunicación fluida					
6	• Los jefes/supervisores mantienen buenas relaciones con el resto del personal					
C) CALIDAD DE SERVICIO						
7	• Los errores se reportan en forma de informes para su posterior corrección					
8	• Tuve quejas por el tiempo de espera en el servicio					
9	• El cliente suele obtener soluciones a sus problemas					
10	• Tuve quejas por mi actitud					
D) DESTREZA						

11	<ul style="list-style-type: none"> • Me adapto con facilidad a los cambios 					
12	<ul style="list-style-type: none"> • Tengo buen criterio frente a toda clase de problemas 					
13	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo más de un problema con eficiencia 					
E) POTENCIAL DEL DESARROLLO						
14	<ul style="list-style-type: none"> • Me veo laborando aquí dentro de 3 años 					
15	<ul style="list-style-type: none"> • Puedo actuar constructivamente ante problemas que surgen 					
16	<ul style="list-style-type: none"> • Puedo sugerir mejoras respecto a los procesos y recibo una retroalimentación sobre ello 					
COMPROMISO LABORAL						
A) MOTIVACIÓN						
17	<ul style="list-style-type: none"> • Considero que mis compañeros ven mi trabajo como importante 					
18	<ul style="list-style-type: none"> • Soy recompensado por mis aciertos 					
19	<ul style="list-style-type: none"> • Me llaman la atención con frecuencia 					
20	<ul style="list-style-type: none"> • Mi trabajo cubre mis expectativas económicas 					
B) TRABAJO EN EQUIPO						
21	<ul style="list-style-type: none"> • Existe un grado de colaboración y entusiasmo para con mis compañeros 					
22	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudo al resto del personal a resolver los problemas 					
23	<ul style="list-style-type: none"> • Existe un grado de colaboración y entusiasmo con sus superiores 					
24	<ul style="list-style-type: none"> • Me integro al equipo fácilmente 					
C) PRODUCTIVIDAD						
25	<ul style="list-style-type: none"> • Pienso que toda dificultad encierra una oportunidad 					
26	<ul style="list-style-type: none"> • Empiezo varias cosas a la vez y termino menos de las que me gustaría 					
27	<ul style="list-style-type: none"> • Dedico tiempo a pensar como poder potenciar mis habilidades 					
D) RESPONSABILIDAD						
28	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplo con el horario de entrada y salida de mi puesto 					
29	<ul style="list-style-type: none"> • Hago un correcto uso y presentación de mi uniforme de trabajo 					
30	<ul style="list-style-type: none"> • Necesito supervisión solo en ciertos aspectos de mi trabajo para mejorar 					
E) RENDIMIENTO						
31	<ul style="list-style-type: none"> • Me preocupo por alcanzar mis metas y los de la organización 					
32	<ul style="list-style-type: none"> • Pongo en práctica los consejos que recibo por parte de mis compañeros 					
33	<ul style="list-style-type: none"> • Estoy dispuesto a asumir responsabilidades extra 					

34	<ul style="list-style-type: none"> Además del trabajo, dedico tiempo a mi familia, vida social y aficiones 					
SATISFACCIÓN LABORAL						
A) RECOMPENSAS						
35	<ul style="list-style-type: none"> Los criterios de promoción de este trabajo se basan en elementos objetivos de eficiencia y antigüedad 					
36	<ul style="list-style-type: none"> En este trabajo solo ascienden a los que tienen influencias 					
37	<ul style="list-style-type: none"> Siento que existen oportunidades de promoción 					
38	<ul style="list-style-type: none"> Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás 					
B) ESTABILIDAD LABORAL						
39	<ul style="list-style-type: none"> Me siento seguro laborando aquí 					
40	<ul style="list-style-type: none"> Mi trabajo permite cubrir mis expectativas económicas 					
41	<ul style="list-style-type: none"> El ambiente donde trabajo es muy confortable 					
42	<ul style="list-style-type: none"> Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extra 					
43	<ul style="list-style-type: none"> Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo 					
C) CONDICIONES DE TRABAJO						
44	<ul style="list-style-type: none"> Estoy satisfecho con mi horario de trabajo 					
45	<ul style="list-style-type: none"> Cuento con los recursos suficientes para desarrollar mi trabajo 					
46	<ul style="list-style-type: none"> Mi lugar de trabajo se encuentra preparado para que pueda trabajar cómodamente 					
D) PERCEPCIÓN LABORAL						
47	<ul style="list-style-type: none"> Estoy conforme con el trabajo que actualmente realizo 					
48	<ul style="list-style-type: none"> Siento que no me valoran lo suficiente 					
49	<ul style="list-style-type: none"> Este trabajo permite una formación continua 					
E) BENEFICIOS						
50	<ul style="list-style-type: none"> La pensión que recibiré por este trabajo me da seguridad para el futuro 					
51	<ul style="list-style-type: none"> En este servicio cada uno gana lo que se merece por su labor 					
52	<ul style="list-style-type: none"> En este puesto tengo suficientes periodos de descanso y vacaciones 					

Anexo 3 Validez del instrumento

Validez del instrumento de desarrollo del personal

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO, CRITERIOS GENERALES

EVALUADOR: DRA. ASUNTA YOLINDA MOLINA VASQUEZ

FECHA: 15/04/2021

TÍTULO: “DESARROLLO DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA, AREQUIPA 2021”

Nº	CONTENIDO		EVALUACIÓN				SUGERENCIA
			0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	
	DIMENSIÓN 1 – FORMACIÓN PROFESIONAL	CRITERIOS GENERALES	Esta observado		Requiere reajustes	Apto	
A	NIVEL DE INSTRUCCIÓN						
1	• Puedo aplicar los conocimientos adquiridos por mi formación profesional	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X
2	• Aplico los conocimientos adquiridos por mi experiencia laboral	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X
3	• Mi profesión está acorde a mi puesto de trabajo	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X
B	APRENDIZAJE INTEGRAL						
4	• La metodología de preparación del Gobierno Regional es desafiante, manteniéndome involucrado y activo	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X
5	• Los cursos impartidos se basan en el análisis de casos e intercambio de ideas	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X
6	• Los cursos poseen ejemplos prácticos y ejercicios de aplicación.	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X
C	ESPECIALIZACIONES POST-GRADO						
7	• Recibo oportunidades para especializarme más en mi carrera por parte de la entidad	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X
8	• Existen oportunidades de promoción por tener una especialización de Post-Grado	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X
9	• La empresa me apoya en mis horarios para tener estudios Post-Grado	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X
D	CAPACIDAD DE LIDERAZGO						
10	• Tengo habilidad para guiar y desarrollar eficientemente a mis compañeros	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X
11	• Influyo con facilidad sobre cualquier grupo de trabajo	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X
12	• El estilo de conducción en la organización es autoritario y restrictivo	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X
	DIMENSIÓN 2 – DESARROLLO Y CAPACITACIÓN						
A	MENTORING						
13	• La inducción que me dieron fue eficaz y eficiente	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X

		Redacción y Terminología					X	
14	• Mi mentor me ofreció una orientación clara y oportuna a mis dudas e inquietudes	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
15	• El mentor me transmitió el sentido de compromiso y pertenencia con la entidad	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
16	• El mentor promovió el buen uso de la tecnología empleada en el sistema del Gobierno	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
17	• El mentor facilitó mi proceso de aprendizaje compartiendo experiencias vividas por él	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
B	DESARROLLO DE HABILIDADES							
18	• Las capacitaciones son aplicables a mi trabajo	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
19	• Se preocupan por aumentar la capacitación existente para mejorar el manejo del sistema	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
20	• Si no hay dominio del sistema por parte de un trabajador, la empresa lo retira y contrata nuevo personal.	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
C	DESARROLLO DE ACTITUDES							
21	• Siento que las capacitaciones son útiles para mis funciones	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
22	• Me siento valorado y apoyado en el trabajo	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
23	• Siento que el lugar de trabajo promueve mis ambiciones y objetivos profesionales	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
D	DESARROLLO DE CONCEPTOS							
24	• La preparación que recibo me ha permitido ampliar mi manejo de tecnicismos	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
25	• La preparación que recibo ha mejorado mi asertividad	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
26	• La preparación que recibo ha mejorado mi criterio frente a los problemas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
27	• Puedo tomar decisiones que tiendan a la calidad total	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
DIMENSIÓN 3 – LÍNEA DE CARRERA								
A	CRECIMIENTO PROFESIONAL							
28	• Podría desempeñarme en puestos de mayor responsabilidad e importancia	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
29	• Estoy conforme con el trabajo que actualmente realizo	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
30		Pertinencia					X	

	• Muestro interés en superarme y me esfuerzo por lograrlo	Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
31	• La entidad se interesa y apoya siempre por mi progreso	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
B	PROACTIVIDAD							
32	• Mi labor supera las expectativas planificadas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
33	• Propongo mejoras sobre los procesos y actividades de mi área	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
34	• Tengo una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presentan	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
C	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							
35	• Cuando realizo mi trabajo, puedo saber a cada paso si lo estoy haciendo bien	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
36	• Puedo saber si he cometido o no, errores en mi trabajo	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
37	• Cuando culmina mi jornada laboral puedo saber si termino satisfactoriamente con mis tareas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
38	• Mi supervisor inspecciona mi labor	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
39	• Mi supervisor sólo considera mis errores	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	

EL QUE SUSCRIBE DRA ASUNTA YOLINDA MOLINA VÁSQUEZ IDENTIFICADO CON DNI. N° 29583608 Y N° DE COLEGIATURA 0729583608 CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE: NATALY KARINA URQUIZO CAMINO

OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR () NO APLICABLE ()



Firma del Experto Informante.

Validez del instrumento de desempeño laboral

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO, CRITERIOS GENERALES

EVALUADOR: DRA. ASUNTA YOLINDA MOLINA VÁSQUEZ

FECHA: 15/04/20

TÍTULO: "DESARROLLO DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA, AREQUIPA 2021"

N°	CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA
			0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	81-100%	
DIMENSIÓN 1 - COMPETENCIAS		CRITERIOS GENERALES	Esta observado	Requiere reajustes	Apto			
A CONOCIMIENTOS								
1	• Tengo dificultades para realizar mi trabajo por falta de conocimiento	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
2	• Considero que tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas de mi puesto	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
3	• Conozco y hago buen uso de las tecnologías	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
B NIVEL DE COMUNICACIÓN								
4	• Tengo facilidad para exponer mis ideas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
5	• Entre el personal existe una comunicación fluida	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
6	• Los jefes/supervisores mantienen buenas relaciones con el resto del personal	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
C CALIDAD DE SERVICIO								
7	• Los errores se reportan en forma de informes para su posterior corrección	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
8	• Tuve quejas por el tiempo de espera en el servicio	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
9	• El cliente suele obtener soluciones a sus problemas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
10	• Tuve quejas por mi actitud	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
D DESTREZA								
11	• Me adapto con facilidad a los cambios	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
12	• Tengo buen criterio frente a toda clase de problemas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
13	• Manejo más de un problema con eficiencia	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
E POTENCIAL DEL DESARROLLO								
14	• Me veo laborando aquí dentro de 3 años	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
15		Pertinencia					X	

	• Puedo actuar constructivamente ante problemas que surgen	Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
16	• Puedo sugerir mejoras respecto a los procesos y recibo una retroalimentación sobre ello	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
DIMENSIÓN 2 – COMPROMISO LABORAL								
A MOTIVACIÓN								
17	• Considero que mis compañeros ven mi trabajo como importante	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
18	• Soy recompensado por mis aciertos	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
19	• Me llaman la atención con frecuencia	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
20	• Mi trabajo cubre mis expectativas económicas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
B TRABAJO EN EQUIPO								
21	• Existe un grado de colaboración y entusiasmo para con mis compañeros	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
22	• Ayudo al resto del personal a resolver los problemas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
23	• Existe un grado de colaboración y entusiasmo con sus superiores	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
24	• Me integro al equipo fácilmente	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
C PRODUCTIVIDAD								
25	• Pienso que toda dificultad encierra una oportunidad	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
26	• Empiezo varias cosas a la vez y termino menos de las que me gustaría	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
27	• Dedico tiempo a pensar como poder potenciar mis habilidades	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
D RESPONSABILIDAD								
28	• Cumpro con el horario de entrada y salida de mi puesto	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
29	• Hago un correcto uso y presentación de mi uniforme de trabajo	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
30	• Necesito supervisión solo en ciertos aspectos de mi trabajo para mejorar	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
E RENDIMIENTO								
31	• Me preocupo por alcanzar mis metas y los de la organización	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
32	• Pongo en práctica los consejos que recibo por parte de mis compañeros	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
33	• Estoy dispuesto a asumir responsabilidades extra	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	

		Redacción y Terminología					X	
34	• Además del trabajo, dedico tiempo a mi familia, vida social y aficiones	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
DIMENSIÓN 3 – SATISFACCIÓN LABORAL								
A RECOMPENSAS								
35	• Los criterios de promoción de este trabajo se basan en elementos objetivos de eficiencia y antigüedad	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
36	• En este trabajo solo ascienden a los que tienen influencias	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
37	• Siento que existen oportunidades de promoción	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
38	• Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
B ESTABILIDAD LABORAL								
39	• Me siento seguro laborando aquí	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
40	• Mi trabajo permite cubrir mis expectativas económicas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
41	• El ambiente donde trabajo es muy confortable	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
42	• Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extra	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
43	• Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
C CONDICIONES DE TRABAJO								
44	• Estoy satisfecho con mi horario de trabajo	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
45	• Cuento con los recursos suficientes para desarrollar mi trabajo	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
46	• Mi lugar de trabajo se encuentra preparado para que pueda trabajar cómodamente	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
D PERCEPCIÓN LABORAL								
47	• Estoy conforme con el trabajo que actualmente realizo	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
48	• Siento que no me valoran lo suficiente	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
49	• Este trabajo permite una formación continua	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
E BENEFICIOS								
50	• La pensión que recibiré por este trabajo me da seguridad para el futuro	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
51	• En este servicio cada uno gana lo que se merece por su labor	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	

52	• En este puesto tengo suficientes periodos de descanso y vacaciones	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	

EL QUE SUSCRIBE DRA ASUNTA YOLINDA MOLINA VÁSQUEZ IDENTIFICADO CON DNI. N° 29583608 Y N° DE COLEGIATURA 0729583608 CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE: NATALY KARINA URQUIZO CAMINO

OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR () NO APLICABLE ()



Firma del Experto Informante.

Validez del instrumento de desarrollo del personal

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO, CRITERIOS GENERALES

EVALUADOR: DR. JOE OLGER GUTIERREZ MERCADO

FECHA: 13/04/2021

TÍTULO: "DESARROLLO DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE TI DOCUMENTARIO DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA, AREQUIPA 2021"

Nº	CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA
			0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	80-100%	
			Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
A NIVEL DE INSTRUCCIÓN								
1	<ul style="list-style-type: none"> Puedo aplicar los conocimientos adquiridos por mi formación profesional 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
2	<ul style="list-style-type: none"> Aplico los conocimientos adquiridos por mi experiencia laboral 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
3	<ul style="list-style-type: none"> Mi profesión está acorde a mi puesto de trabajo 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
B APRENDIZAJE INTEGRAL								
4	<ul style="list-style-type: none"> La metodología de preparación del Gobierno Regional es desafiante, manteniéndome involucrado y activo 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
5	<ul style="list-style-type: none"> Los cursos impartidos se basan en el análisis de casos e intercambio de ideas 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
6	<ul style="list-style-type: none"> Los cursos poseen ejemplos prácticos y ejercicios de aplicación. 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
C ESPECIALIZACIONES POST-GRADO								
7	<ul style="list-style-type: none"> Recibo oportunidades para especializarme más en mi carrera por parte de la entidad 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
8	<ul style="list-style-type: none"> Existen oportunidades de promoción por tener una especialización de Post-Grado 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
9	<ul style="list-style-type: none"> La empresa me apoya en mis horarios para tener estudios Post-Grado 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
D CAPACIDAD DE LIDERAZGO								
10	<ul style="list-style-type: none"> Tengo habilidad para guiar y desarrollar eficientemente a mis compañeros 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
11	<ul style="list-style-type: none"> Influyo con facilidad sobre cualquier grupo de trabajo 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
12	<ul style="list-style-type: none"> El estilo de conducción en la organización es autoritario y restrictivo 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
DIMENSIÓN 2 – DESARROLLO Y CAPACITACIÓN								
A MENTORING								
13	<ul style="list-style-type: none"> La inducción que me dieron fue eficaz y eficiente 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	

		Redacción y Terminología					X	
14	• Mi mentor me ofreció una orientación clara y oportuna a mis dudas e inquietudes	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
15	• El mentor me transmitió el sentido de compromiso y pertenencia con la entidad	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
16	• El mentor promovió el buen uso de la tecnología empleada en el sistema del Gobierno	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
17	• El mentor facilitó mi proceso de aprendizaje compartiendo experiencias vividas por él	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
B	DESARROLLO DE HABILIDADES							
18	• Las capacitaciones son aplicables a mi trabajo	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
19	• Se preocupan por aumentar la capacitación existente para mejorar el manejo del sistema	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
20	• Si no hay dominio del sistema por parte de un trabajador, la empresa lo retira y contrata nuevo personal.	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
C	DESARROLLO DE ACTITUDES							
21	• Siento que las capacitaciones son útiles para mis funciones	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
22	• Me siento valorado y apoyado en el trabajo	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
23	• Siento que el lugar de trabajo promueve mis ambiciones y objetivos profesionales	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
D	DESARROLLO DE CONCEPTOS							
24	• La preparación que recibo me ha permitido ampliar mi manejo de tecnicismos	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
25	• La preparación que recibo ha mejorado mi asertividad	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
26	• La preparación que recibo ha mejorado mi criterio frente a los problemas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
27	• Puedo tomar decisiones que tiendan a la calidad total	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
DIMENSIÓN 3 – LÍNEA DE CARRERA								
A	CRECIMIENTO PROFESIONAL							
28	• Podría desempeñarme en puestos de mayor responsabilidad e importancia	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
29	• Estoy conforme con el trabajo que actualmente realizo	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
30		Pertinencia					X	

	• Muestro interés en superarme y me esfuerzo por lograrlo	Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
31	• La entidad se interesa y apoya siempre por mi progreso	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
B	PROACTIVIDAD							
32	• Mi labor supera las expectativas planificadas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
33	• Propongo mejoras sobre los procesos y actividades de mi área	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
34	• Tengo una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presentan	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
C	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							
35	• Cuando realizo mi trabajo, puedo saber a cada paso si lo estoy haciendo bien	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
36	• Puedo saber si he cometido o no, errores en mi trabajo	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
37	• Cuando culmina mi jornada laboral puedo saber si termino satisfactoriamente con mis tareas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
38	• Mi supervisor inspecciona mi labor	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
39	• Mi supervisor sólo considera mis errores	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	

EL QUE SUSCRIBE DR JOE OLGER GUTIERREZ MERCADO IDENTIFICADO CON DNI. N° 29649013 Y N° DE COLEGIATURA 0348 CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE: NATALY KARINA URQUIZO CAMINO

OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR () NO APLICABLE ()

Firma del Experto Informante.

Validez del instrumento de desempeño laboral

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO, CRITERIOS GENERALES

EVALUADOR: DR. JOE OLGIER GUTIERREZ MERCADO

FECHA: 13/04/202

TÍTULO: “DESARROLLO DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA, AREQUIPA 2021”

N°	CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA
	DIMENSIÓN 1 – COMPETENCIAS	CRITERIOS GENERALES	0.-20%	20-41%	41-60%	61-80%	81-100%	
			Esta observado		Requiere reajustes		Apto	
A	CONOCIMIENTOS							
1	• Tengo dificultades para realizar mi trabajo por falta de conocimiento	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
2	• Considero que tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas de mi puesto	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
3	• Conozco y hago buen uso de las tecnologías	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
B	NIVEL DE COMUNICACIÓN							
4	• Tengo facilidad para exponer mis ideas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
5	• Entre el personal existe una comunicación fluida	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
6	• Los jefes/supervisores mantienen buenas relaciones con el resto del personal	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
C	CALIDAD DE SERVICIO							
7	• Los errores se reportan en forma de informes para su posterior corrección	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
8	• Tuve quejas por el tiempo de espera en el servicio	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
9	• El cliente suele obtener soluciones a sus problemas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
10	• Tuve quejas por mi actitud	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
D	DESTREZA							
11	• Me adapto con facilidad a los cambios	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
12	• Tengo buen criterio frente a toda clase de problemas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
13	• Manejo más de un problema con eficiencia	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
E	POTENCIAL DEL DESARROLLO							
14	• Me veo laborando aquí dentro de 3 años	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
15		Pertinencia					X	

	• Puedo actuar constructivamente ante problemas que surgen	Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
16	• Puedo sugerir mejoras respecto a los procesos y recibo una retroalimentación sobre ello	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
DIMENSIÓN 2 – COMPROMISO LABORAL								
A MOTIVACIÓN								
17	• Considero que mis compañeros ven mi trabajo como importante	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
18	• Soy recompensado por mis aciertos	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
19	• Me llaman la atención con frecuencia	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
20	• Mi trabajo cubre mis expectativas económicas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
B TRABAJO EN EQUIPO								
21	• Existe un grado de colaboración y entusiasmo para con mis compañeros	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
22	• Ayudo al resto del personal a resolver los problemas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
23	• Existe un grado de colaboración y entusiasmo con sus superiores	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
24	• Me integro al equipo fácilmente	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
C PRODUCTIVIDAD								
25	• Pienso que toda dificultad encierra una oportunidad	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
26	• Empiezo varias cosas a la vez y termino menos de las que me gustaría	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
27	• Dedico tiempo a pensar como poder potenciar mis habilidades	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
D RESPONSABILIDAD								
28	• Cumpló con el horario de entrada y salida de mi puesto	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
29	• Hago un correcto uso y presentación de mi uniforme de trabajo	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
30	• Necesito supervisión solo en ciertos aspectos de mi trabajo para mejorar	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
E RENDIMIENTO								
31	• Me preocupo por alcanzar mis metas y los de la organización	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
32	• Pongo en práctica los consejos que recibo por parte de mis compañeros	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
33	• Estoy dispuesto a asumir responsabilidades extra	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	

		Redacción y Terminología					X	
34	• Además del trabajo, dedico tiempo a mi familia, vida social y aficiones	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
DIMENSIÓN 3 – SATISFACCIÓN LABORAL								
A RECOMPENSAS								
35	• Los criterios de promoción de este trabajo se basan en elementos objetivos de eficiencia y antigüedad	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
36	• En este trabajo solo ascienden a los que tienen influencias	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
37	• Siento que existen oportunidades de promoción	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
38	• Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
B ESTABILIDAD LABORAL								
39	• Me siento seguro laborando aquí	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
40	• Mi trabajo permite cubrir mis expectativas económicas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
41	• El ambiente donde trabajo es muy confortable	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
42	• Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extra	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
43	• Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
C CONDICIONES DE TRABAJO								
44	• Estoy satisfecho con mi horario de trabajo	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
45	• Cuento con los recursos suficientes para desarrollar mi trabajo	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
46	• Mi lugar de trabajo se encuentra preparado para que pueda trabajar cómodamente	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
D PERCEPCIÓN LABORAL								
47	• Estoy conforme con el trabajo que actualmente realizo	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
48	• Siento que no me valoran lo suficiente	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
49	• Este trabajo permite una formación continua	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
E BENEFICIOS								
50	• La pensión que recibiré por este trabajo me da seguridad para el futuro	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
51	• En este servicio cada uno gana lo que se merece por su labor	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	

52	• En este puesto tengo suficientes periodos de descanso y vacaciones	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	

EL QUE SUSCRIBE DR JOE OLGER GUTIERREZ MERCADO IDENTIFICADO CON DNI. N° 29649013 Y N° DE COLEGIATURA 0348 CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE: NATALY KARINA URQUIZO CAMINO

OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR () NO APLICABLE ()

Firma del Experto Informante.

Validez del instrumento de desarrollo del personal

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO, CRITERIOS GENERALES

EVALUADOR: ANA MARÍA ACO CHIRI

FECHA: 17/04/20

TÍTULO: "DESARROLLO DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE TR/ DOCUMENTARIO DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA, AREQUIPA 2021"

Nº	CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA
	DIMENSIÓN 1 – FORMACIÓN PROFESIONAL	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	80-100%	
			Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
A	NIVEL DE INSTRUCCIÓN							
1	<ul style="list-style-type: none"> Puedo aplicar los conocimientos adquiridos por mi formación profesional 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
2	<ul style="list-style-type: none"> Aplico los conocimientos adquiridos por mi experiencia laboral 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
3	<ul style="list-style-type: none"> Mi profesión está acorde a mi puesto de trabajo 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
B	APRENDIZAJE INTEGRAL							
4	<ul style="list-style-type: none"> La metodología de preparación del Gobierno Regional es desafiante, manteniéndome involucrado y activo 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
5	<ul style="list-style-type: none"> Los cursos impartidos se basan en el análisis de casos e intercambio de ideas 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
6	<ul style="list-style-type: none"> Los cursos poseen ejemplos prácticos y ejercicios de aplicación. 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
C	ESPECIALIZACIONES POST-GRADO							
7	<ul style="list-style-type: none"> Recibo oportunidades para especializarme más en mi carrera por parte de la entidad 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
8	<ul style="list-style-type: none"> Existen oportunidades de promoción por tener una especialización de Post-Grado 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
9	<ul style="list-style-type: none"> La empresa me apoya en mis horarios para tener estudios Post-Grado 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
D	CAPACIDAD DE LIDERAZGO							
10	<ul style="list-style-type: none"> Tengo habilidad para guiar y desarrollar eficientemente a mis compañeros 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
11	<ul style="list-style-type: none"> Influyo con facilidad sobre cualquier grupo de trabajo 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
12	<ul style="list-style-type: none"> El estilo de conducción en la organización es autoritario y restrictivo 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
	DIMENSIÓN 2 – DESARROLLO Y CAPACITACIÓN							
A	MENTORING							
13	<ul style="list-style-type: none"> La inducción que me dieron fue eficaz y eficiente 	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	

		Redacción y Terminología						X	
14	• Mi mentor me ofreció una orientación clara y oportuna a mis dudas e inquietudes	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
15	• El mentor me transmitió el sentido de compromiso y pertenencia con la entidad	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
16	• El mentor promovió el buen uso de la tecnología empleada en el sistema del Gobierno	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
17	• El mentor facilitó mi proceso de aprendizaje compartiendo experiencias vividas por él	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
B	DESARROLLO DE HABILIDADES								
18	• Las capacitaciones son aplicables a mi trabajo	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
19	• Se preocupan por aumentar la capacitación existente para mejorar el manejo del sistema	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
20	• Si no hay dominio del sistema por parte de un trabajador, la empresa lo retira y contrata nuevo personal.	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
C	DESARROLLO DE ACTITUDES								
21	• Siento que las capacitaciones son útiles para mis funciones	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
22	• Me siento valorado y apoyado en el trabajo	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
23	• Siento que el lugar de trabajo promueve mis ambiciones y objetivos profesionales	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
D	DESARROLLO DE CONCEPTOS								
24	• La preparación que recibo me ha permitido ampliar mi manejo de tecnicismos	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
25	• La preparación que recibo ha mejorado mi asertividad	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
26	• La preparación que recibo ha mejorado mi criterio frente a los problemas	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
27	• Puedo tomar decisiones que tiendan a la calidad total	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
DIMENSIÓN 3 – LÍNEA DE CARRERA									
A	CRECIMIENTO PROFESIONAL								
28	• Podría desempeñarme en puestos de mayor responsabilidad e importancia	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
29	• Estoy conforme con el trabajo que actualmente realizo	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
30		Pertinencia						X	

	• Muestro interés en superarme y me esfuerzo por lograrlo	Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
31	• La entidad se interesa y apoya siempre por mi progreso	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
B	PROACTIVIDAD							
32	• Mi labor supera las expectativas planificadas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
33	• Propongo mejoras sobre los procesos y actividades de mi área	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
34	• Tengo una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presentan	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
C	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							
35	• Cuando realizo mi trabajo, puedo saber a cada paso si lo estoy haciendo bien	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
36	• Puedo saber si he cometido o no, errores en mi trabajo	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
37	• Cuando culmina mi jornada laboral puedo saber si termino satisfactoriamente con mis tareas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
38	• Mi supervisor inspecciona mi labor	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
39	• Mi supervisor sólo considera mis errores	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	

EL QUE SUSCRIBE ANA MARÍA ACO CHIRI IDENTIFICADO CON DNI. N° 29618684 Y N° DE COLEGIATURA 9411 CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE: NATALY KARINA URQUIZO CAMINO

OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR () NO APLICABLE ()



Firma del Experto Informante.

Validez del instrumento de desempeño laboral

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO, CRITERIOS GENERALES

EVALUADOR: ANA MARÍA ACO CHIRI

FECHA: 17/04/2021

TÍTULO: "DESARROLLO DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA, AREQUIPA 2021"

N°	CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA
			0.-20%	20-41%	41-60%	61-80%	81-100%	
			Esta observado		Requiere reajustes	Apto		
A	CONOCIMIENTOS							
1	• Tengo dificultades para realizar mi trabajo por falta de conocimiento	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
2	• Considero que tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas de mi puesto	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
3	• Conozco y hago buen uso de las tecnologías	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
B	NIVEL DE COMUNICACIÓN							
4	• Tengo facilidad para exponer mis ideas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
5	• Entre el personal existe una comunicación fluida	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
6	• Los jefes/supervisores mantienen buenas relaciones con el resto del personal	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
C	CALIDAD DE SERVICIO							
7	• Los errores se reportan en forma de informes para su posterior corrección	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
8	• Tuve quejas por el tiempo de espera en el servicio	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
9	• El cliente suele obtener soluciones a sus problemas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
10	• Tuve quejas por mi actitud	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
D	DESTREZA							
11	• Me adapto con facilidad a los cambios	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
12	• Tengo buen criterio frente a toda clase de problemas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
13	• Manejo más de un problema con eficiencia	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
E	POTENCIAL DEL DESARROLLO							
14	• Me veo laborando aquí dentro de 3 años	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
15		Pertinencia					X	

	• Puedo actuar constructivamente ante problemas que surgen	Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
16	• Puedo sugerir mejoras respecto a los procesos y recibo una retroalimentación sobre ello	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
DIMENSIÓN 2 – COMPROMISO LABORAL								
A MOTIVACIÓN								
17	• Considero que mis compañeros ven mi trabajo como importante	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
18	• Soy recompensado por mis aciertos	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
19	• Me llaman la atención con frecuencia	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
20	• Mi trabajo cubre mis expectativas económicas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
B TRABAJO EN EQUIPO								
21	• Existe un grado de colaboración y entusiasmo para con mis compañeros	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
22	• Ayudo al resto del personal a resolver los problemas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
23	• Existe un grado de colaboración y entusiasmo con sus superiores	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
24	• Me integro al equipo fácilmente	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
C PRODUCTIVIDAD								
25	• Pienso que toda dificultad encierra una oportunidad	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
26	• Empiezo varias cosas a la vez y termino menos de las que me gustaría	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
27	• Dedico tiempo a pensar como poder potenciar mis habilidades	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
D RESPONSABILIDAD								
28	• Cumplo con el horario de entrada y salida de mi puesto	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
29	• Hago un correcto uso y presentación de mi uniforme de trabajo	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
30	• Necesito supervisión solo en ciertos aspectos de mi trabajo para mejorar	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
E RENDIMIENTO								
31	• Me preocupo por alcanzar mis metas y los de la organización	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
32	• Pongo en práctica los consejos que recibo por parte de mis compañeros	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
33	• Estoy dispuesto a asumir responsabilidades extra	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	

		Redacción y Terminología						X	
34	• Además del trabajo, dedico tiempo a mi familia, vida social y aficiones	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
DIMENSIÓN 3 – SATISFACCIÓN LABORAL									
A RECOMPENSAS									
35	• Los criterios de promoción de este trabajo se basan en elementos objetivos de eficiencia y antigüedad	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
36	• En este trabajo solo ascienden a los que tienen influencias	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
37	• Siento que existen oportunidades de promoción	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
38	• Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
B ESTABILIDAD LABORAL									
39	• Me siento seguro laborando aquí	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
40	• Mi trabajo permite cubrir mis expectativas económicas	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
41	• El ambiente donde trabajo es muy confortable	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
42	• Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extra	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
43	• Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
C CONDICIONES DE TRABAJO									
44	• Estoy satisfecho con mi horario de trabajo	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
45	• Cuento con los recursos suficientes para desarrollar mi trabajo	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
46	• Mi lugar de trabajo se encuentra preparado para que pueda trabajar cómodamente	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
D PERCEPCIÓN LABORAL									
47	• Estoy conforme con el trabajo que actualmente realizo	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
48	• Siento que no me valoran lo suficiente	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
49	• Este trabajo permite una formación continua	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
E BENEFICIOS									
50	• La pensión que recibiré por este trabajo me da seguridad para el futuro	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
51	• En este servicio cada uno gana lo que se merece por su labor	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	
52	• En este puesto tengo suficientes periodos de descanso y vacaciones	Pertinencia						X	
		Claridad Conceptual						X	
		Redacción y Terminología						X	

EL QUE SUSCRIBE ANA MARÍA ACO CHIRI IDENTIFICADO CON DNI. N° 29618684 Y N° DE COLEGIATURA 9411 CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE: NATALY KARINA URQUIZO CAMINO

OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR () NO APLICABLE ()



Firma del Experto Informante.

Anexo 4 Ficha Técnica

Nombre Original. - Escala de Medición del Desarrollo del Personal

Autor. - Urquizo Camino, Nataly Karina

Procedencia. - Arequipa, Perú

Administración. - Individual

Duración. - 20 min

Aplicación. - Trabajadores del área de Trámite Documentario del Gobierno Regional de Arequipa

Puntuación. - Calificación computarizada

Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Significación. -

Dimensión: Formación Profesional

Indicadores	Ítems
Nivel de instrucción	1, 2, 3
Aprendizaje integral	4, 5, 6
Especializaciones Posgrado	7, 8, 9
Capacidad de Liderazgo	10, 11, 12

Dimensión: Desarrollo y Capacitación

Indicadores	Ítems
Mentoring	13, 14, 15, 16, 17
Desarrollo de habilidades	18, 19, 20
Desarrollo de actitudes	21, 22, 23
Desarrollo de conceptos	24, 25, 26, 27

Dimensión: Línea de carrera

Indicadores	Ítems
Crecimiento profesional	28, 29, 30, 31
Proactividad	32, 33, 34
Evaluación del desempeño	35, 36, 37, 38, 39

Usos. – El instrumento permitirá contribuir de forma administrativa en la detección de carencias referentes al desarrollo cognitivo del personal en entidades públicas, en la investigación permitirá conocer los niveles de la variable desarrollo del personal y sus respectivas dimensiones para la detección de puntos clave para la toma de decisiones en el área de trámite documentario en el Gobierno Regional de Arequipa.

Materiales. -

FORMACION PROFESIONAL						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
ITEM	E) NIVEL DE INSTRUCCIÓN					
1	Puedo aplicar los conocimientos adquiridos por mi formación profesional					
2	Aplico los conocimientos adquiridos por mi experiencia laboral					
3	Mi profesión está acorde a mi puesto de trabajo					
	F) APRENDIZAJE INTEGRAL					
4	La metodología de preparación del Gobierno Regional es desafiante, manteniéndome involucrado y activo					
5	Los cursos impartidos se basan en el análisis de casos e intercambio de ideas					
6	Los cursos poseen ejemplos prácticos y ejercicios de aplicación.					
	G) ESPECIALIZACIONES POST-GRADO					
7	Recibo oportunidades para especializarme más en mi carrera por parte de la entidad					
8	Existen oportunidades de promoción por tener una especialización de Post-Grado					
9	La empresa me apoya en mis horarios para tener estudios Post-Grado					
	H) CAPACIDAD DE LIDERAZGO					
10	Tengo habilidad para guiar y desarrollar eficientemente a mis compañeros					
11	Influyo con facilidad sobre cualquier grupo de trabajo					
12	El estilo de conducción en la organización es autoritario y restrictivo					
	DESARROLLO Y CAPACITACIÓN					
	E) MENTORING					
13	La inducción que me dieron fue eficaz y eficiente					
14	Mi mentor me ofreció una orientación clara y oportuna a mis dudas e inquietudes					
15	El mentor me transmitió el sentido de compromiso y pertenencia con la entidad					
16	El mentor promovió el buen uso de la tecnología empleada en el sistema del Gobierno					
17	El mentor facilitó mi proceso de aprendizaje compartiendo experiencias vividas por él					

F) DESARROLLO DE HABILIDADES						
18	Las capacitaciones son aplicables a mi trabajo					
19	Se preocupan por aumentar la capacitación existente para mejorar el manejo del sistema					
20	Si no hay dominio del sistema por parte de un trabajador, la empresa lo retira y contrata nuevo personal.					
G) DESARROLLO DE ACTITUDES						
21	Siento que las capacitaciones son útiles para mis funciones					
22	Me siento valorado y apoyado en el trabajo					
23	Siento que el lugar de trabajo promueve mis ambiciones y objetivos profesionales					
H) DESARROLLO DE CONCEPTOS						
24	La preparación que recibo me ha permitido ampliar mi manejo de tecnicismos					
25	La preparación que recibo ha mejorado mi asertividad					
26	La preparación que recibo ha mejorado mi criterio frente a los problemas					
27	Puedo tomar decisiones que tiendan a la calidad total					
LÍNEA DE CARRERA						
D) CRECIMIENTO PROFESIONAL						
28	Podría desempeñarme en puestos de mayor responsabilidad e importancia					
29	Estoy conforme con el trabajo que actualmente realizo					
30	Muestro interés en superarme y me esfuerzo por lograrlo					
31	La entidad se interesa y apoya siempre por mi progreso					
E) PROACTIVIDAD						
32	Mi labor supera las expectativas planificadas					
33	Propongo mejoras sobre los procesos y actividades de mi área					
34	Tengo una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presentan					
F) EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
35	Cuando realizo mi trabajo, puedo saber a cada paso si lo estoy haciendo bien					
36	Puedo saber si he cometido o no, errores en mi trabajo					
37	Cuando culmina mi jornada laboral puedo saber si termino satisfactoriamente con mis tareas					
38	Mi supervisor inspecciona mi labor					
39	Mi supervisor sólo considera mis errores					

Nombre Original. - Escala de Medición del Desempeño Laboral

Autor. - Urquiza Camino, Nataly Karina

Procedencia. - Arequipa, Perú

Administración. - Individual

Duración. - 30 min

Aplicación. - Trabajadores del área de Trámite Documentario del Gobierno Regional de Arequipa

Puntuación. – Calificación computarizada

Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Significación. –

Dimensión: Competencias

Indicadores	Ítems
Conocimientos	1, 2, 3
Nivel de comunicación	4, 5, 6
Calidad de servicio	7, 8, 9, 10
Destreza	11, 12, 13
Potencial del desarrollo	14, 15, 16

Dimensión: Compromiso laboral

Indicadores	Ítems
Motivación	17, 18, 19, 20
Trabajo en equipo	21, 22, 23, 24
Productividad	25, 26, 27
Responsabilidad	28, 29, 30
Rendimiento	31, 32, 33, 34

Dimensión: Satisfacción laboral

Indicadores	Ítems
Recompensas	35, 36, 37, 38
Estabilidad laboral	39, 40, 41, 42, 43
Condiciones de trabajo	44, 45, 46
Percepción laboral	47, 48, 49
Beneficios	50, 51, 52

Usos. – El instrumento permitirá en la administración de personal, que se pueda reconocer la autopercepción del desempeño, así como sus respectivas demandas, en la investigación permitirá conocer los niveles existentes de desempeño laboral y sus respectivas dimensiones en el área de trámite documentario del Gobierno Regional de Arequipa.

Materiales. -

COMPETENCIAS						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
F) CONOCIMIENTOS						
1	Tengo dificultades para realizar mi trabajo por falta de conocimiento					
2	Considero que tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas de mi puesto					
3	Conozco y hago buen uso de las tecnologías					
G) NIVEL DE COMUNICACIÓN						
4	Tengo facilidad para exponer mis ideas					
5	Entre el personal existe una comunicación fluida					
6	Los jefes/supervisores mantienen buenas relaciones con el resto del personal					
H) CALIDAD DE SERVICIO						
7	Los errores se reportan en forma de informes para su posterior corrección					
8	Tuve quejas por el tiempo de espera en el servicio					
9	El cliente suele obtener soluciones a sus problemas					
10	Tuve quejas por mi actitud					
I) DESTREZA						
11	Me adapto con facilidad a los cambios					
12	Tengo buen criterio frente a toda clase de problemas					
13	Manejo más de un problema con eficiencia					
J) POTENCIAL DEL DESARROLLO						
14	Me veo laborando aquí dentro de 3 años					
15	Puedo actuar constructivamente ante problemas que surgen					
16	Puedo sugerir mejoras respecto a los procesos y recibo una retroalimentación sobre ello					
COMPROMISO LABORAL						
F) MOTIVACIÓN						
17	Considero que mis compañeros ven mi trabajo como importante					
18	Soy recompensado por mis aciertos					
19	Me llaman la atención con frecuencia					
20	Mi trabajo cubre mis expectativas económicas					
G) TRABAJO EN EQUIPO						

21	Existe un grado de colaboración y entusiasmo para con mis compañeros					
22	Ayudo al resto del personal a resolver los problemas					
23	Existe un grado de colaboración y entusiasmo con sus superiores					
24	Me integro al equipo fácilmente					
H) PRODUCTIVIDAD						
25	Pienso que toda dificultar encierra una oportunidad					
26	Empiezo varias cosas a la vez y termino menos de las que me gustaría					
27	Dedico tiempo a pensar como poder potenciar mis habilidades					
I) RESPONSABILIDAD						
28	Cumplo con el horario de entrada y salida de mi puesto					
29	Hago un correcto uso y presentación de mi uniforme de trabajo					
30	Necesito supervisión solo en ciertos aspectos de mi trabajo para mejorar					
J) RENDIMIENTO						
31	Me preocupo por alcanzar mis metas y los de la organización					
32	Pongo en práctica los consejos que recibo por parte de mis compañeros					
33	Estoy dispuesto a asumir responsabilidades extra					
34	Además del trabajo, dedico tiempo a mi familia, vida social y aficiones					
SATISFACCIÓN LABORAL						
F) RECOMPENSAS						
35	Los criterios de promoción de este trabajo se basan en elementos objetivos de eficiencia y antigüedad					
36	En este trabajo solo ascienden a los que tienen influencias					
37	Siento que existen oportunidades de promoción					
38	Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás					
G) ESTABILIDAD LABORAL						
39	Me siento seguro laborando aquí					
40	Mi trabajo permite cubrir mis expectativas económicas					
41	El ambiente donde trabajo es muy confortable					
42	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extra					
43	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
H) CONDICIONES DE TRABAJO						
44	Estoy satisfecho con mi horario de trabajo					
45	Cuento con los recursos suficientes para desarrollar mi trabajo					
46	Mi lugar de trabajo se encuentra preparado para que pueda trabajar cómodamente					
I) PERCEPCIÓN LABORAL						
47	Estoy conforme con el trabajo que actualmente realizo					
48	Siento que no me valoran lo suficiente					
49	Este trabajo permite una formación continua					
J) BENEFICIOS						
50	La pensión que recibiré por este trabajo me da seguridad para el futuro					
51	En este servicio cada uno gana lo que se merece por su labor					
52	En este puesto tengo suficientes periodos de descanso y vacaciones					

Anexo 5 Confiabilidad del instrumento

Tabla 3.1

Fiabilidad de Desarrollo del Personal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	3

Fuente: SPSS V.24

Tabla 3.2

Fiabilidad de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	3

Fuente: SPSS V.24

Anexo 6 Carta de Autorización



CONSTANCIA

Sr. Heradio José Larico Llerena
Jefe del Área de Trámite Documentario
Gobierno Regional de Arequipa

HACE CONSTAR

Que por medio de la presente, deja constancia que la Srta. Nataly Karina Urquiza Camino, realizo su investigación denominada: "DESARROLLO DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA, AREQUIPA 2021".

Se expide la presente constancia para que sea adjuntada a la investigación

Arequipa, marzo del 2021

Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
SECRETARÍA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
Sr. Heradio José Larico Llerena
JEFE DEL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

Anexo 7 Análisis de Normalidad

Prueba de normalidad

H₀ La distribución de datos es normal.

H₁ La distribución de datos no es normal.

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
DESARROLLO_DEL_PERSONAL	,970	40	,359
DESEMPEÑO_LABORAL	,927	40	,103

Fuente: SPSS V.24

En el análisis de normalidad se denota que la variable desarrollo del personal obtuvo una significancia de 0,359 y la variable desempeño laboral obtuvo una significancia de 0.103 los cuales al ser superiores a 0.05 originan la aceptación de la hipótesis nula, por lo tanto, la distribución de datos es normal, ello significa que para el análisis de correlación se empleará el coeficiente de correlación de Pearson.

Anexo 8 Baremo de Desarrollo del Personal

Tabla 2

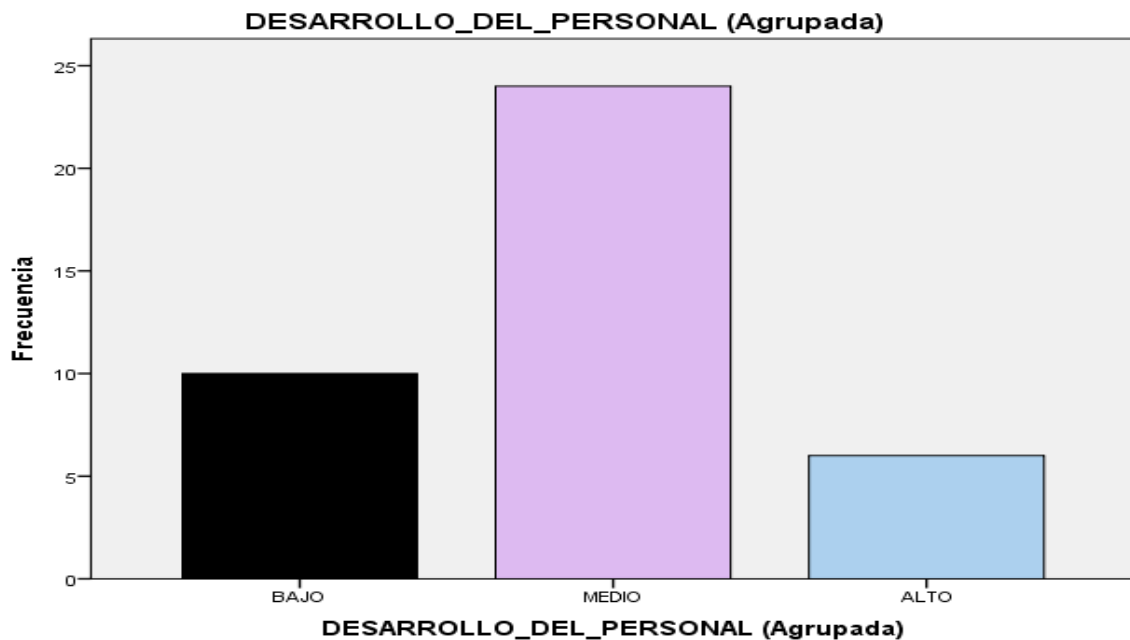
Frecuencia de Desarrollo del Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	25,0	25,0	25,0
	MEDIO	24	60,0	60,0	85,0
	ALTO	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

Figura 1

Baremo de Desarrollo del Personal



Fuente: SPSS V.24

En base a los resultados obtenidos, el 15% de los encuestados sostienen que el desarrollo personal es alto, en comparación con el 60% que se encuentra en un nivel medio, y el 25% sostiene que es bajo. De ello se concluye que el desarrollo del personal en el área de trámite documentario del gobierno regional de Arequipa requiere ser fortalecido, a través de capacitaciones para mejorar debilidades.

Anexo 9 Baremo de Formación Profesional

Tabla 3

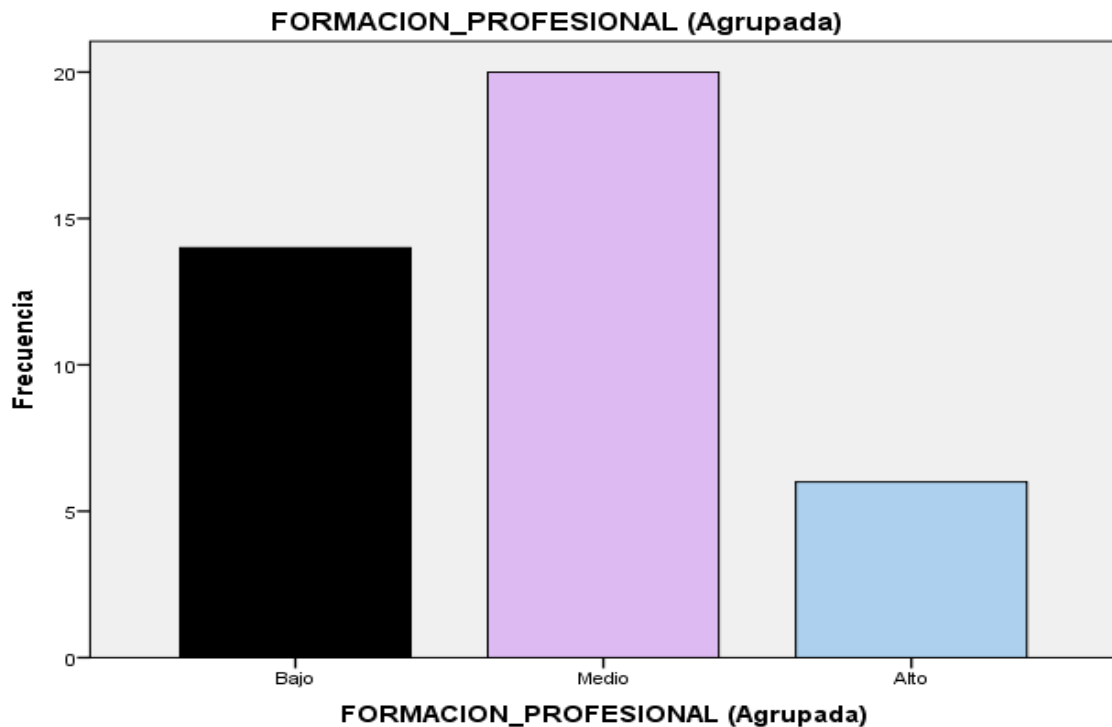
Frecuencia de Formación Profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	35,0	35,0	35,0
	Medio	20	50,0	50,0	85,0
	Alto	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

Figura 2

Baremo de Formación Profesional



Fuente: SPSS V.24

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 15% tiene una formación alta, un 50% se ubica en el nivel medio y un 35% está en el nivel bajo. Entonces, es importante que los colaboradores reciban formación actualizada, de acuerdo a los avances tecnológicos y profesionales para un mejor rendimiento de los mismos.

Anexo 10 Baremo de Desarrollo y Capacitación

Tabla 4

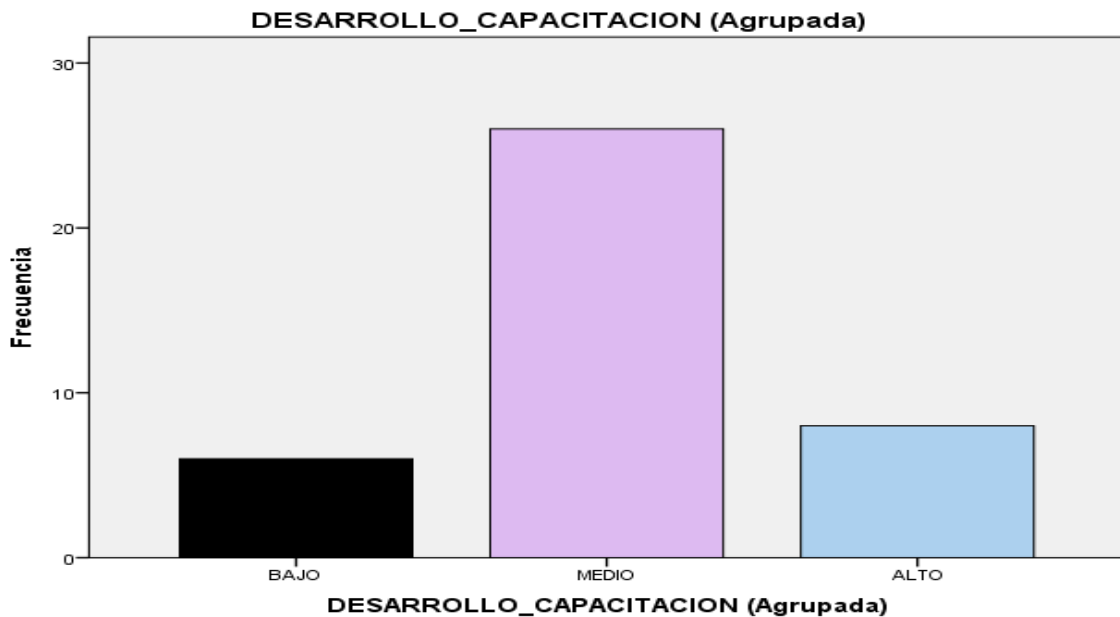
Frecuencia de Desarrollo y Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	6	15,0	15,0	15,0
	MEDIO	26	65,0	65,0	80,0
	ALTO	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

Figura 3

Baremo de Desarrollo y Capacitación



Fuente: SPSS V.24

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 65% manifiesta estar ubicados en un nivel medio en cuanto al desarrollo y capacitación, el 20% se ubica en un nivel alto, mientras que el 15% está en el nivel bajo. Ello indica que los colaboradores requieren recibir con urgencia capacitaciones tanto por parte de la entidad como en forma personal. Por lo que, tiene mucho que ver el interés tanto de la organización como del colaborador, para mejorar su desempeño; el mismo que repercutirá en la atención al usuario.

Anexo 11 Baremo de Línea de Carrera

Tabla 5

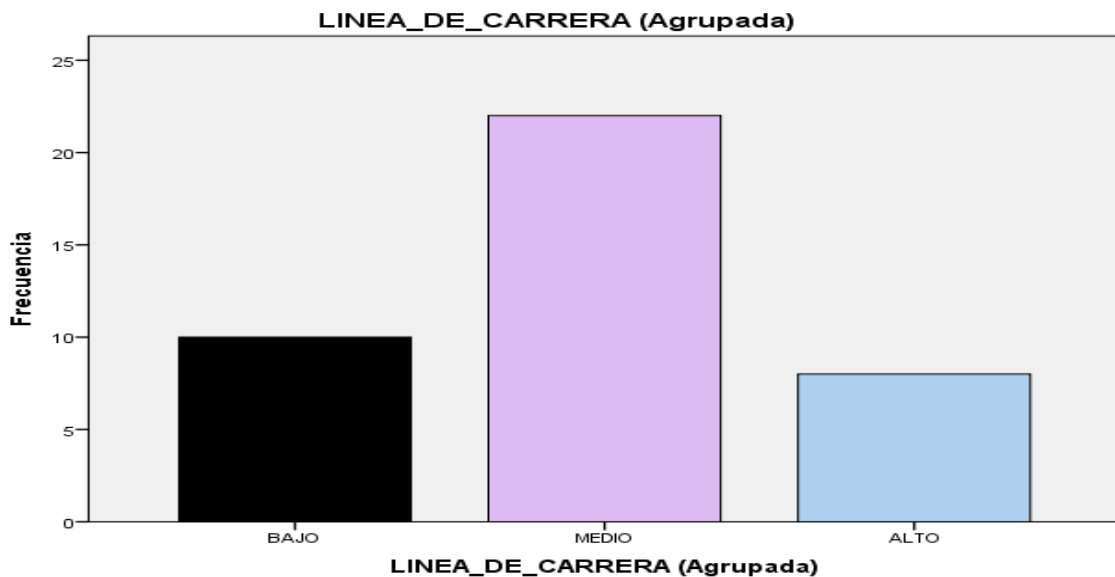
Frecuencia de Línea de Carrera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	25,0	25,0	25,0
	MEDIO	22	55,0	55,0	80,0
	ALTO	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

Figura 4

Baremo de Línea de Carrera



Fuente: SPSS V.24

Los resultados obtenidos muestran que el 55% de los colaboradores evidencia un nivel medio de posibilidades de carrera, complementado con el 25% que se ubica en el nivel bajo; asimismo el 20% están en un nivel alto porque ellos si tienen la confianza de ascender. Ante estos resultados, la mayoría de los colaboradores sienten que no pueden desarrollarse en la empresa son bajas las posibilidades de ascender, razón por la cual su permanencia es esporádica. Corriendo el riesgo de perder personal altamente potencial para la empresa.

Anexo 12 Baremo de Desempeño Laboral

Tabla 6

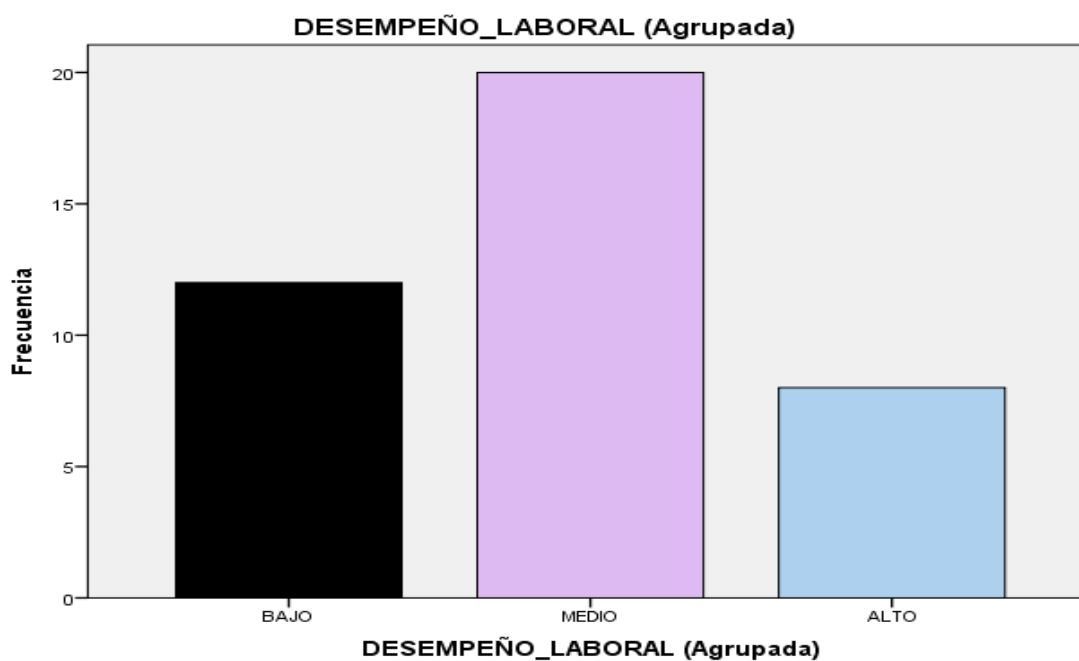
Frecuencia de Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	12	30,0	30,0	30,0
	MEDIO	20	50,0	50,0	80,0
	ALTO	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

Figura 5

Baremo de Desempeño Laboral



Fuente: SPSS V.24

En base a los resultados obtenidos en cuanto a desempeño laboral el 50% de los colaboradores se ubican en nivel medio, mientras que el 30% eta en nivel bajo y el 20% en nivel alto. Lo que indica que los colaboradores en el gran porcentaje no se desempeñan eficientemente, reflejando una debilidad dentro de la entidad, la misma que debe ser fortalecida a brevedad posible.

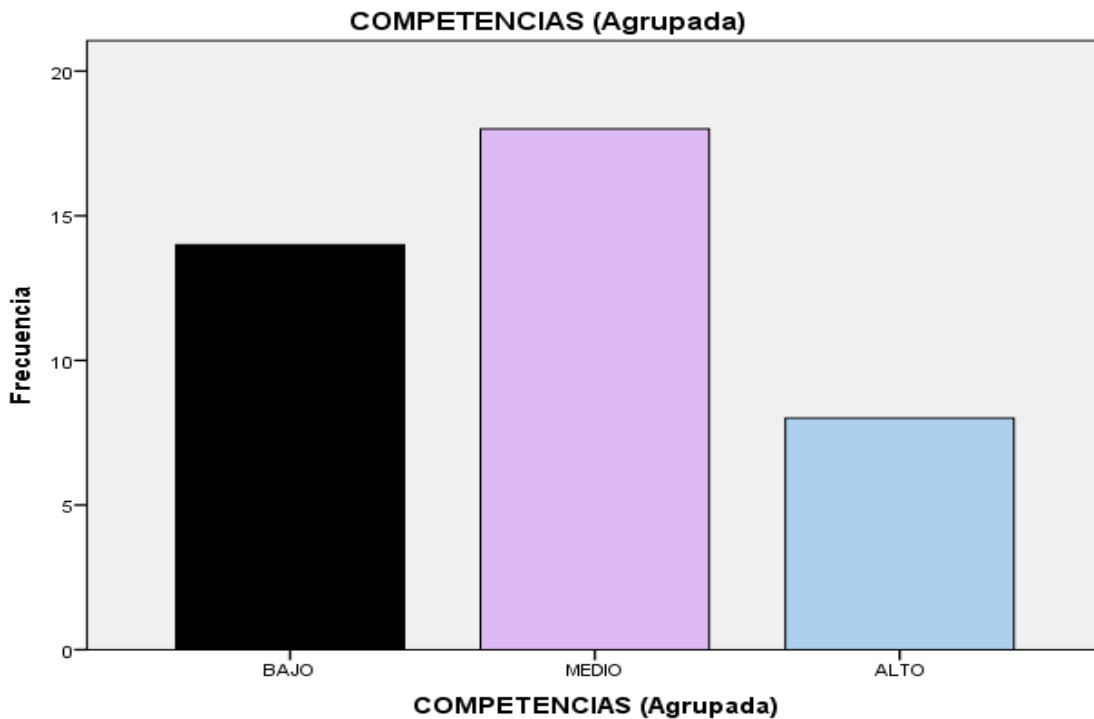
Anexo 13 Baremo de Competencias

Tabla 7
Frecuencia de Competencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	14	35,0	35,0	35,0
	MEDIO	18	45,0	45,0	80,0
	ALTO	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

Figura 6
Baremo de Competencias



Fuente: SPSS V.24

De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a las competencias, el 45% de los trabajadores se ubica en un nivel medio, el 35% en un nivel bajo, y sólo el 20% se ubica en un nivel alto. De ello se concluye que la mayoría de los colaboradores no tienen un buen desempeño debido a que sus habilidades no se encuentran fortalecidas porque existe poca motivación.

Anexo 14 Baremo de Compromiso Laboral

Tabla 8

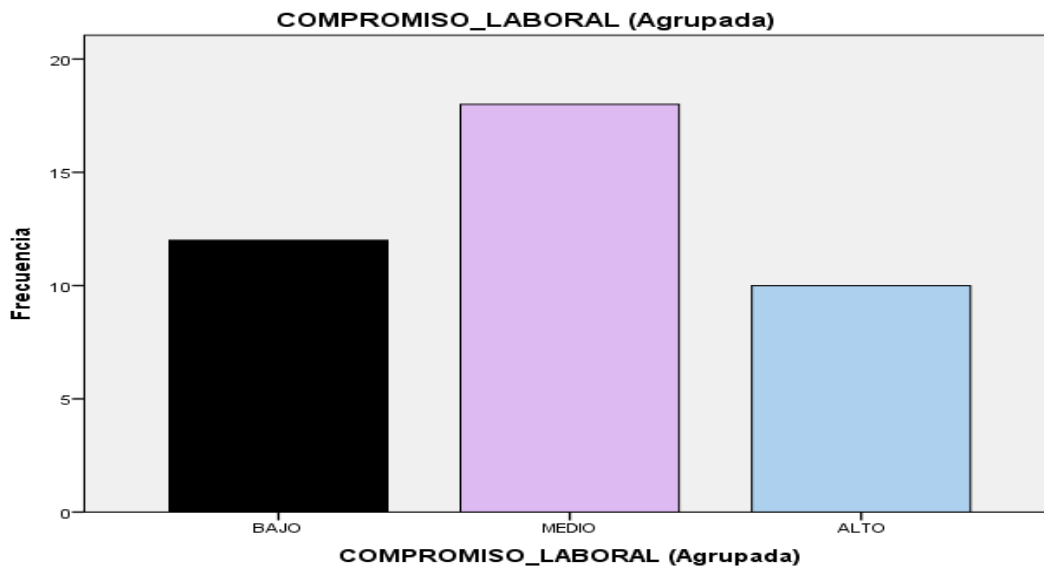
Frecuencia de Compromiso Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	12	30,0	30,0	30,0
	MEDIO	18	45,0	45,0	75,0
	ALTO	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

Figura 7

Baremo de Compromiso Laboral



Fuente: SPSS V.24

Según los resultados obtenidos, el 45% de los colaboradores en cuanto a compromiso laboral se ubica en el nivel medio, el 30% está en un nivel bajo, mientras que el 25% se ubica en un nivel alto. Resultados que permiten deducir que el compromiso laboral con la entidad no es suficiente como para poder lograr la eficiencia en cuanto a la atención al cliente, y para evitar las quejas que reciben por parte el usuario, es necesario que la empresa se centre más en los colaboradores para de esa manera pueda mejorar la imagen del gobierno regional de Arequipa.

Anexo 15 Baremo de Satisfacción Laboral

Tabla 9

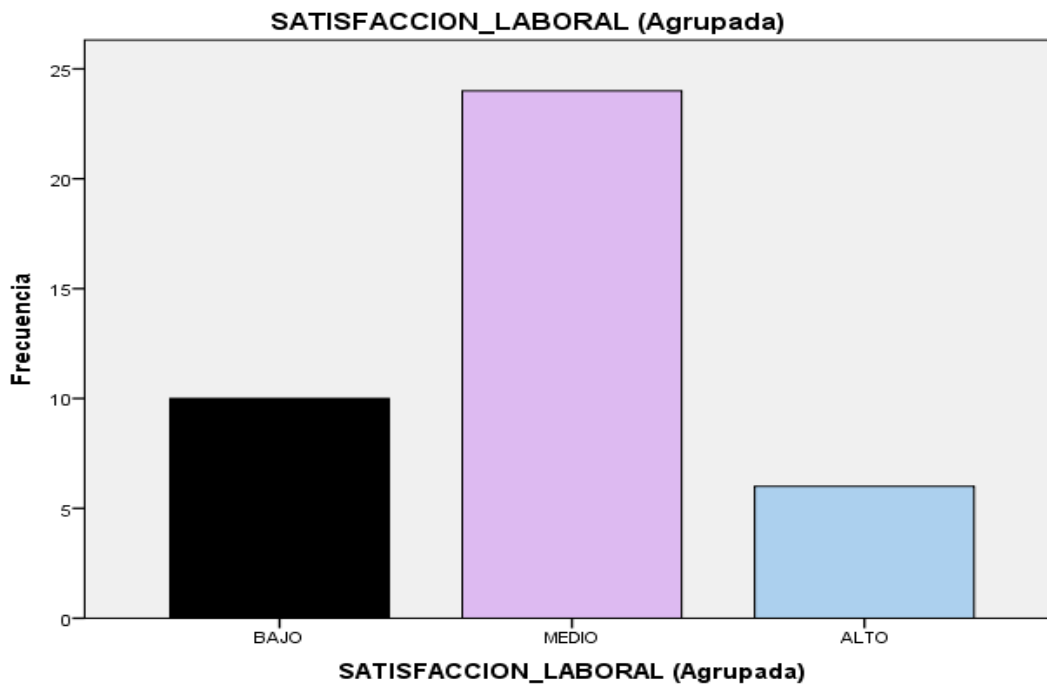
Frecuencia de Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	25,0	25,0	25,0
	MEDIO	24	60,0	60,0	85,0
	ALTO	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.24

Figura 8

Baremo de Satisfacción Laboral



Fuente: SPSS V.24

Analizando la satisfacción laboral, se tiene que el 60% se ubica en un nivel medio, el 25% está en un nivel bajo y el 15% está en un nivel alto. Por lo tanto, no se sienten satisfechos en sus puestos de trabajo porque no se evidencia compromiso por parte de la entidad hacia los colaboradores y viceversa, repercutiendo en la atención de los clientes.

Anexo 16 Evidencias





