



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Influencia de la gestión del rendimiento en el sistema de evaluación de personal de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, 2026

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública

Autor

Luis Alberto Ramos Chinga

Asesor

Dr. Hemerson Rostay Paredes Jimenez



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

Dr. HEMERSON R. PAREDES JIMENEZ
Docente

Huacho – Perú
2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Luis Alberto Ramos Chinga	09207826	03/08/2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Hemerson Rostay Paredes Jimenez	44470184	https://orcid.org/0000-0002-1798-6481
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO-MAESTRÍA:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Pablo Cesar Cadenas Calderon	15850223	https://orcid.org/0000-0002-7488-967X
Juliet Karin Espinoza Pajuelo	15763062	https://orcid.org/0000-0002-3652-8697
Alex Fidel Torres Calderon	40182411	https://orcid.org/0000-0003-3077-1159

LUIS ALBERTO RAMOS CHINGA (2026-045731)

INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO EN EL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD...

 DGI-POSGRADO 2026
 Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026
 DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3596482484

Fecha de entrega

17 jun 2026, 10:00 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

17 jun 2026, 10:15 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

Luis_Alberto_Ramos_Chinga..pdf

Tamaño del archivo

912.2 KB

58 páginas

8997 palabras

41.631 caracteres



Página 2 de 63 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3596482484

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 19%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mis padres Juan Ramos y Ana Chinga, por
su apoyo incondicional, confianza y acompañamiento
en mi formación académica.

Luis Alberto Ramos Chinga

AGRADECIMIENTO

A Dios y familia, principales impulsores de mis metas, brindaron apoyo constante, aliento diario y motivación permanente para alcanzar este logro académico en la indagación realizada.

Luis Alberto Ramos Chinga

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitación del estudio	4
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.2 Bases teóricas	7
2.3 Bases filosóficas	11
2.4 Definiciones de términos básicos	11
2.5 Hipótesis de investigación	12
2.6 Operacionalización de las variables	13
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	15
3.1 Diseño de la investigación	15
3.2 Población y muestra	15
3.3 Técnicas de recolección de datos	16
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	17
3.5 Matriz de consistencia	17
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	18
4.1 Análisis de resultados	18

4.2. Contrastación de hipótesis	27
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	34
5.1. Discusión de resultados	34
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
6.1. Conclusiones	36
6.2. Recomendaciones	36
CAPITULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categoría de la gestión del rendimiento	18
Tabla 2. Categoría de planificación	19
Tabla 3. Categoría de seguimiento	20
Tabla 4. Categoría de evaluación	21
Tabla 5. Categoría de la retroalimentación	22
Tabla 6. Categoría del sistema de evaluación del personal	23
Tabla 7. Categoría de características	24
Tabla 8. Categoría de conductas	25
Tabla 9. Categoría de resultados	26
Tabla 10. Prueba de Normalidad de la gestión del rendimiento	27
Tabla 11. Prueba de Normalidad del sistema de evaluación del personal	28
Tabla 12. Correlación entre la gestión del rendimiento (GER) y el sistema de evaluación del personal (SEP)	29
Tabla 13. Correlación entre la planificación (PLA) y el sistema de evaluación del personal (SEP)	30
Tabla 14. Correlación entre el seguimiento (SEG) y el sistema de evaluación del personal (SEP)	31
Tabla 15. Correlación entre la evaluación (EVA) y el sistema de evaluación del personal (SEP)	32
Tabla 16. Correlación entre retroalimentación (RET) y el sistema de evaluación del personal (SEP)	33

ÍNDICE DE TABLAS

Figura 1. Gestión del rendimiento	18
Figura 2. Planificación	19
Figura 3. Seguimiento	20
Figura 4. Evaluación	21
Figura 5. Retroalimentación	22
Figura 6. Sistema de evaluación del personal	23
Figura 7. Características	24
Figura 8. Conductas	25
Figura 9. Resultados	26
Figura 10. Histograma y curva normal de la gestión del rendimiento	27
Figura 11. Histograma y curva normal del sistema de evaluación del personal	28

RESUMEN

Objetivo: Determinar la influencia de la gestión del desempeño en la evaluación del personal de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín durante 2026. **Metodología:** La indagación fue cuantitativa, correlacional, no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 52 colaboradores, empleándose la encuesta y el cuestionario para recopilar información. **Resultados:** Los hallazgos confirmaron $r= 0.823$ evidenciando una relación positiva alta entre las variables estudiadas. Asimismo, el 61,5% de los participantes calificó la gestión del desempeño como alta, mientras que el 67,3% consideró favorable el sistema de evaluación del personal. **Conclusiones** La gestión del desempeño influye significativamente en la evaluación del personal de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

Palabras claves: Gestión del rendimiento, sistema de evaluación, conductas, evaluación, gestión.

ABSTRACT

Objective: To determine the influence of performance management on the evaluation of staff at the Caleta de Carquín District Municipality during 2026. **Methodology:** The study was quantitative, correlational, non-experimental, and cross-sectional. The sample consisted of 52 employees, and a survey and questionnaire were used to collect information. **Results:** The findings confirmed a correlation coefficient of $r = 0.823$, demonstrating a strong positive relationship between the variables studied. Furthermore, 61.5% of participants rated performance management as high, while 67.3% expressed support for the staff evaluation system. **Conclusions:** Performance management significantly influences the evaluation of staff at the Caleta de Carquín District Municipality.

Keywords: Performance management, evaluation system, behaviors, evaluation, management.

INTRODUCCIÓN

La gestión del rendimiento ha llegado a ser un instrumento clave para las organizaciones públicas, permitiendo a su vez la evaluación del rendimiento laboral, el descubrimiento de oportunidades para mejorar el rendimiento y promover el cumplimiento de los objetivos institucionales. La gestión del rendimiento, bien llevada a cabo, permite desarrollar las capacidades de los trabajadores e incrementar la eficacia de los servicios que reciben los ciudadanos.

Por otra parte, el sistema de evaluación del personal es el instrumento que permite medir el nivel de rendimiento del personal al servicio del Estado, considerando criterios relacionados con el cumplimiento de funciones, competencias y resultados. Una evaluación del rendimiento bien llevada a cabo ayuda a la toma de decisiones que tienen que ver con el desarrollo del personal, la capacitación y el reconocimiento del personal y, por lo tanto, promueve una mejor gestión de los recursos humanos.

Entendiendo esto, la presente investigación tiene como objetivo analizar la influencia de la gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín del año 2026, el cual permitirá obtener información necesaria para fortalecer los procesos de evaluación y mejorar la gestión institucional.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, la gestión del rendimiento y la evaluación del personal constituyen herramientas esenciales para fortalecer la productividad y el cumplimiento de objetivos institucionales. Cepeda et al. (2020) sostienen que la evaluación del desempeño debe orientarse al mejoramiento continuo, proporcionando información útil que favorezca el desarrollo de competencias y el incremento del rendimiento laboral. Asimismo, Hussain et al. (2020) indican que factores como la capacitación, motivación, liderazgo y satisfacción laboral contribuyen significativamente a la eficiencia de los trabajadores y a la calidad de los servicios brindados.

En diversos países, la implementación de sistemas de evaluación presenta importantes desafíos. González (2022) señala que, en España, la aplicación desigual de mecanismos de valoración del desempeño genera desmotivación, inconformidad y dificultades para retener personal calificado. Esta situación evidencia la necesidad de establecer procesos objetivos y transparentes que permitan reconocer el esfuerzo de los servidores y promover mejores resultados organizacionales.

En el Perú, la gestión del rendimiento forma parte de las políticas de modernización del Estado. La Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR, 2023) ha desarrollado lineamientos para fortalecer los procesos de evaluación en las entidades públicas; sin embargo, persisten limitaciones relacionadas con la rotación de personal, insuficiente compromiso institucional y dificultades tecnológicas para su implementación. De igual manera, Marín y Delgado (2020) refieren que la evaluación del desempeño continúa siendo un aspecto sensible dentro de la administración pública,

debido a que muchas organizaciones presentan debilidades en la medición y control de resultados.

En la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín se observan retos vinculados con la organización interna, la comunicación institucional, la asignación de recursos y el fortalecimiento de capacidades del personal. Asimismo, la sobrecarga laboral y la limitada aplicación de incentivos podrían afectar el desempeño de los trabajadores y la calidad de los servicios municipales. Frente a esta realidad, resulta pertinente desarrollar una indagación orientada a determinar la influencia de la gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal durante el año 2026, con la finalidad de aportar evidencia para la mejora de la gestión pública local.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera influye la gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera influye la planificación respecto gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026?
- ¿De qué manera influye el seguimiento respecto gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026?

- ¿De qué manera influye la evaluación respecto gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026?
- ¿De qué manera influye la retroalimentación respecto gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer la influencia de la planificación respecto gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.
- Identificar la influencia del seguimiento respecto gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.
- Analizar la influencia de la evaluación respecto gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.
- Establecer la influencia de la retroalimentación respecto gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

El estudio aportará conocimiento sobre la gestión del rendimiento y el sistema de evaluación del personal, sirviendo como referencia para futuras indagaciones.

Justificación práctica

Los resultados permitirán proponer mejoras en la gestión y evaluación del personal municipal.

Justificación social

Los hallazgos contribuirán al fortalecimiento del desempeño laboral y a la mejora de los servicios brindados a la ciudadanía.

Justificación metodológica

Se utilizará la encuesta y el cuestionario para obtener información relevante del tema.

1.5 Delimitación del estudio

Delimitación espacial

El estudio se realizará en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín.

Delimitación social

Se integra por los trabajadores de la municipalidad.

Delimitación temporal

El desarrollo entre enero y febrero del 2026 para la recolección de información.

Delimitación conceptual

El estudio abarcará conceptos relacionados con la gestión del rendimiento y el sistema de evaluación del personal.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Menéndez (2025), en Ecuador, tuvo como objetivo validar un procedimiento de gestión administrativa orientado al mejoramiento del rendimiento laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Puerto López. La metodología fue no experimental, transversal, descriptiva y explicativa, empleando entrevistas y encuestas aplicadas a los trabajadores. Los resultados identificaron deficiencias en la gestión administrativa que afectaban el desempeño laboral. Concluyó que la implementación de un procedimiento estructurado, validado mediante juicio de expertos, contribuye al fortalecimiento del rendimiento de los colaboradores.

Rodríguez (2024), en Costa Rica, tuvo como objetivo identificar las características del modelo de gestión pública de la Municipalidad de Heredia y determinar su influencia en el desarrollo de una ciudad inteligente y sostenible. La metodología se fundamentó en el análisis de planes de desarrollo y la aplicación de un índice especializado de ciudades inteligentes. Los resultados demostraron que la gestión pública influye directamente en el progreso territorial y urbano. Concluyó que los modelos de administración implementados por el gobierno local representan factores determinantes para el desarrollo sostenible de la ciudad.

García y Barragán (2024), en Ecuador, tuvieron como objetivo analizar la incidencia del talento humano en el desempeño laboral de los funcionarios del

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pedro Carbo. La metodología empleó encuestas dirigidas a trabajadores y entrevistas aplicadas a responsables de talento humano. Los resultados revelaron deficiencias en la adecuación de perfiles, identificación de competencias y equidad en las evaluaciones laborales. Concluyeron que las debilidades en la gestión del talento humano afectan negativamente el desempeño de los servidores públicos.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Guerrero (2025), en Carquín, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín. La metodología presentó enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal, considerando una muestra de 56 trabajadores. Los resultados evidenciaron una relación positiva moderada entre ambas variables, identificándose fortalezas en los procesos de selección y debilidades en capacitación, reconocimiento y comunicación interna. Concluyó que una adecuada gestión del talento humano favorece el desempeño laboral de los servidores municipales.

Flores (2025), en Lima, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la eficiencia laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chorrillos. La metodología fue cuantitativa, básica, correlacional y no experimental, aplicándose cuestionarios a 80 trabajadores. Los resultados mostraron percepciones desfavorables respecto a la gestión municipal y bajos niveles de eficiencia laboral, identificándose asociaciones significativas entre ambas variables. Concluyó que una gestión municipal eficiente contribuye al fortalecimiento del desempeño y productividad del personal administrativo.

Castro (2024), en Lima, tuvo como objetivo analizar la gestión del rendimiento dentro del sistema de evaluación del personal de oficiales del Comando de Educación y Doctrina del Ejército. La metodología fue cualitativa, descriptiva, de teoría fundamentada y corte transversal, utilizando entrevistas aplicadas a seis oficiales expertos. Los resultados evidenciaron la existencia de actividades relacionadas con planificación, seguimiento, evaluación y retroalimentación; sin embargo, se identificaron limitaciones en la objetividad de algunos criterios de valoración. Concluyó que el sistema requiere una mayor articulación con los principios y modelos de gestión del rendimiento.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Gestión del rendimiento

2.2.1.1 Explicación

Castro (2024) sostiene que la gestión del rendimiento es una función estratégica del capital humano orientada al logro de objetivos institucionales.

La Ley N.º 30057 (2013) indica que este proceso busca promover el buen desempeño y compromiso laboral.

El D.S. N.º 127-2019-PCM (2019) establece que la gestión del rendimiento es un ciclo continuo basado en la retroalimentación permanente.

2.2.1.2 Desempeño

Chiavenato (2019) define la gestión del desempeño como un proceso orientado a supervisar, desarrollar y fortalecer las capacidades de los trabajadores mediante metas, aprendizaje continuo y retroalimentación permanente, con la finalidad de mejorar los resultados organizacionales.

2.2.1.3 Beneficios de la gestión del rendimiento

SERVIR (2021) sostiene que la gestión del rendimiento constituye un mecanismo orientado a fortalecer la motivación y el desempeño de los servidores civiles mediante evaluaciones objetivas alineadas con los objetivos institucionales. Asimismo, permite identificar niveles de rendimiento, monitorear el cumplimiento de metas, implementar acciones de mejora, fortalecer la comunicación entre evaluadores y trabajadores, promover la cooperación y reconocer fortalezas y oportunidades de desarrollo profesional.

2.2.1.4 Elementos de la gestión del rendimiento

SERVIR (2021) señala que la caracterización de los actores dentro de la gestión del rendimiento considera aspectos como la clasificación según funciones desempeñadas, la posición frente al proceso de implementación, el nivel de influencia sobre su desarrollo y las características relevantes que permitan comprender su participación dentro de la entidad.

2.2.1.5 Dimensiones

➤ **Planificación**

Define responsabilidades claras en cada puesto, estableciendo funciones y resultados esperados para orientar el desempeño laboral (Juárez, 2018).

➤ **Seguimiento**

Permite monitorear el avance del desempeño mediante acompañamiento y evaluaciones periódicas durante el ciclo laboral (Juárez, 2018).

➤ **Evaluación**

Consiste en recolectar información sistemática para medir el desempeño y tomar decisiones objetivas sobre los trabajadores (Juárez, 2018).

➤ **Retroalimentación**

Proceso continuo que informa al trabajador sobre su desempeño, facilitando mejoras y el logro de metas (Juárez, 2018).

2.2.2. Sistema de evaluación del personal

2.2.2.1 Explicación

La evaluación del desempeño es un proceso sistemático y periódico que mide el cumplimiento de funciones del trabajador en su puesto. Chiavenato (2019) la define como la valoración de características, conductas y resultados del empleado según los objetivos de la organización. Dessler y Varela (2017) señalan que consiste en calificar el desempeño del trabajador en función de estándares establecidos.

2.2.2.2 Enfoques de evaluación

El enfoque clásico evalúa rasgos personales como responsabilidad e iniciativa, sin relación directa con resultados (Alles, 2018). El enfoque por competencias considera conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador (Boyatzis, citado por Alles, 2018). El enfoque por resultados mide el cumplimiento de objetivos establecidos (Drucker, 1954).

2.2.2.3 Modelos teóricos aplicados al contexto peruano

El modelo por competencias evalúa el desempeño según habilidades clave del trabajador (Spencer y Spencer, 1993). La evaluación 360° integra opiniones de jefes, pares y usuarios (Edwards y Ewen, 1996). La teoría de Vroom señala que el desempeño depende de la motivación y la relación entre esfuerzo y recompensas (Vroom, 1964).

2.2.2.4 Métodos de evaluación

Los métodos de evaluación del desempeño incluyen escalas gráficas con factores y niveles definidos, elección forzada mediante frases, investigación de campo con entrevistas, incidentes críticos que registran conductas relevantes y comparación por pares entre trabajadores (Chiavenato, 2019).

2.2.2.5 Desafíos y perspectivas críticas

La evaluación del desempeño en el sector público enfrenta resistencia al cambio y rigidez burocrática (Guerrero y Rojas, 2020). Además, debe ser un proceso de mejora continua para desarrollar al personal (Biles, 1986).

2.2.2.6 Dimensiones

➤ **Características**

Evalúan rasgos personales como confiabilidad, liderazgo o creatividad, aunque pueden ser subjetivas en su medición (Bholander, Snell y Sherman, 2001; Rodríguez, 2017).

➤ **Conductas**

Se centran en los comportamientos observables del trabajador en su puesto, permitiendo una valoración más objetiva del desempeño (Bholander, Snell y Sherman, 2001; Rodríguez, 2017).

➤ **Resultados**

Miden los logros obtenidos por el trabajador, destacando por su mayor objetividad y orientación al cumplimiento de metas (Bholander, Snell y Sherman, 2001; Rodríguez, 2017).

2.3 Bases filosóficas

Con la Revolución Industrial, el trabajo se expandió a fábricas y se enfocó en la productividad, aunque sin considerar el bienestar ni la colaboración; posteriormente, el taylorismo organizó espacios más eficientes pero rígidos, hasta que la tecnología transformó el trabajo hacia entornos más dinámicos y flexibles (Ibercenter, s.f.).

Las condiciones laborales se fundamentan en la dignidad, justicia y bienestar del trabajador, buscando un ambiente seguro y equitativo que permita su desarrollo integral y el equilibrio entre vida personal y laboral (Huamán, 2025).

2.4 Definiciones de términos básicos

- Agobio: Sensación de cansancio o presión mental y física por sobrecarga emocional (Gómez, 2025).
- Agotamiento: Estado de cansancio extremo por desgaste físico o mental prolongado (Pérez y Merino, 2024).
- Competencia laboral: Capacidad demostrada para realizar eficazmente una actividad en el trabajo (Espinoza, 2017).

- Desempeño laboral: Calidad del trabajo realizado por una persona en sus funciones diarias (Gamarra, 2025).
- Escala de calificación conductual: Método que evalúa el desempeño según conductas observables para reducir la subjetividad (Werther et al., 2014).
- Gestión: Uso y organización de recursos para ejecutar actividades o alcanzar objetivos (Raffino, 2025).
- Medición del desempeño: Sistema de evaluación que asigna calificaciones al rendimiento laboral mediante indicadores (Werther et al., 2014).
- Rendimiento: Resultado o eficiencia obtenida en una actividad respecto a los recursos utilizados (López, 2024).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La gestión del rendimiento influye significativamente en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.

2.5.2 Hipótesis específicas

- La planificación respecto a la gestión del rendimiento influye en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.
- El seguimiento respecto a la gestión del rendimiento influye en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.

- La evaluación respecto a la gestión del rendimiento influye en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.
- La retroalimentación respecto a la gestión del rendimiento influye en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.

2.6 Operacionalización de las variables

Var	Def concep	Def op	Dime	Ind	Ítm	Inst
Gestión del rendimiento	Es el aporte de los servidores y mejora su desempeño (SERVIR, 2020).	La variable se medirá considerando cuatro dimensiones mediante escala Likert.	Planificación	• Formalidad • Participación • Coherencia	1-5	Cuestionario de la gestión del rendimiento
			Seguimiento	• Frecuencia • Transparencia • Evidencia	6-10	
			Evaluación	• Periodicidad • Rigurosidad • Integralidad	11-15	
			Retroalimentación	• Devolución • Efectividad • Mejora	16-20	
			Características	• Liderazgo • Iniciativa • Valores	1-5	
Sistema de evaluación del personal	La evaluación del desempeño mide la eficacia y eficiencia del trabajador (Pereda y Berrocal, 2011).	La variable se evaluará con tres dimensiones mediante escala Likert.	Conductas	• Responsabilidad • Disciplina • Asistencia	6-10	Cuestionario del sistema de evaluación del personal
			Resultados	• Calidad • Meta • Cooperación	11-15	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de indagación

Aplicada y transversal.

3.1.2. Nivel de indagación

Correlacional.

3.1.3. Diseño de indagación

No experimental.

3.1.4 Enfoque de indagación

Cuantitativo.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Fue 120 trabajadores de la municipalidad distrital de Caleta de Carquín.

3.2.2 Muestra

Fue 52 trabajadores de la municipalidad, obtenida por fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(120)}{(0.05)^2(119) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 92$$

Muestra KISH (n):

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Sustituyendo:

$$n = \frac{92}{1 + \frac{92}{120}} = 52$$

Criterios de inclusión

- 1) Personal con más de 1 año de experiencia.
- 2) Personal sin dificultades de comunicación.
- 3) Personal que participa voluntariamente.

Criterios de exclusión

- 1) Personal con menos de 1 año de experiencia.
- 2) Personal con dificultades de comunicación.
- 3) Personal que no participa voluntariamente.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

Se utilizó la encuesta para ambas variables.

3.3.2 Instrumentos

Se aplicó un cuestionario con escala Likert para ambas variables.

Validación

Gestión del rendimiento: 4 dimensiones, 20 ítems, 15 min. (Anx 02)

Sistema de evaluación del personal: 3 dimensiones, 15 ítems, 15 min. (Anx 02)

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

El muestreo fue aleatorio simple dentro del ámbito institucional. La recolección de datos se realizó mediante encuesta, organizando y clasificando la información para su tratamiento estadístico. Los datos fueron procesados en SPSS 26.0, permitiendo su análisis e interpretación mediante estadística inferencial y su presentación en tablas y gráficos.

3.5 Matriz de consistencia

Se precisa en el Anx 1.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1. Resultados de la variable gestión del rendimiento

Tabla 1

Categoría de la gestión del rendimiento

	f	%	%v	%a
Bajo	8	15,4	15,4	15,4
Medio	12	23,1	23,1	38,5
Alto	32	61,5	61,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	



Figura 1. Gestión del rendimiento

Los resultados de la variable gestión del rendimiento se obtuvieron mediante un cuestionario de 20 ítems en 4 dimensiones. El 15.4% la calificó en nivel bajo, el 23.1% en nivel medio y el 61.5% en nivel alto en la municipalidad de estudio.

Tabla 2

Categoría de planificación

	f	%	%v	%a
Bajo	7	13,5	13,5	13,5
Medio	18	34,6	34,6	48,1
Alto	27	51,9	51,9	100,0
Total	52	100,0	100,0	

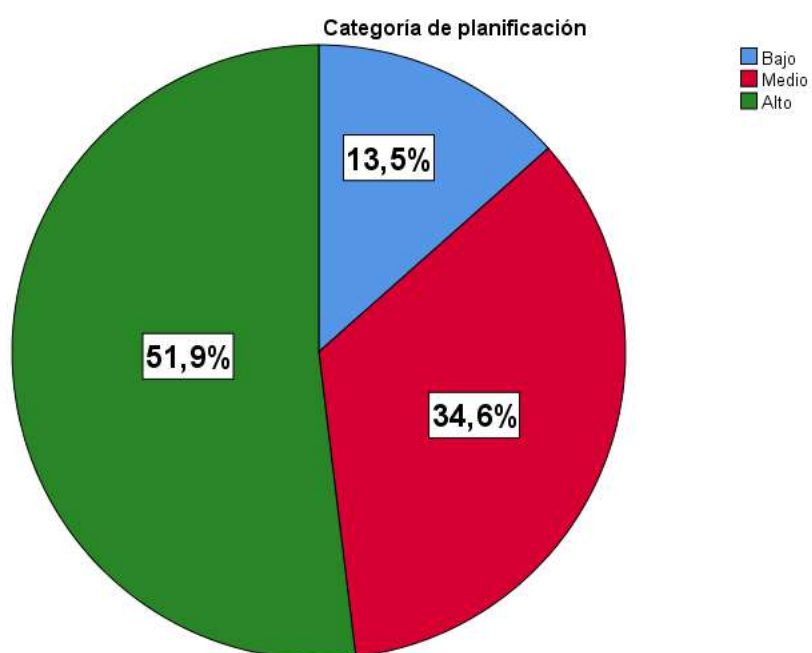


Figura 2. Planificación

Los resultados de la dimensión planificación de la gestión del rendimiento se agruparon en 3 niveles. El 13.5% la calificó en nivel bajo, el 34.6% en nivel medio y el 51.9% en nivel alto en la municipalidad de estudio.

Tabla 3

Categoría de seguimiento

	f	%	%v	%a
Bajo	8	15,4	15,4	15,4
Medio	4	7,7	7,7	23,1
Alto	40	76,9	76,9	100,0
Total	52	100,0	100,0	

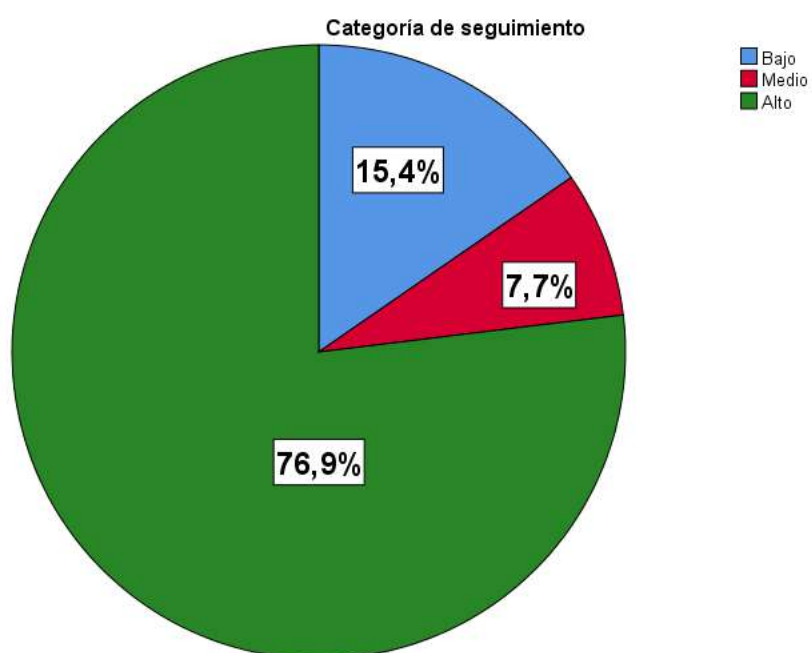


Figura 3. Seguimiento

Los resultados de la dimensión seguimiento de la gestión del rendimiento se agruparon en 3 niveles. El 15.4% la calificó en nivel bajo, el 7.7% en nivel medio y el 76.9% en nivel alto en la municipalidad de estudio.

Tabla 4

Categoría de evaluación

	f	%	%v	%a
Bajo	8	15,4	15,4	15,4
Medio	18	34,6	34,6	50,0
Alto	26	50,0	50,0	100,0
Total	52	100,0	100,0	

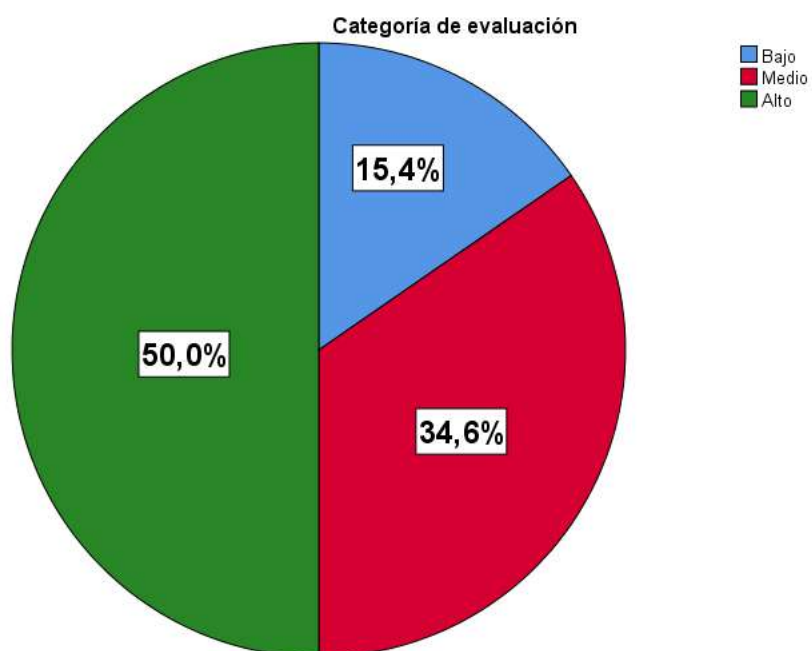


Figura 4. Evaluación

Los resultados de la dimensión evaluación de la gestión del rendimiento se agruparon en 3 niveles. El 15.4% la calificó en nivel bajo, el 34.6% en nivel medio y el 50.0% en nivel alto en la municipalidad de estudio.

Tabla 5

Categoría de la retroalimentación

	f	%	%v	%a
Bajo	8	15,4	15,4	15,4
Medio	15	28,8	28,8	44,2
Alto	29	55,8	55,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

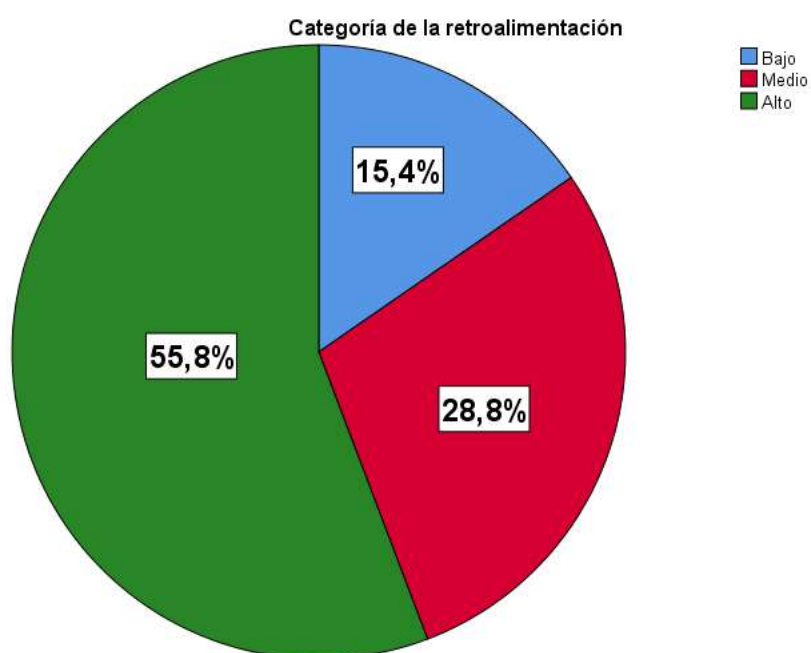


Figura 5. Retroalimentación

Los resultados de la dimensión retroalimentación de la gestión del rendimiento se agruparon en 3 niveles. El 15.4% la calificó en nivel bajo, el 28.8% en nivel medio y el 55.8% en nivel alto en la municipalidad de estudio.

4.1.2. Resultados de la variable sistema de evaluación del personal

Tabla 6

Categoría del sistema de evaluación del personal

	f	%	%v	%a
Deficiente	8	15,4	15,4	15,4
Regular	9	17,3	17,3	32,7
Bueno	35	67,3	67,3	100,0
Total	52	100,0	100,0	

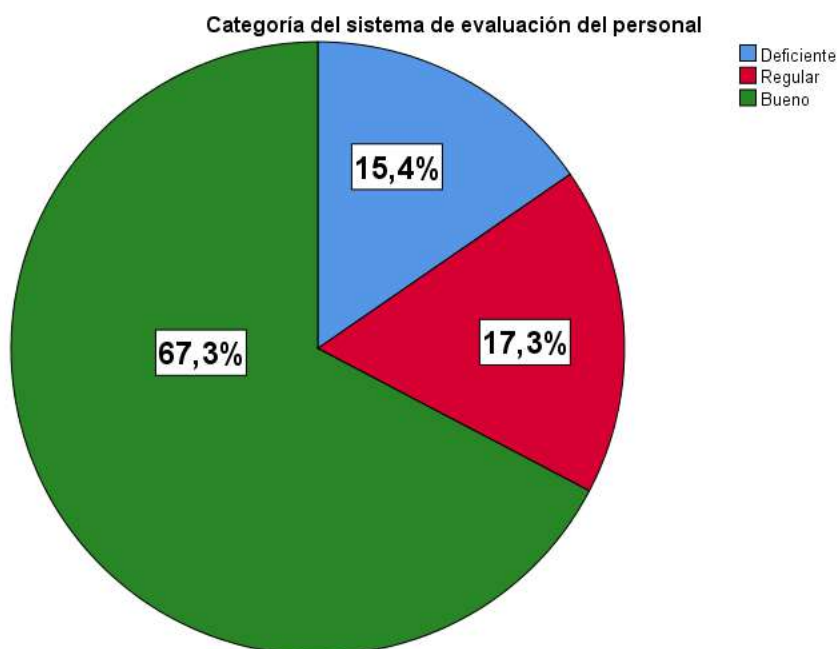


Figura 6. Sistema de evaluación del personal

Los resultados de la variable sistema de evaluación del personal se obtuvieron mediante un cuestionario de 15 ítems en 3 dimensiones. El 15.4% lo calificó como deficiente, el 17.3% como regular y el 67.3% como bueno en la municipalidad de estudio.

Tabla 7

Categoría de características

	f	%	%v	%a
Deficiente	8	15,4	15,4	15,4
Regular	8	15,4	15,4	30,8
Bueno	36	69,2	69,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

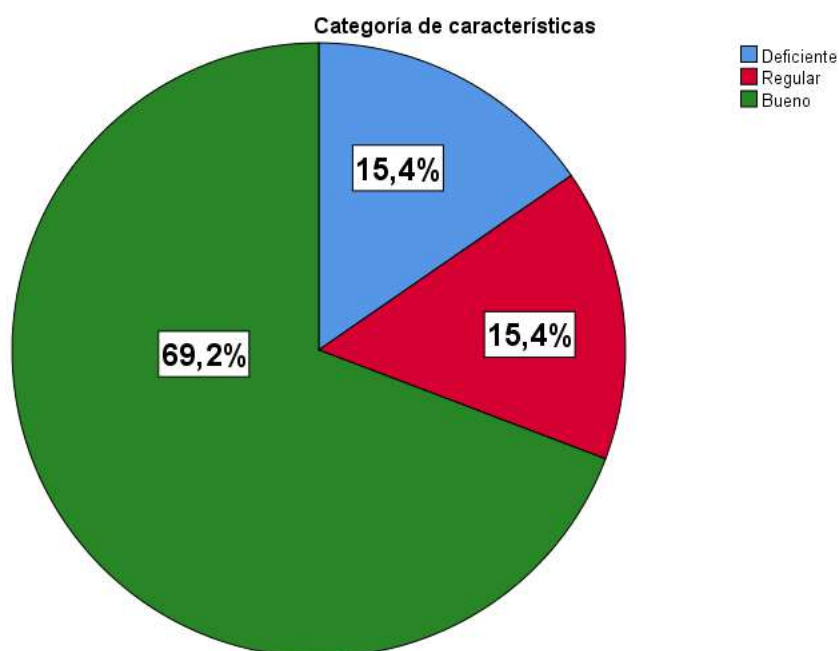


Figura 7. Características

Los resultados de la dimensión características del sistema de evaluación del personal se agruparon en 3 niveles. El 15.4% la calificó como deficiente, el 15.4% como regular y el 69.2% como bueno en la municipalidad de estudio.

Tabla 8

Categoría de conductas

	f	%	%v	%a
Deficiente	8	15,4	15,4	15,4
Regular	3	5,8	5,8	21,2
Bueno	41	78,8	78,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

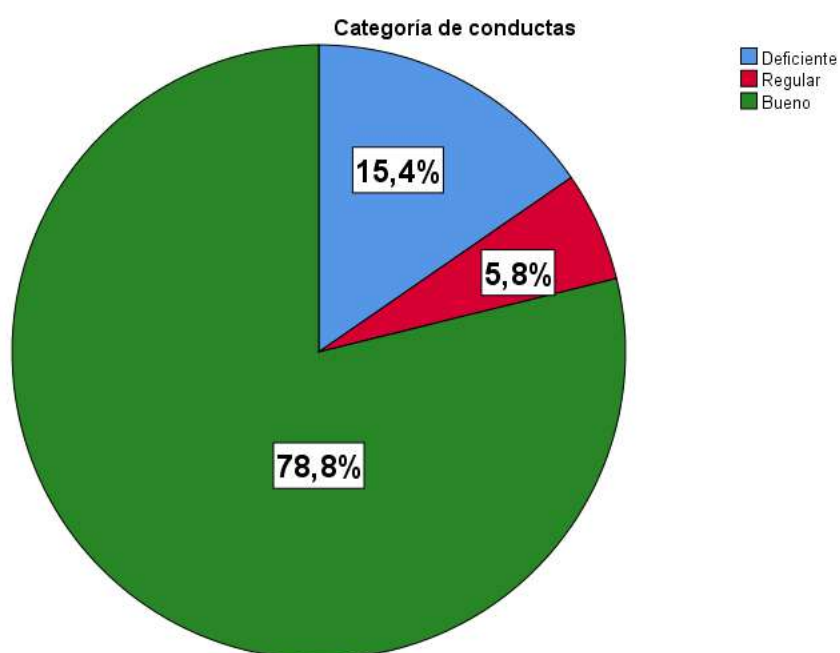


Figura 8. Conductas

Los resultados de la dimensión conductas del sistema de evaluación del personal se agruparon en 3 niveles. El 15.4% la calificó como deficiente, el 5.8% como regular y el 78.8% como bueno en la municipalidad de estudio.

Tabla 9

Categoría de resultados

	f	%	%v	%a
Deficiente	8	15,4	15,4	15,4
Regular	10	19,2	19,2	34,6
Bueno	34	65,4	65,4	100,0
Total	52	100,0	100,0	

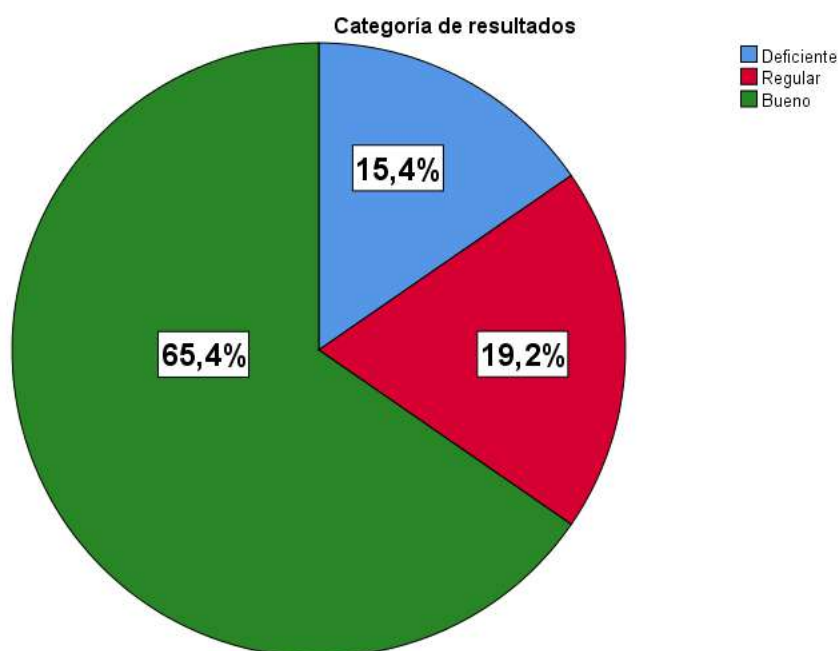


Figura 9. Resultados

Los resultados de la dimensión resultados del sistema de evaluación del personal se agruparon en 3 niveles. El 15.4% la calificó como deficiente, el 19.2% como regular y el 65.4% como bueno en la municipalidad de estudio.

4.2. Contrastación de hipótesis

Comprobación

Tabla 10

Prueba de Normalidad de la gestión del rendimiento

	K-S		
	E	gl	p
GR	,195	52	,000

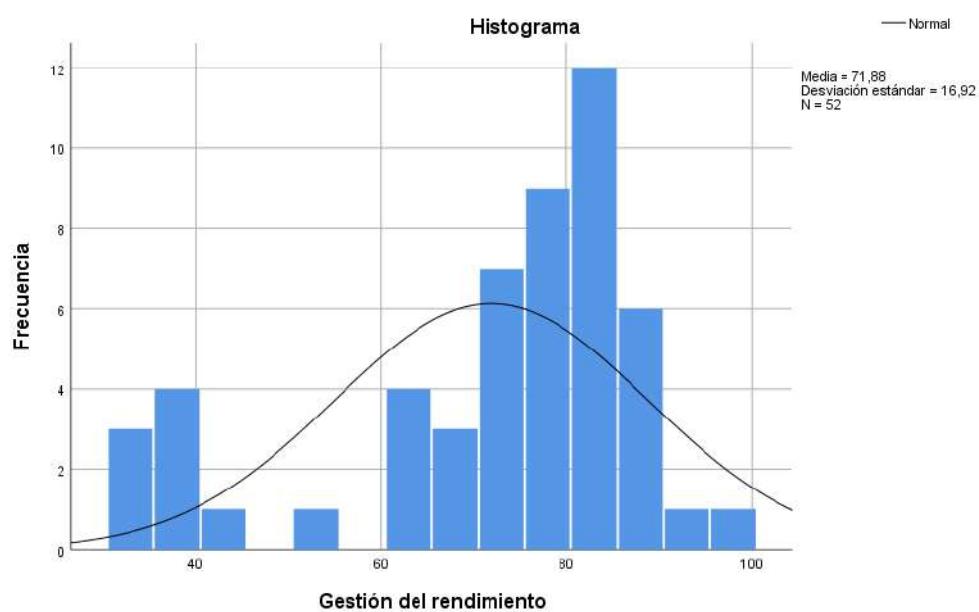


Figura 10. Histograma y curva normal de la gestión del rendimiento

Conclusión

$p = 0.000 < 0.05$, no hay normalidad (se rechaza H_0).

Tabla 11

Prueba de Normalidad del sistema de evaluación del personal

	K-S		
	E	gl	p
SEP	,218	52	,000

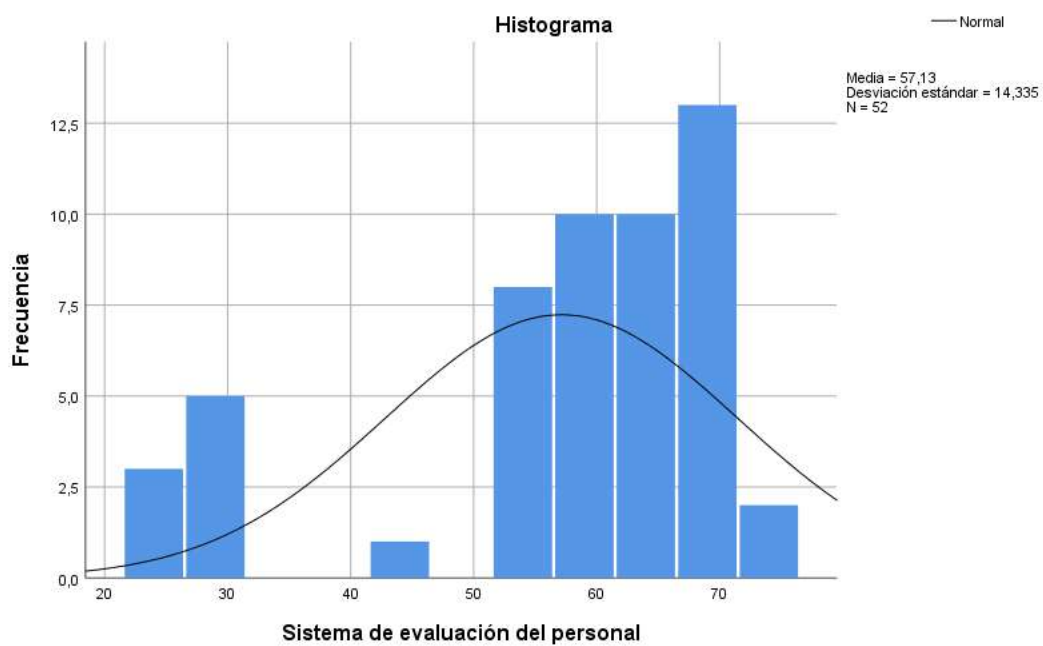


Figura 11. Histograma y curva normal del sistema de evaluación del personal

Conclusión

$p = 0.000 < 0.05$, no hay normalidad (se rechaza H_0).

Hipótesis general

H_0 : La gestión del rendimiento no influye significativamente en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.

H_1 : La gestión del rendimiento influye significativamente en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026

Tabla 12

Correlación entre la gestión del rendimiento (GER) y el sistema de evaluación del personal (SEP)

		GER	SEP
GER	r	1,000	,823**
	p	.	,000
	N	52	52
SEP	r	,823**	1,000
	p	,000	.
	N	52	52

Conclusión

$p = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 . Existe relación entre la gestión del rendimiento y el sistema de evaluación del personal; $r = 0.823$ indica correlación positiva alta.

Hipótesis específica 1

H_0 : La planificación respecto a la gestión del rendimiento no influye en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.

H_1 : La planificación respecto a la gestión del rendimiento influye en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.

Tabla 13

Correlación entre la planificación (PLA) y el sistema de evaluación del personal (SEP)

		PLA	SEP
PLA	r	1,000	,762**
	p	.	,000
	N	52	52
SEP	r	,762**	1,000
	p	,000	.
	N	52	52

Conclusión

$p = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 . La planificación de la gestión del rendimiento se relaciona con el sistema de evaluación del personal; $r = 0.762$ indica correlación positiva alta

Hipótesis específica 2

H_0 : El seguimiento respecto a la gestión del rendimiento no influye en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.

H_1 : El seguimiento respecto a la gestión del rendimiento influye en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.

Tabla 14

Correlación entre el seguimiento (SEG) y el sistema de evaluación del personal (SEP)

		SEG	SEP
SEG	r	1,000	,908**
	p	.	,000
	N	52	52
SEP	r	,908**	1,000
	p	,000	.
	N	52	52

Conclusión

$p = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 . El seguimiento de la gestión del rendimiento se relaciona con el sistema de evaluación del personal; $r = 0.908$ indica correlación positiva muy alta.

Hipótesis específica 3

H_0 : La evaluación respecto a la gestión del rendimiento no influye en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.

H_1 : La evaluación respecto a la gestión del rendimiento influye en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.

Tabla 15

Correlación entre la evaluación (EVA) y el sistema de evaluación del personal (SEP)

		EVA	SEP
EVA	r	1,000	,558**
	p	.	,000
	N	52	52
SEP	r	,558**	1,000
	p	,000	.
	N	52	52

Conclusión

$p = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 . La evaluación de la gestión del rendimiento se relaciona con el sistema de evaluación del personal; $r = 0.558$ indica correlación positiva moderada.

Hipótesis específica 4

H_0 : La retroalimentación respecto a la gestión del rendimiento no influye en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.

H_1 : La retroalimentación respecto a la gestión del rendimiento influye en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.

Tabla 16

Correlación entre retroalimentación (RET) y el sistema de evaluación del personal (SEP)

		RET	SEP
RET	r	1,000	,623**
	p	.	,000
	N	52	52
SEP	r	,623**	1,000
	p	,000	.
	N	52	52

Conclusión

$p = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 . La retroalimentación de la gestión del rendimiento se relaciona con el sistema de evaluación del personal; $r = 0.623$ indica correlación positiva moderada.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

- Los resultados evidencian que la gestión del rendimiento influye en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín ($r = 0.823$), sustentado en planificación, metas claras, monitoreo y desempeño del personal. Este hallazgo coincide con Menéndez (2025) y Guerrero (2025), quienes señalan que una adecuada gestión del rendimiento mejora la evaluación y el desempeño laboral mediante procesos estructurados y comunicación efectiva.
- La planificación respecto a la gestión del rendimiento se relaciona con el sistema de evaluación del personal ($r = 0.762$), debido a la definición de metas, asignación de recursos y alineación institucional. Zambrano et al. (2024) y Flores (2025) coinciden en que la planificación fortalece la eficacia y eficiencia de la gestión pública.
- El seguimiento influye en el sistema de evaluación del personal ($r = 0.908$), evidenciando la importancia del monitoreo continuo, reportes y control de avances. Rodríguez (2024) y Castro (2024) sostienen que el seguimiento constante mejora la gestión pública y permite una evaluación más efectiva.
- La evaluación se relaciona con el sistema de evaluación del personal ($r = 0.558$), resaltando la aplicación de instrumentos, criterios estandarizados y análisis de resultados. García y Barragán (2024) y Céspedes y Salas (2023) señalan la necesidad de mejorar los sistemas de evaluación para fortalecer la gestión del conocimiento y la justicia organizacional.

- La retroalimentación influye en el sistema de evaluación del personal ($r = 0.623$), destacando la comunicación de resultados, análisis de mejoras y apoyo institucional. Paz (2022) y Espinal y Vidal (2021) indican que la retroalimentación fortalece el desempeño laboral y la calidad del servicio público.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- La gestión del rendimiento influye significativamente en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026 ($r = 0.823$).
- La planificación de la gestión del rendimiento influye en el sistema de evaluación del personal ($r = 0.762$).
- El seguimiento de la gestión del rendimiento influye en el sistema de evaluación del personal ($r = 0.908$).
- La evaluación de la gestión del rendimiento influye en el sistema de evaluación del personal ($r = 0.558$).
- La retroalimentación de la gestión del rendimiento influye en el sistema de evaluación del personal ($r = 0.623$).

6.2. Recomendaciones

- Implementar el Subsistema de Gestión del Rendimiento conforme a los lineamientos de SERVIR.
- Utilizar los formatos oficiales de SERVIR (cronogramas, matrices y evaluaciones).
- Incluir múltiples dimensiones en la evaluación, como calidad de atención y cumplimiento de metas.
- Usar los resultados para identificar brechas y diseñar capacitaciones personalizadas.
- Establecer consecuencias claras en la evaluación, tanto de reconocimiento como de sanción, para fortalecer la meritocracia.

CAPITULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adamus, M., Krčál, O., & Mikula, S. (2023). Condiciones laborales percibidas e intención de abandono laboral en parteras: rol de la motivación y el agotamiento. Open Society Foundations.
- Fareli, P., Jacobino, M., Oliveira, T., Almeida, C., Rodrigues, U., & Melo, M. (2025). Burnout syndrome in hospital nurses. *Revista Pró-Universus*, 16(3), 107–112.
- García, J., Beltrán, A., & Daza, M. (2011). Autoevaluación de condiciones de trabajo de enfermería en alta complejidad. *Avances en Enfermería*, 29(2), 331–341.
- Gyori, A., & Adám, S. (2024). Condiciones laborales específicas, agotamiento y abandono del trabajo en trabajadores sociales. *Frontiers in Sociology*, 9(1), 1–13.
- León, J., Espín, P., Mina, V., & Binetti, M. (2021). Síndrome de burnout en profesionales de terapia respiratoria. *Polo del Conocimiento*, 6(3), 2279–2292.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout: evolución conceptual y estado actual. *Vivat Academia*, 112, 42–80.
- Molina, C., Roslan, Y., Correa, A., & Varela, V. (2020). Condiciones laborales de trabajadores sociales en hospitales públicos. *Prospectiva*, 30(1), 197–220.
- Rendón, M., Peralta, S., Hernández, A., Vargas, M., & Favela, M. (2020). Síndrome de burnout en personal de enfermería en unidades críticas y hospitalización. *Enfermería Global*, 19(59), 479–492.
- Vergara, A., Zeta, L., Córdova, J., & Gutiérrez, H. (2024). Síndrome de burnout y condiciones laborales en profesionales de enfermería durante COVID-19. *Revista Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 17(4), 1–7.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Prob	Obj	Hip	Var	Ind	Met
Prob G ¿De qué manera influye la gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026? Prob Esp 1) ¿De qué manera influye la planificación respecto gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026? 2) ¿De qué manera influye el seguimiento respecto gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026? 3) ¿De qué manera influye la evaluación respecto gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026? 4) ¿De qué manera influye la retroalimentación respecto gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad	Obj G Determinar la influencia de la gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026. Obj Esp 1) Establecer la influencia de la planificación respecto gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026. 2) Identificar la influencia del seguimiento respecto gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026. 3) Analizar la influencia de la evaluación respecto gestión del rendimiento en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026. 4) Establecer la influencia de la retroalimentación respecto gestión del rendimiento en el	Hip G La gestión del rendimiento influye significativamente en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026. Hip esp 1) La planificación respecto a la gestión del rendimiento influye en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026. 2) El seguimiento respecto a la gestión del rendimiento influye en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026. 3) La evaluación respecto a la gestión del rendimiento influye en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026. 4) La retroalimentación respecto a la gestión del rendimiento influye en el sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.	Gestión del rendimiento Dim • Planificación • Seguimiento • Evaluación • Retroalimentación Sistema de evaluación del personal Dim • Características • Conductas • Resultados	Formalidad Participación Coherencia Frecuencia Transparencia Evidencia Periodicidad Rigurosidad Integralidad Devolución Efectividad Mejora Liderazgo Iniciativa Valores Responsabilidad Disciplina Asistencia Calidad Metas Cooperación	Población: 120 trabajadores Muestra: 52 trabajadores Nivel: Correlacional Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativa Diseño: No experimental

distrital Caleta de Carquín durante el 2026?	sistema de evaluación del personal de la municipalidad distrital Caleta de Carquín durante el 2026.				
--	---	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CUESTIONARIO

Estimado(a), el presente instrumento corresponde a una indagación académica sobre la influencia de la gestión del rendimiento en la evaluación del personal de la municipalidad distrital de Caleta de Carquín. Su participación es importante para el estudio.

Indicadores:

- Anónimo y confidencial.
- Marque una sola opción con “X”

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Ítem	Planificación	1	2	3	4	5
1	La entidad dispone de un Plan Operativo Institucional actualizado con metas definidas.					
2	Los responsables de área y personal operativo participan en la definición de objetivos anuales.					
3	La asignación de recursos guarda relación con las metas establecidas en la planificación.					
4	Los objetivos individuales se articulan con las metas institucionales vigentes.					
5	Existe un cronograma formal para la elaboración y difusión de los planes operativos.					
Ítem	Seguimiento	1	2	3	4	5
6	Se cuenta con un sistema de monitoreo permanente para detectar retrasos o dificultades.					

7	Los responsables revisan el avance de metas y reportan resultados a la dirección.					
8	El personal accede a información actualizada sobre el cumplimiento de objetivos.					
9	Se registran evidencias del avance durante el periodo de evaluación institucional.					
10	Se realizan reuniones periódicas para analizar el progreso y las dificultades.					
Ítem	Evaluación	1	2	3	4	5
11	La institución ejecuta evaluaciones formales del desempeño del personal.					
12	Se utilizan instrumentos adecuados para medir el desempeño laboral.					
13	Los criterios de evaluación son estandarizados y previamente conocidos.					
14	Se evalúa el cumplimiento de metas y la calidad del servicio al ciudadano.					
15	Existe un área responsable del análisis de los resultados institucionales.					
Ítem	Retroalimentación	1	2	3	4	5
16	Los resultados de evaluación se comunican formalmente con fortalezas y mejoras.					
17	Se desarrollan espacios institucionales para analizar los resultados obtenidos.					
18	Se verifica la comprensión del feedback y acciones de mejora del personal.					
19	Los resultados se utilizan para ajustes de planes y capacitación del personal.					
20	Se consulta al personal sobre la forma preferida de recibir retroalimentación.					

Ítem	Características	1	2	3	4	5
1	Evidencia liderazgo orientado a la mejora del desempeño laboral.					
2	Manifiesta iniciativa para ejecutar tareas con eficiencia.					
3	Demuestra valores éticos y principios en el entorno laboral.					
4	La ejecución de actividades permite alcanzar los objetivos establecidos.					
5	Se realizan reuniones para identificar habilidades y competencias del puesto.					
Ítem	Conductas	1	2	3	4	5
6	Asume responsabilidad en las funciones asignadas.					
7	Cumple normas institucionales y compromisos laborales establecidos.					
8	Asiste puntualmente a su jornada de trabajo.					
9	Las directrices de la alta dirección son claras y comprensibles.					
10	El personal percibe reconocimiento y escucha por parte de sus superiores.					
Ítem	Resultados	1	2	3	4	5
11	Brinda atención con respeto, calidad y enfoque al usuario.					
12	Cumple metas y objetivos institucionales establecidos.					
13	Participa activamente en actividades institucionales.					
14	Los recursos institucionales son adecuados para el cumplimiento de funciones.					
15	Existe coordinación efectiva entre los diferentes niveles organizacionales.					

Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

Se aplicó un indicador estadístico para medir la consistencia del cuestionario. Valores cercanos a 1 indican mayor estabilidad.

<i>Ef</i>	
αC	N
,947	20

$\alpha = 0.947$ Confiable

<i>Ef</i>	
αC	N de elementos
,960	15

$\alpha = 0.960$ Confiable

Anexo 4: Base de datos

Nº	1					2					3					4				
1	3	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	5
2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	3	3	4
3	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5
4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3
5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5
6	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	3	4	4
7	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3
8	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
9	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	5	5
10	2	5	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5
11	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5
12	4	2	4	2	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	5
13	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
14	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	3	5	4	5	2	4	5
15	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4
16	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3
17	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2
18	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	3	3
19	3	1	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	5	3
20	4	1	4	1	2	2	5	3	5	4	1	2	2	2	1	1	5	2	3	5
21	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
22	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5
25	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1
26	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	3	3	4	5
27	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	3	3	4	4
28	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3
29	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2
30	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3
31	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
32	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3
33	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3
34	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5
35	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3
36	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5
37	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
39	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3
40	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5
41	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5
42	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3
45	3	1	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	5	3
46	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
47	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
48	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5
51	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
52	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5

Nº	1					2					3				
1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3
5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5
6	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4
7	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5
8	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
9	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5
10	4	5	4	2	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5
11	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5
12	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	2	5	3	4	5
13	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
14	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4
15	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4
16	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	5	4	3
17	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2
18	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
19	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5
20	5	5	5	4	2	2	5	5	5	4	3	3	3	5	5
21	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
22	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	3	5	3	5
25	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4
27	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4
28	1	3	3	4	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3
29	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5
31	4	2	4	3	4	5	4	2	4	3	4	4	5	4	4
32	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
33	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
34	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
35	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	3	4	3
36	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5
37	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4
38	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5
39	4	4	4	3	5	2	4	4	4	3	5	5	2	4	4
40	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5
41	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	3	3
42	5	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	5	4	3
43	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2
44	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
45	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5
46	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
47	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
48	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5
51	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
52	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	3	4	3	5	4