



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Monitoreo y evaluación para el desempeño laboral de los  
servidores públicos de Transportes y comunicaciones de  
Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Mori Albuquerque de García, Marisol (ORCID: 0000-0001-8442-9522)

**ASESOR:**

Dr. Chanduvi Calderón, Roger Fernando (ORCID: 0000-0001-7023-0280)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres, por todas las enseñanzas, consejos y sabiduría que me han brindado en esta vida, y estar siempre a mi lado en los momentos más difíciles e importantes, y a ti madre desde el cielo me bendices y proteges día a día, siendo testigo de mi fortaleza, esfuerzo y dedicación,

A mi esposo, por su apoyo incondicional e incentivándome a continuar y no rendirme a lograr mis objetivos.

Marisol

## **Agradecimiento**

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo por transmitirnos sus conocimientos, apoyarme e impulsarme a realizar mi mejor esfuerzo para lograr el objetivo, por permitirnos desarrollarnos profesionalmente.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN .....	27
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS .....	

### Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Confiabilidad de variable monitoreo y evaluación .....	18
<b>Tabla 2</b>	Confiabilidad de la variable desempeño laboral .....	18
<b>Tabla 3</b>	Monitoreo y evaluación y desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque ...	20
<b>Tabla 4</b>	Distribución según dimensiones de monitoreo y evaluación de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque .....	21
<b>Tabla 5</b>	Distribución según dimensiones del desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque .....	22
<b>Tabla 6</b>	Monitoreo y evaluación y tarea de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque .....	23
<b>Tabla 7</b>	Monitoreo y evaluación y contextual de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque .....	24
<b>Tabla 8</b>	Monitoreo y evaluación y calidad del servicio de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque...	25

### Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Monitoreo y evaluación de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque .....	26
-----------------	---	----

.  
.

## **Resumen**

En la actualidad en el marco de la modernización del estado, la entidad Transportes y Comunicaciones de Lambayeque afronta el reto de modernizar la gestión pública, optimizando sus servicios de atención a los ciudadanos, los procesos de transparencia y la lucha contra la corrupción, es por ello que esta investigación observo la problemática ¿Qué relación existe entre el monitoreo y evaluación en la mejora de desempeño laboral de los servidores públicos de la entidad, siendo el objetivo de la investigación determinar la relación entre el monitoreo y evaluación en la mejora del desempeño laboral en los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones 2021. La investigación es de tipo básica, con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transeccional, descriptivo – correlacional, con una población de 98 servidores públicos y con una muestra de 29 siendo estos seleccionados por tener contacto directo con el ciudadano, se aplica la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario, concluyendo que existe relación directa altamente significativa de grado moderado, entre las variables monitoreo y evaluación y desempeño laboral cuyo valor se expresa en 0,484.

**Palabras clave:** Monitoreo y evaluación, desempeño laboral, calidad de servicio, contexto, tarea.

## **Abstract**

At present, within the framework of the modernization of the state, the entity Transportes y Comunicaciones de Lambayeque faces the challenge of modernizing public management, optimizing its services of attention to citizens, transparency processes and the fight against corruption. That is why this research observed the problem in the public servants of Transport and Communications 2021. The research is of a basic type, with a quantitative approach, with a non-experimental, transectional, descriptive-correlational design, with a population of 98 public servants and with a sample out of 29, these being selected for having direct contact with the citizen, the survey technique is applied with the questionnaire instrument, concluding that there is a significantly significant direct relationship of moderate degree, between the variables monitoring and evaluation and work performance whose value is expressed in 0.484.

**Keywords:** Monitoring and evaluation, job performance, quality of service, context, task.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los sistemas de monitoreo y evaluación son el resultado de la aplicación de los procedimientos, principios y procesos con lo cual los gobiernos y las diferentes instituciones y organismos puedan hacer un seguimiento de los resultados que se expresan en la implementación de las políticas públicas e iniciativas gubernamentales a través de la época (Bllivin et al., 2016).

Las instituciones enfrentan la necesidad de mejorar la eficiencia del trabajo del personal administrativo, al fortalecer su competitividad mediante la creación de un entorno de trabajo corporativo bien reforzado, la sociedad en los últimos tiempos se caracteriza por cambios continuos en el avance de los estudios sociales en la ciencia y la tecnología, que conducen al desarrollo de procesos que estimulan la adaptación mecánica o la innovación tecnológica para promover la mejora continua, la calidad y desempeño de cada uno de sus trabajadores (Alvarez et al., 2018).

En el mundo de la globalización, las organizaciones fomentan las habilidades de la fuerza laboral, que sea competitiva para erradicar los inconvenientes en sus labores diarias, es decir costumbre laboral. A nivel mundial se nota la presencia de una alta tasa de desempleo laboral por la falta de perfil correspondiente para ocupar una determinada plaza. Los problemas son altos en las instituciones públicas en relación al desempeño laboral, puesto que mucho de los servidores asumen cargos sin la experiencia y sin el perfil profesional requerido para ejercer las funciones en el puesto, ocasionando que la relación entre los trabajadores no sean la más optimas, repercutiendo en el servicio brindado (Pacherres & Marrufo, 2020).

En Estados Unidos, los aspectos positivos como negativos en la relación entre empleados y supervisores influyen con mucha determinación en los comportamientos negligentes y en el rendimiento de los empleados (McLarty et al., 2021).

A nivel nacional, el desempeño laboral en nuestro país se ve afectado por las presiones que sufren los trabajadores, los diversos problemas familiares que enfrentan en el hogar, y también por la incapacidad que tienen los funcionarios, la falta de identidad con su institución. Muchas veces no se trabaja en equipo. El 70% de las empresas del país, tanto empresas privadas como públicas, padecen esta enfermedad, sin embargo, son muy pocas las empresas que implementan la

solución en este problema (Medina & Ninanya, 2019). En el sector público urge la necesidad de mejorar el desempeño laboral de los servidores administrativos nombrados, debido a la reticencia de la actual cultura administrativa. Se necesitan líderes en la gestión de recursos humanos, para mejorar la eficiencia y organización productiva, lo que debe incidir en la captación de talento, que será motor y factor de crecimiento, desarrollo de capacidades y habilidades (Medina & Ninanya, 2019).

A menudo investigamos, por qué las entidades públicas tienen superior deficiencia en relación al desempeño laboral; casi siempre los casos son porque los servidores desempeñan sus funciones sin las habilidades y actitudes necesarias para el puesto; siendo esta una preocupación por ser el capital humano uno de los principales elementos dentro de la institución.

En Transportes y Comunicaciones de Lambayeque se encontraron casos que, en el tiempo, ciertos trabajadores ingresaron a laborar por razones políticas, “el partido de turno”, sin ninguna evaluación, experiencia y la falta de capacitación para desempeñar la labor asignada; reflejándose en el desempeño laboral en sus actividades diarias, y en la burocracia. Así mismo, esta entidad afronta el reto de modernizar la gestión pública, optimizando sus servicios de atención a los ciudadanos, los procesos de transparencia y la lucha contra la corrupción.

La problemática radicó en: ¿Qué relación existe entre el monitoreo y evaluación en la mejora de desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque?, ¿Cuáles son los factores que se evidenciaron en el monitoreo y evaluación y en el desempeño laboral de los servidores públicos?, ¿Qué relación existe entre el monitoreo y evaluación y tarea del desempeño laboral de los servidores públicos?, ¿Qué relación existe entre el monitoreo y evaluación y contextual del desempeño laboral?, ¿Qué relación existe entre el monitoreo y evaluación y la calidad de servicio en el desempeño laboral de los servidores públicos?

En cuanto a la justificación teórica se evaluó a los servidores con la intención de corregir su desempeño, las ideas o conceptos de evaluación en el desempeño fueron aplicadas en el terreno de las ciencias y podrán servir como modelos para otros estudios. Así también podemos decir que hay infinidad de técnicas y métodos que nos permitirán motivar a los servidores públicos y así poder hacer su trabajo de manera más eficiente y efectiva, para lo cual se deberá conocer las necesidades

de los servidores y actuar según lo requerido. Entre las teorías que podemos mencionar: la Teoría de Taylor, teoría del ajuste en el trabajo, teoría de las expectativas y otras. La justificación práctica nos permitió evaluar las variables, analizarlas y llegar a conclusiones, con las cuales se obtuvieron resultados que permitieron resolver problemas existentes en la institución en estudio, formulando propuestas de solución para que los funcionarios que la dirigen tomen mejores decisiones.

Por otro lado, su justificación metodológica sirvió como referencia a profesionales, e investigadores para demostrar que el monitoreo y la evaluación es una herramienta importante en el desempeño de los servidores en las distintas entidades del estado, así podemos decir que la productividad de una institución, depende en gran magnitud del buen desempeño de sus empleados. A mayores beneficios, mayor eficiencia del trabajo y mayor productividad laboral; dicho esto consideramos la importancia de aplicar el monitoreo y evaluación constante, en un periodo trimestral, con el fin de observar el avance de los objetivos y medir los logros obtenidos que beneficiaran a la institución y por ende se brindará un mejor servicio a la ciudadanía contribuyendo con ello a una sociedad más satisfecha respecto a sus necesidades.

Por estas razones es necesario desarrollar la investigación con el objetivo de determinar la relación entre el monitoreo y evaluación en la mejora del desempeño laboral en los servidores públicos de Transportes y comunicaciones, para ello se tuvo que: determinar los factores más importantes del monitoreo y evaluación y del desempeño laboral de los servidores públicos de la institución en estudio, así mismo determinar la relación que existe entre el monitoreo y evaluación y las dimensiones tarea, contextual y calidad de servicio.

Así mismo, se propuso como hipótesis general: el monitoreo y evaluación tienen una relación positiva en el desempeño laboral; e hipótesis específicas: monitoreo y evaluación tienen una relación positiva con tarea del desempeño laboral; monitoreo y evaluación tienen una relación positiva con contextual del desempeño laboral, y monitoreo y evaluación tienen una relación positiva con calidad del servicio del desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes internacionales podemos mencionar a varios autores como: en Taiwan, Nguyen & Yeh (2022), el objetivo de su investigación era demostrar los beneficios positivos de la ética laboral y la responsabilidad social como decisiones corporativas resaltando los valores y compromisos organizacionales en el trabajo rendimiento de los trabajadores, fue un estudio empirico con una muestra de 213 trabajadores. Se concluyo evidenciando el vinculo positivo entre la etica laboral y la responsabilidad social y el trabajo rendimiento en la eficacia de los trabajadores.

En el Libano Maamari & Doumet (2022), esta investigacion tiene como objetivo buscar y desarrollar una idea integral sobre el gobierno corporativo y su influencia en el desempeño laboral de los gerentes dentro de las corporaciones; los resultados muestran que el GC afecta el desempeño de los gerentes a traves de sus diferentes subconjuntos en diferentes grados.

En Ecuador, Izquierdo et al. (2021), tiene como objetivo desarrollar un piloto de diseño organizacional para optimizar el desempeño laboral en la agencia de publicidad Veliz Carriel, se utilizó la metodología mixta cualitativa-cuantitativa, con el instrumento de la encuesta, se concluyó con la realización de una proyección estrategica que ayudaron a optimizar el lado técnico y humano del personal y asi mismo mejorar el servicio de atención al cliente aumentando la rentabilidad, el trabajo en equipo y el compromiso de los trabajadores con la agencia.

En Mexico, Pedraza (2020), manifestó que su investigacion fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las organizaciones publicas y privadas, tuvo un enfoque empirico, racional y causal, la recolección de datos fue con la encuesta en una muestra de 80 personas. Los resultados fueron notables debido a la contribución positiva del clima organizacional a la satisfacción de los trabajadores y al desempeño organizacional.

Ecuador, Mendoza et al. (2021), nos indica que el interes de su investigación fue determinar los aspectos fundametales que incidieron en el bajo desempeño laboral en el Consejo de la Judicatura de la provincia de Manabi, es de tipo cuantitativo, se usó la encuesta para la recolección de información, teniendo como

resultado que, el bajo desempeño laboral se debió a la alta rotación de sus directivos, lo que ocasiona inestabilidad de las directrices en el puesto de trabajo.

Villegas-Cedeño & Bello-Sabando (2021), el objetivo de su estudio fue determinar cual era el impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores en los centros de salud Ecuatoriano de Portoviejo. Utilizó un nivel descriptivo, diseño empírico, a través de la observación, con instrumento de encuestas. Se tuvo como resultado que la Cultura Organizacional estimula positivamente el profesionalismo del personal, incidiendo que sus labores las realizan con altos estándares de calidad y compromiso.

Lopez & Cardozo (2021), en su investigación tuvo el objetivo de describir y analizar los logros y desafíos del Sistema de Monitoreo y Evaluación (m&e) en Chihuahua, en las evaluaciones de los programas públicos, México. Se empleó una metodología mixta incluyendo el análisis cuantitativo y cualitativo en relación al diseño y organización del Sistema de monitoreo y evaluación. Se concluyó que el Sistema de monitoreo y evaluación tiene importantes avances, pero así mismo se requiere de algunos cambios en su diseño institucional, en las políticas, para así precisar criterios y acrecentar la transparencia en procesos de contratación.

En Ecuador Álvarez et al. (2018), nos explica que el objetivo de su estudio fue evaluar el desempeño del talento humano mediante el uso de una estrategia, diseñar lineamientos para procesos efectivos de evaluación del desempeño del personal administrativo y vincular a la Universidad de Manabí, y la comunidad en general. Se concluyó que la manera y patrones de elección de los responsables de las decisiones en las universidades públicas no contribuyen a los roles de liderazgo en sus instituciones, por ello se debe modificar sus disposiciones legales para adecuarlas a la realidad social.

Casierra (2018), nos refirió que el objetivo de su investigación fue evaluar el desempeño laboral de las enfermeras con relación a la calidad de servicios en un Hospital de Guayaquil, para presentar un plan de mejoras. Fue cuantitativo, descriptivo - correlacional y analítico, con instrumento la encuesta. Se concluyó que existen varios factores en el incremento del desempeño laboral y ya no es solo el factor económico, sino el conocer a su institución, la proactividad e innovación, que repercutirán en un servicio de calidad con seguridad y fiabilidad.

En Puerto Rico el autor, Marrero-Centeno et al. (2017), nos indicó que su estudio tuvo como fin determinar cómo la fibromialgia y su sintomatología afectan en el desempeño laboral. Es cualitativa de tipo exploratoria, y se usó una guía de preguntas, concluyendo que las personas que sufren esta enfermedad requieren de demandas laborales adicionales, teniendo consecuencias negativas en el desempeño laboral.

Velásquez-Duran (2017), su investigación fue indagar el efecto del eTraining utilizando el aprendizaje colaborativo, en el desempeño laboral de sus empleados en las empresas privadas en México. Es cuantitativo de diseño cuasi-experimental. Se concluyó que la creación del eTraining en las empresas privadas permite contar con entrenamiento para el desarrollo de habilidades de colaboración y mejoras en el desempeño laboral.

Chiang & San Martin (2015), en su estudio tuvo como objetivo medir el efecto del desempeño en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Talcahuano, Chile; fue una investigación no experimental, descriptivo y correlacional, se aplicó un cuestionario estandarizado, anónimo y personal, y se concluyó que para el género femenino, es muy importante la relación con el jefe y el reconocimiento; así mismo en el género masculino se destaca por la proactividad e innovación.

En Estados Unidos, McLarty et al. (2021), indicó que el objetivo de su investigación fue determinar cómo los obstáculos estresantes de un jefe o supervisor y el intercambio líder-miembro influyen en el desempeño y en la negligencia laboral; se concluyó que existe un impacto teórico y práctico, demostrando influencia en los factores estresantes de obstáculos inducidos por el jefe o supervisor.

En cuanto a los antecedentes nacionales podemos mencionar que: Pacherres & Marrufo (2020), su investigación tuvo como objetivo plantear y validar un Modelo de gestión por competencias para mejorar la eficiencia laboral de los trabajadores en una Municipalidad de Rioja. El tipo fue aplicada, no experimental, descriptivo. Se concluyó que el desempeño es deficiente, por lo que era importante diseñar e implementar un modelo de gestión por competencias para desarrollar o potenciar las habilidades cognitivas y actitudes a través de la mejora del desempeño, la productividad y la ejecución.

Dentro del marco de Modernización del Estado, se aprueba la *Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*, que tiene como objetivo primordial la obtención de mayores niveles de eficiencia en las instituciones públicas, y alcanzar un mejor servicio a la ciudadanía, optimando el uso de los recursos públicos, ser transparentes en la gestión, tener personal capacitado y adecuadamente remunerado. Se cuenta con la Ley del Servicio Civil N° 30057 la misma que vela para estimular el buen rendimiento y compromiso del servidor público en su desempeño laboral, fomentando la obtención de mayor eficacia y eficiencia en las entidades públicas y así lograr todos los objetivos trazados y a su vez mejorar la atención a la ciudadanía (Ley N° 27658, 2002).

En Huánuco, encontramos que Panduro et al. (2021), su investigación tuvo como objetivo detallar si existe correlación entre el desempeño laboral con el salario, la antigüedad y nivel académico de los trabajadores en el sector público, fue cuantitativa de tipo explicativa, descriptiva, aplicada a una población de 188 trabajadores, concluyendo que existe una alta correlación entre el desempeño laboral y los factores indicados líneas arriba.

En su investigación Agüero & Dávila (2021), nos indicó que su objetivo fue cuantificar la relación que existe entre la motivación, satisfacción laboral, y el desempeño de los servidores en sus cargos, durante el periodo de la pandemia Covid-19, en Lima, es una investigación descriptiva con diseño no experimental correlacional, la técnica utilizada es la encuesta. Concluyendo que, en el panorama laboral de pandemia del Perú, existen leves o moderadas relaciones positivas entre la motivación, la satisfacción laboral que influyen en el desempeño de los trabajadores.

Torres et al. (2021), nos indicó que en su investigación tuvo como objetivo determinar cual es el nivel de relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados en un Proyecto especial, Tarapoto. El tipo de investigación fue aplicada, diseño no experimental, descriptiva, correlacional, se aplicó la encuesta a través del cuestionario. Se concluyó que la motivación de los trabajadores en la institución es considerada baja, reflejándose en la poca dedicación y esfuerzo a la hora de realizar las tareas asignadas, repercutiendo en el desempeño laboral y la baja productividad.

Salazar (2021), manifestó que el objetivo de su investigación fue determinar cuál es la relación existente entre el desempeño laboral y el clima organizacional de los docentes en una escuela profesional en la Universidad en Amazonas. La metodología es de tipo descriptivo-correlacional y utilizo como instrumento la encuesta. Se concluye que la correlación que existe es positiva baja entre las variables de estudio.

El estudio de Bustamante & Tenorio (2021), tuvo como objetivo relacionar el desempeño laboral con los factores individuales de los trabajadores de la Municipalidad de Chota, Perú; fue de tipo observacional, para la recolección de datos se aplicó el cuestionario. Se concluyó que los factores individuales como género, estado civil y tiempo de servicio no se relacionan con el desempeño laboral, sin embargo, la edad y la condición laboral, si se relaciona con la variable indicada.

La investigación de Coronado (2021), tuvo como objetivo establecer la relación entre Gestión estratégica y desempeño laboral desde la virtualidad en el municipio de Pucará, Cajamarca. Fue cualitativa, no experimental. Se concluyó que el nivel de conocimiento que posee el trabajador, casi siempre le permitirá desarrollarse óptimamente en el puesto que se desenvuelve desde la virtualidad, habiendo una relación directa y significativa entre las variables.

El estudio de Burga & Carranza (2021), tuvo como objetivo proponer como herramienta a el coaching para mejorar del desempeño laboral en una empresa bancaria en la ciudad de Chota, Perú; fue cuantitativa, de diseño no experimental, usó el cuestionario y guía de entrevista como instrumento. Se concluyó que el coaching como herramienta si mejorará el desempeño laboral de los empleados de la empresa.

La investigación de Tejada et al. (2020), tuvo como objetivo establecer la relación que existe en la incorporación de personas y el desempeño laboral en una empresa de servicios, en Cajamarca; fue de tipo cuantitativo, descriptiva – correlacional, usó la Hoja Censal. Concluyó que la relación existente entre la incorporación de personas y el desempeño laboral en los trabajadores es proporcional y muy débil.

El estudio de Campos et al. (2019), tuvo como objetivo establecer la relación entre la rotación de personal y el desempeño laboral de los enfermeros en un instituto especializado de oftalmología en Lima; fue transversal correlacional y

prospectivo, se ejecutó una técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, utilizó el cuestionario como instrumento. Los resultados indicaron que no hubo relación significativa entre las variables en estudio.

López (2019), planteó como objetivo de su estudio generar recomendaciones en la gestión por resultados que puedan mejorar la implementación de un sistema de monitoreo y evaluación, en el Programa nacional contra la violencia familiar y sexual, en la ciudad de Lima. El tipo fue cualitativo, exploratorio, se aplicó la técnica de la entrevista. Concluyendo que se debe mejorar las plataformas virtuales y los sistemas informáticos, para así contar con la información actualizada y adecuada que permitan tomar las mejores decisiones.

Martínez et al. (2018), tuvo como objetivo de su investigación establecer la incidencia de la gestión del talento humano en el progreso de la gestión pública y desempeño laboral, en el Ministerio de Salud en Perú, se usó el muestreo no probabilístico y su instrumento fue el cuestionario. Se llegó a la conclusión que la gestión del talento humano es adecuada e incide en el mejoramiento del desempeño laboral y de la gestión pública.

El estudio de Tantaleán et al. (2016), tuvo como objetivo indicar la influencia que tiene el monitoreo pedagógico en el desempeño profesional docente en una Institución Educativa en San Juan de Miraflores, Lima. Su investigación es cuasi experimental, de tipo longitudinal, utilizó el instrumento de ficha de monitoreo del desempeño docente. Concluyó que influye positivamente el monitoreo pedagógico en el desempeño de los docentes y también mejorará en la calidad del servicio de la Institución; por lo que se debe reconocer y enfrentar los problemas, incluso los más pequeños.

Una vez que hemos explicados los antecedentes internacionales, nacionales y locales, describimos que un sistema de monitoreo y evaluación es muy importante en una institución, porque nos permite alcanzar con éxito los objetivos trazados a mediano y largo plazo, así mismo genera evidencia de lo que ha funcionado, nos permitirá identificar las dificultades para implementar mejoras en las políticas públicas (OECD, 2019). Según Vagi & Rimkute (2018), propicia la transparencia y la rendición de cuentas en la información brindada a los ciudadanos, relativa al desempeño y a los logros de los objetivos. El monitoreo es un proceso rutinario de recopilación de pruebas y presentación de informes con el propósito de que los

resultados sean entregados con eficacia y los objetivos y metas se cumplan a cabalidad (OECD, 2020). La evaluación es la valoración estructurada y objetiva que nos permite determinar la pertinencia y el cumplimiento de los objetivos (OECD, 2021).

El sistema de Monitoreo y evaluación nos permite buscar políticas favorables para lograr un equilibrio y prevenir las ineficiencias, en favor de una mayor transparencia y así obtener mejores resultados en el uso de los fondos públicos (Irrarázaval & De los Ríos 2015). La tecnología del monitoreo nos proporciona un importante soporte de datos y nos ofrece herramientas efectivas para resolver los problemas existentes (Ge et al., 2020).

El monitoreo y evaluación son herramientas de gestión que se utilizan para distintas necesidades. El monitoreo crea una práctica del recojo de la información que nos servirá visualizar las diferencias entre lo planeado y lo ejecutado y por consiguiente adoptar las medidas correctivas sobre la marcha del proyecto u objetivos. La evaluación se centra en la eficacia y eficiencia que se utilizara para la toma de decisiones en el futuro, es decir el monitoreo o seguimiento corresponde a la gestión y evaluación de la gerencia y directorio de una institución. El monitoreo nos facilita conocer a fondo la implementación del proyecto donde se debe incluir 3 aspectos fundamentales: la cantidad de actividades realizadas, la calidad realizada de las actividades y el costo de las actividades realizadas. Así mismo, debe responder a 3 interrogantes ¿Cuánto hemos hecho?, ¿Qué también lo hemos hecho?, ¿Cómo podríamos mejorar?... Este proceso está enfocado íntegramente a la implementación de las actividades, y su gran utilidad es identificar -mientras el proyecto está en ejecución- los aspectos exitosos para replicarlos y los deficientes para mejorarlos, con la finalidad de lograr los objetivos trazados (Vigo, et al., 2018).

Las etapas que debe seguir todo sistema de monitoreo y evaluación son las siguientes: El Diagnostico, análisis que se realiza para determinar una situación y cuáles son las tendencias. La planificación, establece un conjunto de acciones a llevarse a cabo y las responsabilidades correspondientes. La implementación, aquí se lleva a la práctica todas las acciones planificadas con el fin de lograr los resultados esperados.

La teoría de la planificación del desarrollo, según (Valle & Rivera, 2018) definen el seguimiento o monitoreo como una práctica propicia para identificar de

manera sistemática la calidad del desempeño de un sistema, subsistema o procesos a efecto de introducir cambios o ajustes de manera oportuna que nos permitan obtener los logros y resultados en el entorno propuesto. El proceso de monitoreo es cíclico, rota continuamente entorno a diferentes factores. La secuencia de todo proceso de monitoreo es: la recolección de información, comparar el nivel de desempeño esperado, decidir sobre las acciones correctivas o retroalimentación y por último la implementación de acciones correctivas o retroalimentación.

La evaluación de desempeño lo podemos describir como un proceso metódico y repetitivo en el que las personas realizan ciertas actividades y responsabilidades para los trabajos en los cuales se desarrollan, el propósito es juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona en la contribución a la organización (Asociación, 2019).

La Teoría del cambio. - Según Van Es, Guijt y Vogel (2015), explican como las ideas y creencias sobre el cambio, ya sean estos conscientes e inconscientes, que conducen a un cambio de comportamiento, acción y toma de decisiones que permitirán pensar y reflexionar sobre determinadas cuestiones. Según James, (2011), es un proceso continuo de reflexión que permite visualizar el cambio y como ocurre este, clarificando y manifestando que significa esto para los actores en determinados contextos.

La teoría general de sistemas es muy importante para el desarrollo profesional en cualquier nivel de estudios, porque nos garantiza mayor profundización en el develamiento de características estructurales y funcionales de los componentes e interacciones que presenten los sistemas, ya sea en el plano interno o externo, que se relacionen entre sí o con otros sistemas de la misma naturaleza o diversas (De la Peña & Velasquez, 2018).

Otra teoría es la del pensamiento sistémico que nos facilita estudiar la relación existente entre las diversas disciplinas para presagiar el comportamiento de los sistemas, los cuales pueden ser simples o complejos que funcionen como una sola unidad (Vieytes, 2018).

Según Flores-Ledesma & González-Díaz (2020), se puede determinar que uno de los elementos que refleja mayor importancia en el desempeño y la satisfacción laboral es el salario.

Podemos definir como desempeño laboral el nivel en el que el empleado realiza los requerimientos de trabajo, es decir, la acción de cumplir favorablemente una actividad indicada para llegar a los objetivos de la institución (Chiang, 2015).

La relación entre salario y desempeño laboral tiene dos factores principales: uno está directamente relacionado con el tipo de trabajo y su comparación con los salarios de otros trabajos (Ledezma et al. 2020); y otro vínculo con la persona que ocupa el cargo, ambos relacionados con su nivel académico y valor del programa (experiencia profesional, experiencia académica, entre otros) (Armijos et al.2019). En este sentido, Ravina, et al. (2017), señalan que vivimos en una economía globalizada e interconectada, donde se está creando una fuerza laboral altamente capacitada académicamente para ser el verdadero motor de innovación y transferencia de conocimiento científico.

La distribución de los salarios entre los trabajadores y su efecto sobre el desempeño es un área de investigación activa y extensa (Bykova & Coates, 2020). Las altas disparidades salariales dentro de una organización pueden afectar gravemente el desempeño de esa organización (Hall et al.2019); por esta razón, diversos estudios sugieren que la política salarial debe ser pública y discutida con los empleados de las entidades (Bustos, 2020; Ferris et al. 2001; Main et al. 2018).

A fin de ilustrar nuestra investigación, se realizará una breve reseña de las dimensiones de las variables: monitoreo y evaluación y desempeño laboral.

Dimensiones del monitoreo y evaluación: Dimensión pertinencia, según García (2016, p.41), nos dice “La teoría de la relevancia es un marco para la investigación cognitiva, propuesto principalmente para proporcionar una idea psicológicamente realista de comunicación”. Basado esencialmente en compromisos fundamentales para influir en problemas empíricos (Moreno, 2014).

Dimensión Rendimiento, según García (2016, p. 42) que cita a Drucker et al.(2003) nos dice: “La eficiencia describe el alcance de los recursos como el tiempo, el espacio, la energía, etc. son bien utilizados para la tarea o el propósito previsto. También interpretamos la eficiencia como la representación más corta de la secuencia de acciones realizadas en un determinado momento o lugar particular”.

Dimensión éxito, según García (2016, p. 42) que cita a Bank (2014), “El término puede utilizarse de cuatro formas diferentes: a) como un componente

necesario de un sistema de información gerencia, b) como una característica distintiva de una organización, c) como un asistente para que los gerentes refinan su pensamiento, d) como una descripción de las habilidades recursos clave necesarios para tener éxito en un mercado determinado”. Los factores de éxito clave difieren de las habilidades y los recursos básicos, que son requisitos previos para la supervivencia en un entorno determinado, pero no explican las diferencias en el valor creado y los costos de desarrollo” (Parrado, 2015).

Dimensiones de la variable desempeño laboral: Dimensión Tarea, según García (2016, p. 57) la ejecución de tareas se relaciona con comportamientos que producen productos o servicios que cumplen con las responsabilidades asumidas por la organización. El principal predictor de la ejecución de tarea es la capacidad cognitiva. Está conformada por el conocimiento del trabajo, las habilidades entendidas como medios estándar de resolución de problemas y los hábitos entendidos como respuestas características” (Bank, 2014, pág. 71).

Dimensión Contextual, según García (2016, p.56), nos refiere que el desempeño contextual es un comportamiento de carácter social que actúa como motivador, facilitador o impedimento para el desempeño de una tarea. Para Borman y Motowidlo (1993 citado por Trujillo 2014), “las razones por las que es importante evaluar el desempeño contextual, es que definen el entorno de trabajo, son comunes a la mayoría de los trabajos de una organización, son más motivadoras que cognitivas y porque, aunque deseables, son más implícitas que explicativas” (p.10).

Dimensión Calidad de servicio, según García (2016, p.56), “La calidad del servicio es un aspecto específico del concepto de eficiencia que se refiere a la capacidad de la institución para satisfacer a las necesidades de sus clientes, usuarios o beneficiarios. Se refiere a atributos de los productos (bienes o servicios) ofrecidos, tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega del servicio, comodidad y cortesía en la atención”.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

**Tipo de investigación:** El estudio fue una investigación de tipo básica. La "Investigación básica se define como una investigación que no resuelve ningún problema inmediato, más bien sirve de base teórica para otros tipos de investigación" (Arias & Covinos, 2021, p.68).

**Diseño de investigación:** El diseño de la investigación fue no experimental, transversal, descriptivo-correlacional. Según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), el diseño de investigación es un plan o estrategia diseñado para obtener la información que la gente desea en respuesta al planteamiento de un problema. La investigación no experimental es aquella que se realiza sin identificación previa para tratar con variables y fenómenos observados en el medio natural para su análisis.

Hernández-Sampieri et al. (2014) nos dicen que los diseños transversales descriptivos, analizan la ocurrencia de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos. Diseños transversales correlacionales-causales, describen la relación entre dos o más variables en un momento dado, que están correlacionadas, o en función de la relación causa-efecto.

#### 3.2. Variables y operacionalización

Las variables de la investigación fueron:

**Variable Independiente: Monitoreo y evaluación.**

- **Definición conceptual:** El monitoreo es un proceso rutinario de recopilación de pruebas y presentación de informes con el propósito de que los resultados sean entregados con eficacia y los objetivos y metas se cumplan a cabalidad (OECD, 2020). La evaluación es la valoración estructurada y objetiva que nos permite determinar la pertinencia y el cumplimiento de los objetivos (OECD, 2021).
- **Definición operacional:** "Es un conjunto de actividades que se realizan después del análisis teórico y práctico de las variables, con el fin de establecer como se van a medir las variables, es decir permite conocer que instrumento o herramientas se deben utilizar para obtener resultados claros y verídicos de la variable" (Arias & Covino, 2021, p.53);

el monitoreo y evaluación se realizó haciendo seguimiento del avance de las actividades y la valoración de conocimientos, actitudes y rendimiento de los trabajadores de transportes y comunicaciones de Lambayeque de acuerdo con las dimensiones propuestas con la ayuda del instrumento de recolección de datos, el cuestionario de encuesta, según lo programado y planificado.

- **Indicadores:** Los indicadores propuestos en esta investigación para la variable monitoreo y evaluación son: los Objetivos, logros, valoración, resultados, tiempo y capacidades.
- **Escala de medición:** Se utilizó la escala de valoración de Likert. Según Hammond (2021), “La escala de Likert es un método de investigación que nos permite medir las opiniones de los individuos en relación con un determinado tema a través de un cuestionario identificando el grado de acuerdo o desacuerdo de cada interrogante”. Sera de tipo repetición o frecuencia (nunca (0), casi nunca (1), a veces (2), casi siempre (3), siempre (4)).

#### **Variable Dependiente: Desempeño laboral.**

- **Definición conceptual:** Según Chiavenato (2000, citado por Boada, 2019), Es el comportamiento de los empleados en la búsqueda de metas establecidas, hacia una estrategia personal para lograr las metas.
- **Definición operacional:** Gracias a la herramienta de recolección de datos, el cuestionario de encuesta, evaluaremos el rendimiento que un trabajador, refleja al momento de realizar sus actividades diarias para lograr los objetivos trazados por la organización.
- **Indicadores:** Los indicadores propuestos en esta investigación para la variable desempeño laboral son: comportamiento, conocimiento, desempeño, contexto, usuario, actitud, cumplimiento, tiempo de respuesta, cortesía, reclamos.
- **Escala de medición:** Se utilizó la escala de valoración de Likert.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** La población delimitada para este estudio estuvo compuesta por los 98 servidores públicos hombres y mujeres de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque. Para Hernández-Sampieri & Mendoza (2018, p 198) la población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

- **Criterios de inclusión:** el criterio considerado son los servidores hombres y mujeres que realizan sus labores directamente con el público – atención al cliente.
- **Criterios de exclusión:** el criterio considerado fue los servidores hombres y mujeres que no tuvieron contacto directo con el público.

**Muestra:** En el estudio de investigación se seleccionó una muestra no probabilística, definida por los servidores públicos que tuvieron contacto directo con los usuarios, es decir atención al cliente, específicamente las áreas de: tramite documentario, Dirección ejecutiva de circulación terrestre, Dirección ejecutiva de caminos, Dirección ejecutiva de comunicaciones, con un total de 29 servidores. La muestra es un subconjunto de la población que le interesa, de la cual se recopilarán datos relevantes y debe ser representativa de esa población (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018, p.196). “La muestra no probabilística, su elección, depende de razones relacionadas con determinadas características de la población en estudio, depende de la toma de decisiones del investigador y obedecen a ciertos criterios” (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018, p.200).

**Muestreo:** Se utilizó un muestreo no probabilístico, con método opinático o intencional, donde el investigador utiliza su criterio para la elección. Muestreo es el procedimiento en el cual se seleccionan ciertos individuos que pertenecen a una población y están siendo sujetos a un análisis o estudio estadístico (Westreicher, 2021).

$N$  (tamaño de la población) = 98

$n$  (tamaño de la muestra requerida) = 29

$K = N / n = 3.37$

**Unidad de análisis:** estuvo conformada por los servidores que forman parte de la muestra, es decir tengan contacto directo con el público.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada en el estudio de investigación es la encuesta. La encuesta como técnica, nos permite recopilar datos, información a través del interrogatorio o cuestionario previamente diseñadas para las personas. “La encuesta, como método se transforma en un proceso de investigación social donde se juntan varias técnicas que se orientan y tienen como fin crear un objeto de investigación” (López-Roldán & Fachelli, 2015, p. 8). El instrumento utilizado fue el cuestionario. Hernández-Sampieri & Mendoza (2018, cita a Bourke et al. 2016). “El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas relacionadas con una o más variables que se van a medir”.

En esta investigación se utilizó un cuestionario, en el que se consideraron los ítems referentes a la variable Monitoreo y evaluación y consta de 15 ítems. Las preguntas se agruparon según las dimensiones consideradas en la variable: pertinencia, rendimiento y éxito, y dieron respuestas con alternativas en escala de Likert. Para la variable Desempeño laboral se tomaron en consideración 27 ítems. Dichos elementos se agruparon de acuerdo con las tres dimensiones consideradas; lo que proporcionó respuestas con cinco alternativas a la escala de Likert.

La variable independiente: Monitoreo y evaluación fue maniobrada para diseñar estrategias de mejora e identificar el avance de las actividades de los servidores según el cronograma y lo planificado. La variable dependiente Desempeño laboral fue diagnosticada mediante cuestionario y procesado con el SPSS 25, sus resultados serán controlados mediante estrategias de la variable independiente.

Este instrumento se validó con el criterio de juicios de expertos que poseen mucha experiencia en la gestión pública, administración y metodología; teniendo como criterios de evaluación: la relación entre la variable y la dimensión, la relación entre la dimensión y el indicador, la relación entre el indicador y el ítem, y la relación entre el ítem y la opción de respuesta, y esto nos permitió valorar el contenido a medir de las variables monitoreo y evaluación y desempeño laboral y se obtuvo el coeficiente 0.886 de Alfa de Cronbach, lo que significa que es muy confiable; y el 0.760 como confiable para la variable desempeño laboral, tal como se observa en las tablas siguientes:

**Tabla 1***Confiabilidad de variable monitoreo y evaluación*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	15

**Tabla 2***Confiabilidad de la variable desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,760	27

### **3.5. Procedimientos**

Esta investigación se inició analizando el problema, posteriormente buscando datos concernientes a las variables de estudio con la finalidad de exponer la realidad problemática y así enfocarnos en los objetivos generales y específicos que deseamos alcanzar, teniendo en cuenta una metodología, realizando un cronograma de actividades; desarrollándose la investigación en las instalaciones de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque, específicamente en las oficinas que tienen contacto directo con el público, es decir atención al cliente. La información se recopiló mediante un cuestionario de encuesta.

La recolección de los datos o información se realizó aplicando la herramienta conformada por un cuestionario, el cual se aplicó a las variables en estudio con 42 alternativas de respuesta en escala de Likert para evaluar los indicadores.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El método de análisis de datos: utilizado fue Método inductivo-deductivo: en este contexto Bernal (2015) afirma que “el método es deductivo porque el raciocinio parte de lo general hacia lo particular e inductivo por que se mueve de lo particular a lo general”. Este método se utilizará para analizar los datos recopilados y poder extraer las conclusiones de este estudio.

Este método ayudará a presentar los datos recopilados de manera sintetizada, teniendo en cuenta los factores que estén directamente relacionadas con las variables en estudio. Por otro lado, los datos recopilados serán procesados en el programa estadístico SPSS 25 y el Excel 2019 para su análisis y presentación en tablas y figuras para poder facilitar el análisis. La herramienta estadística utilizada fue el coeficiente de Rho Spearman, Según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), el coeficiente de correlación de Rho Spearman para variables ordinales es una medida de correlación; son coeficientes que se utilizan para relacionar estadísticamente escalas de tipo Likert. Según (Martinez et al. 2019), la Interpretación de la correlación para un parámetro que mide la fuerza de la relación lineal entre dos variables, es decir, puramente matemática y, por lo tanto, sin ningún efecto implícito de causa y efecto. Por tanto, si hay dos variables que tienden a aumentar o disminuir juntas, esto no indica que una tenga una influencia directa o indirecta sobre la otra. El coeficiente de correlación es de -1 a 1, y un valor de 0 indica que no hay correlación entre las dos variables de búsqueda.

### **3.7. Aspectos éticos**

La ética juega un papel fundamental, como reguladora del comportamiento humano, es necesario tener en cuenta los aspectos positivos muchas veces han causado: aislamiento, intolerancia, ignorancia, individualismo, destrucción y desprecio por la vida humana. Según Reyes (2017 cita a Wiersmar & Jurs, 2008) nos dice que toda investigación debe seguir ciertos principios como: Consentimiento o probación de la participación, es decir el participante debe autorizar su participación. Confidencialidad no se debe revelar la identidad de los participantes, ni la información brindada, debe quedar en el anonimato. El contexto de la investigación debe ser respetado, obteniendo los correspondientes permisos para observar y cumplir las reglas de las personas, ser respetuosos de sus creencias, sus costumbres y del lugar donde se realiza la investigación. Es fundamental reconocer las limitaciones de la investigación y las nuestras, se debe reportar los resultados con honestidad, así mismo indicar que los resultados serán utilizados únicamente con fines académicos.

#### IV. RESULTADOS

Los resultados encontrados evidencian el logro de los objetivos de la investigación, el objetivo general: Determinar la relación entre el monitoreo y evaluación en la mejora del desempeño laboral en los servidores públicos de Transportes y comunicaciones, se ha logrado y los resultados se muestran en la tabla siguiente:

**Tabla 3**

*Monitoreo y evaluación y desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque*

			Monitoreo y evaluación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Monitoreo y evaluación	Coefficiente de correlación	1,000	,484**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	29	29
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,484**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	29	29

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

Elaboración: propia

En la tabla 3 se pudo apreciar a las dos variables en estudio, donde nuestro objetivo principal es determinar la relación que existe entre una y otra variable. Y de acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho Spearman podemos visualizar que existe una relación de grado moderado entre las variables monitoreo y evaluación y desempeño laboral cuyo valor se expresa en 0,484, con alta correlación en significancia con un valor de 0,008.

Entonces se pudo arribar que el monitoreo y evaluación ayudara a lograr los objetivos para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque.

En cuanto al logro del objetivo específico 1: Determinar los factores más importantes del monitoreo y evaluación de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque, se han encontrado los siguientes resultados:

**Tabla 4**

*Distribución según dimensiones de monitoreo y evaluación de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque*

Valoración	Pertinencia		Rendimiento		Éxito	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0	0	0	0	0
Malo	0	0	1	3,4	0	0
Regular	2	6,9	2	6,9	4	13,8
Bueno	11	37,9	17	58,6	19	65,5
Muy bueno	16	55,2	9	31,0	6	20,7
Total	29	100,0	29	100,0	29	100,0

Elaboración: propia

En la tabla 4 se pudo apreciar las dimensiones de la variable: monitoreo y evaluación, esto nos muestra como resultado de la aplicación de nuestro instrumento, que uno de los factores que debe ser fortalecido es el rendimiento, donde visualizamos que tenemos un nivel malo y regular que sumados arrojan un 10.3%, así mismo encontramos que en similar situación está la dimensión pertinencia con un 6.9% y la dimensión éxito con un 13,8% en nivel regular, ello producto de la evaluación que no está en función de indicadores de desempeño que es lo que nos pide la gestión pública moderna; cabe destacar que en la dimensión éxito apreciamos que tiene una valoración de 65.5% como bueno, y la dimensión pertinencia es valorada como muy buena por el 55,2%, debido principalmente, al sistema de evaluación basado en horas de cumplimiento en jornada laboral conforme a Ley y algunas metas genéricas.

En cuanto al logro del objetivo específico 2: Determinar los factores más importantes del desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque, se han encontrado los siguientes resultados:

**Tabla 5**

*Distribución según dimensiones del desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque*

Valoración	Tarea		Contextual		Calidad del servicio	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0
Bueno	5	17,2	5	17,2	12	41,4
Muy bueno	24	82,8	24	82,8	17	58,6
Total	29	100,0	29	100,0	29	100,0

Elaboración: propia

En la tabla 5 se pudo visualizar las dimensiones de la variable: desempeño laboral donde la dimensión de calidad del servicio tiene una valoración de 41.4% en nivel bueno, a pesar de ser una valoración positiva no se encuentra en la valoración ideal, que sería de muy buena, donde solo se aprecia que tiene el 58.6% de valoración, lo que evidencia una brecha por mejorar y necesita ser fortalecida, ello se logrará abordando y mejorando los procesos para simplificar la atención al ciudadano, para hacerla más eficiente reduciendo el tiempo de atención y así evitar las excesivas colas. Así mismo, cabe destacar que coinciden en 82,8% como muy bueno las dimensiones de tarea y contextual, esto es producto a que el sistema de evaluación está basado en horas de cumplimiento en jornada laboral conforme a Ley, esto debido a la situación actual que nos encontramos por pandemia.

En cuanto al logro del objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre el monitoreo y evaluación y tarea del desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque, podemos apreciar los siguientes resultados:

**Tabla 6**

*Monitoreo y evaluación y tarea de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque*

			Monitoreo y evaluación	Tarea
Rho de Spearman	Monitoreo y evaluación	Coeficiente de correlación	1,000	,638**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Tarea	Coeficiente de correlación	,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

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

Elaboración: propia

En la tabla 6 se pudo apreciar la relación que existe en la variable monitoreo y evaluación y la dimensión tarea de la variable desempeño laboral, y de acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho Spearman podemos visualizar que existe una relación directa de grado moderado a fuerte, cuyo valor se expresa en 0.638, con una correlación en significancia de 0,000, altamente significativa.

Por lo que se pudo arribar que el monitoreo y evaluación ayudara a lograr los objetivos para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque.

En cuanto al logro del objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre el monitoreo y evaluación y contextual del desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque, se visualizan los siguientes resultados:

**Tabla 7**

*Monitoreo y evaluación y contextual de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque*

			Monitoreo y evaluación	Contextual
Rho de Spearman	Monitoreo y evaluación	Coeficiente de correlación	1,000	,253
		Sig. (bilateral)	.	,186
		N	29	29
	Contextual	Coeficiente de correlación	,253	1,000
		Sig. (bilateral)	,186	.
		N	29	29

Elaboración: propia

En la tabla 7 se pudo apreciar la relación que existe en la variable monitoreo y evaluación y la dimensión contextual de la variable desempeño laboral, y de acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho Spearman podemos visualizar que la correlación es nula, es decir no existe correlación entre la variable monitoreo y evaluación y la dimensión contextual, cuyo valor se expresa en 0.253, con una correlación significativa en el nivel de 0,186.

En cuanto al logro del objetivo específico 5: Determinar la relación que existe entre el monitoreo y evaluación y la calidad de servicio del desempeño laboral, llegamos a los siguientes resultados:

**Tabla 8**

*Monitoreo y evaluación y calidad del servicio de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque*

			<i>Monitoreo y evaluación</i>	<i>Calidad del servicio</i>
Rho de Spearman	<i>Monitoreo y evaluación</i>	Coeficiente de correlación	1,000	,496**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	29	29
	<i>Calidad del servicio</i>	Coeficiente de correlación	,496**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	29	29

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

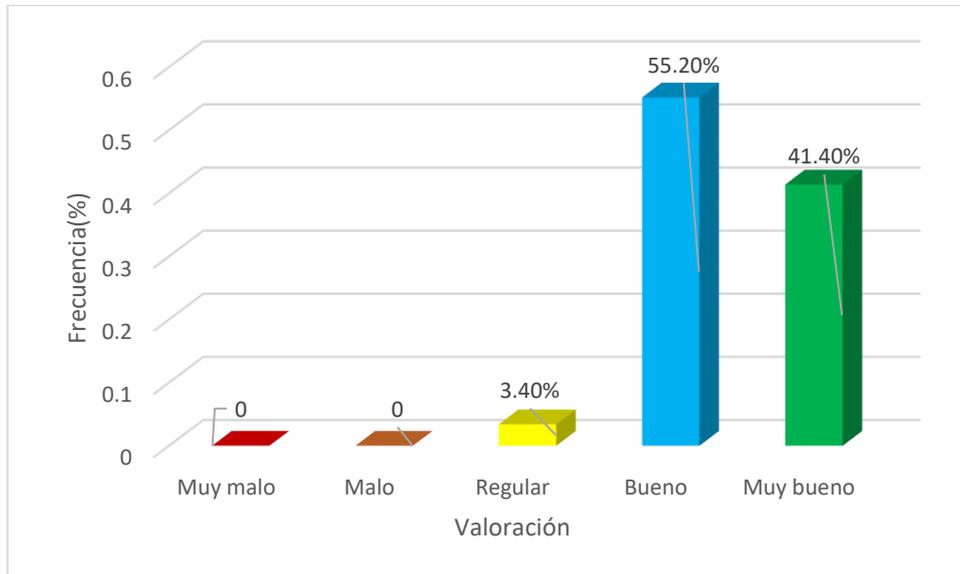
Elaboración: propia

En la tabla 8 se pudo apreciar a la variable monitoreo y evaluación y la dimensión calidad del servicio de la variable desempeño laboral, y de acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho Spearman se visualizó que existe una relación directa de grado moderado entre las variables monitoreo y evaluación y la dimensión calidad del servicio cuyo valor se expresa en 0,496, con alta correlación significativa con un valor de 0,006.

Entonces se pudo arribar que el monitoreo y evaluación ayudara a lograr los objetivos para mejorar la calidad de servicio de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque.

**Figura 1**

*Monitoreo y evaluación de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque*



Elaboración: propia

La presente figura evidencia que la variable monitoreo y evaluación es valorada como bueno por un 55.20% y solo un 41.40% lo considera como muy buena, ello debido a que esta evaluación corresponde a un periodo diferenciado, excepcional en un escenario de pandemia en el que nos encontramos, donde además de los resultados para poder interpretarlos, se recurre a los colaboradores de la misma institución que llevan muchos años en la misma y quienes detallan que se evalúa en base al cumplimiento de una jornada laboral de 8 horas y además de algunas metas genéricas. Se sugiere implementar una evaluación más precisa, más exacta basada en indicadores que permitan ver un desempeño por resultados, una evaluación por resultados que es lo que nos pide la gestión pública moderna, para que esa valoración de buena se encuentre en una valoración de muy buena, donde se brinde una retroalimentación oportuna y se definan claramente las metas, objetivos e indicadores.

## V. DISCUSIÓN

En esta parte, los resultados generales se muestran y discuten utilizando la teoría relevante y el trabajo previo. La intención de esta tesis es determinar la relación entre el monitoreo y evaluación en la mejora del desempeño laboral en los servidores públicos de Transportes y comunicaciones, según los datos obtenidos en la tabla 3, se pudo apreciar a las dos variables en estudio, donde nuestro objetivo principal es determinar la relación que existe entre una y otra variable, y de acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho Spearman podemos visualizar que existe una relación de grado moderado entre las variables monitoreo y evaluación y desempeño laboral cuyo valor se expresa en 0,484, con alta correlación en significancia con un valor de 0,008; visto el resultado se pudo arribar que el monitoreo y evaluación ayudara a lograr los objetivos para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque. Con características comunes se encontró la investigación Tantalean et al. (2016), quien afirma que el monitoreo influye positivamente en el desempeño de los docentes y así mismo permitirá lograr una mejora en la calidad del servicio de la Institución; por lo que se debe reconocer y enfrentar los problemas, incluso los más pequeños; así mismo guarda similitud con lo mencionado por Irarrázaval & De los Ríos (2015) quienes afirman que el sistema de Monitoreo y evaluación, nos permite buscar políticas favorables para lograr un equilibrio y prevenir las ineficiencias, en favor de una mayor transparencia y así obtener mejores resultados en el uso de los fondos públicos. Del análisis de los resultados obtenidos en la investigación podemos mencionar, que lo fundamental en una institución ya sea pública o privada es la satisfacción laboral de los servidores públicos, ya que de ello depende el desempeño de estos. Además, la implementación de la ley SERVIR, es esencial en la gestión pública, porque nos permite obtener mayores niveles de eficiencia en las instituciones, optimizando el uso de los recursos públicos, tener personal idóneo, capacitado, con valores y sobre todo comprometidos con la institución, el cual no sólo se reflejará en la satisfacción de los trabajadores, sino también en la satisfacción de la población al recibir un servicio de calidad.

Otro de los objetivos es determinar los factores más importantes del monitoreo y evaluación, en los resultados de la tabla 4 se pudo apreciar las dimensiones de la variable monitoreo y evaluación, donde indico que uno de los factores que debe ser fortalecido es el rendimiento, donde visualizamos que tenemos un nivel malo y regular que sumados arrojan un 10.3%, así mismo encontramos que en similar situación está la dimensión pertinencia con un 6.9% y la dimensión éxito con un 13,8% en nivel regular, ello producto de la evaluación que no está en función de indicadores de desempeño que es lo que nos pide la gestión pública moderna. Cabe destacar que en la dimensión éxito apreciamos que tiene una valoración de 65.5% como bueno, y la dimensión pertinencia es valorada como muy buena por el 55,2%, debido principalmente, al sistema de evaluación basado en horas de cumplimiento en jornada laboral conforme a Ley y algunas metas genéricas. Estos resultados concuerdan con lo mencionado por López & Cardozo (2021), quien concluyó que el Sistema de monitoreo y evaluación tiene importantes avances, pero así mismo se requiere de algunos cambios en su diseño institucional, en las políticas, para así precisar criterios y acrecentar la transparencia en procesos de contratación. Así mismo guarda similitud con lo mencionado por García (2016), en la dimensión pertinencia, nos dice la teoría de la relevancia es un marco para la investigación cognitiva y está diseñada principalmente para proporcionar una idea psicológicamente realista de la comunicación, coincide con lo expresado por Moreno, (2014) basado esencialmente en compromisos fundamentales para influir en problemas empíricos; el análisis comparativo de los resultados en función del objetivo y trabajos previos y teorías relacionadas al tema evidencian una coincidencia en lo referido a que existen avances en el proceso de monitoreo y evaluación, sin embargo, para ser más operativo y eficiente este proceso, es necesario establecer indicadores de desempeño para una evaluación más efectiva, lo que permita tomar decisiones sobre acciones de mejora en entes públicos dónde la ciudadanía exige un mayor compromiso del servido y una mejor calidad de atención.

En la tabla 5 el objetivo es determinar los factores más importantes del desempeño laboral de los servidores públicos, en los resultados se pudo visualizar las dimensiones de la variable desempeño laboral donde la dimensión de calidad del servicio tiene una valoración de 41.4% en nivel bueno, a pesar de ser una

valoración positiva no se encuentra en la valoración ideal, que sería de muy buena, donde solo se aprecia que tiene el 58.6% de valoración, lo que evidencia una brecha por mejorar y necesita ser fortalecida, ello se logrará abordando y mejorando los procesos para simplificar la atención al ciudadano, para hacerla más eficiente reduciendo el tiempo de atención y así evitar las excesivas colas. Así mismo, cabe destacar que coinciden en 82,8% como muy bueno las dimensiones de tarea y contextual, esto es producto a que el sistema de evaluación está basado en horas de cumplimiento en jornada laboral conforme a Ley, esto debido a la situación actual que nos encontramos por pandemia. En efecto estos resultados concuerdan con lo mencionado por Bustamante & Tenorio (2021), quienes concluyeron que los factores individuales como género, estado civil y tiempo de servicio no se relacionan con el desempeño laboral, sin embargo, la edad y la condición laboral, si se relaciona con la variable indicada. Así mismo guarda similitud con lo mencionado por García (2016, p.56) la calidad del servicio es un aspecto específico del concepto de eficiencia que se refiere a la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades de los clientes, usuarios o beneficiarios. Se refiere a los atributos del producto (bienes o servicios) ofrecidos, tales como: rapidez, accesibilidad, precisión, continuidad en la prestación del servicio, conveniencia y cortesía en la atención; el análisis comparativo, permite evidenciar, la importancia de la gestión del desempeño y dentro de él la dimensión calidad de servicio, que como lo indica el marco teórico, se busca la eficaz respuesta de la institución a las necesidades o demandas de la ciudadanía y como contribuye el colaborador con su labor a la misión y visión institucional y como se articula con la planificación institucional, por ello es necesario una evaluación basada en resultados, con ello se mejorará la calidad del servicio como parte del desempeño.

En la tabla 6 el objetivo es determinar la relación que existe entre el monitoreo y evaluación y tarea del desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque, en los resultados se pudo apreciar la relación que existe en la variable monitoreo y evaluación y la dimensión tarea de la variable desempeño laboral, y de acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho Spearman podemos visualizar que existe una relación directa

de grado moderado a fuerte, cuyo valor se expresa en 0.638, con una correlación en significancia de 0,000, altamente significativa. Por lo que se pudo arribar que el monitoreo y evaluación ayudara a lograr los objetivos para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque. Concuero con lo mencionado por Panduro et al. (2021), llegando a la conclusión que existe una alta correlación entre el desempeño laboral y los factores salario, la antigüedad y nivel académico de los trabajadores en el sector público. Así mismo guarda similitud con lo mencionado por García (2016, p. 57) “la ejecución de tareas se trata de los comportamientos que crean el producto o servicio que satisface las responsabilidades que asume la organización. El principal predictor de la ejecución de tarea es la aptitud cognitiva”, coincide con lo expresado por (Bank, 2014, pág. 71), está conformado por el conocimiento del trabajo, las habilidades entendidas como medios estándar de resolución de problemas y los hábitos entendidos como respuestas características; en el sector público se encuentra la coincidencia de la relación que existe entre el monitoreo y evaluación y la dimensión tarea dentro del desempeño laboral, lo que representa y evidencia y/o reafirma la asociación de la formación, por ende el conocimiento de tarea con el desempeño en el sector público, lo descrito evidencia que el desarrollo de una adecuada gestión del desempeño es un reto, que debe abordarse de forma progresiva y así lograr un mejor proceso de monitoreo y evaluación contribuirá directamente a la mejora del desempeño de tarea como parte del desempeño, revalorando el intraemprendimiento, lo que permitirá identificar estrategias para desarrollar un proceso más eficiente de evaluación y monitoreo lo que repercutirá en el desempeño de tarea.

En la tabla 7 el objetivo es determinar la relación que existe entre el monitoreo y evaluación y la dimensión contextual del desempeño laboral de los servidores públicos, en los resultados se pudo apreciar que de acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho Spearman la correlación es nula, es decir no existe correlación entre la variable monitoreo y evaluación y la dimensión contextual, cuyo valor se expresa en 0.253, con una correlación significativa en el nivel de 0,186. En efecto estos resultados no concuerdan con lo mencionado por Villegas-Cedeño & Bello-Sabando (2021), quien afirma que la Cultura Organizacional estimula positivamente el profesionalismo del personal, incidiendo

que sus labores las realizan con altos estándares de calidad y compromiso. Así mismo guarda similitud con lo mencionado por García (2016), nos refiere que el desempeño contextual es el comportamiento de la naturaleza social, actuando como catalizador del desempeño de tarea facilitándolo o dificultándolo, coincide con lo expresado por Borman y Motowidlo (1993, citado por Trujillo 2014), la razón por la que las revisiones contextuales del desempeño son tan importantes es que definen el entorno de trabajo, son comunes a la mayoría de los trabajos en una organización, son más motivadoras que cognitivas y porque, aunque deseables, significan más de lo que explican. El análisis comparativo muestra la necesidad del análisis de revisar los procesos de manera objetiva y plantear acciones de mejora continua y también genera espacios para el desarrollo de nuevas investigaciones como la gestión del desempeño y planificación institucional entre otros aspectos.

En la Tabla 8 el objetivo es determinar la relación que existe entre el monitoreo y evaluación y la calidad de servicio en el desempeño laboral de los servidores públicos, según los datos obtenidos se pudo apreciar a la variable monitoreo y evaluación y la dimensión calidad del servicio de la variable desempeño laboral, y de acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho Spearman se visualizó que existe una relación directa de grado moderado entre las variables monitoreo y evaluación y la dimensión calidad del servicio cuyo valor se expresa en 0,496, con alta correlación significativa con un valor de 0,006.

Entonces se pudo arribar que el monitoreo y evaluación ayudara a lograr los objetivos para mejorar la calidad de servicio de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque. Concuero con lo mencionado por Casierra (2018), quien afirma que existen varios factores en el incremento del desempeño laboral y ya no es solo el factor económico, sino el conocer a su institución, la proactividad e innovación, que repercutirán en un servicio de calidad con seguridad y fiabilidad, también se concuerda con lo mencionado por McLarty et al. (2021), quienes afirmaron que existe un impacto teórico y práctico en la influencia en los factores estresantes de obstáculos inducidos por el jefe o supervisor y esto redundara en el desempeño y en la negligencia laboral, que traerá como resultado el bajo desempeño y por consiguiente afectara en la calidad de servicio al ciudadano. Así mismo guarda similitud con lo mencionado por García

(2016, p.56), la calidad del servicio es un aspecto específico del concepto de eficiencia que se refiere a la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades de los clientes, usuarios o beneficiarios. Se refiere a los atributos del producto (bienes o servicios) ofrecidos, tales como: velocidad, accesibilidad, precisión, continuidad de la prestación del servicio, conveniencia e interés; el análisis del servicio que brindan las instituciones públicas, en su diferentes niveles muestran una débil o poco favorable en cuanto a la percepción del ciudadano en cuanto a la calidad del servicio brindado en el sector público, lo que representa un desafío, con la finalidad de establecer una articulación entre el proceso de evaluación, basado en indicadores, que articulen la labor diaria de los colaboradores y su contribución a la misión y visión institucional, transformándose con ello en una oportunidad de cambio y modernización de la gestión pública que el Perú y el mundo necesita.

## VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general de la presente investigación, podemos concluir que existe relación entre las variables monitoreo y evaluación y desempeño laboral en los servidores públicos del sector transportes y comunicaciones de Lambayeque. El coeficiente de correlación de Rho Spearman fue positiva y de grado moderado con un valor de 0.484.
2. Referente al primer objetivo específico, el factor más importante de la variable del monitoreo y evaluación es la pertinencia valorada con un 55.2% como muy buena, seguido de la dimensión éxito que tiene una valoración de 65.5% y la dimensión rendimiento con una valoración de 58.6% como buena.
3. Respecto al segundo objetivo específico, los factores más importantes del desempeño laboral son las dimensiones tarea y contextual valoradas con un 82.8% como muy bueno y la calidad del servicio fue valorada con un 58.6% la cual deberá ser fortalecida.
4. En relación con el tercer objetivo específico, se puede afirmar que existe relación directa altamente significativa de grado moderado entre la variable monitoreo y evaluación y la dimensión tarea del desempeño laboral, de acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue positiva y de grado moderado fuerte con un valor de 0.638, esto debido a que los servidores públicos solo cumplen con horario establecido.
5. En relación con el cuarto objetivo específico, no existe correlación entre la variable monitoreo y evaluación y la dimensión contextual, porque no es significativa, cuyo valor se expresa por la situación misma de pandemia la actitud que muestran en la atención no es muy amable y el entorno no es muy cómodo para el desarrollo de sus funciones.
6. Respecto al quinto objetivo específico, se puede afirmar que existe relación directa altamente significativa de grado moderado entre la variable de monitoreo y evaluación y la dimensión calidad de servicio, cuyo valor se expresa en 0.496, esto debido a los protocolos de

seguridad implementados por la situación de pandemia que se vive actualmente a nivel nacional y mundial.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al Gerente regional y al jefe de talento humano de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones, se recomienda implementar el sistema de monitoreo y evaluación, puesto que existe una relación directa en la mejora del desempeño de los servidores públicos.

Así mismo, se sugiere al jefe de talento humano implementar una evaluación más precisa, más exacta, basada en indicadores que permitan ver un desempeño por resultados, es decir una evaluación por resultados, que es lo que nos pide la gestión pública moderna, en el marco de la Ley de Modernización de la Gestión del Estado y en la Ley del Servicio Civil N° 30057 la misma que vela para estimular el buen rendimiento y compromiso del servidor público en su desempeño laboral, fomentando la obtención de mayor eficacia y eficiencia en las entidades públicas y así lograr todos los objetivos trazados y a su vez mejorar la atención a la ciudadanía.

Al jefe de talento humano se sugiere diseñar prototipos en el monitoreo y evaluación para así poder contar con registro en base a los estándares y normas laborales.

## REFERENCIAS

- Álvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). El Desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(2), 147-158.  
<http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/758>.
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (2021-05553 ed.). Arequipa-Perú: Enfoques Consulting EIRL.  
<https://es.scribd.com/document/515860286/Arias-Covinos-Diseno-y-Metodologia-de-La-Investigacion>.
- Asociación, E. (2019). Impulsando una calidad abierta, transformada y lider. *Revista AEC* <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/evaluacion-de-desempeno>.
- Bank, T. w. (2014). *Agricultural Innovation Systems: An Investment Sourcebook*. Washington - USA: The World Bank.  
<https://olc.worldbank.org/system/files/AIS%20Sourcebook.pdf>.
- BID. (2016). *Los Sistemas de monitoreo y evalaucion: Hacia la mejora continua de la planificacion estretegica y la gestión pública*. (C. M. Salas, Ed.) Peru.  
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Los-sistemas-de-monitoreo-y-evaluaci%C3%B3n-Hacia-la-mejora-continua-de-la-planificaci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-y-la-gesti%C3%B3n-p%C3%BAblica.pdf>.
- Bllivin, A., Bamberger, M., Cooper, R., & Dieguez, G. (2016). *Los sistemas de monitoreo y evaluación: Hacia la mejora continua de la planificación estratégica y la gestión pública*. <https://publications.iadb.org/es/los-sistemas-de-monitoreo-y-evaluacion-hacia-la-mejora-continua-de-la-planificacion-estrategica-y>.
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103.  
<http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>.

- Burga, M., & Carranza, Y. (2021). *Herramienta de coaching para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mibanco. Chota.* (Tesis Doctoral - Universidad Cesar Vallejo - Perú). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62019/Burgas\\_RMV-Carranza\\_TYP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62019/Burgas_RMV-Carranza_TYP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Bustamante, L., & Tenorio, J. (2021). Factores individuales relacionados al desempeño laboral. *Revista Científica Norandina*, 4(1), 48-53. <http://unach.edu.pe/rcnorandina/index.php/ciencianorandina/article/view/231/192>.
- Campos, P., Gutierrez, H., & Matzumura, J. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(2). <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/626/1092>.
- Casierra, J. (2018). *Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre.* (Tesis de Maestría - Universidad Católica de Santiago de Guayaquil - Ecuador). <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9978>.
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Revista Ciencia & trabajo*, 17(54). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración.* Séptima edición. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>.
- Coronado, L. (2021). *Gestión estratégica y desempeño laboral desde la virtualidad en la Municipalidad Distrital de Pucará.* (Tesis de Maestría - Universidad Cesar Vallejo - Perú). <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2950289>.
- CRAI. (2018). *Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.* <http://eprints.rclis.org/31337/1/Centro%20de%20Recursos%20para%20el%20Aprendizaje%20y%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf>.

- Dávila, R., & Agüero, E. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Visión General*, 20(2), 219-232. [https://redib.org/Record/oai\\_articulo3322245-motivaci%C3%B3n-y-satisfacci%C3%B3n-laboral-en-el-desempe%C3%B1o-del-empleado-en-las-organizaciones-de-la-ciudad-de-lima-per%C3%BA](https://redib.org/Record/oai_articulo3322245-motivaci%C3%B3n-y-satisfacci%C3%B3n-laboral-en-el-desempe%C3%B1o-del-empleado-en-las-organizaciones-de-la-ciudad-de-lima-per%C3%BA).
- De la Peña, G., & Velasquez, R. (2018). Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas. *Revista cubana de educación superior*, 37(2), 31-44. <http://www.rces.uh.cu/index.php/RCES/article/view/211/254>.
- Drucker, P., Argyris, C., & Brown, J. (2003). *Gestión del conocimiento*. España: Bilbao: Ediciones Deusto. <https://www.worldcat.org/title/harvard-business-review-gestion-del-conocimiento/oclc/51726219>.
- Flores, D., Martínez, L., & Flores, B. (2020). *Talento humano en las Mipymes e instituciones del departamento de Chontales*. (Tesis de Maestría - Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua - Nicaragua). <https://repositorio.unan.edu.ni/15173/2/15173.pdf>.
- Flores-Ledesma, K., & González-Díaz, R. (2020). Ética sindical en la negociación de contrato colectivo de construcción de obras públicas. Caso Ducolsa. *Revista CiiD Journal. Centro Internacional de Investigación y Desarrollo*, 1(1), 1-14. <https://ciidjournal.com/index.php/abstract/article/view/48/46>.
- García, L. (2016). *Monitoreo y evaluación en el desempeño laboral de los trabajadores de la sede del gobierno regional Lambayeque*. (Tesis de Maestría - Universidad César Vallejo - Perú). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18891/garcia\\_al.pdf?sequence=1&isAllowed=yMONITOREO%20Y%20EVALUACI%C3%93N%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20SEDE%20DEL%20GOBIERNO%20REGIONAL%20LAMBAYEQUE](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18891/garcia_al.pdf?sequence=1&isAllowed=yMONITOREO%20Y%20EVALUACI%C3%93N%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20SEDE%20DEL%20GOBIERNO%20REGIONAL%20LAMBAYEQUE).

- Ge, L., Dan, D., Yan, X., & Zhang, K. (2020). Real time monitoring and evaluation of overturning risk of single-column-pier box-girder bridges based on identification of spatial distribution of moving loads. *Engineering Structures*, 210. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0141029619343834>.
- Hammond, M. (2021). *Hubspot*. <https://blog.hubspot.es/service/escala-likert>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación - sexta edición*. Mexico. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Vol. 1). Mexico. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>.
- Izquierdo, A., Baque, L., & Álvarez, L. (2021). Organizational design to improve work performance at the vélez carriel quevedo agency. *Universidad y Sociedad*, 13(S3), 319-325. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85120649005&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=job+performance&nlo=&nlr=&nls=&sid=e8470a67914fa21bf12e876961df986a&sot=b&sdt=cl&cluster=scopubyr%2c%222022%22%2ct%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct&s>.
- James, C. (2017). Theory of Change review: A report commissioned by Comic Relief. *Revista dm&e for Peace*. <https://www.dmeforpeace.org/resource/theory-of-change-review-a-report-commissioned-by-comic-relief/>.
- Ley N° 27658. (2002). Ley Marco de Modernización de la gestión del Estado. *Normas Legales El Peruano*, págs. 216537-216540. Recuperado el 30 de enero de 2002, [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf).
- Lopez, B., & Cardozo, M. (2021). El Sistema de Monitoreo y Evaluación del estado de Chihuahua. El mercado y los costos de las evaluaciones de programas

públicos. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 65(241), 211-243.

<https://www.proquest.com/docview/2483993238/fulltextPDF/DC1E4319388D43BDPQ/1?accountid=37408>.

Lopez, L. (2019). Análisis de la eficacia del sistema de monitoreo y evaluación en el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/14152>.

Lopez-Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Barcelona, España. <http://tecnicasavanzadas.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/156/2020/08/A04.02-Roldan-y-Fachelli.-Cap-3.6-Analisis-de-Tablas-de-Contingencia-1.pdf>.

Maamari, B., & Doumet, G. (2022). The effect of corporate governance on managers' job performance. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 16(1), 39-53. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85120970896&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=job+performance&nlo=&nlr=&nls=&sid=e8470a67914fa21bf12e876961df986a&sot=b&sdt=cl&cluster=scopusbyr%2c%222022%22%2c%2c%222021%22%2c%2c%222020%22%2c&s>.

Marrero-Centeno, J., Moreno-Velasquez, I., & Sanchez-Cardona, I. (2017). Fibromialgia en Trabajo: explorando su Impacto en el Desempeño Laboral. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 36(1), 9-22. <https://www.proquest.com/docview/2100357323/83985348038F4F2CPQ/3?accountid=37408>.

Martinez , R., Tuya, L., Martinez, M., & Perez, A. (2019). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017).

- Martinez, A., Vega, N., Pintado, N., & Guzmán, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740. <https://www.proquest.com/docview/2159931063/83985348038F4F2CPQ/7?accountid=37408>.
- McLarty, B., Muldoon, J., Quade, M., & King, R. (2021). Your boss is the problem and solution: How supervisor-induced hindrance stressors and LMX influence employee job neglect and subsequent performance. *Journal of Business Research*, 130, 308-317. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.03.032>.
- Medina, C., & Ninanya, E. (2019). *La gestión de talento humano y el desempeño docente en dos instituciones educativas de Lima metropolitana*. (Tesis de Maestría - Universidad Marcelino Champagnat, Lima – Perú). <http://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/UMCH/3017/1/82.%20Tesis%20%28Medina%20%20y%20Ninanya%29.pdf>.
- Mendoza, P., Cruz, K., Rezabala, Y., & Saltos, W. (2021). Aspectos fundamentales que inciden en el desempeño laboral. Caso: Consejo de la Judicatura de la provincia de Manabí, Ecuador. *Revista ECA Sinergia*, 12(1), 111-125. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2529/3181>.
- Moreno, I. (2014). *Políticas, incentivos y cambio organizacional en la educación superior en México*. México DF - México: Libros Unam. <https://editorial.udg.mx/gpd-politicas-incentivos-y-cambio-organizacional-en-la-educacion-superior-en-mexico.html>.
- Nguyen, T., & Yeh, Q. (2022). Enhancing employee's work ethics and social responsibility awareness in Chinese organisations: The roles of Confucian diligence tradition, western values and participative leadership. *Revista Internacional de Ética y Gobernanza Empresarial*, 54-87. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85120978436&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=job+performance&nlo=&nlr=&nls=&sid=e8470a67914fa21bf12>

[e876961df986a&sot=b&sdt=cl&cluster=scopubyr%2c%22022%22%2ct%2c%22021%22%2ct%2c%22020%22%2ct&s](https://doi.org/10.1787/e4e1a40c-en)

- OECD. (2019). *Open Government in Biscay, OECD Public Governance Reviews, OECD Publishing, Paris*,. <https://dx.doi.org/10.1787/e4e1a40c-en>
- OECD. (2020). *Improving Governance with Policy Evaluation: Lessons From Country Experiences, OECD Publishing*. <https://doi.org/10.1787/89b1577d-en>
- OECD. (2021). Monitoreo y Evaluación del plan estratégico de Nuevo Leon 2015-2030. Uso de la evidencia para lograr el desarrollo sostenible. En E. d. pública. <https://www.oecd.org/mexico/monitoreo-y-evaluacion-del-plan-estrategico-de-nuevo-leon-2015-2030-d39bae0d-es.htm>
- Pacherres, J., & Marrufo, G. (2020). Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/184/230>
- Panduro, J., Cárdenas, M., Santos, R., & Dávila, M. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 629-641. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/desempeño-laboral-en-entidades-públicas-peruanas/docview/2563522190/se-2?accountid=37408>
- Parrado, S. (2015). *EL análisis de la gestión pública*. Valencia: Tirant lo blanch. <https://editorial.tirant.com/es/libro/el-analisis-de-la-gestion-publica-salvador-parrado-9788490865088>
- Pedraza, N. (2020). Organizational climate and job satisfaction of human capital: Differentiated factors in public and private organizations. *Innovar*, 30(76), 9-24. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85084137534&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=job+performance&nlo=&nlr=&nls=&sid=f0803f797a1662ffe659425ec4672d66&sot=b&sdt=sisr&cluster=scopubyr%2c%22022%22%2ct%2c%22021%22%2ct%2c%22020%22%2ct>

- Reyes, M. (2017). La Ética en la Investigación cuantitativa. Puerto Cabello, Venezuela. <http://meryannguaita.blogspot.com/>
- Salazar, E. (2021). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes universitarios, Chachapoyas. *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 49-55. <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/685>
- Tantaleán , L., Vargas, M., & López, O. (2016). El monitoreo pedagógico en el desempeño profesional docente. *DIM Revista científica de opinión y divulgación*, 11(33), 1-11. <https://raco.cat/index.php/DIM/article/view/306806/396789>
- Tejada, J., Ramirez, E., & Vasquez , M. (2020). La incorporación de personas y el desempeño laboral en Cajamarca. *Balance's Revista de investigacion del departamento academico de Ciencias Contables*, 8(11), 56-63. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/195/178>
- Torres, W., Torres, C., Seijas, J., Rengifo, R., & Martell, K. (2021). Motivación y desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 593-600. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/260/342>
- Vági, P., & Rimkute, E. (2018). Toolkit for the preparation, implementation, monitoring, reporting and evaluation of public administration reform and sector strategies. *SIGMA Creating Change Together*(57). <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/37e212e6-en.pdf?expires=1636958911&id=id&accname=guest&checksum=0D342594DE1C6DB17C9160C8FA354455>
- Valle, O., & Rivera , O. (2018). Monitoreo e indicadores: texto de apoyo si proceso de construcción de u Sistema Regional de indicadores sobre atenci y Educación inicial. *OEI Idie "Instituto para el desarrollo y la innovación educativa"*, 1-20. [http://aularedim.net/wp-content/uploads/monitoreo\\_indocadores.pdf](http://aularedim.net/wp-content/uploads/monitoreo_indocadores.pdf)

- Van Es, M., Guijt, I., & Vogel, I. (2015). *Theory of Change Thinking in Practice*.  
<https://www.openupcontracting.org/assets/2017/09/Hivos-ToC-guidelines-2015.pdf>
- Velasquez-Durán, A. (2017). eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral. *Ediciones Universidad de Salamanca*, 18(4), 53-73.  
<https://www.proquest.com/docview/2017951819?accountid=37408>
- Vieytes, M. (2018). El Pensamiento sistémico. *Consultora Internacional*.  
<https://disi.unal.edu.co/~lctorress/PSist/PenSis14.pdf>
- Vigo, V., Vigil, S., Sanchez, M., & Medianero, D. (2018). *Manual de Monitoreo y Evaluación de Proyectos de Desarrollo Sostenible*.  
<https://www.losandes.org.pe/libros/LIBRO-MONITOREO-Y-EVALUACION-DE-PROYECTOS-ALAC.pdf>
- Villegas-Cedeño, A., & Bello-Sabando, B. (2021). Impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral de profesionales de los Centros de Salud - Seguro Campesino Portoviejo. *Polo del Conocimiento Revista Científica-Académica Multidisciplinaria*, 6(5), 752-768.  
<https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2697/5668>
- Westreicher, G. (2021). Muestreo. *Economipedia Haciendo facil la economía*.  
<https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>

## ANEXOS

### Anexo 1 – Matriz de consistencia

Monitoreo y evaluación para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Problema Principal:</b>	<b>Objetivo Principal:</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>V.I.: Monitoreo y evaluación</b>	<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b> Los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque	<b>Enfoque de Investigación:</b> Cuantitativo	<b>Técnica:</b> La encuesta
¿Qué relación existe entre el monitoreo y evaluación en la mejora del desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque, 2021?	Determinar la relación entre el monitoreo y evaluación en la mejora del desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque 2021.	El monitoreo y evaluación tiene una relación positiva en el desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque 2021.				
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>	<b>Hipótesis Específicas:</b>				
1. ¿Cuáles son los factores que se evidencian en el monitoreo y evaluación de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque, 2021?	1. Determinar los factores más importantes del monitoreo y evaluación de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque, 2021.	1. Los factores que se evidencian son diversos en el monitoreo y evaluación de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque		<b>POBLACIÓN</b> Los 98 servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque	<b>Diseño de investigación:</b> No experimental, transversal, descriptiva, correlacional	<b>Instrumento:</b> Cuestionario
2. ¿Cuáles son los factores que se evidencian en el desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque, 2021?	2. Determinar los factores más importantes del desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque, 2021.	2. Los factores identificados son diversos del desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque, 2021.				
						<b>Métodos de Análisis de Investigación:</b>

<p>Lambayeque, 2021?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre monitoreo y evaluación y tarea del desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque, 2021?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre monitoreo y evaluación y contextual del desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque, 2021?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre monitoreo y evaluación y la calidad de servicio en el desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque, 2021?</p>	<p>Lambayeque, 2021.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre el monitoreo y evaluación y tarea del desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque, 2021.</p> <p>4. Determinar la relación que existe entre el monitoreo y evaluación y contextual del desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque, 2021</p> <p>5. Determinar la relación que existe entre el monitoreo y evaluación y la calidad de servicio en el desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque, 2021</p>	<p>comunicaciones de Lambayeque, 2021</p> <p>3. Monitoreo y evaluación tiene una relación positiva con tarea del desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque, 2021</p> <p>4. Monitoreo y evaluación tiene una relación positiva con contextual del desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque, 2021</p> <p>5. Monitoreo y evaluación tiene una relación positiva con la calidad de servicio del desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y comunicaciones de Lambayeque, 2021</p>	<p><b>V.D.:</b> <b>Desempeño</b> <b>laboral</b></p>	<p><b>MUESTRA</b></p> <p>Servidores públicos hombres y mujeres que tienen contacto directo con atención al público en un total de 29</p>	<p>Coefficiente de correlación de Rho Spearman.</p> <p>Escala de tipo Likert</p>
--	--	---	---	--	--

Fuente: propia

## Anexo 2 - Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable Independiente:</b> Monitoreo y evaluación	<b>Monitoreo y evaluación</b> El monitoreo es un proceso rutinario de recopilación de pruebas y presentación de informes, y la evaluación es la valoración estructurada y objetiva que nos permite determinar la pertinencia y el cumplimiento de los objetivos. (OECD, 2021)	<b>Monitoreo y evaluación</b> realizaremos el seguimiento del avance de las actividades y la valoración de conocimientos, actitudes y rendimiento de los trabajadores de acuerdo con las dimensiones propuestas con la ayuda del instrumento de recolección de datos, el cuestionario de encuesta, según lo programado y planificado.	Pertinencia	Objetivos	<b>Valoración:</b> Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)
				Logros	
			Rendimiento	Valoración	
				Resultados	
			Éxito	Tiempo	
Capacidades					
<b>Variable Dependiente:</b> Desempeño Laboral	<b>Desempeño laboral</b> Es el comportamiento de los empleados en la búsqueda de metas establecidas, hacia una estrategia personal para lograr las metas (Chavenato, 2000, citado por Boada, 2019)	<b>Desempeño laboral</b> a través del instrumento para la recolección de datos, el cuestionario de encuesta, evaluaremos el rendimiento que un trabajador, refleja al momento de realizar sus actividades diarias para el logro de los objetivos de la institución	Tarea	Comportamiento	
				Conocimiento	
			Contextual	Desempeño	
				Contexto	
				Usuario	
				Actitud	
			Calidad del servicio	Cumplimiento	
				Tiempo de respuesta	
				Cortesía	
				Reclamos	

Fuente: propia

### Anexo 3 - Ficha de validación por juicio de expertos

Monitoreo y evaluación para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Monitoreo y evaluación	Pertinencia	Objetivos	1. Los objetivos de su desempeño son válidos.	X		X		X		X		
			2. El Objetivo de su desempeño es pertinente.	X		X		X		X		
			3. El Objetivo de su desempeño se orienta a la problemática de la localidad.	X		X		X		X		
		Logros	4. Los objetivos alcanzados producen beneficios directos a la entidad	X		X		X		X		
			5. Los objetivos alcanzados contribuyen al desarrollo humano sostenible de los servidores de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque	X		X		X		X		
			6. Se valora los progresos de su desempeño	X		X		X		X		
	Rendimiento	Valoración	7. El rendimiento está en relación a su desempeño	X		X		X		X		
			Resultados	8. Las actividades realizadas consiguen alcanzar los objetivos	X		X		X		X	
		9. Los objetivos alcanzados produce resultados deseados		X		X		X		X		
		10. Son oportunos los resultados de los Objetivos alcanzados		X		X		X		X		
	Éxito	Tiempo	11. Los objetivos de desarrollo o metas son a largo plazo.	X		X		X		X		
			12. Destaca los aspectos negativos de su desempeño.	X		X		X		X		

Desempeño Laboral	Tarea	Capacidades	13. Destaca los aspectos positivos de su desempeño.	X		X		X		X	
			14. Los resultados de su desempeño alcanzado, permite lograr los objetivos.	X		X		X		X	
			15. Permite a las personas usar sus capacidades para futuros logros en su desempeño	X		X		X		X	
	Tarea	Comportamiento	16. Ejecuta las tareas en el tiempo planificado.	X		X		X		X	
			17. Muestra el mismo comportamiento cuándo brinda un servicio de atención.	X		X		X		X	
			18. El comportamiento del trabajador satisface las responsabilidades que asume la organización.	X		X		X		X	
		Conocimiento	19. El trabajador tiene conocimiento de la tarea que realiza.	X		X		X		X	
			20. Conoce los procedimientos de la función que desempeña	X		X		X		X	
			21. Demuestra destreza para resolver problemas en su trabajo.	X		X		X		X	
	Contextual	Desempeño	22. El comportamiento que demuestra es sociable	X		X		X		X	
			23. Tiene un buen desempeño en el puesto de trabajo	X		X		X		X	
			24. Desempeña su trabajo con dificultad.	X		X		X		X	
		Contexto	25. Delimita su ambiente de trabajo.	X		X		X		X	
			26. Ayuda a sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X	
		Usuario	27. Muestra consideración y cortesía en las relaciones con los usuarios.	X		X		X		X	
			28. Demuestra motivación y confianza al momento de atender a los usuarios.	X		X		X		X	
		Actitud	29. Representa a la organización eficazmente defendiéndola.	X		X		X		X	
			30. Representa a la organización expresando su satisfacción.	X		X		X		X	

Calidad del servicio	Cumplimiento	31. Representa a la organización expresando su lealtad	X		X		X		X	
		32. Responde a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		X	
		33. Entrega los bienes y servicios en el tiempo requerido	X		X		X		X	
	Tiempo de respuesta	34. Brinda los servicios de manera oportuna.	X		X		X		X	
		35. Tienen los usuarios acceso a la entrega del servicio	X		X		X		X	
		36. Existe precisión en la entrega del servicio.	X		X		X		X	
	Cortesía	37. Existe continuidad en la entrega del servicio.	X		X		X		X	
		38. El trabajador brinda atención de cortesía a los usuarios.	X		X		X		X	
	Reclamos	39. Los usuarios realizan reclamos sobre la atención de los servidores.	X		X		X		X	
		40. Se cumple con el tiempo de tramitación de expedientes.	X		X		X		X	
		41. Se cumple con el tiempo de espera en oficinas de atención de público.	X		X		X		X	
		42. Existen reclamos de parte de los usuarios.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Dr. Alberto Gómez Fuertes

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADO

#### Anexo 4 - Informe de validación del instrumento

#### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Monitoreo y evaluación para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque”.

#### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta

#### TESISTA:

Br.: Marisol Mori Alburquerque de García.

#### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO



Chiclayo, 20 de octubre de 2021

---

*Dr. Alberto Gómez Fuertes*  
CE 001091357

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Monitoreo y evaluación para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Monitoreo y evaluación	Pertinencia	Objetivos	1. Los objetivos de su desempeño son válidos.	X		X		X		X			
			2. El Objetivo de su desempeño es pertinente.	X		X		X		X			
			3. El Objetivo de su desempeño se orienta a la problemática de la localidad.	X		X		X		X			
		Logros	4. Los objetivos alcanzados producen beneficios directos a la entidad	X		X		X		X			
			5. Los objetivos alcanzados contribuyen al desarrollo humano sostenible de los servidores de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque	X		X		X		X			
			6. Se valora los progresos de su desempeño	X		X		X		X			
	Rendimiento	Valoración	7. El rendimiento está en relación a su desempeño	X		X		X		X			
			Resultados	8. Las actividades realizadas consiguen alcanzar los objetivos	X		X		X		X		
		9. Los objetivos alcanzados produce resultados deseados		X		X		X		X			
		10. Son oportunos los resultados de los Objetivos alcanzados		X		X		X		X			
		Éxito		Tiempo	11. Los objetivos de desarrollo o metas son a largo plazo.	X		X		X		X	
			12. Destaca los aspectos negativos de su desempeño.		X		X		X		X		



Desempeño Laboral	Tarea	Capacidades	13. Destaca los aspectos positivos de su desempeño.	X		X		X		X	
			14. Los resultados de su desempeño alcanzado, permite lograr los objetivos.	X		X		X		X	
			15. Permite a las personas usar sus capacidades para futuros logros en su desempeño	X		X		X		X	
	Tarea	Comportamiento	16. Ejecuta las tareas en el tiempo planificado.	X		X		X		X	
			17. Muestra el mismo comportamiento cuándo brinda un servicio de atención.	X		X		X		X	
			18. El comportamiento del trabajador satisface las responsabilidades que asume la organización.	X		X		X		X	
		Conocimiento	19. El trabajador tiene conocimiento de la tarea que realiza.	X		X		X		X	
			20. Conoce los procedimientos de la función que desempeña	X		X		X		X	
			21. Demuestra destreza para resolver problemas en su trabajo.	X		X		X		X	
	Contextual	Desempeño	22. El comportamiento que demuestra es sociable	X		X		X		X	
			23. Tiene un buen desempeño en el puesto de trabajo	X		X		X		X	
			24. Desempeña su trabajo con dificultad.	X		X		X		X	
		Contexto	25. Delimita su ambiente de trabajo.	X		X		X		X	
			26. Ayuda a sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X	
		Usuario	27. Muestra consideración y cortesía en las relaciones con los usuarios.	X		X		X		X	
			28. Demuestra motivación y confianza al momento de atender a los usuarios.	X		X		X		X	
		Actitud	29. Representa a la organización eficazmente defendiéndola.	X		X		X		X	
			30. Representa a la organización expresando su satisfacción.	X		X		X		X	

Calidad del servicio		31. Representa a la organización expresando su lealtad	X		X		X		X	
	Cumplimiento	32. Responde a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		X	
		33. Entrega los bienes y servicios en el tiempo requerido	X		X		X		X	
		34. Brinda los servicios de manera oportuna.	X		X		X		X	
	Tiempo de respuesta	35. Tienen los usuarios acceso a la entrega del servicio	X		X		X		X	
		36. Existe precisión en la entrega del servicio.	X		X		X		X	
		37. Existe continuidad en la entrega del servicio.	X		X		X		X	
	Cortesía	38. El trabajador brinda atención de cortesía a los usuarios.	X		X		X		X	
	Reclamos	39. Los usuarios realizan reclamos sobre la atención de los servidores.	X		X		X		X	
		40. Se cumple con el tiempo de tramitación de expedientes.	X		X		X		X	
		41. Se cumple con el tiempo de espera en oficinas de atención de público.	X		X		X		X	
		42. Existen reclamos de parte de los usuarios.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Luis Alberto Ponce Ayala

Firma del experto :



**Luis Alberto Ponce Ayala**  
Magister en Gestión Pública

EXPERTO EVALUADO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Monitoreo y evaluación para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque”.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta

### TESISTA:

Br.: Marisol Mori Albuquerque de García.

### DECISIÓN:

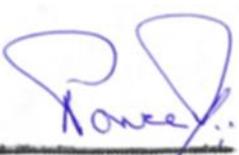
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de octubre de 2021


---

Mg. Luis Alberto Ponce Ayala  
DNI 16426061

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Monitoreo y evaluación para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Monitoreo y evaluación	Pertinencia	Objetivos	1. Los objetivos de su desempeño son válidos.	X		X		X		X		
			2. El Objetivo de su desempeño es pertinente.	X		X		X		X		
			3. El Objetivo de su desempeño se orienta a la problemática de la localidad.	X		X		X		X		
		Logros	4. Los objetivos alcanzados producen beneficios directos a la entidad	X		X		X		X		
			5. Los objetivos alcanzados contribuyen al desarrollo humano sostenible de los servidores de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque	X		X		X		X		
		Rendimiento	Valoración	6. Se valora los progresos de su desempeño	X		X		X		X	
	7. El rendimiento está en relación a su desempeño			X		X		X		X		
	Resultados		8. Las actividades realizadas consiguen alcanzar los objetivos	X		X		X		X		
			9. Los objetivos alcanzados produce resultados deseados	X		X		X		X		
			10. Son oportunos los resultados de los Objetivos alcanzados	X		X		X		X		
	Éxito		Tiempo	11. Los objetivos de desarrollo o metas son a largo plazo.	X		X		X		X	
		12. Destaca los aspectos negativos de su desempeño.		X		X		X		X		

Desempeño Laboral	Tarea	Capacidades	13. Destaca los aspectos positivos de su desempeño.	X		X		X		X	
			14. Los resultados de su desempeño alcanzado, permite lograr los objetivos.	X		X		X		X	
			15. Permite a las personas usar sus capacidades para futuros logros en su desempeño	X		X		X		X	
	Tarea	Comportamiento	16. Ejecuta las tareas en el tiempo planificado.	X		X		X		X	
			17. Muestra el mismo comportamiento cuándo brinda un servicio de atención.	X		X		X		X	
			18. El comportamiento del trabajador satisface las responsabilidades que asume la organización.	X		X		X		X	
		Conocimiento	19. El trabajador tiene conocimiento de la tarea que realiza.	X		X		X		X	
			20. Conoce los procedimientos de la función que desempeña	X		X		X		X	
			21. Demuestra destreza para resolver problemas en su trabajo.	X		X		X		X	
	Contextual	Desempeño	22. El comportamiento que demuestra es sociable	X		X		X		X	
			23. Tiene un buen desempeño en el puesto de trabajo	X		X		X		X	
			24. Desempeña su trabajo con dificultad.	X		X		X		X	
		Contexto	25. Delimita su ambiente de trabajo.	X		X		X		X	
			26. Ayuda a sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X	
		Usuario	27. Muestra consideración y cortesía en las relaciones con los usuarios.	X		X		X		X	
			28. Demuestra motivación y confianza al momento de atender a los usuarios.	X		X		X		X	
		Actitud	29. Representa a la organización eficazmente defendiéndola.	X		X		X		X	
			30. Representa a la organización expresando su satisfacción.	X		X		X		X	

Calidad del servicio		31. Representa a la organización expresando su lealtad	X		X		X		X	
	Cumplimiento	32. Responde a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		X	
		33. Entrega los bienes y servicios en el tiempo requerido	X		X		X		X	
		34. Brinda los servicios de manera oportuna.	X		X		X		X	
	Tiempo de respuesta	35. Tienen los usuarios acceso a la entrega del servicio	X		X		X		X	
		36. Existe precisión en la entrega del servicio.	X		X		X		X	
		37. Existe continuidad en la entrega del servicio.	X		X		X		X	
	Cortesía	38. El trabajador brinda atención de cortesía a los usuarios.	X		X		X		X	
	Reclamos	39. Los usuarios realizan reclamos sobre la atención de los servidores.	X		X		X		X	
		40. Se cumple con el tiempo de tramitación de expedientes.	X		X		X		X	
		41. Se cumple con el tiempo de espera en oficinas de atención de público.	X		X		X		X	
		42. Existen reclamos de parte de los usuarios.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Robert Edinson Suclupe Sandoval

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Monitoreo y evaluación para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque”.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta

### TESISTA:

Br.: Marisol Mori Albuquerque de García.

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de octubre de 2021



---

*Mg. Robert Edinson Suclupe Sandoval*  
DNI 42922864



OFICIO N° 001001-2021-GR.LAMB/GRTC [3995576 - 3]

**DFA. MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCON  
JEFA ESCUELA DE POST GRADO UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**ASUNTO: AUTORIZACION PARA LLEVAR A CABO INVESTIGACION**

**REFERENCIA: SOLICITUD S/N REGISTRO 3995576**

*Es grato dirigirme a usted y expresarle mi cordial saludo y en atención a su carta de fecha 15 de Octubre, donde me solicita autorización para la realización de la investigación "Monitoreo y Evaluación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque"; comunico que este despacho autoriza a la estudiante de su centro superior de estudios, alumna MARISOL MORI ALBURQUERQUE, para que realice referida investigación.*

*Es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima.*

*Atentamente,*

Firmado digitalmente  
DELVER GONZALEZ TAPIA  
GERENTE REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES (E)  
Fecha y hora de proceso: 21/12/2021 - 10:17:46

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>*

VoBo electrónico de:  
- C.5 AREA DE RECURSOS HUMANOS  
NOEMI SEMINARIO CARRASCO  
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS  
2021-12-21 08:49:53-05

- DIVISION DE ADMINISTRACION  
WILLIAM WILSON PEREZ FARROÑAY  
ADMINISTRADOR (E)  
20-12-2021 / 19:58:39