

## DESARROLLO PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA DE GESTIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS EN PERÚ- 2019

### PERSONAL DEVELOPMENT AND JOB PERFORMANCE IN A PUBLIC COMPUTER PROJECT MANAGEMENT ORGANIZATION IN PERU

 Onésimo Mego Núñez<sup>1a</sup>

 Miyen Deysi Mego Ramírez<sup>2b</sup>



Fecha de recepción: 19 de mayo 2021

Fecha de aprobación: 02 de julio 2021

DOI: 10.26495/tzh.v13i1.1872

#### Resumen

*En la presente investigación el objetivo fue diseñar una propuesta sobre el desarrollo personal con el desempeño laboral, la población y muestra fue de 50 participantes, se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario para recoger la información. Concluyendo que el 82% la conducta de los colaboradores está orientada al cambio, el 74% de gerentes utilizan la habilidades directivas para el logro de los objetivos, en cuanto al desempeño laboral el 80% indicaron que existe condiciones mínimas para el desempeño de las funciones, el 88% manifestaron que gerentes y trabajadores brindan un buen servicio al usuario y el 76% de los colaboradores conocen y aplican los procesos en el ejercicio de sus funciones; los factores de formación profesional, capacitación y línea de carrera influye en las competencias, compromisos y satisfacción laborales en una Gerencia de Gestión de Proyectos de Sistemas de una institución pública, verificado con el estadígrafo de Alfa de Cronbach de 0.977, el cual es aceptable.*

**Palabras clave:** Desarrollo personal, desempeño laboral, capacitación, procesos, satisfacción laboral.

#### Abstract

*In this research, the objective was to determine the relationship between personal development factors with job performance, the population and sample was 50 participants, the survey technique was used with its instrument the questionnaire to collect the information. Concluding that 82% of the behavior of collaborators is oriented to change, 74% of managers use managerial skills to achieve the objectives, in terms of job performance, 80% indicated that there are minimum conditions for the performance of functions, 88% stated that managers and workers provide a good service to the user and 76% of the collaborators know and apply the processes in the exercise of their functions; The factors of professional training, training and career line influence the competencies, commitments and job satisfaction in a Management System Project Management of a public institution, verified with the Cronbach's Alpha statistic of 0.977, which is acceptable.*

**Keywords:** Personal development, job performance, training, processes, job satisfaction.

## 1. Introducción

El desarrollo personal, tiene que ver mucho con las creencias de cada persona, el autoconocimiento de uno mismo juega un papel muy importante, acciones que están conectadas con su aptitud, su inteligencia y depende de su interés y motivación para desarrollar sus habilidades, teniendo en claro que quiere alcanzar, acciones que necesitara mucho de su potencial innovador, a medida que va adquiriendo experiencia y entrenamiento, para hacer algo positivo en la vida personal, familiar y laboral, se necesita mucho de nuestra valía propia, que es la imagen de uno mismo y nuestra autoestima,

<sup>1</sup> Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Chiclayo-Perú

<sup>2</sup> Superintendencia de administración Trituraria

<sup>a</sup> Doctor en Administración, [megoonesimo@crece.uss.edu.pe](mailto:megoonesimo@crece.uss.edu.pe)

<sup>b</sup> Ingeniera de Sistemas, [miyen\\_3mr@hotmail.com](mailto:miyen_3mr@hotmail.com)

desde esta óptica, Jerez Naranjo & Barroso Osuna, (2021) establecen que las “Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), juega un papel importante en las sociedad, las mismas que se insertan en todos los proceso de desarrollo social, propiciando trasformaciones en la sociedad desde lo económico hasta el proceso laboral en las organizaciones” (p. 88). Desde esta perspectiva se necesita preparar a los trabajadores para ejecutar el aprendizaje continuo, sobre todo en estos momentos cambiantes marcados por el uso de las tecnologías en los procesos de comunicación de la organización con los usuarios; pero hay que tener en cuenta que no basta con la disponibilidad de los recursos tecnológicos, siendo importante lograr el aprendizaje cognitivo y sobre todo su reflexión sobre en el uso.

El teletrabajo, según Guzmán Duque & Abreo Villamizar, (2017), en estos tiempos de emergencia sanitaria “es un mecanismo de contratación legal, pero que es necesario que el Gobierno promulgue estrategias de comunicación claras y efectivas que oriente y detalle las ventajas y desventajas de esta modalidad, desde el punto de vista social, productivo y económico, donde el teletrabajador puede destacar sus habilidades orientadas a la gestión de los tiempos, los recursos y sobre todo el desarrollo personal, ya que por el momento sería la única herramienta que aporte al reflotamiento económico de las empresas y las economías de los trabajadores, superando en forma progresiva y lenta de esta pandemia que golpeado al país y el mundo” (p.5).

Si hablamos del desarrollo personal de los trabajadores, como lo menciona, Corredor Hernández et al., (2018), una organización debe estar a la vanguardia del entono que lo rodea como la globalización, innovación y productividad; considerando la importancia del capital humano que labora en ella, ejecutando programas de bienestar laboral y familiar que le permita mayor sentido de pertenencia a su organización, buscando la productividad y la satisfacción laboral del trabajador y su familia, buscando el cumplimiento de los objetivos a corto, mediano y largo plazo, por lo tanto las organizaciones del Estado, deben tener la concepción de programas de bien estar laboral para mejorar el estado individual, familiar y emocional del trabajador orientándolas a desarrollar acciones positivas que le permita el incremento de la productividad laboral, rompiendo el mito de que el trabajador va la organización a desarrollar su trabajo siguiendo instrucciones solo para el cumplimiento de sus funciones

El desarrollo personal, como indica Torres Espín, (2018), se necesita de un liderazgo proactivo de los directivos de una organización, desarrollando las actividades del trabajo en equipo para generar empatía en los grupos de trabajo, orientadas al desarrollo de las habilidades técnicas y profesionales de los trabajadores, privilegiando la retroalimentación para mantener informado de las actividades que realiza la organización, ello debe ser desde el ingreso a la organización a través de un plan de inducción, teniendo como horizonte el cumplimiento de los objetivos institucionales

El desempeño laboral, Torres Pacheco & Zegarra Ugarte, (2015), nos indican que “se relaciona con el clima organizacional, la comunicación y las condiciones laborales en el trabajo, asumiendo una actitud de involucramiento con la organización y autorrealización personal”(p.5); por su parte Quintana-Atencio & Tarqui-Mamani, (2020) establecen, “si un trabajador esta desmotivado en su centro de trabajo, el rendimiento laboral es deficiente, una de las causas puede ser, por falta de apoyo logístico, la sobre carga laboral, remuneraciones exiguas, la ubicación en su puesto de trabajo no está acorde con sus estudios y su especialidad, peor aún si no es capacitado, situaciones que repercute en el desempeño laboral de los trabajadores, mucho tiene que ver el estilo de liderazgo, la presión del jefe para el cumplimiento de los objetivos” (p.123); por lo tanto el potencial, las capacidades y competencias de los trabajadores, como el liderazgo que implemente la organización serán herramientas para mejorar el desempeño laboral, aprovechando el tiempo de servicio, los conocimientos, la especialidad y ese espíritu de superación que siempre tiene el trabajador.

Castro Mori & Delgado Bardales, (2020) establecen que “una buena gestión del talento humano mejora el desempeño laboral de los trabajadores, si existe capacitación se fortalece sus conocimiento, capacidades y habilidades, llevando al trabajador a un estado motivacional bueno, una actitud emprendedora y se adecuan fácilmente a los cambios que ocurran dentro y fuera del ambito laboral,

herramientas de gestión de recursos humanos que aportan valor y generan situaciones agradables que ayudan mucho a la motivación laboral y desde luego al cumplimiento de los objetivos de las organizaciones” (p. 684).

Pérez Segredo et al., (2017) establecen que “la comunicación es una herramienta que ayuda a mejorar la relaciones interpersonales, aportando a la imagen de la organización, siendo necesario tener en cuenta su aplicación puesto que es un estímulo al desarrollo y aporte de la cultura organizacional, con un buen proceso de retroalimentación y los estilos de comunicación, que prepara el camino a una gestión del cambio y tener organizaciones con enfoques sistémicos” (p.1); Torres-Flóres, (2020) aporta que “la gestión del talento humano será la mediadora para que los colaboradores se consideren como socios estratégicos de las organizaciones y éstas generen una calidad de vida mejor para sus trabajadores, puesto que ambos camina en el mismo sentido” (p. 1); donde las organizaciones deben reconocer que el talento humano es el único recurso que genera ventaja competitiva y agrega valor para lograr los objetivos, es importante entender que los trabajadores pasan gran parte de su tiempo en las organizaciones, situación que obliga a la empresa a generar e implementar espacio saludables y agradables, en el mundo actual las metas de la organización se logran con el trabajo grupal aprovechando las sinergias laborales, las organizaciones deben ser más justas con sus derechos laborales, buscando el bienestar y motivación del trabajador.

En el Perú, teniendo en cuenta la organización del Estado, a través de un concepto dentro del derecho constitucional, existen tres poderes del Estado, el ejecutivo, legislativo y judicial, la presencia de organismos constitucionales autónomos y de tres niveles de gobierno, central, regionales y locales, dentro de la estructura del gobierno existen ministerios, organismos públicos ejecutores y organismos públicos especializados que son instancias técnicos y regladores, finalmente están los programas sociales; como también se ha creado la Autoridad Nacional del Servicio Civil –SERVIR, siendo este el órgano rector de la gestión de recursos humanos del Estado, cuya función es fomentar el desarrollo profesional de los servidores públicos, teniendo como base la Directiva N.º 001-2019-SERVIR/GDSRH, para la gestión de los procesos de selección en el régimen de la Ley N.º 30057, la Resolución Presidencia Ejecutiva No 441 -2016-SERVIR-PE. Directiva Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas.

La institución donde se realizó la investigación es un organismo público técnico especializado, cuyo objetivo principal es la recaudación tributaria del país; que, a través de proyectos y procesos, ejecuta actividades de supervisión de las diferentes áreas técnica para la mejora de la recaudación tributaria, para tales actividades, cuenta con recursos humanos que deben ser gestionados utilizando los mecanismos aprobados por el servir; del diagnóstico administrativo preliminar se percibe que es necesario mejorar los procesos de desarrollo de personal teniendo en cuenta el desempeño laboral de acuerdo a un sistema de evaluación de los colaboradores de dicha área, para que se puedan cumplir con la visión, misión y objetivos estratégicos trazados por la Gerencia investigada.

Considerando la problemática descrita, fue necesario realizar la gestión de los recursos humanos, teniendo en cuenta las normas del SERVIR, aplicando evaluaciones del desempeño laboral, como también brindando espacios laborales saludables y un ambiente amigable, para un desarrollo personal, familiar e institucional, asegurando una motivación efectiva orientada al cumplimiento de los objetivos de la organización, para ello se ha formulado la pregunta de investigación ¿Cuál es la propuesta sobre Desarrollo personal y el desempeño laboral de una Gerencia de Gestión de Proyectos, en una Intendencia Nacional de Sistemas de una institución Pública?.

En cuanto a la justificación teórica, se abordó el problema teniendo en cuenta las teorías del desarrollo de personal y el desempeño laboral de acuerdo a las teorías existentes, se utilizó el método deductivo, porque se partió de lo general para llegar a los problemas específicos, se recogió la información haciendo uso de la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, para luego proponer alternativas que ayuden a la organización investigada a mejorar la gestión de los recursos humanos.

## 2. Material y métodos

La investigación se desarrolló en una organización pública de gestión de proyectos informático recaudadora de fondos públicos en la ciudad de Lima, es una investigación descriptiva, con enfoque cuantitativo, descriptiva porque permitió describir la forma como se desarrolla las personas y cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores, correlacional porque se relacionó los factores de dicha variables, según Ñaupas Paitan et al., (2013) el diseño fue no experimental transversal, porque no se modificaron la información recogida de los trabajadores, evaluándose tal cual se recogió y en un solo momento. La población y muestra fue de 50 trabajadores entre directivos, profesionales, técnicos y personal auxiliar que laboran en la institución.

Para conocer la situación problemática, se utilizó el método deductivo partiendo de una teoría general en este caso del desarrollo y evaluación del personal, aplicándose la técnica de la encuesta, realizando un cuestionario con 23 preguntas, de la cuales 8 preguntas fueron para el desarrollo personal y 15 preguntas para el desempeño laboral, para evaluar la respuesta se utilizó la escala de Likert, donde 1 es para el valor totalmente en desacuerdo y 4 para el valor totalmente de acuerdo, se operacionalizo las variables de estudio, siendo la variable independiente el desarrollo de personal con sus dimensiones formación profesional, capacitación y línea de carrera y como variable dependiente el desempeño laboral con sus dimensiones competencias, compromiso laboral y satisfacción laboral. En el desarrollo de la investigación se utilizaron los criterios de rigor científico y ético que fueron estrictamente necesarios

## 3. Resultados

Los resultados en tablas y figuras, se muestran de acuerdo a los objetivos de la investigación, con sus respectivos porcentajes. Con respecto a la formación profesional, en cuanto al nivel educativo, de los 50 involucrados solo 4 cuenta con el grado de maestro y 56 participantes cuentan con títulos profesionales universitario.

En cuanto a los resultados del primer objetivo se muestran los resultados en la tabla 1, referente al desarrollo de personal

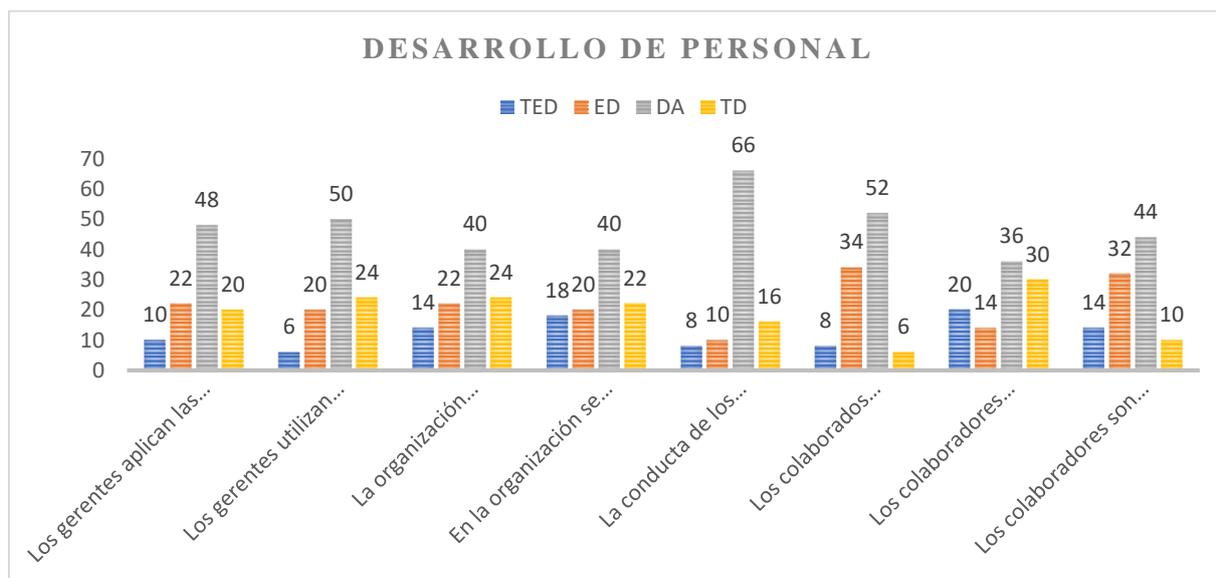
**Tabla 1**  
*Desarrollo de Personal*

<b>Enunciado</b>	<b>TED</b>	<b>ED</b>	<b>DA</b>	<b>TD</b>
Los gerentes aplican las habilidades directivas, para actuar y tener un desempeño eficiente en la organización.	10	22	48	20
Los gerentes utilizan sus habilidades directivas, para influir en los colaboradores, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	6	20	50	24
La organización suministra información, de los servicios, política y reglamentos a sus colaboradores.	14	22	40	24
En la organización se desarrolla las habilidades y destrezas de los colaboradores en la aplicación de los procesos.	18	20	40	22
La conducta de los colaboradores es orientada al cambio y sensibilización en la atención a los usuarios.	8	10	66	16
Los colaborados desarrollan y aplican ideas en términos globales y estratégicos en el cumplimiento de sus funciones.	8	34	52	6

Los colaboradores utilizan sus fortalezas para el desarrollo profesional en la organización	20	14	36	30
Los colaboradores son capacitados y ascendidos en los diferentes puestos de trabajo que ofrece la organización	14	32	44	10

Fuente. Cuestionario aplicado noviembre 2019

**Figura 1**  
Desarrollo de personal



Fuente. Tabla 1

De acuerdo al primer objetivo se tiene los siguientes resultados; en cuanto a la aplicación de las habilidades gerenciales y el liderazgo, el 68% estuvieron de acuerdo y talmente de acuerdo el 32% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; referente a la influencia de las habilidades de los directivos en los colaboradores el 74% se mostraron de acuerdo y totalmente de acuerdo el 26% en desacuerdo.

En cuanto al suministro de la información, el desarrollo de las habilidades y las actitudes de los trabajadores, se tiene la información siguientes, en cuanto al suministro de la información referente a las políticas y reglamentos hacia los colaboradores el 64% se mostraron de acuerdo y totalmente de acuerdo el 36% se mostraron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; en cuanto al desarrollo de los habilidades y destrezas de los trabajadores el 62% se mostraron de acuerdo y totalmente de acuerdo el 38% de los trabajadores estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; con respecto a la orientación de la conducta de los trabajadores hacia la sensibilización y atención a los usuarios el 82% se mostraron de acuerdo y totalmente de acuerdo el 18% se mostraron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Con respecto al crecimiento, progresión en la carrera y la proactividad laboral se recogió la siguiente información, en cuanto al desarrollo y aplicación de las ideas en el cumplimiento de sus funciones el 58% de los trabajadores estuvieron de acuerdo y el 42% se mostraron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; con respecto a la utilización de las fortalezas de los colaboradores para el desarrollo profesional dentro de la organización el 66% de los trabajadores se mostraron de acuerdo y totalmente de acuerdo, pero el 34% se mostraron en desacuerdo; referente a la capacitación el 54% se mostraron de acuerdo mientras que el 46% se mostraron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo

En cuanto a los resultados del segundo objetivo se muestran los resultados en la tabla 2, referente al desempeño laboral.

**Tabla 2**  
*Desempeño Laboral*

<b>Enunciado</b>	<b>TED</b>	<b>ED</b>	<b>DA</b>	<b>TD</b>
Los colaboradores desarrollan su inteligencia emocional para alcanzar altos niveles en el desempeño de los cargos asignados.	22	20	32	26
Los colaboradores conocen y aplican los procesos para el logro de los objetivos institucionales	10	14	44	32
Los Gerentes comunican las políticas, normas y reglamentos para mejorar el desempeño de los colaboradores	12	20	36	32
Los colaboradores y gerentes brindan un servicio de calidad a los usuarios.	12	10	56	22
Los colaboradores tienen las habilidades y destrezas para el cumplimiento de sus funciones.	10	22	40	28
Los gerentes ejecutan actividades para el desarrollo de las habilidades de sus colaboradores.	16	14	34	36
Los colaboradores cumplen las metas y objetivos institucionales	14	18	30	38
Los gerentes desarrollan técnicas de trabajo en equipo con los colaboradores para el cumplimiento de sus funciones	10	26	40	24
Los colaboradores cuentan con los recursos y equipos necesarios para el cumplimiento efectivo de sus funciones.	10	26	44	20
Los gerentes y colaboradores son responsables de los resultados en el cumplimiento de las funciones asignadas.	8	22	36	34
Lo colaboradores cumplen con sus funciones asignadas en el desempeño de sus cargos.	8	16	28	48
Los colaboradores son retribuidos y recompensados por el buen desempeño de sus funciones.	20	20	30	30
Los colaboradores tienen estabilidad laboral en su puesto de trabajo y en la organización.	14	18	34	34
Existen las condiciones mínimas de trabajo para el desempeño de las funciones en la organización.	10	10	34	46
Como percibe el colaborador el ambiente laboral en el área de trabajo	8	16	30	46

Fuente. Cuestionario aplicado noviembre 2019

Con respecto al desempeño laboral, en cuanto al conocimiento de las funciones, el nivel de comunicación en la institución, la calidad de servicio, las destrezas y las potencialidades de desarrollo del trabajador, reflejadas en las competencias laborales, se obtuvieron los siguientes resultados, referido al desarrollo de la inteligencia emocional para alcanzar niveles altos en el desempeño laboral el 58% de los trabajadores si las utiliza mientras que el 42% de los trabajadores no las utiliza; con respecto al conocimiento y aplicación de los procesos de la organización el 76% si las utiliza pero el 24% de los trabajadores indicaron que no las utilizan; con respecto a la comunicación y difusión de la políticas, normas y reglamentos de la organización para el desempeño de las funciones de los colaboradores el 68% de los trabajadores indicaron que si hayan difusión y comunicación, pero el 32% indicaron que no se utilizan; en cuanto a la calidad del servicio el 78% de los gerentes y colaborados indicaron que brindan

un buen servicio, mientras que el 22 % indicaron que el servicio brindado no es de calidad; en cuanto si el trabajador cuenta con la habilidades y destrezas para el cumplimiento de sus funciones el 68% indicaron que sí, mientras que el 32% indicaron que no.

Con respecto al compromiso laboral, la motivación, el trabajo en equipo, la productividad, la responsabilidad y el rendimiento laboral de los trabajadores, se obtuvieron los siguientes resultados, con respecto a la ejecución de actividades para el desarrollo de las habilidades de los trabajadores el 70% se mostraron de acuerdo y el 30% en desacuerdo; en cuanto al cumplimiento de metas y objetivos el 68% de los trabajadores indicaron que si se cumple en tanto el 32% indicaron que no se cumple; el 64% de los trabajadores desarrollan técnicas de trabajo en equipo y el 36% indicaron que no; con respecto a los recursos y equipos el 64% de los trabajadores indicaron que si cuentan, mientras que el 36% indicaron que no; la responsabilidad de los resultados de la gestión, es responsabilidad de todos así lo indico el 70%, en tanto que el 30% de los indicaron que no; en cuanto al cumplimiento de la función asignada el 76% se mostraron de acuerdo y totalmente de acuerdo, el 24% se mostraron en desacuerdo.

En cuanto a las recompensas, la estabilidad laboral, las condiciones de trabajo y la percepción laboral, se obtuvieron los siguientes resultados, el 60% indicaron que son retribuidos y recompensados por el buen desempeño de sus funciones y el 40% indicaron que no; el 68% de colaboradores indicaron que tienen estabilidad laboral, pero el 32% manifestaron que no tienen estabilidad laboral; con respecto a las condiciones mínimas de trabajo el 80% de los trabajadores manifestaron que cuentan con dichas condiciones, en tanto que el 20% indico que no; el 76% de los colaboradores perciben un buen ambiente de trabajo, pero el 24% manifestaron que no.

### Propuesta de Investigación

En base a la problemática detallada según los resultados y la literatura consultada, sobre las variables de estudio, de manera especial en el desarrollo y el desempeño de personal, se elaborado un plan de capacitación y desarrollo de las habilidades profesionales en una institución pública de administración tributaria, cuyo objetivo general es reforzar el trabajo en equipo, e incrementar las habilidades blandas de los trabajadores en la Administración publica

**Tabla 3.**

*Cronograma de Actividades del Plan de capacitación*

Objetivo	Estrategias de mejora	Resp. de la tarea	Tiempo		Responsable del monitoreo
			Inicio	fin	
Capacitación en manejo de nuevas herramientas en la comunicación organizacional.	Fomentar el conocimiento y aplicación de los documentos de gestión institucional	Director	2/01/2020	28/02/2020	Asistente Administrativo
	Aplicación efectiva del ROF, MOF, TUPA, REGLAMENTOS DE PERSONAL				
Desarrollo de habilidades blandas para fortalecer las capacidades de colaboradores.	Fortalecer el marketing institucional y personal	Director	1/04/2020	30/04/2020	Asistente Administrativo
	Conocer las habilidades blandas y duras de cada colaborador				
Técnicas para el desarrollo del trabajo en equipo	Fortalecer el desarrollo humano y social en la organización	Director	1/07/2020	20/07/2020	Asistente Administrativo
	Potenciar el mayor compromiso, generar mayores ideas, más				

	creatividad y pensamiento positivo				
Liderazgo, motivación y recompensas del personal	Asegurar que los gerentes a través del liderazgo influyan y motiven a sus colaboradores al cumplimiento de los objetivos	Director	1/10/2029	20/10/2020	Asistente Administrativo
	Los gerentes deben tener la capacidad de ganarse el respeto y confianza de sus colaboradores.				

**Tabla 4.**  
*Presupuesto*

Descripción	Días	Costo	Total
Apoyo Administrativo	1	995	995
Pago docente especialista en cada tema (S/. 1200x4)	4	1200	4800
Certificados (15 participantes x 4 fechas)	15	2	30
Imprevistos	1	100	100
<b>Total</b>			<b>5925</b>

En cuanto al presupuesto se establece un costo total de S/. 5,925.00 por todas las actividades, el financiamiento asignado será ejecutado del presupuesto general de la institución respectiva.

#### **Costo beneficio.**

La presente propuesta se ha elaborado teniendo en consideración los dificultades y deficiencias que a la fecha vienen afrontando la institución, problemas que han sido señalados por los mismos colaboradores, quienes ejecutan las actividades diarias, situaciones que muchas veces la gerencia no le presta atención, tampoco se da por enterada, por estar involucrado en los grandes problemas y objetivos de la institución, las ciencias administrativas ayudan a establecer dichos, acciones, puesto que si más grande es una organización más se requiere de la aplicación de los principios científicos de la administración, en cuanto los proceso de planeación, organización, dirección y control.

La propuesta se ejecutara en el corto plazo, vale decir a un año, la institución debe asumir el costo tomando en cuenta que es una inversión, puesto que los beneficios y el impacto será de mucho valor, ya que se capacitara al personal en temas de manejo de las normas administrativo como herramientas de trabajo del día a día, ayudara al fortalecimiento de las habilidades de los colaboradores, permitiendo, la organización de las tareas laborales, el trabajo en equipo, fomentando la puntualidad, el pensamiento crítico, la creativo, las facilidades de adaptación a los cambios, finalmente la aplicación de un liderazgo transformacional que deben utilizar los gerentes como herramienta para motivación y recompensa de los colaboradores de la organización

#### **4. Discusión de resultados**

La formación profesional, se observa sobre el nivel educativo de los trabajadores de los 50 trabajadores, 4 cuenta con el grado de maestro y 46 participantes cuentan con títulos profesionales universitario, la formación profesional certificada es un proceso que va en forma progresiva desde la

universidad, donde la persona se va apropiando del conocimiento para luego ponerlos en práctica en la administración y dirección de las organizaciones, mientras más conocimiento certificado exista, será una garantía para el cumplimiento de los objetivos, según Chiavenato, (2009) “el desarrollo de las personas se relaciona con la educación y la orientación hacia el futuro, por ser procesos profundos de formación de la personalidad para entender comprender e interpretar el conocimiento” (p.4).

En cuanto al desarrollo personal y la aplicación de las habilidades directivas, el 68% estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que el 32%, se mostraron en desacuerdo, para que los directivos de la organización investigada pongan en práctica las habilidades directivas, para el cumplimiento de los objetivos, Belyh, (2019) establece que “el desarrollo cognitivo del saber del colaborador debe ser un acercamiento al desarrollo emocional y valorado de los trabajadores, en el contexto laboral, puesto que el recurso humano es el elemento que aporta valor y genera ventaja en las organizaciones, por ello vale la pena tener gerentes capacitados y con habilidades para conducir al éxito organizacional en el futuro inmediato (p. 158), referente al uso de las habilidades directivas para influir en el cumplimiento de las funciones de los colaboradores, el 74%, se mostraron de acuerdo y totalmente de acuerdo en tanto que el 26% estuvieron en desacuerdo, Azqueta & Naval, (2018) considera que “la educación para los emprendimientos se integra a la práctica para contribuir al desarrollo de las actividades que se utiliza para mejorar las capacidades de pensar de una manera diferente incrementando la capacidad de resolución de los problemas desarrollando un pensamiento crítico y estratégico orientado a la búsqueda de soluciones en el desempeño de sus funciones de los trabajadores” (p. 274).

La información con que cuenta la organización, respecto a las políticas, reglamentos y procedimientos, debe ser de conocimiento de los trabajadores para el cumplimiento de las funciones, así lo indicaron el 64% de los trabajadores que se mostraron de acuerdo y totalmente de acuerdo el 36% se mostraron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; en cuanto al desarrollo de los habilidades y destrezas de los trabajadores el 62% se mostraron de acuerdo y totalmente de acuerdo el 38% de los trabajadores estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; Valenzuela-Keller et al., (2021), manifestaron que “las actividades emprendedoras favorece y potencia la motivación, siendo clave para generar estrategias de acuerdo los niveles de educación de los trabajadores para el desarrollo de habilidades en el cumplimiento de sus funciones en el futuro, las mismas que están vinculadas a la gestión de riesgos y estableciendo competencias para la detección de alternativas generando mayores oportunidades en el mundo laboral” (p. 209); la orientación de la conducta de los trabajadores hacia la sensibilización y atención a los usuarios el 82% se mostraron de acuerdo y totalmente de acuerdo el 18% se mostraron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, Pino et al., (2020) aportan que en la actualidad se vive momentos de incertidumbre, así como la presión laboral de hacer más con menos, las organizaciones están obligadas a redefinir sus políticas y actividades, situación que ha obligado a determinar métodos efectivos para incrementar la satisfacción de los trabajadores, situación que será posible aplicando procesos de gestión del talento humano generando estrategias para obtener ventajas competitivas en la prestación de los servicios a los usuarios” (p. 205)

En cuanto al crecimiento y progresión en la actividad laboral y aplicación de las ideas en el cumplimiento de sus funciones el 58% de los trabajadores estuvieron de acuerdo y el 42% se mostraron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; al respecto, Barboza, (2018) afirma que “en el trabajo desde el punto de vista profesional se requiere una especialización para incrementar la actividad productiva laboral y comercial, desde esta óptica la administración pública debe generar nuevas posiciones y espacios laborales de cara a la solución de los problemas a los usuarios” (p. 749), esto conlleva a establecer nuevos perfiles ocupacionales de acuerdo al contexto actual racionalizando la organización del trabajo como una administración novedosa, que aporte al crecimiento profesional de los trabajadores públicos; con respecto a la utilización de las fortalezas de los colaboradores para el desarrollo profesional dentro de la organización el 66% de los trabajadores se mostraron de acuerdo y totalmente de acuerdo, pero el 34% se mostraron en desacuerdo; al respecto, Sánchez-Olavarria, (2020) establece que “la prevalencia laboral profesional tiene dos orígenes una trayectoria directa construida a partir de los conocimientos adquiridos en las aulas universitaria con formación académica administrativa y

la trayectoria directa construida por los profesionales con experiencia gerenciales, siendo propia de las área en ciencias administrativa” (p. 196), siendo necesario que en la organización investigada equilibre estas acciones orientadas a los objetivos de la organización; referente a la capacitación el 54% se mostraron de acuerdo mientras que el 46% se mostraron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, Vilchez-Román et al., (2020) aportan conceptos para que la organización materia de la presente investigación, incremente su recaudación tributaria, verificándose que la informalidad en el país es significativa en particular en las pequeñas y microempresa, siendo imperativa, la capacitación de los directivos, profesionales y trabajadores, en la identificación de los factores que contribuya a minimizar esta brecha problemática, para lo cual se debe contar con trabajadores capacitados proactivo y eficiente en el desempeño de sus funciones

En cuanto al desempeño laboral, referida al desarrollo de la inteligencia emocional para alcanzar niveles altos en el desempeño laboral el 58% de los trabajadores si las utiliza mientras que el 42% de los trabajadores no las utiliza, según, Duque-Cevallos et al., (2017) establecen que “bajo el fundamento teórico se poliantea que las competencias laborales dependen de las emociones como componente psicológico del trabajador siendo fundamental para el desarrollo de las habilidades en las funciones que realiza” (p. 5), entonces la inteligencia emocional a nivel empresarial se considera el esfuerzo que provienen del trabajador que pretende comprender su complejidad psíquica debido a la actitud con su propio comportamiento y desempeño laboral en la organización; con respecto al conocimiento y aplicación de los procesos de la organización el 76% si las utiliza pero el 24% de los trabajadores indicaron que no las utilizan, es de vital importancia que los funcionarios y trabajadores de las organizaciones del estado conozcan y apliquen los procedimientos administrativos, para destrabar los trámites engorrosos en la Administración Pública; con respecto a la comunicación y difusión de la políticas, normas y reglamentos de la organización para el desempeño de las funciones de los colaboradores el 68% de los trabajadores indicaron que, si hay difusión y comunicación, pero el 32% indicaron que no se utilizan; en cuanto a la calidad del servicio el 78% de los gerentes y colaborados indicaron que brindan un buen servicio, mientras que el 22 % indicaron que el servicio brindado no es de calidad, Silva-Triveño et al., (2021) establecen que “la calidad de servicio tiene relación con la satisfacción y lealtad de los usuarios, siendo importante que a través de la responsabilidad se genere confianza, empatía, con los usuarios de los servicios administrativos que brinda el estado” (p. 1369); en cuanto si el trabajador cuenta con la habilidades y destrezas para el cumplimiento de sus funciones el 68% indicaron que sí, mientras que el 32% indicaron que no.

Con respecto al compromiso laboral, la motivación, el trabajo en equipo, la productividad, la responsabilidad y el rendimiento laboral de los trabajadores, con respecto a la ejecución de actividades para el desarrollo de las habilidades de los trabajadores el 70% se mostraron de acuerdo y el 30% en desacuerdo, según, Narváez Zurita et al., (2019), “el desarrollo de las competencias laborales, permite recuperar la humanización del trabajo, puesto que da oportunidad de crecimiento económico y desarrollo social del trabajador” (p. 5); en cuanto al cumplimiento de metas y objetivos el 68% de los trabajadores indicaron que si se cumple en tanto el 32% indicaron que no se cumple; el 64% de los trabajadores desarrollan técnicas de trabajo en equipo y el 36% indicaron que no; con respecto a los recursos y equipos el 64% de los trabajadores indicaron que si cuentan, mientras que el 36% indicaron que no; la responsabilidad de los resultados de la gestión, es responsabilidad de todos así lo indico el 70%, en tanto que el 30% de los indicaron que no; en cuanto al cumplimiento de la función asignada el 76% se mostraron de acuerdo y totalmente de acuerdo, el 24% se mostraron en desacuerdo. Vega Intriago et al., (2018) establecen que “la formación profesional se vincula con el desempeño laboral, para satisfacer la demanda en el mundo laboral tema que se ocupa a la academia y la empresa, es por ello que el trabajo en equipo es indispensable para el cumplimiento de los objetivos organizacionales” (p. 5).

Las recompensas, la estabilidad laboral, las condiciones de trabajo y la percepción laboral, el 60% indicaron que son retribuidos y recompensados por el buen desempeño de sus funciones y el 40% indicaron que no; el 68% de colaboradores indicaron que tienen estabilidad laboral, pero el 32% manifestaron que no tienen estabilidad laboral; con respecto a las condiciones mínimas de trabajo el 80% de los trabajadores manifestaron que cuentan con dichas condiciones, en tanto que el 20% indicó

que no; el 76% de los colaboradores perciben un buen ambiente de trabajo, pero el 24% manifestaron que no.

Para tener una actitud positiva laboral, se debe mejorar las condiciones físicas de trabajo, el equipamiento tecnológico, realizar la evaluación del desempeño laboral en forma periódica, orientados al reconocimiento, incluyendo los incentivos monetarios y no monetarios, considerando que las organizaciones en la actualidad, están estructurados a través de equipos de trabajo y no en la tareas individuales, orientados a los resultados, ya que el equipo de trabajo son dinamizadores del conocimiento y la innovación, Beltrán Duque et al., (2018) referente a la estabilidad en el Perú, este derecho esta normado para los colaboradores que prestan servicio al Estado con el Decreto Legislativo No 276, Le No 30057, Decreto Legislativo No 1057 y Decreto Legislativo No 728,

Según, Wayne Mondy, (2010) “La administración del desempeño, es un proceso orientado hacia las metas y encaminado al aseguramiento de que los procesos organizacionales se realicen oportunamente para maximizar la productividad de los empleados, de los equipos y en última instancia, de la organización” (p. 204).

Los factores del desarrollo personal como la formación profesional, la capacitación y la línea de carrera, influyen en los factores del desempeño laboral como son las competencias, el compromiso y la satisfacción laboral; porque así lo demuestra el estadígrafo de alfa Cronbach, con 0.977, cumpliéndose los objetivos trazados en la investigación aceptándose la hipótesis de trabajo y rechazándose la hipótesis nula

## 5. Conclusiones

De los resultados obtenidos y del análisis realizado se obtuvo las siguientes conclusiones

- Se analizó como se viene aplicando el desarrollo de personal de una Gerencia de Gestión de Proyectos de Sistemas de una institución pública-2019, relacionada a la formación profesional, la capacitación y la línea de carrera, donde el 82% indicaron que la conducta de los colaboradores está orientada al cambio de actitudes para una mejorar atención al usuario, pero existe un 18% que se debe mejorar, así como el 74% de los gerentes utilizan sus habilidades directivas para influir en los colaboradores en el logro de los objetivos, pero se observa un 26% por mejorar el accionar de los colaboradores
- Se estableció el nivel del desempeño laboral, correspondiente a las competencias, el compromiso y la satisfacción laboral, siendo así lo establecieron el 80% de los participantes indicando que existe condiciones mínimas para el desempeño de los funciones, pero existe una brecha de 20% por mejorar; también se estableció que el 78% de gerentes y colaboradores brindan un buen servicio al usuario percibiéndose un 22% que se debe mejorar, de la misma forma el 76% de los colaboradores conocen y aplican los procesos en el ejercicio de sus funciones y perciben un buen clima laboral para el logro de los objetivos institucionales
- Se determinó que los factores del desarrollo personal (formación profesional, la capacitación y línea de carrera), se relacionan con los factores del desempeño laboral (competencias, compromisos y satisfacción laboral), tal como se establece en el estadígrafo de Alfa de Cronbach de 0.977, cuya relación es aceptable.

## 6. Referencias

Azqueta, A., & Naval, C. (2018). Educación para el emprendimiento: una propuesta para el desarrollo humano. *Revista Española de Pedagogía*, 77, 274. <https://doi.org/doi:https://doi.org/10.22550/REP77-3-2019-03>

MEGO, O. y MEGO M. D. *Desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización pública de gestión de proyectos informáticos en Perú- 2019. Rev. Tzhoecoen. Marzo - julio 2021. Vol. 13 / N° 1. pp. 57 -69 - ISSN: 1997-8731*

Barboza, M. (2018). Capacitación y posición social de los empleados públicos de la Ciudad de México a Comienzo del Siglo XX. *AHCM, Ayuntamiento, Personal Del Ayuntamiento, 4073.*

Beltrán Duque, A., Echeverry Romero, R. D., Restrepo Rivillas, C. A., & Rodríguez Orejuela, A. (2018). Las nuevas tecnologías y los desafíos para la Administración. *Universidad Externando-Facultad de Ciencias de La Administración D, 24.*

Belyh, A. (2019). Resiliencia e Inteligencia Emocional: bosquejo de modelo integrador para el desarrollo del saber ser del estudiante universitario. *Revista Iberoamericana de Educación Superior (Ries), X(29), 158–179.* <https://doi.org/doi:https://doi.org/10.22201/iissue.20072872e.2019.29.529>

Castro Mori, K. O., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 684.* [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano.* (3era edición). Mc Graw Hill Educación. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>

Corredor Hernández, G. S., Lozano, E. L., Olaya Alaguna, A., & Romero Barragan, Y. M. (2018). *Influencia del bienestar en la rotación de personal en la Empresa IDENCORP.* (Título en Gestión humana de las organizaciones - Universidad Piloto de Colombia). <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/3122/00004326.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Duque-Cevallos, J. L., García-Solarte, M., & Hurtado-Ayala, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales, 33(144), 6.* <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>

Guzmán Duque, P. A., & Abreo Villamizar, C. A. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Forum Empresarial, 22(2), 5–30.* <https://www.redalyc.org/pdf/631/63154910002.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación.* <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Jerez Naranjo, Y. V., & Barroso Osuna, J. (2021). Estructura para el diseño de actividades que fomenten el desarrollo de entornos personales de aprendizaje. *Revista Conrado, 17, 78.* [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442021000100087](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000100087)

Narváez Zurita, I., Monagas Docal, M., & Erazo Alvarez, J. C. (2019). Las competencias laborales en el sector de textiles y confecciones en la provincia Tungurahua, Ecuador. *Cofin Habana, 13(1), 3.* [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2073-60612019000100003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073-60612019000100003)

Ñaupas Paitan, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2013). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis.* <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas-Humberto.pdf>

Pérez Segredo, A. M., García Milian, A. J., o López Puig, P., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte Sanitario, 16(1), 1.*

MEGO, O. y MEGO M. D. *Desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización pública de gestión de proyectos informáticos en Perú- 2019. Rev. Tzhoecoen. Marzo - julio 2021. Vol. 13 /Nº 1. pp. 57 -69 - ISSN: 1997-8731*

<https://doi.org/https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1256>

Pino, R. M., Arèvalo-Avecillias, D., & Padilla-Lozano, C. (2020). El liderazgo servidor y la satisfacción laboral en estudiantes de maestría en administración de empresas. *Formación Universitaria*, 13(6), 205–216. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000600205>

Quintana-Atencio, D., & Tarqui-Mamani, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(1), 123–2. <https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/>

Sánchez-Olavarría, C. (2020). Trayectorias profesionales docentes: ¿una cuestión de experiencia? *ANUIES, Resu. Anuies.Mx*, 49, 196. <https://doi.org/https://doi.org/10.36857/resu.2020.196.1406>

Silva-Triveño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencias Sociales UAT*, 15(2), 1367. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Torres-Flóres, D. (2020). La generación de valor entre las personas y las organizaciones. *GEON. Gestión, Organización y Negocios*, 7, 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.22579/23463910.211>

Torres Espín, G. E. (2018). *El Empoderamiento del personal administrativo y trabajadores como herramienta en el desarrollo organizacional de la Universidad Técnica de Ambato*. (Tesis de Maestría - Universidad Técnica de Ambato - Ecuador). <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28327/1/48%20GTH.pdf>

Torres Pacheco, E., & Zegarra Ugarte, S. J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudadn de Puno-2014-Perú. *COMUNICACION:Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 6(2), 5–14. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682015000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001)

Valenzuela-Keller, A. A., Gálvez-Gamboa, F. A., Contreras, D. R., & Parraguez, F. P. (2021). Análisis del perfil emprendedor para la formación de las nuevas generaciones de jóvenes chilenos. *Información Tecnológica*, 32(1), 209–216. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100209>

Vega Intriago, J. O., Bello Dávila, Z., Medina García, J., & Alfonso León, A. (2018). La ciencia y las competencias emocionales en el proceso de inserción laboral de los profesionales de medicina y enfermería de la Universidad Técnica de Manabí en Ecuador. *(CEDEM), Centro de Estudios Demográficos de La Universidad de La Habana*, 1, 1.

Vilchez-Román, C., Rojas-Mendoza, A., & Huapaya-Huapaya, A. (2020). Capacitación, remuneración promedio e impuestos como factores que explican la actitud hacia la regulación laboral en contextos de informalidad. *Contaduría y Administración*, 65(1), 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1790>

Wayne Mondy, R. S. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. (11 Edición) Pearson Educación de México, S.A. de C.V <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>