



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Desempeño y rendimiento laboral en el área de gestión
administrativa en la superintendencia nacional de migraciones,
Breña 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Navarro Arévalo, Carlos Daniel (ORCID: 0000-0003-4609-5060)

Urrea Brito, Farrath Bryonis (ORCID: 0000-0001-6622-8866)

ASESORA:

Dra. Uribe Hernández, Yrene Cecilia (ORCID: 0000-0001-5893-9262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón a mi pareja Janeth, a mis hijos Liam y Dominik que son el motor y motivo de mi vida, a mis Padres José y Ana que siempre estuvieron apoyándome en cada paso y proyecto que voy desarrollando, a ellos que tanto amo les dedico este trabajo que con gran esfuerzo y dedicación se realizó. Carlos Navarro

A Dios porque me ha dotado de capacidad, aptitudes e inteligencia, a mi esposo Sony por el amor y apoyo incondicional que siempre me brinda, a mis hijos Andrés y Sophia por darme la fuerza el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida, Gracias a que creyeron en mí hoy puedo ver alcanzada uno de mis objetivos más grande que tiene un ser humano, haber concluido mi carrera profesional, Bryonis Urrea

Agradecimiento

Le doy gracias a Dios por gozar de mi hermosa familia y de mis bellos hijos, este tiempo ha sido muy difícil para todos, pero me siento bendecido al tener una pareja a la cual amo, y a mis pequeños que me esperan cada día en casa con sus hermosas sonrisas; Gracias por siempre creer en mí, Carlos.

Agradezco a mi esposo Sony y a mis hijos Andrés y Sophia por brindarme el apoyo moral, afectivo y tenerme la paciencia mientras duro la ejecución de mi proyecto, a mi asesor el Dr. Julio Cesar Sanabria Montañez quien nos ayudó en el proceso de desarrollo de la investigación, bryonis.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	¡Error! Marcador no definido.
Índice de Tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	5
III METOLOGÍA	21
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	21
3.2 Variables y Operacionalización	22
3.3 Población, muestra y muestreo	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos.....	24
3.7 Aspectos éticos	25
IV RESULTADOS	26
V DISCUSION.....	35
VI CONCLUSIONES	37
VII RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 01. Matriz de operacionalización.....	23
Tabla 02. Validez del Instrumento.....	24
Tabla 03. Desempeño laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021.....	26
Tabla 04. Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021.....	28
Tabla 05. Correlación entre la dimensión responsabilidad y el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones.....	31
Tabla 06. Correlación entre la dimensión compromiso institucional y el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones.....	32
Tabla 07. Correlación entre la dimensión trabajo en equipo y el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones.....	33
Tabla 08. Correlación entre las variables Desempeño y Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021.....	34

Resumen

El propósito de esta investigación fue analizar la relación entre Desempeño y Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021. Metodología: tipo de investigación descriptiva, prospectiva, transversal de diseño no experimental. Técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. Población 84 trabajadores, muestra censal. Estadístico de prueba Rho de Spearman, enfoque cuantitativo.

Resultados: Las variables Desempeño si está correlacionado con el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, siendo el coeficiente de 0.321 correlación positiva media; la dimensión responsabilidad si está correlacionado con la variable Rendimiento laboral siendo el coeficiente de 0.597 correlación positiva considerable; la dimensión compromiso institucional no está correlacionado con la variable Rendimiento laboral siendo el coeficiente de 0.124 correlación positiva media y la dimensión trabajo en equipo si está correlacionado con la variable Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones siendo el coeficiente de 0.285 correlación positiva media.

Conclusiones: Existe correlación positiva media entre Desempeño y Rendimiento laboral; existe correlación positiva considerable entre la dimensión responsabilidad y el Rendimiento laboral, no existe correlación entre la dimensión compromiso institucional y el Rendimiento laboral y por último existe correlación positiva media entre la dimensión trabajo en equipo y el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Palabras clave: Desempeño laboral, compromiso institucional y rendimiento laboral.

Abstract

The purpose of this research was to analyze the relationship between Performance and Work Performance of workers in the Administrative Management area at the National Superintendency of Migration, Breña 2021. Methodology: type of descriptive, prospective, cross-sectional research of non-experimental design. Technique the survey and instrument the questionnaire. Population 84 workers, census sample. Spearman's Rho test statistic, quantitative approach.

Results: The variables Performance if it is correlated with the Labor Performance of workers in the Administrative Management area in the National Superintendency of Migration, with the coefficient of 0.321 being a mean positive correlation; the responsibility dimension is correlated with the Work performance variable, the coefficient of 0.597 being a considerable positive correlation; The institutional commitment dimension is not correlated with the Work performance variable, the coefficient of 0.124 being a mean positive correlation and the teamwork dimension is correlated with the Work performance variable of workers in the Administrative Management area in the National Superintendence of Migration being the coefficient of 0.285 mean positive correlation.

Conclusions: There is a medium positive correlation between Performance and Job performance; there is a considerable positive correlation between the responsibility dimension and work performance, there is no correlation between the institutional commitment dimension and work performance and finally there is a medium positive correlation between the teamwork dimension and the work performance of workers in the Administrative Management area in the National Superintendency of Migration.

Keywords: Job performance, institutional commitment and job performance.

I INTRODUCCIÓN

Las instituciones necesitan de los trabajadores para llegar a los objetivos, y están conformadas especialmente por individuos que tratan de buscarse constantemente y se relacionan para llegar a su propósito. La normativa del nuevo mundo está evolucionando rápidamente, produciendo nuevos desafíos para todos aquellos que buscan competir en esta economía universal. Los acontecimientos, experiencias sobre competitividad implica asumir una cierta variación y crear nuevos nexos, buscar nuevos talentos y cambiar la razón de ser de una organización en el cual los Jefes y empleados trabajen de la mano. Cabe indicar también que el proceso de evaluación a un trabajador en una organización es sumamente necesario. Aunque, las medianas empresas han creído en los últimos años que ese método es insuficiente y hoy en día utilizan nuevas técnicas para las evaluaciones del rendimiento de los colaboradores. Las organizaciones utilizan dichos resultados sobre el desempeño de los individuos y ello es vital para la toma de decisiones al momento de realizar cambios en la compañía. Es importante que los colaboradores conozcan las expectativas que tienen los Gerentes de las actividades que realizan cada uno de ellos. El desempeño simplemente se limita al criterio unilateral del Gerente respecto a la conducta funcional del trabajador. Normalmente las evaluaciones laborales han establecido técnicas útiles para tomar medidas de rendimiento sobre los trabajadores para aumentos de remuneración, ceses y criterios para ubicar a un individuo en ciertas áreas de trabajo.

Por lo tanto; siguen implementándose en las instituciones nuevas formas de evaluación siendo los responsables el área de Recursos Humanos, las cuales han sido objeto de incontables críticas por las actitudes desordenadas y descuidadas en que los jefes realizan en el proceso para evaluar el rendimiento de los colaboradores en una institución. En las instituciones públicas, el problema más común se da por la preparación que tienen los individuos en los cargos que se les otorga, es decir; trabajadores de pésima calificación al no contar con una experiencia mínima en actividades similares y poder gestionar políticas públicas. A nivel local Migraciones es un organismo técnico especializado que ejecuta Política Migratoria dedicada a la emisión de documentos de viaje, otorgamiento de la nacionalidad peruana y al control migratorio de ciudadanos extranjeros y nacionales. La Institución viene

realizando una serie de cambios por la situación que atraviesa el Mundo con la Inmovilización Social Obligatoria – Cuarentena; producto de los altos índices de contagios y muertes que ha traído el Covid-19. Según el análisis de la problemática de Migraciones se viene evidenciando, en los últimos meses a raíz de la implementación de la Nueva agencia digital en la Web, modificación en el ROF y la creación de nuevas áreas como asistencia en Línea, Video llamadas y Plataforma digital se puede constatar la falta de preparación del personal de cual se hace referencia a los constantes reclamos por parte de los administrados al no recibir una adecuada información. Esto definitivamente perjudica la imagen de la Institución ya que al ser un Organismo Técnico Especializado en materia migratoria y al recibir aproximadamente 4 millones 400 mil turistas extranjeros por año siendo así el primer contacto del extranjero al ingresar al territorio peruano e indicar sus actividades a desarrollar, además de perjudicar directamente a los administrados y al grupo de colaboradores que conforman esta institución nos muestra incompetentes ante los ojos del Mundo. Todo este problema surge debido a que los trabajadores o colaboradores de la Institución no son correctamente capacitados para el desempeño de sus funciones en las áreas que se les asigna por lo tanto el resultado no es el esperado y conlleva a un círculo vicioso de ineficiencia.

En resumen, lo que pretende esta averiguación es evidenciar la relación entre las variables del desempeño y el rendimiento Laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

La formulación del problema general de investigación fue la siguiente:

¿Cuál es la relación entre Desempeño y Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021?

Problema Específico

P1: ¿Cuál es la relación entre la dimensión responsabilidad y el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones?

P2: ¿Cuál es la relación entre la dimensión compromiso institucional y el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones?

P3: ¿Cuál es la relación entre la dimensión trabajo en equipo y el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones?

Objetivo General

Analizar la relación entre Desempeño y Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021

Objetivos Específicos

OE1: Determinar la relación entre la dimensión responsabilidad y el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

OE2: Determinar la relación entre la dimensión compromiso institucional y el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

OE3: Determinar la relación entre la dimensión trabajo en equipo y el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El siguiente trabajo se justifica porque es necesario que los funcionarios puedan tomar decisiones respecto al Desempeño y Rendimiento laboral, asimismo puedan buscar una solución práctica y teórica para formular nuevas pautas y el personal del área se involucre con la institución, motivo por el cual puedan plantear alternativas de solución frente a la problemática encontrada en la parte Administrativa del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021 y tratará de marcar una línea de apoyo y mejora en temas como Capacitación, Eficiencia, Confianza, Atención al ciudadano, Motivación, habilidades, beneficiándose con los resultados la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021 que abarcará tanto el área administrativa como jurisdiccional.

II MARCO TEÓRICO

Antecedentes

A nivel Nacional

En nuestro país, se cuenta con estudios de investigación referente al tema, encontrando durante la recolección de información los siguientes trabajos:

Cuba, Mohamed, & Pacheco, (2020) la averiguación tuvo como finalidad detallar la correlación existente entre la responsabilidad social y el rendimiento laboral en los colaboradores de los programas sociales de la región Lima - provincias. Y la hipótesis prevista fue: Existe correlación directa y significativa entre la responsabilidad social y el rendimiento laboral en los colaboradores de los programas sociales de la región Lima - provincias. La averiguación fue del tipo básica, nivel correlacional no causal, de diseño no experimental, transversal. La averiguación empleada fue la técnica de la encuesta y como instrumento utilizó los cuestionarios de encuesta sobre la responsabilidad social y el rendimiento laboral, que previamente fueron confiabilizados (Alfa de Cronbach 0,974 y 0,925) y validados por el criterio de constructo (Análisis de factores exploratorio: 0,987 y 0,986 respectivamente). La investigación nos señala positivamente que la responsabilidad social como el rendimiento laboral en la muestra de estudio fueron los esperados, tendiendo a medio. La conclusión principal valora que existe una correlación directa y altamente significativa (p-valor: $0,000 < 0,010$) entre la responsabilidad social y el rendimiento laboral en los colaboradores de los programas sociales de la región Lima - provincias en el periodo 2019.

Cabrera, (2019) Este trabajo se basó en verificar si existe relación entre el Desempeño Laboral y la Responsabilidad Administrativa de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tumbes, 2017. Esta investigación se elaboró de forma cualitativa con facciones cuantitativos (mixto) y fue a través de un diseño descriptivo y teniendo un alcance correlacional, donde el instrumento fue la encuesta y la técnica fue el cuestionario. La muestra estuvo constituida por 26 colaboradores. Se pudo concluir que hay una correlación 0.816 con un nivel de significancia bilateral del 0.01 entre el desempeño laboral y la responsabilidad administrativa de los Trabajadores de la Sociedad de

Beneficencia Pública de Tumbes, 2017, pues el coeficiente de correlación de Pearson es positivo directo. Por lo tanto, es necesario proporcionar nuevos métodos como la elaboración de un Plan de Capacitación y Talleres para mejorar el Desempeño Laboral y conocer las Responsabilidades Administrativas, Civiles y Penales que acarrea las acciones y omisiones en la Administración Pública aprobado por el Directorio de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tumbes.

Gutierrez & Clemente, (2020) el presente trabajo está desarrollado en la línea: Gestión de organizaciones, el propósito es: Poder determinar el nivel de relación entre el compromiso organizacional y rendimiento laboral de los colaboradores de la organización multisectorial de Ayash S.A., Huaraz - 2020, en esta figura consideramos como un tipo de estudio aplicada, con enfoque cuantitativo, un diseño no experimental – Correlacional, consiguiendo datos en un solo momento y de tal manera que no se modificó las variables, considerando el trabajo de manera transversal. El trabajo se desarrolló seleccionando una población que fue integrada por 43 trabajadores, que fueron elegidos por el muestreo no probabilístico. Manejando las encuestas y como herramienta el cuestionario, que se optó por pasar por el proceso de autenticidad de expertos y confiabilidad para su administración, concluyendo así: que el compromiso organizacional si tiene relación con el rendimiento de los colaboradores de la organización multisectorial de Ayash S.A., Huaraz – 2020, con un valor Rho Spearman de 0.529 analizada como positiva media, se pudo encontrar una significancia de 0.000, por debajo del 0.05, es por ese motivo que en ocasiones se evalúan a los colaboradores y no siempre hay involucramiento laboral y muy pocas veces hay trabajo en conjunto.

Fuentes, (2018) el presente trabajo titulada “Compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018” su fin fue determinar el vínculo entre compromiso organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018. El trabajo se realizó bajo un enfoque cuantitativo; el trabajo fue de tipo básica con un nivel correlacional; con un diseño no experimental y corte transversal; dicha muestra estuvo conformada por 60 colaboradores que trabajan en la Ugel 01;

los instrumentos de medición fueron sometidos a su autenticidad y una fuerte confiabilidad para ambas variables. Se aplicó el estadístico Rho de Spearman ya que ambas variables han sido medidas en escala de tipo Likert; y se puede concluir: (a) Existe una correlación provechosa y significativa entre el compromiso organización y el desempeño laboral ($R_s = 0.367$), (b) Existe una correlación provechosa y significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral ($R_s = 0.357$), (c) Existe una correlación provechosa y significativa entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral ($R_s = 0.255$) y (d) Existe una correlación provechosa y significativa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral ($R_s = 0.400$).

Ríos, (2017) en el siguiente proyecto de averiguación tuvo como objeto principal el comprobar lo influyente de la investigación en equipo sobre el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital “Alto de la Alianza” de Tacna, en el año 2015; lo cual, se registró una muestra de 88 colaboradores que trabajan en la municipalidad, los cuales se juntaron en 03 sectores buscando que exista una nivelación apropiada con fases regulares de trabajos grupales en la municipalidad, teniendo al indicador que más resalta el “Nivel de aportación” y los enfoques a mejorar fueron los Niveles de innovación y comunicación. Sobre el ejercicio laboral se halló que los trabajadores consideran que es apropiado, siendo la figura más visible la “Satisfacción del cliente” y los enfoques a perfeccionar son “Crecimiento propio” y la “Gestión en el área”. Se halló que es una realidad ya que los trabajos grupales influyen sobre el desempeño laboral en la municipalidad.

Hidruogo & Pucce, (2016) el presente trabajo tiene como meta principal establecer ciertas relaciones entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del sector administrativo en la Clínica San Juan de Dios.

La investigación que se manejó para conseguir las referencias del estudio, se dio por un procedimiento de indagación en el lugar empleándose una guía de preguntas y un cuestionario, pues así conocer la relación existente entre las dos variables de rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del sector administrativo en la Clínica San Juan de Dios. En la variable independiente se utilizó como técnica la entrevista, con una totalidad de 16 preguntas; y sobre la variable dependiente, se usó la encuesta como técnica y

el cuestionario como el instrumento, con una totalidad de 19 preguntas; con una escala de resultados Likert. Luego se dio un análisis de porcentajes y así se obtuvo respuestas permitiendo saber el principal factor que dañan el desempeño laboral del talento humano del sector administrativo en la Clínica San Juan de Dios. Se halló una relación provechosa y buena entre el rendimiento y el desempeño laboral, teniendo como resultado el valor de +1; lo que muestra que el rendimiento se relaciona con el desempeño laboral del talento humano del sector administrativo en la Clínica San Juan de Dios. Dentro del factor que daña al desempeño laboral del talento humano del sector administrativo de la Clínica San Juan de Dios hallamos que la falta de compromiso y los trabajos grupales son roturas en el desempeño, se puede observar de una forma significativa el rechazo de logros participativos, renunciando a los intereses del equipo. Por lo tanto, el personal objeta el hecho de cumplir a cabalidad las recomendaciones en calidad y plazos establecidos. Se finaliza comentando que el compromiso organizacional y los trabajos grupales dañan el desempeño laboral, asimismo se encontró puntos que se deberían reforzar, que es el trabajo en equipo y la responsabilidad, mismas que se considera de manera más importantes cuando se evalúa el desempeño y rendimiento.

Hidrogo, (2019) la presente averiguación “Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento de los colaboradores del proyecto mejoramiento Hospital Sisa, empresa Construcción y Administración S.A. periodo 2015”, tuvo como meta principal determinar la importancia de la evaluación del desempeño laboral en el rendimiento de los colaboradores del Proyecto Mejoramiento Hospital Sisa, Empresa Construcción y Administración S.A. periodo 2015, por lo tanto se tuvo una población y una muestra de 39 colaboradores, a los cuales se aplicó una encuesta en razón a las dimensiones de cada variable, el diseño de averiguación tuvo que ser correlacional. Se recopilaron muchos datos de la muestra para que posteriormente estos sean procesados en la averiguación, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson para hallar la correlación, llegando de esta manera a los resultados; se pudo encontrar el primer objetivo que casi siempre hay buenas evaluaciones de desempeño y en la segunda variable respecto al segundo objetivo indica que la nivelación de rendimiento es regular y la relación de ambas variables hacen

mención de los valores conseguidos, se dio una correlación de 0.869, lo que indica que, si hay incidencia directa moderada, por lo tanto esta incidencia es significativa, a que el valor de significancia de 0.000, es menor a 0.05, lo por cual se acepta la hipótesis alterna (Hi) y se niega la hipótesis nula (Ho).

Paz, (2016) en el siguiente trabajo de investigación el objeto principal es señalar que los trabajos grupales influyen en el desempeño del personal de la Agencia de Promoción Económica Conquito. Labor que se basa en la teoría de Elisa Pino "Trabajos grupales en las organizaciones", los individuos con ciertos conocimientos, habilidades y capacidades se acompañan para obtener resultados, lo cual pone en desarrollo las habilidades, estrategias y procedimientos para alcanzar una atracción laboral. Y en la segunda variable se quiere evidenciar el desempeño laboral de los trabajadores basándolo en la teoría de Scott. La averiguación fue descriptiva, correlacional y no experimental, utilizando un método estadístico deductivo e inductivo. Se finaliza que los resultados que se obtuvieron de la aplicación de los cuestionarios de trabajos grupales si influye en el desempeño del personal de Conquito.

Bases Teóricas

El presente Ítem describe y sustenta el marco conceptual de la investigación. Se inicia describiendo los principales conceptos como del rendimiento laboral y desempeño de los trabajadores.

En relación a la teoría de la Variable desempeño laboral, es sumamente importante para todas las empresas sin duda, el objetivo será siempre el mejoramiento continuo del desenvolvimiento laboral del trabajador, de esa manera así alcanzar un incremento en la productividad, sin perder de vista el recurso de personas.

Para que un individuo este satisfecho en su centro de labores primero tiene que tener existencia del bienestar psicológico, asimismo, se dice que un trabajador descontento no puede trabajar de una manera correcta en su centro laboral, por lo general las personas que tienen un bienestar psicológico estable es porque se encuentran cómodas en su vida cotidiana, además tienen actitudes y emociones positivas, un empleado con un buen nivel de bienestar psicológico y una alta satisfacción laboral tendrá facilidades para fomentar, facilitar o mantener niveles frente a su desempeño en el trabajo. (Ramos, y otros, 2020, págs. 237-245)

El desempeño laboral es primordial porque de alguna u otra manera el colaborador conocerá las competencias y procedimientos de la organización, asimismo realizar ciertas evaluaciones de desempeño a los colaboradores es un pilar fundamental para una Organización, porque permiten implementar estrategias y afinar la eficacia de los colaboradores, los puntos más resaltantes en las evaluaciones son: el comportamiento del colaborador, salvación de enfrentamientos, eficiencia y trabajos grupales. (Neldor, 2016)

Según Álvarez Morphy asegura que, Si la empresa no cuenta con proyectos de motivaciones laborales, los expertos comentan que el individuo más competente y con un mejor estándar de desempeño buscara otras oportunidades. Asimismo, Rocío Hernández, especialista en consultoría de recursos humanos y compensaciones de AON Consulting, divide al factor salarial. El primer punto se paga conforme al cumplimiento de los metas y el segundo son aquellos en los cuales no hay remuneración adicional, como por ejemplo la capacitación, los seguros de gastos médicos y los ascensos. (Ulloa, 2008)

Mejorar la practica laboral de los empleados es una de las inquietudes y a la vez la prioridad de las instituciones, observar, reconocer y estudiar cuales son los factores que intervienen en el ejercicio de sus tareas es fundamental en las constantes evaluaciones que gestionan las empresas, por obtener la "fórmula perfecta" que permita una mayor producción. De acuerdo a una investigación realizada por la consejera de recursos humanos SommerGroup, el 40% opina que el liderazgo del jefe mejora el desenvolvimiento de los ejecutivos, es una de las preocupaciones y prioridades consecutivamente en una organización, es el elemento vital en el desempeño de los colaboradores de las empresas. (Aguirre, 2019; Aguirre, 2019)

El estrés y los factores de riesgos psicosociales que sienten los colaboradores de una institución guardan relación con el desempeño laboral. Estas se relacionan con las exigencias psicológicas, trabajo activo, remuneraciones. Cabe resaltar, que se encuentra también una determinada relación inversa entre el soporte social y el estrés; y alguna de estas representaciones son los dolores de cabeza, pérdida de apetito, falta de concentración y cansancio, no existen muchas diferencias tanto en el sexo y la edad. (Huaman & Huaman, 2019, págs. 323-338)

Se comentan nuevas propuestas que faciliten el manejo de un nuevo Sistema de evaluación de desempeño, por metas y compromisos, es cada vez más difícil cambiar las conductas basadas en viejos paradigmas y que se supera los desafíos adaptivos. Se comentan que la evaluación del desempeño es sumamente importantísima para concluir el grado de realización de la labor encargada y requiere de un manejo adecuado de técnicas y procedimientos. Estas a la vez crean la necesidad de manejar adecuadamente los cambios en los procesos de la Organización. (Cubero, T.V., & Olivar, 2017)

La evaluación del desempeño laboral es fundamental ya que el desarrollo de una Organización se caracteriza por ser eficiente y eficaz, y la clave para que ese proceso sea exitoso está en la participación de las personas que la conforman, sin importar el rol o el cargo que desempeñen; en cuanto se genere motivación, creatividad, productividad, lograr el uso adecuado del capital humano y de las herramientas tecnológicas, lo que por añadidura traerá ventajas competitivas que permitirá el aumento de los beneficios de la Organización. (Martinez & Mateus, 2020)

El talento humano posibilita que las instituciones mejoren el cumplimiento de las actividades de los trabajadores, para ello deben desarrollarse diversas estrategias, elementos y herramientas de interés que proporcionen una eficiente atribución en la Globalización. Para que el desempeño laboral de un colaborador comience a dar resultados positivos se debe desarrollar un ejemplar de Gestión del talento direccionado a la Gestión de la Organización de valoración y desarrollo, fortificando los procesos de la Organización. (Blanco-Ariza & Vera-Barbosa, 2019)

Se comenta que hay una fuerte desmotivación laboral, producto de un salario económico y poco motivador. El salario de por sí es un concepto que acompaña a todo un entramado laboral, teniendo a cubrir las expectativas de los trabajadores, el salario tiene un vínculo directo con las actividades de un individuo ya que esta se basa en una satisfacción económica y el seguimiento de ciertos privilegios más allá de un pago fijado en un contrato laboral. Para muchos estudiosos del tema lo definen el salario como el factor esencial en la satisfacción del trabajador, ya que la insatisfacción incide en la productividad de una Institución. (Noguera, 2018)

El desempeño laboral positivo y productivo es el camino correcto al éxito de una Organización, Hoy en día estas muestran gran interés por sus colaboradores y buscan diferentes formas de mantener un cierto lazo de compromiso en las actividades que se les encomienden. El endomarketing se interesa por el bienestar de los colaboradores, comentan que mientras los colaboradores se encuentren entusiasmados y satisfechos el funcionamiento de las actividades serán los más óptimos, esta viene a ser una estrategia para darle un efecto positivo al capital humano, motivándolos así al compromiso con las tareas de la institución. (Jose Eber, Huaman, & Paredes, 2020)

El apoyo organizacional recibido en la inseguridad y el rendimiento del trabajo, la inseguridad laboral y el desempeño laboral, caracterizado un crecimiento y cambios de inestabilidad, logró que las empresas se adapten y desarrollen estrategias de gestión como la reducción de personal, conocida también como reducción planificada de la fuerza laboral, es una forma que las empresas aumenten la competitividad empresarial. (Bohle, Chambel, Medina, & Da Cunha, 2018)

El reconocimiento del desempeño laboral en el sector TIC (tecnología de la información) Como reclutamiento, selección o contratación, las empresas hoy en día utilizan mucho las redes sociales, por lo tanto, las instituciones que no utilicen el internet para contactar con sus clientes, perjudica a los empleados ya que ahí se está perdiendo la oportunidad, sin embargo, hoy en día muchas empresas con políticas de Recursos Humanos bien implementadas optan por utilizar las redes sociales ya que permite la interacción entre clientes y trabajadores, que hacen de las redes sociales un recurso interesante. (Aguado, Andres, Garcia-Izquierdo, & Rodriguez, 2019)

La Satisfacción que pueda sentir un colaborador es un estado emocional efectivo, ciertamente agradable, también se refiere a la satisfacción como un estado donde las personas que son encuestadas de su trabajo reflejan el clima laboral de manera subjetiva, la felicidad o nivel subjetivo se define como un estado de evaluación individual en relación a la vida en términos de aspectos cognitivos y afectivos, se deriva del campo de psicología positiva que es utilizado para cultivar emociones positivas en las personas así aseguran un impacto positivo en sus vidas. (Duque & Galdoz , Job satisfaction and happiness in Peruvian nurses., 2019)

Las evaluaciones del desempeño figuran en una línea de averiguación temática en un nivel mundial. En el caso de los maestros, el desempeño docente es complicado y la aplicación que se da es variada según los sistemas políticos, lo cual se entiende como la observable practica educativa y se declara cuando comenta su competencia y tienen que ver con los logros del estudio esperado, estas se ven afectadas también por circunstancias relacionadas a la formación inicial y calidad. Lo óptimo será siempre alcanzar los niveles de excelencia en educación. (Suarez & Toro, 2018)

Los descubrimientos indican que en la autoevaluación las transmisiones de las conductas indican que las estrategias de aprendizaje de preparación, aplicación práctica, apoyo organizacional y reacciones al aprendizaje; las estrategias de motivación, búsquedas y elaboración, la formación se relaciona significativamente con el desempeño laboral. Los programas de formación y desarrollo son estratégicos en las organizaciones ya que éstas ofrecen la oportunidad de promover, consolidar la técnica y habilidades del comportamiento de los colaboradores. (Martins, Zerbini, & Medina, 2019)

Se indaga un patrón de participación mesurada para manifestar sobre la estabilidad entre la vida cotidiana y laboral y del cómo afecta el desempeño de los colaboradores y sobre la satisfacción de los miembros de la organización que intervienen al prosperar el bienestar interior de los colaboradores. El equilibrio entre lo laboral y cotidiano contribuye sumamente en el desempeño de los colaboradores, hoy en día muchas organizaciones están tomando medidas serias para reducir los conflictos en el trabajo de sus empleados y roles familiares. (Haider, Jabeen, & Ahmad, 2018)

Se comenta sobre el poder del trabajo virtual en muchos niveles de la Institución, de una manera tradicional o virtual. El funcionamiento de plataformas se ha hecho principalmente a la nivelación de grupo, se excluye también sobre el efecto de la virtualidad experimentada a un nivel particular. Esta investigación intenta dar importancia a la concordancia entre aislamiento social en el trabajo, percepción del desempeño, satisfacción laboral. La dependencia de la tecnología es alta y el contacto físico es bajo como consecuencia a ello se genera insatisfacción laboral y poco compromiso e identificación. (Orhan, Rijsman, & Van , 2016)

El estrés es una de las razones por la cual el desempeño laboral de un colaborador se ve tremendamente afectado. Este tema se ha convertido en una intranquilidad en el área de la salud y en la investigación del trabajo el cual se ha convertido en un desafío colectivo. Según los estudios se comenta que las personas que son afectadas por el agotamiento coinciden en describir un estado generalizado de fatiga emocional y se manifiesta por un sentimiento de agotamiento, apatía y pérdida de interés en el trabajo. (Perez, y otros, 2019)

Sobre las teorías que sustentan la variable de Rendimiento Laboral

El rendimiento de los colaboradores guarda relación con la satisfacción, mientras que los trabajadores tengan adecuadas condiciones para gestionar sus funciones los resultados serán los esperados. Cuando el personal es Profesional en su campo o rubro es importante que se utilicen técnicas que los motiven para así llevar estas gestiones de la mejor manera. El rendimiento de cada individuo en el puesto y la energía que emanaran se verá proporcionalmente en la Institución cuando los colaboradores se encuentren totalmente en compromiso y satisfacción. (Medina , 2018)

El rendimiento que pueda reflejar una pequeña, mediana o grande empresa ha generado que el marketing tome una cierta participación que difiere de lo común, se ha descuidado la innovación en Marketing porque muchas veces se piensa que esta herramienta no es importante para el crecimiento de las compañías. Pero este enfoque está asociado a la competitividad, se ha podido verificar la influencia positiva para darle un nuevo enfoque al desempeño, al implementarse estas consideraciones, modelos, métodos y nuevas maneras que un producto o servicio llegue de la mejor manera posible a una persona se han visto que los resultados son los más fructíferos y exitosos. (Cuevas , H, Parga , N, & Estrada, 2020)

El bienestar personal es la base del alto rendimiento laboral y siempre debe ser prioridad, Ureña Amieva asegura que gran parte importante es que los líderes, jefes, encargados de las instituciones, hoy en día tienen la responsabilidad más concreta respecto al cuidado del personal. “Es un asunto de estrategia, la comodidad del personal es muy importante para tener un buen rendimiento. No se puede tener un buen rendimiento si pensamos que nuestro cuerpo no tiene límites y que estar aislado es malo para nuestra salud mental”. Manifestó que, los buenos líderes, tienen que tomar en consideración que el bienestar es muy importante por ende tienen que estar dentro de las estrategias empresariales, o se correrá el riesgo de un déficit. (Itze, 2021).

El rendimiento en relación a los estudios que se han realizado sobre las grandes compañías en un entorno global, son de Familias. Cabe indicar que mayormente los porcentajes se encuentran en una familia, pero en estas también forjan diferentes tipos de conflictos de tipo económico, social, administrativo y familiar lógicamente afecta la permanencia y crecimiento en el tiempo. Los negocios en las familias están direccionadas al ámbito empresarial, ya que esta puede llegar a su éxito o fracaso. En las literaturas se encuentran grandes cantidades de escritores que comentan que las empresas en familia son muy exitosas basándose en dos puntos tanto el sentido como el dominio que recae sobre el individuo. (Parra, P, Boteros, S, & Restrepo, 2017)

El estrés en relación tanto al desempeño y rendimiento que pueda tener una persona a desenvolverse en una institución en ventas o servicios son terriblemente negativos ya que se pueden desarrollar enfermedades, de la misma manera perjudicar las relaciones personales y familiares, generando

malestar al cuerpo y mente, las persona percibe una situación como amenazante el cual perturba su equilibrio emocional al haber cambios en su vida. Cabe indicar también que el estrés esta en cada momento y situación de nuestra vida, las presiones del tiempo y el trabajo, los problemas en nuestras relaciones, la situación económica etc., son solamente algunas de las causas del estrés. (Espinoza, y otros, 2020)

En este tema se investiga la influencia de ciertos factores los cuales tienen que ver con la aptitud, preparación y el entorno sobre el rendimiento de los colaboradores en una institución, se comenta que es necesaria la capacitación en metodologías de planeación de personal y repotenciar las estrategias para un aprendizaje optimo, muchos estudios revelan que el rendimiento es la actividad por la cual se puede medir el éxito de una compañía; el refuerzo en la educación será pieza clave para el desarrollo económico del país. (Araya & Aviles, 2020)

El resultado del rendimiento positivo se relaciona mucho con la creatividad y el afrontamiento que una persona pueda tener para ver llegar las situaciones ya sean positivas o negativas. Las competencias que puedan mostrar las personas es clave para el desarrollo personal y profesional. El rendimiento es el resultado de un cierto escenario que acepta un individuo al realizar una función, es de mucha importancia el conocimiento, las habilidades y destrezas que una persona obtiene en un proceso de aprendizaje. (Lamana, M , & De La Peña, 2018)

Las personas deben adquirir responsabilidad y compromiso hacia el estudio que posibilitara el desarrollo de los distintos proyectos ya sean a corto y mediano plazo para un mejor rendimiento. El plantear la relevancia de analizar las metas a futuro que las personas se establecen a partir de sus experiencias pasadas, así como de sus desempeños presentes. Los patrones de aprendizaje están relacionados con el resultado del rendimiento. La capacidad del ser humano de percibir el tiempo es fundamental para dar sentido a las experiencias vividas, así como a las metas y proyectos futuros. (González , Gaeta , & Vergara, 2020)

La inclusión de los contenidos teóricos y prácticos, así como de todo tipo de información y material auxiliar, permite que las personas ajusten su ritmo del aprendizaje a las condiciones y características particulares, lo que redundo en

su motivación. También es necesario contar con una infraestructura técnica y tecnológica que favorezca el desarrollo de este tipo de enseñanzas para que el rendimiento del colaborador sea el más óptimo y eficiente. Cuando se alcanza un equilibrio entre el sistema de evaluación, los objetivos perseguidos y las actividades de aprendizaje planificadas, la formación, aprendizaje y éxito mejoran sustancialmente. (Río , Calle , Pastor, & Roba, 2018)

Entre las estrategias del rendimiento y aprendizaje, cabe precisar también que es un proceso agotador, amplio y dinámico en el que se relaciona el colaborador y capacitador, toma como protagonista y único responsable al colaborador, el cual constituye conceptos, es decir comprende los diferentes escenarios en la vida cotidiana. Este un tema muy importante e interesante ya que hay diversas investigaciones en diferentes grupos y distintas disciplinas que intentan explicar las incidencias en un proceso de aprendizaje en los resultados del rendimiento. (Amparo & López, 2018)

Es común indicar muchas veces que el estrés interviene en el rendimiento del personal y como conclusión termina siendo el fracaso de muchos trabajadores o colaboradores de una institución, indicando que se puede definir como una experiencia tediosa en personas que sienten mucha exigencia o presión externa, extralimitarse de esta manera los recursos personales y sociales que tienen para dar. Mostrándose como una advertencia negativa para su comodidad e integridad personal en consecuencia, se puede constatar la falta de interés, compromiso, dedicación, depresión, dificultad para poder concentrarse y estar atento. (Vértiz, y otros, 2019)

Se relaciona mucho la eficacia con el rendimiento ya que se entiende como una relación de coherencia entre la educación, metas y objetivos. La eficiencia es la optimización de la coherencia entre los insumos, procesos y productos. Se comenta que ambos temas son la base para evaluar los avances en materia de calidad de servicio, teniendo un fuerte liderazgo el cual prestara especial atención a la calidad del colaborador, un clima laboral adecuado facilita tanto el aprendizaje como la enseñanza y se comenta también que la frecuencia de evaluaciones y controles de rendimiento mejoran proporcionalmente los resultados y eficacia de un trabajador. (Gual, 2018)

La satisfacción que tiene un colaborador y las situaciones que se generan al promover a un personal. El desempeño laboral en las empresas familiares de

origen asiático, en algunas organizaciones que son de familia a menudo los miembros de esta son tratados favorablemente, mientras que a los otros es muy baja la probabilidad de promoverlos, esto es uno de los motivos por lo que existe la insatisfacción laboral, es muy importante la satisfacción laboral de un empleado ya que influye mucho en el resultado del rendimiento de sus funciones. (Shu & Xiong, 2018)

El desenlace de los estudios realizados sobre el rendimiento de los trabajadores indica que la responsabilidad en el trabajo esta principalmente vinculado con las tareas y la estabilidad hay relación positiva muy significativa; tanto la personalidad como la consciencia transforma el compromiso en rendimiento de alta calidad, la participación en el trabajo y la satisfacción laboral son algunos de las variables que determinan el compromiso laboral. Es un requisito necesario, pero no suficiente para un mejor rendimiento. Esto significa que las variables situacionales son las más adecuadas para fortalecer la relación entre ambas variables. (Yongxing, Baoguo, & Lei , 2017)

El Rendimiento Laboral se relaciona con la motivación y aprendizaje; mientras que una persona se sienta completamente motivado en la institución los resultados serán positivos, el aprendizaje es el refuerzo que se le dará al colaborador para que el desempeño de sus funciones sea eficiente. El vigor y la resiliencia en el trabajo definitivamente son variantes que enrumban a una prospera dirección a la compañía, se dice que para que una compañía sea prospera y exitosa los miembros que la conforman deben sentirse a gusto, entusiasmados, motivados y cargados de energía positiva para que las actividades sean realizadas eficientemente. (Boluda & López, 2020)

El rendimiento está influenciado por múltiples factores, estas se basan en gestionar prácticas de manejo que intensifiquen el rendimiento y tener como consecuencia un adecuado uso de los recursos. La tecnología es una herramienta importantísima para el desempeño y el rendimiento ya que complementa el ejercicio de las funciones para que estas sean claras, concisas y precisas. Mediante el internet se abren indeterminadas puertas que de una u otra manera ayudan a expandir una organización, estas herramientas se ven como determinantes del rendimiento ya que nos encontramos en una era de la información. (García & Cantón, 2019)

La tenacidad está relacionada con la pasión de cumplir las metas trazadas y sobre todo la perseverancia que es un pilar muy importante. El sentido existente en el rendimiento ha sido sumamente explorado, cabe indicar también que los resultados no son concluyentes. La tenacidad y rendimiento de las personas se ven afectadas cuando hay inseguridad e inestabilidad. Los que son por lo general más perseverantes muestran buenos resultados. Ambas fortalezas se relacionan, por lo que ciertos programas de intervención para mejorar la persistencia podría ser el antídoto para darle una nueva forma al rendimiento en cualquier actividad que se encomiende. El desarrollo de ciertos talentos socioafectivos y sociales de los sujetos es parte del deseo general de los planes de estudios nacionales. (Postigo, Fernandez, Garcia, & Muñiz, 2021)

Las prácticas laborales de alto rendimiento ayudan a que las Organizaciones sean más eficientes al momento del desarrollo de las actividades en cuanto al desenvolvimiento de un colaborador, muchos factores organizativos y relacionados con el trabajo se han destacado como antecedente clave de la Política Organizacional. Estudios destacan el papel importante de Recursos Humanos, las prácticas para controlar la Política Organizacional y para hacer frente a las adversidades y retos a futuro, toda organización tiene que afrontar la Política en sus entornos de trabajo en diferentes formas y estas se interesan en examinar la naturaleza, causas y consecuencias de la Política en amplios sectores. (Riaz & Saad, 2019)

El conflicto civil tiene importantes repercusiones económicas, sociales y políticas que potencialmente pueden afectar el rendimiento de una persona. Las personas que viven en conflictos generalmente están indispuestas y poco entusiasmadas por cumplir las metas de la organización ya que al atravesar por una situación tan difícil no están concentrados en lo que tienen que desarrollar en el Centro Laboral teniendo como resultado un desempeño ineficiente y poco productivo a lo esperado. Estos conflictos alteran la capacidad que una persona pueda mostrar al momento de desenvolverse en una organización. (Soler, 2017)

La innovación es un tema de mucha importancia debido a ciertos beneficios que suma al rendimiento; se dice que el conocimiento externo ejerce una influencia positiva al rendimiento, cabe indicar también que es visto como un potenciador del progreso de una Organización. Vale decir que estas

proporcionan nuevas ideas, productos, estrategias y prácticas que crean ventajas competitivas, estas ayudan a identificar nuevas oportunidades para transformarlos y aprovecharlos. Sin duda hoy en día las empresas son conscientes de la incapacidad para competir con los demás. (García, Maldonado, & Pinzón, 2019).

III METOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es observacional, prospectiva y transversal (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Observacional, porque nosotros como investigadores no vamos a intervenir sobre los resultados, si no, que estos muestran el progreso original del evento, ajena a la voluntad de nosotros.

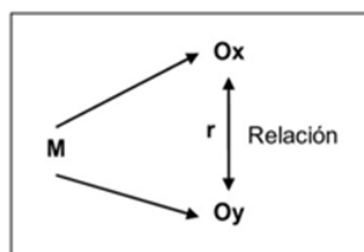
Prospectivo porque nosotros como investigadores recolectaremos datos primarios, en las cuales tuvo participación dado que corresponden al periodo de estudio.

Transversal, porque nosotros como investigadores tendremos la recolección de la información y se realizara en un determinado momento, el tiempo que ello tome es indiferente.

3.1.2 Diseño de investigación

El siguiente trabajo tuvo un diseño no experimental, lo realizaremos sin la necesidad de manipular las variables, de acuerdo a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 153) indica que “la investigación no experimental no se manobra las variables”, de tal manera que no alteremos el objetivo de la investigación.

Siendo su diagrama



Dónde:

Ox: Desempeño

Oy: Rendimiento Laboral

R: Relación entre las variables.

3.1.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación que hemos empleado es Básico, de tal manera que nos centraremos con propuestas de soluciones prácticas al problema planteado.

3.2 Variables y Operacionalización

3.2.1 Definición conceptual y operacional de la variable Desempeño Laboral

- **Definición conceptual:**

Variable V1: Desempeño laboral: El desempeño laboral es una evaluación ordenada de cómo cada individuo se desempeña en su trabajo y su energía de crecimiento prometido. (Chiavenato, 2007, pág. 243).

Variable 2: Rendimiento laboral: El rendimiento de los colaboradores como aquellos actos o comportamiento observado en el trabajador que son evidentes para lograr las metas de la institución y que podrían ser calculados en periodos de las competencias de cada trabajador y la nivelación de contribuir a la Organización. (Medina, 2018, pág. 76).

- **Definición operacional:**

Variable V1: Desempeño laboral: Los criterios para la evaluación del desempeño laboral más comunes son las valoraciones de responsabilidad, compromiso institucional y trabajo en equipo. Wayne (2010) señala que: "Identificar los diversos criterios (dimensiones) del desempeño que se pueden establecer" (Wayne, 2010, pág. 243)

Variable 2: Rendimiento laboral: El rendimiento laboral de cada individuo en el puesto y la energía de desarrollo prometido se verá proporcionalmente en la Institución cuando los colaboradores se encuentren totalmente en compromiso y satisfacción se mide de acuerdo a las dimensiones Actitud, satisfacción y aprendizaje (Medina, 2018, pág. 76).

Tabla 01.

Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
V1: Desempeño laboral	El desempeño laboral es una evaluación ordenada de cómo cada individuo se desempeña en su trabajo y su potencial de crecimiento a futuro (Chiavenato, 2007, pág. 243).	Los criterios para la evaluación del desempeño laboral más comunes son las dimensiones de responsabilidad, compromiso institucional y trabajo en equipo. Wayne (2010) señala que: "Identificar los diversos criterios (dimensiones) del desempeño que se pueden establecer" (Wayne, 2010, pág. 243)	1.- Responsabilidad	1.- Capacitación 2.-Eficiencia
			2.- Compromiso Institucional	1.- Respeto 2.-Confianza
			3.-Trabajo en equipo	1.-Atención al ciudadano 2.- Relaciones Interpersonales
V2: V1: Rendimiento laboral	El rendimiento de los colaboradores como aquellos actos o comportamiento observado en el trabajador que son notables para lograr las metas la institución y que podrían ser calculados en términos de las competencias de cada trabajador y su nivel de contribuir a la institución (Medina, 2018, pág. 76).	El rendimiento laboral de cada persona en el puesto y el potencial de desarrollo futuro se verá proporcionalmente en la Institución cuando los colaboradores se encuentren totalmente en compromiso y satisfacción se mide de acuerdo a las dimensiones Actitud, satisfacción y aprendizaje (Medina, 2018, pág. 76).	1.- Actitud	1.- Enfoque proactivo 2.- Motivación
			2.- Satisfacción	1.- Incentivos económicos 2.-Oportunidades de crecimiento
			3.- Aprendizaje	1.- Interés en Aprender 2.- Aportación de ideas

Fuente: Elaboración propia.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población.- La población del presente estudio estuvo formado por 84 trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021,

Muestra.- La muestra es censal, dado que se trabajó con el 100% de la población.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que usamos en este trabajo de investigación fue la encuesta.

El instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario consta de 32 preguntas: 16 preguntas relacionadas a desempeño y 16 preguntas relacionadas a rendimiento laboral (con escala de Likert).

Validez del instrumento

El instrumento de la presente investigación fue validado por 03 expertos, quienes analizaron los instrumentos determinando su validez.

Tabla 2:

Validez del instrumento.

N.º	Expertos	Resultados
1	Dr. Jesús Alejandro Tabacchi Murillo	Aplicable
2	Dr. Julio Cesar Zanabria Montañez	Aplicable
3	Dr. Luis Armando Chuquillanqui Chalco	Aplicable
Total:		Aplicable

Fuente: Elaboración propia

3.5 Procedimientos

Primero solicitamos el permiso para realizar la investigación al Director del área de Gestión Administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021., posterior a ello se solicitó el correo institucional de los trabajadores para hacerles llegar el cuestionario virtual a fin de obtener la información solicitada, se utilizó una cedula de preguntas, las cuales el 100% de los trabajadores contestaron.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos obtenidos del cuestionario primero fueron introducidos a una hoja excel para luego introducirlos al software estadístico SPSS 22 donde

se aplicó el estadístico descriptivo (frecuencias, media y moda) para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman en donde se presentan tablas o gráficos con sus respectivos resultados.

3.7 Aspectos éticos

Las encuestas fueron en su totalidad anónimas y en todo momento se cuidó la identificación de los trabajadores, sin embargo, antes de aplicar el cuestionario se solicitó el consentimiento de los trabajadores. Así mismo los autores del presente trabajo de investigación se comprometen a no hacer mal uso de los datos recolectados y finalmente declaran no tener conflicto de intereses.

IV RESULTADOS

4.1 Resultados

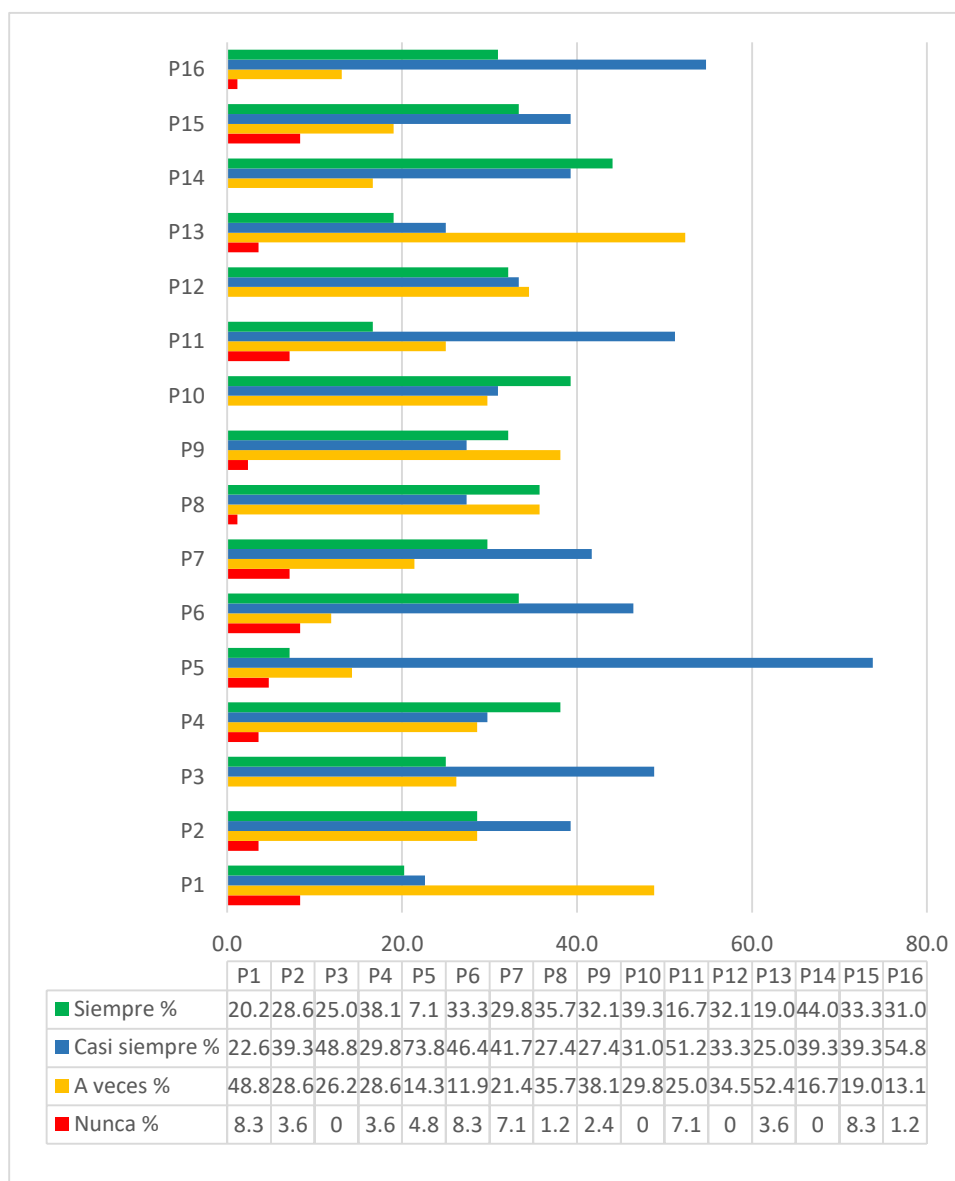
Tabla 3.

Desempeño laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021

Dimensiones	Indicadores	Item	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
			fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
1.- Responsabilidad	1.- Capacitación	P1	7	8.3	41	48.8	19	22.6	17	20.2	84	100
		P2	3	3.6	24	28.6	33	39.3	24	28.6	84	100
		P3	0	0	22	26.2	41	48.8	21	25.0	84	100
	2.- Eficiencia	P4	3	3.6	24	28.6	25	29.8	32	38.1	84	100
		P5	4	4.8	12	14.3	62	73.8	6	7.1	84	100
		P6	7	8.3	10	11.9	39	46.4	28	33.3	84	100
2.- Compromiso Institucional	1.- Respeto	P7	6	7.1	18	21.4	35	41.7	25	29.8	84	100
		P8	1	1.2	30	35.7	23	27.4	30	35.7	84	100
	2.- Confianza	P9	2	2.4	32	38.1	23	27.4	27	32.1	84	100
		P10	0	0	25	29.8	26	31.0	33	39.3	84	100
		P11	6	7.1	21	25.0	43	51.2	14	16.7	84	100
3.- Trabajo en equipo	1.- Atención al ciudadano	P12	0	0	29	34.5	28	33.3	27	32.1	84	100
		P13	3	3.6	44	52.4	21	25.0	16	19.0	84	100
		P14	0	0	14	16.7	33	39.3	37	44.0	84	100
	2.- Relaciones Interpersonales	P15	7	8.3	16	19.0	33	39.3	28	33.3	84	100
		P16	1	1.2	11	13.1	46	54.8	26	31.0	84	100

Figura 1.

Desempeño laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021



En la tabla 3 y figura 2 respecto a la variable Desempeño laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021, sobre la dimensión responsabilidad, el indicador capacitación P1 el 48.8% contestaron a veces asume con responsabilidad las consecuencias negativas por no capacitarse continuamente en la institución y el 22.6% casi siempre; el P2 y P3 el 39.3% y 48.8% indicaron casi siempre respectivamente. Para el indicador eficiencia el P4 el 38.1% indicó siempre, el P5 y P6 el 73.8% y 46.4% indicó casi siempre respectivamente.

La dimensión compromiso institucional, el indicador respeto P7 el 41.7% indicó casi siempre, el P8 el 35.7% contestaron a veces y el mismo porcentaje siempre. El indicador confianza el P9 el 38.1% indica a veces, el P10 el 39.3% indico que siempre, el P11 51.2% casi siempre.

la dimensión trabajo en equipo, el indicador en atención al ciudadano P12 y P13 contestaron 34.5% y 52.4% a veces respectivamente, el P14 el 44% indico siempre. el indicador relaciones interpersonales el P15 y P16 indicaron 39.3% y 54.8% casi siempre respectivamente.

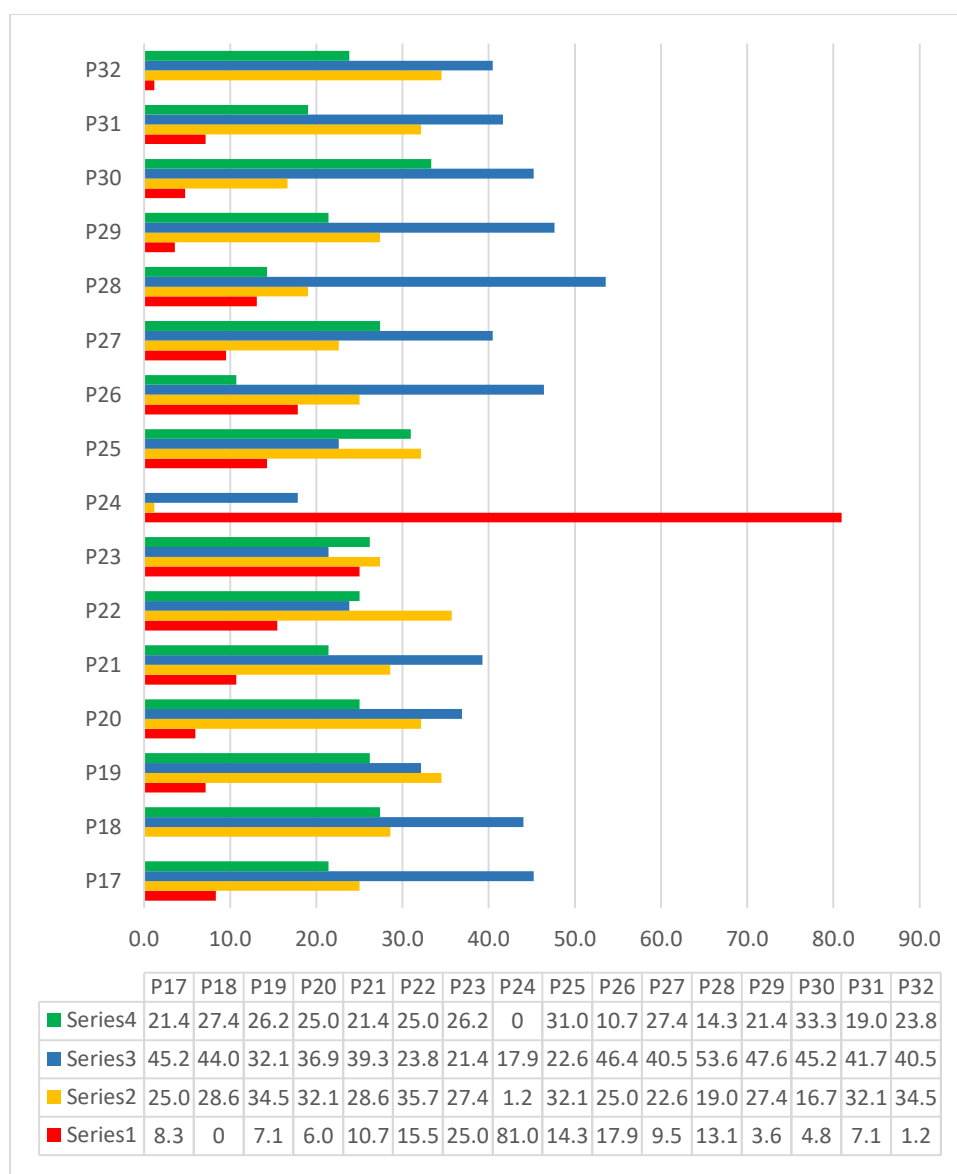
Tabla 4.

Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021

Dimensio nes	Indicad ores	Ite m	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
			fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
1.- Actitud	1.- Enfoque proactiv o	P17	7	8.3	21	25.0	38	45.2	18	21.4	84	100
		P18	0	0	24	28.6	37	44.0	23	27.4	84	100
	2.- Motivaci ón	P19	6	7.1	29	34.5	27	32.1	22	26.2	84	100
		P20	5	6.0	27	32.1	31	36.9	21	25.0	84	100
		P21	9	10.7	24	28.6	33	39.3	18	21.4	84	100
	P22	13	15.5	30	35.7	20	23.8	21	25.0	84	100	
2.- Satisfacci ón	1.- Incentiv os económi cos	P23	21	25.0	23	27.4	18	21.4	22	26.2	84	100
		P24	68	81.0	1	1.2	15	17.9	0	0	84	100
	2.- Oportuni dades de crecimie nto	P25	12	14.3	27	32.1	19	22.6	26	31.0	84	100
		P26	15	17.9	21	25.0	39	46.4	9	10.7	84	100
		P27	8	9.5	19	22.6	34	40.5	23	27.4	84	100
3.- Aprendizaj e	1.- Interés en Aprende r	P28	11	13.1	16	19.0	45	53.6	12	14.3	84	100
		P29	3	3.6	23	27.4	40	47.6	18	21.4	84	100
	2.- Aportaci ón de ideas	P30	4	4.8	14	16.7	38	45.2	28	33.3	84	100
		P31	6	7.1	27	32.1	35	41.7	16	19.0	84	100
		P32	1	1.2	29	34.5	34	40.5	20	23.8	84	100

Figura 2.

Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021



En la tabla 4 y figura 2 se aprecia los resultados referidos a la variable Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 202, respecto a la dimensión actitud, el indicador enfoque pro activo P17 y P18 el 45.2% y 44% contestaron casi siempre; para el indicador motivación el P19 el 34.5% indicó a

veces, el P20 y P21 el 36.9% y 39.3% indicó casi siempre respectivamente, el P22 lo más frecuente fue a veces con el 35.7%.

La dimensión satisfacción, el indicador incentivo económico P23 el 41.7% indicó casi siempre, el P24 el 81% contestaron nunca reciben algún incentivo económico cuando realiza un trabajo bien hecho; el P25 el 32.1% a veces reconocen el trabajo que realiza; el indicador oportunidades de crecimiento el P26 y P27 indicaron que el 46.4% y 40.5% casi siempre respectivamente.

Para la dimensión aprendizaje, el indicador interés por aprender las preguntas P28, P29 y P30 la respuesta más común fueron casi siempre con porcentajes que oscilan entre 53.6%, 47.6% y 45.2% respectivamente. Para el indicador aportación de ideas P31 y P32 respondieron casi siempre, 41.7% y 40.5% respectivamente.

4.2 Análisis Inferencial

4.2.1 Para la dimensión responsabilidad y el Rendimiento laboral.

Ho: La dimensión responsabilidad no está correlacionado con la variable Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones

Ha: La dimensión responsabilidad si está correlacionado con la variable Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones

Fórmula de oposición:

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 5.

Correlación entre la dimensión responsabilidad y el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones

Correlaciones		Rendimiento laboral	
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coefficiente de correlación	,597**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	84

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

Como el valor sig. es 0.000 y $p < 0,05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a y concluimos que la dimensión responsabilidad si está correlacionado con la variable Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Siendo el coeficiente de correlación de 0.597, lo que indica que existe una correlación positiva considerable.

4.2.2 Para la dimensión compromiso institucional y el Rendimiento laboral

Ho: La dimensión compromiso institucional no está correlacionado con la variable Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones

Ha: La dimensión compromiso institucional si está correlacionado con la variable Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones

Fórmula de oposición:

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 6.

Correlación entre la dimensión compromiso institucional y el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones

	Correlaciones		Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Compromiso institucional	Coefficiente de correlación	.124
		Sig. (bilateral)	.260
		N	84

Como el valor sig. es 0.260 y $p > 0,05$ aceptamos la H_0 y concluimos que la dimensión compromiso institucional no está correlacionado con la variable Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Siendo el coeficiente de correlación de 0.124, lo que indica que existe una correlación positiva media.

4.2.3 Para la dimensión trabajo en equipo y rendimiento laboral

H_0 : La dimensión trabajo en equipo no está correlacionado con la variable Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones

H_a : La dimensión trabajo en equipo si está correlacionado con la variable Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones

Fórmula de oposición:

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 7.

Correlación entre la dimensión trabajo en equipo y el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones

	Correlaciones		Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,285**
		Sig. (bilateral)	.009
		N	84

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

Como el valor sig. es 0.009 y $p < 0,05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a y concluimos que la dimensión trabajo en equipo si está correlacionado con la variable Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Siendo el coeficiente de correlación de 0.285, lo que indica que existe una correlación positiva media.

4.2.4 Para las variables Desempeño y Rendimiento laboral

Prueba de hipótesis general

H₀: Las variables Desempeño no está correlacionado con el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones

H_a: Las variables Desempeño si está correlacionado con el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones

Fórmula de oposición:

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 8.

Correlación entre las variables Desempeño y Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021

Correlaciones		Rendimiento laboral	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,321**
		Sig. (bilateral)	.003
		N	84

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

Como el valor sig. es 0.03 y $p < 0,05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a y concluimos que las variables Desempeño si está correlacionado con el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Siendo el coeficiente de correlación de 0.321, lo que indica que existe una correlación positiva media.

V DISCUSION

De los resultados obtenidos en nuestro estudio respecto a la dimensión responsabilidad si está correlacionado con la variable rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, siendo el coeficiente de correlación de 0.597 lo que señala que hay una correlación positiva considerable, si estos resultados los comparamos con los reportados por (Cuba, Mohamed, & Pacheco, 2020) quien en su estudio titulado responsabilidad social y rendimiento laboral en los colaboradores de los programas sociales de Lima, Perú, encontró que sus resultados obtenidos correspondientes a la relación entre responsabilidad y el rendimiento laboral son buenos, tendiendo a medio. Siendo su conclusión general la existencia de correlación directa y altamente significativa (p-valor: $0,000 < 0,010$) entre la responsabilidad y el rendimiento laboral en los trabajadores de los proyectos sociales en el 2019, lo cual son muy diferentes a los nuestros, si bien es cierto que también reportamos que hay correlación, pero ésta es positiva considerable, quizás esto se pueda deber a que el desempeño consiste en el tiempo que trabajador labora dentro de las organizaciones, participando la persona en su labor de manera eficiente en aras de una competencia laboral, lo cual es imprescindible para la institución, realizando el trabajador una buena actividad y un agrado laboral” (Chiavenato, 2007, pág. 236). Así mismo si nuestros resultados lo comparamos con los de (Cabrera, 2019) podemos ver que también difiere dado que indica que existe correlación 0.816 con un nivel de significancia bilateral del 0.01 entre el desempeño y la responsabilidad administrativa de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tumbes, 2017.

Respeto a la relación entre el compromiso institucional y el rendimiento laboral nosotros indicamos que no existe relación, muy diferentes a los de (Gutierrez & Clemente, 2020) quien indica que sí existe relación entre compromiso institucional y el rendimiento laboral y que dicha correlación es positiva media. Mientras que para (Fuentes, 2018) quien también reporta la existencia de una correlación positiva y significativa. Esto se explica con nuestro p obtenido es mayor a 0.05 y nuestro coeficiente de correlación es de 0.124 lo que señala que hay una relación positiva media, esto se podría deber a que en los 84

trabajadores se observó que en algunos casos se evalúa a los trabajadores, que muy esporádicamente existe un involucramiento laboral, que los trabajadores muy de vez en cuando se identifican con la entidad.

Respecto a la correlación entre la dimensión en trabajo en equipo y rendimiento laboral nosotros encontramos que existe una correlación positiva media, si lo comparamos con los encontrados por (Ríos, 2017) quien encontró Se halló que hay una correlación significativa entre trabajo en equipo y rendimiento laboral, muy similar a lo reportado en nuestro estudio, al igual que (Hidrugo & Pucce, 2016). Asimismo, (Chiavenato, 2007, pág. 243), señala que “La evaluación del desempeño es una consideración sistemática que analiza al individuo al momento de desempeñar en su trabajo y de su rendimiento de progreso al futuro, toda valoración es un tratamiento para animar o conceptuar lo importante, la eficacia y la habilidad de un individuo” , es por ello, que algunos de estas nociones son sustituibles, en síntesis, la evaluación del desempeño es una noción dinámica, por lo tanto las instituciones constantemente evalúan a los trabajadores, regulares e irregulares, igualmente, la evaluación del desempeño simboliza un método de administración necesario dentro de las funciones administrativas”.

VI CONCLUSIONES

- Se determinó el objetivo general que es analizar las 2 variables, si existe correlación positiva media entre desempeño y rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021.
- De acuerdo al objetivo particular 1, determinar la relación entre la dimensión responsabilidad y el rendimiento laboral, existe correlación positiva considerable entre la dimensión responsabilidad y el rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones.
- De acuerdo al objetivo particular 2, determinar la relación entre la dimensión compromiso institucional y el rendimiento laboral, no existe correlación entre la dimensión compromiso institucional y el rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones.
- De acuerdo al objetivo particular 3, determinar la relación entre la dimensión trabajo en equipo y el rendimiento laboral, existe correlación positiva media entre la dimensión trabajo en equipo y el rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

VII RECOMENDACIONES

- El área que tiene que ver con las capacitaciones de los trabajadores pueda organizar eventos como cursos talleres cuyos objetivos principales sean mejorar el Desempeño y Rendimiento laboral para que de esa forma la institución pueda llegar a prestar un servicio con eficacia y eficiencia a la comunidad usuaria.
- Para que la Institución alcance los objetivos, metas y la visión a la cual se desea llegar en un futuro, se recomienda que dicho Reglamento de Organización y Funciones (ROF) este correctamente desarrollado, así cada unidad orgánica o dirección tenga una razón de ser y finalidad, el Manual de Organización y Funciones (MOF) cumplirá un rol muy importante ya que ahí se plasman las funciones específicas del trabajador y por tanto se puede evaluar su responsabilidad.
- El área de Psicología o bienestar del trabajador realizar estrategias de desarrollo de capacidades y reuniones de crecimiento personal y que los trabajadores se comprometan con la institución hasta lograr su involucramiento.
- La institución de promover más el trabajo en equipo para reestructurar el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

REFERENCIAS

- Aguado, D., Andres, J., Garcia-Izquierdo, A., & Rodriguez, J. (2019). Big Four Job Performance Validation in the ICT Sector. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 53-64.
- Aguirre, D. (2019). Liderazgo de las Jefaturas es el factor que mas influye en el desempeño laboral. *El Mercurio*.
- Amparo , A. F., & López, F. V. (2018). Un estudio neuropsicológico basado en las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico en formación profesional. . *Praxis*, 127-153.
- Araya, P. S., & Aviles, P. N. (2020). Rendimiento académico en estudiantes de ciencias empresariales. . *Zona Próxima*, 33.
- Blanco-Ariza, A., & Vera-Barbosa, A. (2019). Modelo para la Gestion del Talento Humano en Vas Pymes del Sector Servicios de Barranquilla, Colombia. *Innovar*, 25-44.
- Bohle, S., Chambel, M., Medina, F., & Da Cunha, B. (2018). The Role of Perceived Organizational Support in Job Insecurity and Performance. *Administracion de Empresas* , 393-404.
- Boluda, L. K., & López, N. V. (2020). A teachers' orientation approach to understand the university teacher-student relationship. *Estudios Sobre Educación*, 40-149-172.
- Cabrera, C. G. (2019). *El Desempeño Laboral y la Responsabilidad Administrativa de los Trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tumbes, 2017* . Piura - Perú: Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Madrid: MCGraw-Hill / Interamericana de Mexico. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>
- Cuba, C. N., Mohamed, M. M., & Pacheco, P. A. (2020). Responsabilidad social y rendimiento laboral en los colaboradores de los programas sociales de Lima, Perú. *Conrado*, 16(72), 278-285. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100278&lng=es&tlng=es.
- Cubero, H. E., T.V., & Olivar, J. (2017). Propuesta para gestionar cambios de evaluacion de desempeño Caso Universidad Simon Bolivar. *Orbis*, 19-34.
- Cuevas , V., H, Parga , M., N, & Estrada, s. (2020). Incidencia de la innovación en marketing en el rendimiento empresarial. *Estudios Gerenciales*, 66-79.

- Duque, P. A.-B., & Galdoz, G. L.-R. (2019). Job satisfaction and happiness in Peruvian nurses. *Enfermería Global*, 364-373.
- Espinoza, C., J, Hernandez, L., J, Rodriguez, J.E., . . . Bermudez, P. V. (2020). Influencia del estrés sobre el rendimiento académico. *Archivos Venezolanos De Farmacología y Terapéutica*, 63-69.
- Fuentes, T. K. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018*. Lima – Perú: Universidad César Vallejo.
- García, M. S., & Cantón, m. L. (2019). Use of technologies and academic performance in adolescent students. *Comunicar*, 73-81.
- García, V. M., Maldonado, G. G., & Pinzón. (2019). The influence of open innovation practices on business performance in mexican family and non-family SMEs. *Estudios Gerenciales*, 370-378.
- González, Gaeta, M., & Vergara. (2020). Perspectiva de futuro, patrones de aprendizaje y rendimiento académico en estudiantes universitarios mexicanos. *Estudios Sobre Educación*, 9-31.
- Gual, L. M. (2018). La desigualdad de los resultados educativos en latinoamérica: Un análisis desde PISA. *Revista Latinoamericana De Estudios Educativos*, 45-70.
- Gutierrez, S. S., & Clemente, T. T. (2020). *Compromiso Organizacional y Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la Empresa Multisectorial de Ayash S.A., Huaraz – 2020*. Huaraz - Perú: Universidad César Vallejo.
- Haider, S., Jabeen, S., & Ahmad, J. (2018). Moderated mediation between work life balance and employee job performance: The role of psychological wellbeing and satisfaction with coworkers. *Revista De Psicología Del Trabajo y De Las Organizaciones*, 29-37.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la Investigación* (4ta. Edición ed.). México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hidrogo, G. M. (2019). *Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento de los empleados del proyecto mejoramiento Hospital Sisa, Empresa Construcción y Administración S.A. periodo 2015*. Tarapoto – Perú: Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto.
- Hidrogo, V. J., & Pucce, C. D. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan de Dios – Pimentel*. Chiclayo. Peru: Universidad Señor de Sipán.
- Huaman, D., & Huaman, A. L. (2019). *Factores de Riesgos Psicosociales y estres percibidos en docentes universitarios*. 323-338.
- Itze, C. S. (2021). El bienestar es base del alto rendimiento laboral y debe priorizarse. *El Debate*.

- Jose Eber, P., Huaman, M. S., & Paredes, J. (2020). Endomarketing, Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en Colaboradores de una Asociación Educativa. *Apuntes Universitarios.*, 108-125.
- Lamana, S., M., & De La Peña, C. (2018). Rendimiento académico en matemáticas. *Revista Mexicana De Investigación Educativa*, 1075.
- Martinez, U. A., & Mateus, M. M. (2020). Importancia del Talento Humano y Herramientas Tecnológicas en el Desarrollo Organizacional para la mejora de la Productividad Laboral. *Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*.
- Martins, L. B., Zerbini, T., & Medina, F. J. (2019). Impact of online training on behavioral transfer and job performance in a large organization. *Revista De Psicología Del Trabajo y De Las Organizaciones*, 27-37.
- Medina, A. N. (2018). Gestión de Equipos Eficaces: Influir y Motivar. *Editorial Cep S.L. Madrid. España*, 76.
- Medina, A. N. (2018). *Gestión de Equipos Eficaces: Influir y Motivar*. Madrid. España: Cep S.L.
- Neldor. (2016). La importancia de la evaluación del desempeño laboral .
- Noguera, S. M. (2018). El Salario emocional como organizador de representaciones Sociales vinculadas con la Satisfacción . *Una Vision desde la Crisis Venezolana*, 11-31.
- Orhan, M. A., Rijsman, J. B., & Van, D. G. (2016). Invisible, therefore isolated: Comparative effects of team virtuality with task virtuality on workplace isolation and work outcomes. *Revista De Psicología Del Trabajo y De Las Organizaciones*, 1096-122.
- Parra, P. A., Boteros, S. B., & Restrepo, A. M. (2017). Estudios de rendimiento en las empresas de familia. una nueva perspectiva. . *Estudios Gerenciales*, 76-86.
- Paz, P. J. (2016). *El Trabajo en Equipo influye en el desempeño laboral del personal de la Agencia de Promoción Económica Conquito*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Perez, F., M. D., Molero, J., Gazquez, L. M., J. J., & Simon, M. M. (2019). Analysis of burnout predictors in nursing: Risk and protective psychological factors. *The European Journal of Psychology Applied to Legal Context.*, 33-40.
- Postigo, Á. C., Fernandez, A. R., Garcia, C. E., & Muñoz, J. (2021). Temporal stability of grit and school performance in adolescents: A longitudinal perspective. *Psicología Educativa*, 77-84.
- Ramos, N. A., Coral, B. J., Villota, L. K., Cabrera, G. C., Herrera, S. J., & Rivera, P. D. (2020). *Salud Laboral en Administrativos de Educación Superior*.

- Riaz, A. B., & Saad, M. S. (2019). The missing link between high performance work practices and perceived organizational politics. *Revista De Administração De Empresas*, 82-94.
- Río , C. J., Calle , R. C., Pastor, M. E., & Roba. (2018). Rendimiento académico en educación superior y su asociación con la participación activa en la plataforma moodle. . *Estudios Sobre Educación*, 177-198.
- Ríos, R. R. (2017). *El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital "Alto de La Alianza", en el año 2015*. Tacna - Perú: Universidad Privada de Tacna.
- Shu, X. g., & Xiong, J. H. (2018). Job satisfaction, turnover intention and work performance in chinese family enterprises. *Management International*, 84-95-159-162-164.
- Soler, S. C. (2017). Civil conflict and educational achievement: The case of the colombian secondary school exit examination. . *Colombia Internacional*, 73-103.
- Suarez, E. G., & Toro, R. M. (2018). Teaching performance evaluation model: Preparation for student learning within the framework for teacher good performance. *Propósitos y Representaciones*, 431.
- Ulloa, A. (2008). Premio al Desempeño Laboral. *El Universal*.
- Vértiz, O. J., Ochoa, G. L., Vértiz, O. R., Damian , N. E., Tasayco, H., & Rodriguez, F. A. (2019). Malestar docente: Reflexiones frente al bajo rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Journal of Indo - European Studies*, 273-285.
- Wayne, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. . (Décimo primera edición ed.). México: Pearson.
- Yongxing, G. H., Baoguo, X., & Lei , M. (2017). Work engagement and job performance: The moderating role of perceived organizational support. . *Anales De Psicología*, 708-713.

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Matriz de consistencia (CUANTITATIVA)							
Título: Desempeño y Rendimiento laboral en el área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021							
Autor: Navarro Arévalo Carlos Daniel y Urrea Brito Farrath Bryonis							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Desempeño laboral				
¿Cuál es la relación entre Desempeño y Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021?	Analizar la relación entre Desempeño y Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021	Desempeño no está correlacionado con el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
						Ordinal	Alto, medio, bajo
			1.- Responsabilidad	1.- Capacitación	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas por no capacitarse continuamente en la institución.	Ordinal	Alto, medio, bajo
					Tanto el área como el grupo laboral demuestra que cumple sus actividades a cabalidad.	Ordinal	Alto, medio, bajo
					Los colaboradores demuestran que la atención presencialmente supera las expectativas del administrado.	Ordinal	Alto, medio, bajo
				2.-Eficiencia	Demuestran con esfuerzo las exigencias de los Jefes para el cumplimiento de las labores.	Ordinal	Alto, medio, bajo
Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a los inconvenientes o incidentes que tienes los administrados.	Ordinal	Alto, medio, bajo					
Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.	Ordinal	Alto, medio, bajo					
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	1.- Respeto	2.- Compromiso Institucional	2.-Confianza	Ordinal	Alto, medio, bajo
P1: ¿Cuál es la relación entre la dimensión responsabilidad y el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones?	OE1: Determinar la relación entre la dimensión responsabilidad y el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones.	HE1: La dimensión responsabilidad no está correlacionado con la variable Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones					
			3.-Trabajo en equipo	1.-Atención al ciudadano	Colabora con la utilización de sistemas para optimizar procesos de trabajo dentro del servicio de atención al ciudadano.	Ordinal	Alto, medio, bajo
					Asume con entusiasmo y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por los Jefes.	Ordinal	Alto, medio, bajo
					Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo.	Ordinal	Alto, medio, bajo
				2.- Relaciones Interpersonales	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones problemáticas al interior del equipo de trabajo.	Ordinal	Alto, medio, bajo

<p>P2: ¿Cuál es la relación entre la dimensión compromiso institucional y el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones?</p>	<p>OE2: Determinar la relación entre la dimensión compromiso institucional y el Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones.</p>	<p>OE2: La dimensión compromiso institucional no está correlacionado con la variable Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones</p>			Promueve un clima laboral positivo, promoviendo adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	Ordinal	Alto, medio, bajo		
			Variable 2: Rendimiento laboral						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos		
			1.- Actitud	1.- Enfoque proactivo	Realizan constantes reuniones para la realización de las diversas tareas.	Ordinal	Alto, medio, bajo		
					Demuestra buena actitud al momento de interactuar con los compañeros de la entidad.	Ordinal	Alto, medio, bajo		
				2.- Motivación	Sientes que tienes un enfoque proactivo en el desarrollo de las funciones.	Ordinal	Alto, medio, bajo		
					Muestras optimismo al realizar las labores del área e intercambiar ideas con tus compañeros.	Ordinal	Alto, medio, bajo		
					Realiza un trabajo ordenado e impecable.	Ordinal	Alto, medio, bajo		
					Te sientes motivado para seguir laborando en esta dependencia.	Ordinal	Alto, medio, bajo		
			2.- Satisfacción	1.- Incentivos económicos	Considera que la Institución tiene en cuenta sus criterios respecto a las funciones que realiza.	Ordinal	Alto, medio, bajo		
Recibe algún incentivo económico cuando realiza un trabajo bien hecho.	Ordinal	Alto, medio, bajo							
Reconocen el trabajo que usted realiza.	Ordinal	Alto, medio, bajo							
2.- Oportunidades de crecimiento	La institución le da oportunidades de crecimiento económico y profesional.	Ordinal		Alto, medio, bajo					
	Cree que esforzándose más que sus compañeros tiene la posibilidad de progresar en la Institución.	Ordinal		Alto, medio, bajo					
3.- Aprendizaje	1.- Interés en Aprender	Demuestra interés por acceder a plataformas de actualización de conocimientos de manera formal que direccionen sus actividades de manera positiva en la institución.	Ordinal	Alto, medio, bajo					
		Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones imprevistas.	Ordinal	Alto, medio, bajo					
		La institución le da las herramientas necesarias para seguir capacitándose en el buen ejercicio de sus funciones.	Ordinal	Alto, medio, bajo					
	2.- Aportación de ideas	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.	Ordinal	Alto, medio, bajo					
		Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	Ordinal	Alto, medio, bajo					
Nivel - diseño de investigación		Población y muestra			Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar		

<p>Nivel: Observacional, prospectivo, transversal y analítico.</p> <p>Diseño: Correlacional</p>	<p>Población: En el estudio participaron 84 trabajadores del área de Gestión Administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico.</p> <p>Tamaño de muestra: Censal, se trabajó con el 100% de la población</p>	<p>Variable 1: Desempeño laboral Variable 2: Rendimiento laboral</p> <p>Técnica: La encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Navarro Arévalo Carlos Daniel y Urrea Brito Farrath Bryonis Año: 2021 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: trabajadores del área de Gestión Administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021 Forma de Administración: Virtual - Blank Quiz (formulario de google)</p>	<p>DESCRIPTIVA: Distribución de frecuencia, moda. INFERENCIAL: coeficiente de correlación de Spearman</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Dr. Julio Cesar Sanabria
Montañez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico del Taller de Tesis, promoción 2021, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Licenciado.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es Desempeño y Rendimiento laboral en el área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones Breña 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de un doctor en la materia para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las Variables y Dimensiones.
- Matriz de paralización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Dr. Julio
Cesar Sanabria Montañez
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico del Taller de Tesis, promoción 2021, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Licenciado.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Desempeño y Rendimiento laboral en el área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones Breña 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de un doctor en la materia para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las Variables y Dimensiones.
- Matriz de paralización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Desempeño

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Idalberto Chiavenato (2007, Pág. 243)

Dimensiones de las variables:

Dimensiones 1: Responsabilidad

De acuerdo con la política de recursos humanos que adopte la organización, la responsabilidad de la evaluación del desempeño de las personas será atribuida al gerente, al propio individuo, al individuo y a su gerente conjuntamente, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración de recursos humanos o a una comisión de evaluación del desempeño. Idalberto Chiavenato (2007, Pág. 244).

Dimensiones 2: Compromiso Institucional

Los departamentos de una organización se pueden estructurar, formalmente, en tres formas básicas: por función por producto/mercado o en forma de matriz, se establece una adecuada estructura en cuanto al establecimiento de divisiones y departamentos funcionales y así como la asignación de responsabilidades y políticas de delegación de autoridad. Stephen P.R. Coulter M. (2005).

Dimensiones 3: Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo del área administrativa también puede evaluar el desempeño de cada uno de sus miembros y programar con cada uno de ellos las medidas necesarias para mejorarlo cada vez más. Idalberto Chiavenato (2007, Pág. 245).

Variable: Rendimiento Laboral

El rendimiento de los trabajadores como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Medina Arrizabalaga N. (2018).

Dimensiones de las variables:

Dimensiones 1: Actitud

La actitud es ocuparse de la innovación y del cambio, no de la conservación del statu quo y del pasado. La organización es orgánica, fluida y volátil, orientada totalmente al futuro y no solo al presente. Los productos y servicios cambian, los procesos de producción cambian, los clientes cambian, los proveedores cambian y el ambiente cambia. Todo cambia continuamente por lo que la organización necesita sintonizarse rápidamente con estos cambios y de ser posibles adelantarse a ellos proactivamente. Chiavenato, I. (2007 Pág. 31).

Dimensiones 2: Satisfacción

La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes del individuo respecto a su trabajo. Si se está satisfecho con el trabajo, la actitud es positiva. Medina Arrizabalaga N. (2018).

Dimensiones 3: Aprendizaje

El aprendizaje constante va de la mano con las mejoras en la productividad, así como reconocer que los trabajadores con conocimientos y los trabajadores de servicios aprenden más cuando enseñan. Stoner James A. F. (1996, Pág. 645).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: El desempeño

Nº	DIMENSIONES/Items	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensiones1: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas por no capacitarse continuamente en la institución.	X		X		X		
2	Tanto el área como el grupo laboral demuestra que cumple sus actividades a cabalidad.	X		X		X		
3	Los colaboradores demuestran que la atención presencialmente supera las expectativas del administrado.	X		X		X		
4	Demuestran con esfuerzo las exigencias de los Jefes para el cumplimiento de las labores.	X		X		X		
5	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a los inconvenientes o incidentes que tienes los administrados	X		X		X		
6	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a los inconvenientes o incidentes que tienes los administrados	X		X		X		
	Dimensiones2: Compromiso Institucional	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Demuestra diariamente que al culminar su horario laboral aún está dispuesto a dar unas horas más en su área respectiva.	X		X		X		
8	Demuestra respeto hacia sus colegas, superiores y administrados	X		X		X		
9	Demuestra confianza para escuchar a sus compañeros e ir mejorando los procesos y procedimientos del trabajo	X		X		X		
10	Promueve entre sus compañeros que los servicios que ofrece la institución sean realizados eficientemente.	X		X		X		
11	Cree que las estrategias que se aplican en la institución facilita la toma de decisiones.	X		X		X		
	Dimensiones3: Equipo de Trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Colabora con la utilización de sistemas para optimizar procesos de trabajo dentro del servicio de atención al ciudadano.	X		X		X		
13	Asume con entusiasmo y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por los Jefes.	X		X		X		
14	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo.	X		X		X		
15	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones problemáticas al interior del equipo de trabajo.	X		X		X		
16	Promueve un clima laboral positivo, promoviendo adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Julio Cesar Sanabria

Montañez

DNI: 10439125

Especialidad del validador: Doctor en Economía

20 de Febrero del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Rendimiento Laboral

Nº	DIMENSIONES /Items	Pertinenci a 1		Relevanci a 2		Clarida d 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensiones 1: Actitud							
1	Realizan constantes reuniones para la realización de las diversas tareas.	X		X		X		
2	Demuestra buena actitud al momento de interactuar con los compañeros de la entidad.	X		X		X		
3	Sientes que tienes un enfoque proactivo en el desarrollo de las funciones.	X		X		X		
4	Muestras optimismo al realizar las labores del área e intercambiar ideas con tus compañeros.	X		X		X		
5	Realiza un trabajo ordenado e impecable.	X		X		X		
6	Te sientes motivado para seguir laborando en esta dependencia.	X		X		X		
	Dimensiones 2: Satisfacción							
7	Considera que la Institución tiene en cuenta sus criterios respecto a las funciones que realiza.	X		X		X		
8	Recibe algún incentivo económico cuando realiza un trabajo bien hecho.	X		X		X		
9	Reconocen el trabajo que usted realiza.	X		X		X		
10	La institución le da oportunidades de crecimiento económico y profesional.	X		X		X		
11	Cree que esforzándose más que sus compañeros tiene la posibilidad de progresar en la Institución.	X		X		X		
	Dimensiones 3: Aprendizaje							
12	Demuestra interés por acceder a plataformas de actualización de conocimientos de manera formal que direccionen sus actividades de manera positiva en la institución.	X		X		X		
13	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones imprevistas.	X		X		X		
14	La institución le da las herramientas necesarias para seguir capacitándose en el buen ejercicio de sus funciones.	X		X		X		
15	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.	X		X		X		
16	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Julio Cesar Sanabria Montañez

DNI: 10439125

Especialidad del validador: Doctor en Economía

20 de Febrero del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Dr. Jesús Alejandro Tabacchi
Murillo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico del Taller de Tesis, promoción 2021, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Licenciado.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Desempeño y Rendimiento laboral en el área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones Breña 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de un doctor en la materia para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las Variables y Dimensiones.
- Matriz de paralización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Dr. Jesús Alejandro Tabacchi
Murillo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico del Taller de Tesis, promoción 2021, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Licenciado.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Desempeño y Rendimiento laboral en el área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones Breña 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de un doctor en la materia para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las Variables y Dimensiones.
- Matriz de paralización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Desempeño

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Idalberto Chiavenato (2007, Pág. 243)

Dimensiones de las variables:

Dimensiones 1: Responsabilidad

De acuerdo con la política de recursos humanos que adopte la organización, la responsabilidad de la evaluación del desempeño de las personas será atribuida al gerente, al propio individuo, al individuo y a su gerente conjuntamente, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración de recursos humanos o a una comisión de evaluación del desempeño. Idalberto Chiavenato (2007, Pág. 244).

Dimensiones 2: Compromiso Institucional

Los departamentos de una organización se pueden estructurar, formalmente, en tres formas básicas: por función por producto/mercado o en forma de matriz, se establece una adecuada estructura en cuanto al establecimiento de divisiones y departamentos funcionales y así como la asignación de responsabilidades y políticas de delegación de autoridad. Stephen P.R. Coulter M. (2005).

Dimensiones 3: Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo del área administrativa también puede evaluar el desempeño de cada uno de sus miembros y programar con cada uno de ellos las medidas necesarias para mejorarlo cada vez más. Idalberto Chiavenato (2007, Pág. 245).

Variable: Rendimiento Laboral

El rendimiento de los trabajadores como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Medina Arrizabalaga N. (2018).

Dimensiones de las variables:

Dimensiones 1: Actitud

La actitud es ocuparse de la innovación y del cambio, no de la conservación del statu quo y del pasado. La organización es orgánica, fluida y volátil, orientada totalmente al futuro y no solo al presente. Los productos y servicios cambian, los procesos de producción cambian, los clientes cambian, los proveedores cambian y el ambiente cambia. Todo cambia continuamente por lo que la organización necesita sintonizarse rápidamente con estos cambios y de ser posibles adelantarse a ellos proactivamente. Chiavenato, I. (2007 Pág. 31).

Dimensiones 2: Satisfacción

La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes del individuo respecto a su trabajo. Si se está satisfecho con el trabajo, la actitud es positiva. Medina Arrizabalaga N. (2018).

Dimensiones 3: Aprendizaje

El aprendizaje constante va de la mano con las mejoras en la productividad, así como reconocer que los trabajadores con conocimientos y los trabajadores de servicios aprenden más cuando enseñan. Stoner James A. F. (1996, Pág. 645).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: El desempeño

Nº	DIMENSIONES/Items	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensiones1: Responsabilidad							
1	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas por no capacitarse continuamente en la institución.	X		X		X		
2	Tanto el área como el grupo laboral demuestra que cumple sus actividades a cabalidad.	X		X		X		
3	Los colaboradores demuestran que la atención presencialmente supera las expectativas del administrado.	X		X		X		
4	Demuestran con esfuerzo las exigencias de los Jefes para el cumplimiento de las labores.	X		X		X		
5	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a los inconvenientes o incidentes que tienes los administrados	X		X		X		
6	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a los inconvenientes o incidentes que tienes los administrados	X		X		X		
	Dimensiones2: Compromiso Institucional							
7	Demuestra diariamente que al culminar su horario laboral aún está dispuesto a dar unas horas más en su área respectiva.	X		X		X		
8	Demuestra respeto hacia sus colegas, superiores y administrados	X		X		X		
9	Demuestra confianza para escuchar a sus compañeros e ir mejorando los procesos y procedimientos del trabajo	X		X		X		
10	Promueve entre sus compañeros que los servicios que ofrece la institución sean realizados eficientemente.	X		X		XX		
11	Cree que las estrategias que se aplican en la institución facilita la toma de decisiones.	X		X				
	Dimensiones3: Equipo de Trabajo							
12	Colabora con la utilización de sistemas para optimizar procesos de trabajo dentro del servicio de atención al ciudadano.	X		X		X		
13	Asume con entusiasmo y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por los Jefes.	X		X		X		
14	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo.	X		X		X		
15	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones problemáticas al interior del equipo de trabajo.	X		X		X		
16	Promueve un clima laboral positivo, promoviendo adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Tabacchi Murillo Jesús Alejandro

DNI: 25838963

Especialidad del validador: Doctor en Administración

26 de Febrero del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Rendimiento Laboral

Nº	DIMENSIONES /Items	Pertinenci a 1		Relevanci a 2		Clarida d 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensiones 1: Actitud							
1	Realizan constantes reuniones para la realización de las diversas tareas.	X		X		X		
2	Demuestra buena actitud al momento de interactuar con los compañeros de la entidad.	X		X		X		
3	Sientes que tienes un enfoque proactivo en el desarrollo de las funciones.	X		X		X		
4	Muestras optimismo al realizar las labores del área e intercambiar ideas con tus compañeros.	X		X		X		
5	Realiza un trabajo ordenado e impecable.	X		X		X		
6	Te sientes motivado para seguir laborando en esta dependencia.	X		X		X		
	Dimensiones 2: Satisfacción							
7	Considera que la Institución tiene en cuenta sus criterios respecto a las funciones que realiza.	X		X		X		
8	Recibe algún incentivo económico cuando realiza un trabajo bien hecho.	X		X		X		
9	Reconocen el trabajo que usted realiza.	X		X		X		
10	La institución le da oportunidades de crecimiento económico y profesional.	X		X		X		
11	Cree que esforzándose más que sus compañeros tiene la posibilidad de progresar en la Institución.	X		X		X		
	Dimensiones 3: Aprendizaje							
12	Demuestra interés por acceder a plataformas de actualización de conocimientos de manera formal que dirija sus actividades de manera positiva en la institución.	X		X		X		
13	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones imprevistas.	X		X		X		
14	La institución le da las herramientas necesarias para seguir capacitándose en el buen ejercicio de sus funciones.	X		X		X		
15	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.	X		X		X		
16	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Tabacchi Murillo Jesús Alejandro

DNI: 25838963

Especialidad del validador: Doctor en Administración

26 de Febrero del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Dr. Luis Armando Chuquillanqui Chalco

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico del Taller de Tesis, promoción 2021, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Licenciado.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Desempeño y Rendimiento laboral en el área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones Breña 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de un doctor en la materia para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las Variables y Dimensiones.
- Matriz de paralización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
-

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Dr. Luis Armando Chuquillanqui Chalco

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico del Taller de Tesis, promoción 2021, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Licenciado.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Desempeño y Rendimiento laboral en el área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones Breña 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de un doctor en la materia para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las Variables y Dimensiones.
- Matriz de paralización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
-

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Desempeño Laboral

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Idalberto Chiavenato (2007, Pág. 243).

Dimensión de las variables:

Dimensión 1: Responsabilidad

De acuerdo con la política de recursos humanos que adopte la organización, la responsabilidad de la evaluación del desempeño de las personas será atribuida al gerente, al propio individuo, al individuo y a su gerente conjuntamente, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración de recursos humanos o a una comisión de evaluación del desempeño. Idalberto Chiavenato (2007, Pág. 244).

Dimensión 2: Compromiso Institucional

Los departamentos de una organización se pueden estructurar, formalmente, en tres formas básicas: por función por producto/mercado o en forma de matriz, se establece una adecuada estructura en cuanto al establecimiento de divisiones y departamentos funcionales y así como la asignación de responsabilidades y políticas de delegación de autoridad. Stephen P.R. Coulter M. (2005).

Dimensión 3: Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo del área administrativa también puede evaluar el desempeño de cada uno de sus miembros y programar con cada uno de ellos las medidas necesarias para mejorarlo cada vez más. Idalberto Chiavenato (2007, Pág. 245).

Variable: Rendimiento Laboral

El rendimiento de los trabajadores como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Medina Arrizabalaga N. (2018).

Dimensiones de las variables:

Dimensiones 1: Actitud

La actitud es ocuparse de la innovación y del cambio, no de la conservación del statu quo y del pasado. La organización es orgánica, fluida y volátil, orientada totalmente al futuro y no solo al presente. Los productos y servicios cambian, los procesos de producción cambian, los clientes cambian, los proveedores cambian y el ambiente cambia. Todo cambia continuamente por lo que la organización necesita sintonizarse rápidamente con estos cambios y de ser posibles adelantarse a ellos proactivamente. Chiavenato, I. (2007 Pág. 31).

Dimensiones 2: Satisfacción

La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes del individuo respecto a su trabajo. Si se está satisfecho con el trabajo, la actitud es positiva. Medina Arrizabalaga N. (2018).

Dimensiones 3: Aprendizaje

El aprendizaje constante va de la mano con las mejoras en la productividad, así como reconocer que los trabajadores con conocimientos y los trabajadores de servicios aprenden más cuando enseñan. Stoner James A. F. (1996, Pág. 645).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: El desempeño

Nº	DIMENSIONES/Items	Pertinenci a ₁		Relevanci a ₂		Clarida d ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensiones 1: Actitud	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Realizan constantes reuniones para la realización de las diversas tareas.	X		X		X		
2	Demuestra buena actitud al momento de interactuar con los compañeros de la entidad.	X		X		X		
3	Sientes que tienes un enfoque proactivo en el desarrollo de las funciones.	X		X		X		
4	Muestras optimismo al realizar las labores del área e intercambiar ideas con tus compañeros.	X		X		X		
5	Realiza un trabajo ordenado e impecable.	X		X		X		
6	Te sientes motivado para seguir laborando en esta dependencia.	X		X		X		
	Dimensiones 2: Satisfacción	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que la Institución tiene en cuenta sus criterios respecto a las funciones que realiza.	X		X		X		
8	Recibe algún incentivo económico cuando realiza un trabajo bien hecho.	X		X		X		
9	Reconocen el trabajo que usted realiza.	X		X		X		
10	La institución le da oportunidades de crecimiento económico y profesional.	X		X		X		
11	Cree que esforzándose más que sus compañeros tiene la posibilidad de progresar en la Institución.	X		X		X		
	Dimensiones 3: Aprendizaje	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Demuestra interés por acceder a plataformas de actualización de conocimientos de manera formal que direcciona sus actividades de manera positiva en la institución.	X		X		X		
13	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones imprevistas.	X		X		X		
14	La institución le da las herramientas necesarias para seguir capacitándose en el buen ejercicio de sus funciones.	X		X		X		
15	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.	X		X		X		
16	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis Armando Chuquillanqui Chalco

DNI: 45160752

Especialidad del validador: Egresado de doctorado en derecho

20 de febrero del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Rendimiento Laboral

Nº	DIMENSIONES/Item s	Pertinenci a		Relevanci a		Clarida d		Sugerencias
		1		2		3		
	Dimensiones 1: Actitud	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Realizan constantes reuniones para la realización de las diversas tareas.	X		X		X		
2	Demuestra buena actitud al momento de interactuar con los compañeros de la entidad.	X		X		X		
3	Sientes que tienes un enfoque proactivo en el desarrollo de las funciones.	X		X		X		
4	Muestras optimismo al realizar las labores del área e intercambiar ideas con tus compañeros.	X		X		X		
5	Realiza un trabajo ordenado e impecable.	X		X		X		
6	Te sientes motivado para seguir laborando en esta dependencia.	X		X		X		
	Dimensiones 2: Satisfacción	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que la Institución tiene en cuenta sus criterios respecto a las funciones que realiza.	X		X		X		
8	Recibe algún incentivo económico cuando realiza un trabajo bien hecho.	X		X		X		
9	Reconocen el trabajo que usted realiza.	X		X		X		
10	La institución le da oportunidades de crecimiento económico y profesional.	X		X		X		
11	Cree que esforzándose más que sus compañeros tiene la posibilidad de progresar en la Institución.	X		X		X		
	Dimensiones 3: Aprendizaje	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Demuestra interés por acceder a plataformas de actualización de conocimientos de manera formal que dirija sus actividades de manera positiva en la institución.	X		X		X		
13	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones imprevistas.	X		X		X		
14	La institución le da las herramientas necesarias para seguir capacitándose en el buen ejercicio de sus funciones.	X		X		X		
15	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.	X		X		X		
16	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis Armando Chuquillanqui Chalco

DNI: 45160752

Especialidad del validador: Egresado de doctorado en derecho

20 de Febrero del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

CUESTIONARIO

La presente encuesta servirá para obtener datos para el trabajo de investigación titulado: Desempeño y Rendimiento laboral de los trabajadores del área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Breña 2021 y tiene como finalidad la de Obtener el título de licenciada(o) en Administración.

Agradeceremos responder las mismas de acuerdo a sus experiencias.

CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4

Marcar con una (x) la opción que crea conveniente.

N°	INDICADORES	VALORES DE ESCALA			
		1	2	3	4
Variable: DESEMPEÑO LABORAL					
Dimensión: Responsabilidad					
1	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas por no capacitarse continuamente en la institución.	1	2	3	4
2	Tanto el área como el grupo laboral demuestra que cumple sus actividades a cabalidad.	1	2	3	4
3	Los colaboradores demuestran que la atención presencialmente supera las expectativas del administrado.	1	2	3	4
4	Demuestran con esfuerzo las exigencias de los Jefes para el cumplimiento de las labores.	1	2	3	4
5	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a los inconvenientes o incidentes que tienes los administrados.	1	2	3	4
6	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.	1	2	3	4
Dimensión: COMPROMISO INSTITUCIONAL					
7	Demuestra diariamente que al culminar su horario laboral aún está dispuesto a dar unas horas más en su área respectiva.	1	2	3	4
8	Demuestra respeto hacia sus colegas, superiores y administrados.	1	2	3	4
9	Demuestra confianza para escuchar a sus compañeros e ir mejorando los procesos y procedimientos del trabajo	1	2	3	4
10	Promueve entre sus compañeros que los servicios que ofrece la institución sean realizados eficientemente.	1	2	3	4
11	Cree que las estrategias que se aplican en la institución facilita la toma de decisiones.	1	2	3	4
Dimensión: TRABAJO EN EQUIPO					

12	Colabora con la utilización de sistemas para optimizar procesos de trabajo dentro del servicio de atención al ciudadano.	1	2	3	4
13	Asume con entusiasmo y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por los Jefes.	1	2	3	4
14	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo.	1	2	3	4
15	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones problemáticas al interior del equipo de trabajo.	1	2	3	4
16	Promueve un clima laboral positivo, promoviendo adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	1	2	3	4
Variable: RENDIMIENTO LABORAL		1	2	3	4
Dimensión: ACTITUD					
17	Realizan constantes reuniones para la realización de las diversas tareas.	1	2	3	4
18	Demuestra buena actitud al momento de interactuar con los compañeros de la entidad.	1	2	3	4
19	Sientes que tienes un enfoque proactivo en el desarrollo de las funciones.	1	2	3	4
20	Muestras optimismo al realizar las labores del área e intercambiar ideas con tus compañeros.	1	2	3	4
21	Realiza un trabajo ordenado e impecable.	1	2	3	4
22	Te sientes motivado para seguir laborando en esta dependencia.	1	2	3	4
Dimensión: SATISFACCIÓN					
23	Considera que la Institución tiene en cuenta sus criterios respecto a las funciones que realiza.	1	2	3	4
24	Recibe algún incentivo económico cuando realiza un trabajo bien hecho.	1	2	3	4
25	Reconocen el trabajo que usted realiza.	1	2	3	4
26	La institución le da oportunidades de crecimiento económico y profesional.	1	2	3	4
27	Cree que esforzándose más que sus compañeros tiene la posibilidad de progresar en la Institución.	1	2	3	4
Dimensión: APRENDIZAJE					
28	Demuestra interés por acceder a plataformas de actualización de conocimientos de manera formal que direccionen sus actividades de manera positiva en la institución.	1	2	3	4
29	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones imprevistas.	1	2	3	4
30	La institución le da las herramientas necesarias para seguir capacitándose en el buen ejercicio de sus funciones.	1	2	3	4

31	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.	1	2	3	4
32	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	1	2	3	4

Gracias,

Redactar

- Recibidos 2,743
- Destacados
- Pospuestos
- Enviados
- Borradores 21
- Más

Meet

- Nueva reunión
- Unirse a una reunión

Hangouts

- carlos daniel +
- Eduardo Gutierrez Ramirez Envió mensaje
- Enis Cueva gracias amigo
- Sherman Brice Caritos... me llamo Ebert padilla, que
- Luis Lopez Invitación enviada

Para

----- Forwarded message -----
De: carlos daniel navarro arevalo <carlosdna.2010@gmail.com>
Date: mar, 22 de jun. de 2021 a las 11:12
Subject: Fwd: Desempeño y Rendimiento laboral en el área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones Breña 2021
To: <jcastillo@gmail.com>, <usuariez@gmail.com>, <jannethloaceron@gmail.com>, <crislian_xyz@hotmail.com>, <ecubas92@gmail.com>, <ricciardo@gmail.com>, <roblestrodriguezramonmanuel@gmail.com>, <ckatalin@gmail.com>, <isayan@gmail.com>, <vanessa_fajardo18@hotmail.com>, <kfrna@gmail.com>, <sydixier@hotmail.com>, <tujoloz@outlook.com>, <spertez@hotmail.com>, <lotreas@hotmail.com>, <qtrensfo@gmail.com>, <pfolij@outlook.com>, <tolauss@gmail.com>, <uinil@hotmail.com>, <hartijol@gmail.com>, <htris@gmail.com>, <mmaloon@hotmail.com>, <tcatalan@hotmail.com>, <renzo@gmail.com>, <uarias@gmail.com>, <ncarhuas@hotmail.com>, <onufiez@gmail.com>, <epasion@hotmail.com>, <pmiranda@gmail.com>, <hjimenez@gmail.com>

Buenos dias,
Estimados compañeros del Area de Gestion Administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones de Breña, la presente es para que puedan apoyarme en contestar una breve encuesta sobre el Desempeño y Rendimiento laboral en la Institucion,
Agradezco de antemano su compromiso,
Saludos cordiales,
Carlos Navarro.

Google Forms

Te invité a llenar un formulario:

Desempeño y Rendimiento laboral en el área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones Breña 2021

COMPLETAR FORMULARIO

Enviar

Desempeño y Rendimiento laboral en el área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones Breña 2021

Descripción del formulario

Sede Central de Breña



011

desempeñarse continuamente en la institución.

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Agregar una opción o agregar "Otros"

0pción múltiple

⊕
📄
Tr
📄
📄
📄

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

SOLICITO: Autorización para aplicar los instrumentos de recolección de datos

Señores:

Superintendencia Nacional de Migraciones

Yo, Navarro Arévalo Carlos Daniel, identificado con DNI N° 47799130, con domicilio en Ov. Machu Picchu N° 824 – Urbanización Vipol Mangamarca – San Juan de Lurigancho. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Siendo estudiante en el programa de Titulación – Sustentación de Tesis de la carrera Profesional de Administración en la Universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. permiso para aplicar los instrumentos de recolección de datos en la Institución sobre el Desempeño y Rendimiento laboral en el área de Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones Breña 2021 para optar el grado de Licenciado en Administración.

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Lima, 17 de Febrero de 2021



Carlos Daniel Navarro Arévalo
DNI N° 47799130

- CITAS EN LÍNEA
- DEVOLUCIÓN DE PAGOS
- BLOQUEO DE PASAPORTE
- RECLAMACIONES EN LÍNEA
- MESA DE PARTES

Datos del usuario Documentos Finalizar

DOCUMENTO REGISTRADO

Estimado(a) Sr(a). **CARLOS DANIEL NAVARRO AREVALO**,
identificado con **DNI: 47799130**

Se le comunica que su documento ha sido registrado correctamente

Número de registro: 2021021717711

Asunto: **SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA APLICAR LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

Se le envió la notificación a su correo electrónico desde el cual podrá obtener el cargo del trámite realizado.

Fecha: 17/02/2021, Hora de registro: 22:23:55

FINALIZAR





PERÚ

Ministerio del Interior

Superintendencia Nacional de Migraciones



Firmado digitalmente por SEDAN VILLACORTA y Daniel Dario F-AU 2021.03.22 10:00 AM. Motivo: Soy el autor del documento. Fecha: 22/03/2021 11:35:15 -0500

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Breña, 22 de Marzo del 2021

CARTA N° 000067-2021-ORH/MIGRACIONES

Señor

CARLOS DANIEL NAVARRO ARÉVALO

Ov. Machu Picchu N° 824 – Urbanización Vipol Mangamarca

San Juan de Lurigancho

Presente. –

Referencia: SOLICITUD S/N

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente, con la finalidad de dar atención al documento de la referencia, mediante el cual se solicita autorización para aplicar los instrumentos de recolección de datos en nuestra entidad sobre la evaluación de desempeño laboral y resultado del rendimiento de los trabajadores.

Sobre el particular, teniendo en cuenta que los procesos de la entidad se encuentran sujetos a la Certificación ISO 27001 – Política de Seguridad de la Información, cuyo objetivo principal, es "Resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información", previo a emitir opinión sobre el particular, se requiere se remitan los instrumentos a aplicarse.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima.

Atentamente,

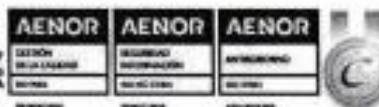
DANIEL DARIO SEDAN VILLACORTA
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

cc:

(DSV/arv)



PREMIO 2017
BUENAS PRÁCTICAS
EN GESTIÓN PÚBLICA



Coeficientes de correlación de Spearman

Significancia de Tabla = 0.05, nivel de aceptación = 95 %

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta
