

**INSTITUTO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO DEL EJÉRCITO  
“FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES”**



**Trabajo de Investigación**

**“DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL  
BATALLÓN DE INTELIGENCIA DEL EJÉRCITO “CRL. REMIGIO SILVA  
ARANDA” Nº 511 DEL EJÉRCITO DEL PERÚ EL 2019”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
BACHILLER EN INGENIERÍA ADMINISTRATIVA**

**PRESENTADO POR:  
Jonattan Julio TEJEDA REVOLLAR**

**ASESOR:  
Dra. Ela Karina BONILLA DULANTO**

**LIMA - 2020**

## ÍNDICE

ÍNDICE .....	ii
RESUMEN .....	iv
RESUMO.....	v
LISTA DE TABLAS .....	vi
LISTA DE FIGURAS.....	vii
INTRODUCCIÓN .....	viii
<b>1. Planteamiento del Estudio .....</b>	<b>1</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2 Formulación del Problema.....	6
1.2.1 Problema general .....	6
1.2.2 Problemas específicos.....	6
1.3 Objetivos de investigación .....	7
1.3.1 Objetivo general.....	7
1.3.2 Objetivos específicos.....	7
1.4 Delimitación de la investigación.....	8
1.4.1 Delimitación espacial .....	8
1.4.2 Delimitación temporal .....	8
1.4.3 Delimitación social .....	8
1.4.4 Delimitación conceptual.....	8
1.5 Justificación e importancia de la investigación .....	9
1.6 Limitaciones.....	11
<b>2. Marco teórico .....</b>	<b>12</b>
2.1 Antecedentes de la investigación .....	12
2.2 Bases teóricas .....	19
2.3 Definición de términos básicos .....	28
2.4 Hipótesis de investigación .....	31
2.4.1 Hipótesis general.....	31

2.4.2	Hipótesis específicas .....	31
2.4.3	Variable .....	32
2.4.4	Operacionalización de las variables .....	33
<b>3.</b>	<b>Metodología .....</b>	<b>34</b>
3.1	Tipo, diseño y nivel de la investigación.....	34
3.2	Enfoque y Método.....	34
3.2.1	Enfoque de la investigación .....	34
3.2.2	Método.....	35
3.3	Población y Muestra .....	35
3.3.1	Población.....	35
3.3.2	Muestra.....	35
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	37
<b>4.</b>	<b>Desarrollo del trabajo de campo .....</b>	<b>39</b>
4.1	Análisis e interpretación de los resultados.....	39
4.2	Pruebas estadísticas u otras herramientas empleadas en el desarrollo de la investigación. ....	53
<b>5.</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>56</b>
<b>6.</b>	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>58</b>
<b>7.</b>	<b>Referencias .....</b>	<b>60</b>
<b>8.</b>	<b>Anexos: .....</b>	<b>64</b>
a.	Matriz de Consistencia .....	65
b.	Instrumentos de recolección de datos empleados.....	67
c.	Validez de los instrumentos.....	69
d.	Declaración Jurada de Autenticidad y No plagio .....	70
e.	Autorización para uso en el Repositorio del ICTE .....	72
f.	CD conteniendo todo el trabajo de investigación.....	74

## RESUMEN

El presente Trabajo de Investigación tiene como título “Desempeño Laboral del Personal que Trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019”; teniendo como objetivo general determinar la situación actual del desempeño laboral del personal antes mencionado, el enfoque de la investigación es cuantitativa usando un esquema de investigación descriptiva transeccional de diseño no experimental, el cual fue aplicado al personal militar que labora de lunes a viernes en el Batallón de Inteligencia del Ejército N° 511 mismo que cuenta con una población de 200 individuos, por lo cual se aplicó el muestreo probabilístico con un nivel de confianza del 90% determinándose de esta forma que la muestra sea de 69 individuos; la técnica de recolección de datos fue la encuesta usándose como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas, con el fin de medir la variable según las dimensiones tomadas en este trabajo de investigación; las preguntas estuvieron acondicionadas en la escala de Likert, cuyos resultados fueron procesados mediante tablas de frecuencia y porcentuales con el uso del programa estadístico IBM SPSS versión 25. De los resultados obtenidos sobre la percepción del desempeño laboral en el personal militar que labora de lunes a viernes en el Batallón de Inteligencia del Ejército N° 511, se pudo identificar que, según la dimensión relación con el jefe, el desempeño laboral es aceptable por el 49% obtenido; de igual manera se pudo conocer que, según la dimensión capacitación y desarrollo, el desempeño laboral es regular por el 49% obtenido; asimismo se estimó que, según la dimensión comunicación, el desempeño laboral es aceptable por el 55% obtenido; del mismo modo se identificó que, según la dimensión satisfacción, el desempeño laboral es aceptable por el 65% obtenido; de la misma manera se pudo examinar que, según la dimensión motivación, el desempeño laboral es aceptable por el 54% obtenido. En conclusión, se determinó según las dimensiones relación con el jefe, capacitación y desarrollo, comunicación, satisfacción y motivación que, el desempeño es aceptable por el 62% obtenido, por el personal militar que trabaja de lunes a viernes en el Batallón de Inteligencia del Ejército N° 511.

## RESUMO

O presente trabalho de investigação tem como título “Desempenho Laboral do Pessoal que Trabalha no Batalhão de Inteligência do Exército “Crl. Remigio Silva Aranda” Nº 511 do Exército Perú em 2019”; tendo como objetivo geral determinar a situação atual do desempenho laboral do referido pessoal, o foco da investigação é quantitativo usando um esquema de investigação descritiva transeccional de desenho não experimental, aplicado a militares que trabalham de segunda a sexta-feira no Batalhão de Inteligência do Exército Nº 511, que possui uma população de 200 indivíduos, para os quais a amostragem probabilística foi aplicada com um nível de confiança de 90%, determinando desta forma que a amostra é de 69 indivíduos; A técnica de coleta de dados foi a votação, utilizando um questionário fechado como instrumento, para mensurar a variável de acordo com as dimensões realizadas neste trabalho de pesquisa; As questões foram condicionadas à escala Likert, cujos resultados foram processados utilizando tabelas de frequência e porcentagem com o uso do programa estatístico IBM SPSS versão 25. Dos resultados obtidos na percepção de desempenho no trabalho em militares que trabalham de segunda a sexta-feira no Batalhão de Inteligência do Exército Nº 511, foi possível identificar que, de acordo com a dimensão relacionamento com o chefe, o desempenho no trabalho é aceitável para os 49% obtidos; da mesma forma, foi possível saber que, de acordo com a dimensão treinamento e desenvolvimento, o desempenho laboral é regular para os 49% obtidos; da mesma forma, estimou-se que, de acordo com a dimensão comunicação, o desempenho no trabalho é aceitável para os 55% obtidos; da mesma forma, identificou-se que, de acordo com a dimensão satisfação, o desempenho no trabalho é aceitável para os 65% obtidos; da mesma forma, foi possível examinar que, de acordo com a dimensão motivação, o desempenho no trabalho é aceitável para os 54% obtidos. Concluindo, foi determinado, de acordo com as dimensões do relacionamento com o chefe, treinamento e desenvolvimento, comunicação, satisfação e motivação, que o desempenho é aceitável para os 62% obtidos pelos militares que trabalham de segunda a sexta-feira no Batalhão de Inteligência do Exército Nº 511.

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	33
Tabla 2. Número de Población .....	35
Tabla 3. Número de Muestra y Distribución .....	36
Tabla 4. Frecuencia y porcentaje de la situación del Desempeño Laboral .....	39
Tabla 5. Frecuencias y porcentajes por indicadores de la Relación con el jefe .....	41
Tabla 6. Frecuencia y porcentaje de la situación según la Relación con el jefe.....	41
Tabla 7. Frecuencias y porcentajes por indicadores de la Capacitación y desarrollo .	43
Tabla 8. Frecuencia y porcentaje de la situación según la Capacitación y desarrollo.	43
Tabla 9. Frecuencias y porcentajes por indicadores de la Comunicación.....	45
Tabla 10. Frecuencia y porcentaje de la situación según la Comunicación .....	45
Tabla 11. Frecuencias y porcentajes por indicadores de la Satisfacción .....	47
Tabla 12. Frecuencia y porcentaje de la situación según la Satisfacción.....	47
Tabla 13. Frecuencias y porcentajes por indicadores de la Motivación .....	49
Tabla 14. Frecuencia y porcentaje de la situación según la Motivación.....	49
Tabla 16. Matriz de Consistencia .....	65
Tabla 17. Instrumento de recolección de datos.....	67

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Barras porcentuales de la situación del Desempeño Laboral .....	39
Figura 2. Barras porcentuales por indicadores de la Relación con el jefe.....	41
Figura 3. Barras porcentuales de la situación según la Relación con el jefe....	41
Figura 4. Barras porcentuales por indicadores de la Capacitación y desarrollo.....	43
Figura 5. Barras porcentuales de la situación según la Capacitación y desarrollo ...	43
Figura 6. Barras porcentuales por indicadores de la Comunicación .....	45
Figura 7. Barras porcentuales de la situación según la Comunicación .....	45
Figura 8. Barras porcentuales por indicadores de la Satisfacción.....	47
Figura 9. Barras porcentuales de la situación según la Satisfacción.....	47
Figura 10. Barras porcentuales por indicadores de la Motivación .....	49
Figura 11. Barras porcentuales de la situación según la Motivación.....	49
Figura 13. Inserción de datos al IBM SPSS versión 25.....	53
Figura 14. Base de datos insertados al IBM SPSS versión 25.....	54
Figura 15. Estadística de fiabilidad (Alfa de Cronbach).....	55

## INTRODUCCIÓN

Las continuas actualizaciones tecnológicas e ideas innovadoras propias de un mundo globalizado están presentes en todos los ámbitos, esto gracias al buen desempeño laboral del personal que trabaja en las diferentes organizaciones internacionales y nacionales, asimismo la constante competencia existente entre países, organizaciones y/o personas, además del hecho de que estos últimos desean estar un paso delante del otro y sacar el máximo provecho. Siendo el desempeño laboral un factor clave para logro de este.

En ese contexto, a puertas del bicentenario de nuestro país, se hace preciso realizar un estudio de investigación para determinar situación actual del desempeño laboral del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019, ya que es conveniente tener información del potencial con el que cuenta la organización objeto de estudio, además pudiendo servir como propuesta para la mejora del desempeño en todas o algunas de las dimensiones usadas en el presente trabajo, incluso pudiendo aprovecharse de guía para otras organizaciones similares a nivel nacional, y estudios de investigación posteriores.

El presente trabajo de investigación está estructurado en seis principales puntos. En el Primer punto planteamos el problema y objetivo de la investigación justificando la importancia de conocer la información recolectada. En el Segundo punto se plantea la fundamentación teórica estableciendo los antecedentes pertinentes, bases teóricas, así como glosario de términos necesarios, además se define la hipótesis y la variable apoyado en el desarrollo de matrices de operacionalización. Continuando en el tercer punto se establece la metodología que es aplicada en el proceso de investigación, teniendo en cuenta el diseño, población y muestra, así como los instrumentos de recolección de información. En el cuarto punto se presenta datos estadísticos, técnicas de procesamiento y el análisis de los datos obtenidos, además se establecen los resultados en función a los objetivos establecidos previamente. En el Quinto punto las conclusiones dan a conocer los hallazgos obtenidos contrastados con la realidad del Batallón de Inteligencia del Ejército N° 511.

Y en el Sexto punto las recomendaciones que detallan acciones a conservar, mejorar o implementar para lograr un desempeño laboral más eficiente.

Este trabajo también incluye las referencias bibliográficas que permite conocer los orígenes que validan la información usada, además de anexos que sostienen el detalle de actividades relacionadas con la recolección de información.

## **1. Planteamiento del Estudio**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Las organizaciones están cimentadas en razón de las personas que trabajan en cada una de sus estructuras como de sus niveles, siendo el desempeño laboral uno de los factores más importantes que determinaran el logro de las metas y objetivos, además del cumplimiento de la misión permanentemente, para de esta manera lograr la visión institucional en el plazo establecido.

El Ejército del Perú constituye una institución pública, por ende al ser partes de este, el Batallón de Inteligencia del Ejército N° 511 también, y como tal está inmersa en el Decreto Supremo N° 004 (2013) que *Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*, motivo por el cual se encuentra modernizando su gestión anterior enfocada en funciones, y migrando a una gestión por procesos progresiva, apoyado de guías y herramientas de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros para tal fin. Sin dejar de lado lo afirmado por Alfaro (2012) quien argumenta que la función del departamento de personal está dirigida a la atención y el reconocimiento de los problemas administrativos desde el punto de vista de los recursos humanos, ya que la efectividad del personal en sus trabajos es clave para el éxito administrativo y en ese sentido organizacional.

Además es preciso mencionar que el Decreto Legislativo N° 1143 (2012) que modifica la Ley N° 28359, *Ley de Situación Militar de los Oficiales de las Fuerzas Armadas*, así como el Decreto Legislativo N° 1144 (2012), los cuales definen al empleo como el desempeño de una función real y efectiva que se le encomienda al personal militar en atención a los Cuadros de Organización de cada institución armada, estando estos sujetos a un régimen especial de servicio a la patria de acuerdo a leyes de la República y Reglamentos Militares.

Al constituirse el Batallón de Inteligencia del Ejército N° 511 parte del Ejército del Perú tiene una organización vertical y/o piramidal; sin embargo se ha podido notar que vienen migrando a una organización tendiente a horizontal sin dejar de lado estándares, reglamentos y otros que caracterizan a la institución, dándole mayor énfasis en la diferenciación de grados, rangos y la disciplina, por lo que pudiese llamársela una organización híbrida, además los responsables que están al mando lo ejercen con liderazgo y dando el ejemplo, mediante un trato justo y con autoridad, teniendo en cuenta las opiniones de los trabajadores que están bajo sus órdenes, mediante una comunicación constante y fluida a través de reuniones rutinarias (listas) como de audiencias personales, además dando a conocer constantemente información de interés para el logro de metas y objetivos institucionales; acciones que coinciden con lo que argumenta Castro (2019) quien afirma que para un adecuado desempeño laboral, los líderes deben tener lineamientos y políticas, mismas que debe darlas a conocer a sus colaboradores, sobre todo en su área específica de trabajo, y con este conocimiento ellos puedan mapear sus procesos, dando la posibilidad de alcanzar las metas y objetivos en el tiempo previamente establecido o aún mejor reducirlo; lográndose todo esto con el acompañamiento y dirección del líder.

Arnold y Randall (2012) exponen que los constantes cambios en los puestos de trabajo generados por el desarrollo tecnológico exigen a que los trabajadores tengan que aprender continuamente nuevas destrezas, usar nuevas herramientas, dominar nuevos sistemas y adquirir nuevas habilidades que son necesarias para cumplir con las demandas de su puesto. Sin embargo señala que aunque las actividades de capacitación y desarrollo benefician a las personas como tal; no sucederá lo mismo con las organizaciones, ya que para que sea beneficiosa deberá satisfacer la necesidad de la organización, debiendo la capacitación impartida por la organización ser evaluada para valorar su beneficio y éxito o fracaso.

En el Batallón de Inteligencia del Ejército N° 511 como parte de una Institución militar se ha notado de la existencia de programas y cursos de capacitación cuya finalidad es optimizar el desempeño en las labores encomendadas y por lo tanto incrementar la productividad de la organización, sin embargo muchas de ellas tienen una planificación deficiente y algunas no atienden las necesidades de la institución por lo que solo beneficia al individuo como tal, sin tener mayor inferencia en mejorar su desempeño laboral, tornándose la capacitación improductiva para la organización, además de convertirse en un gasto innecesario en lugar de una efectiva inversión.

Un factor muy importante en toda civilización y más aún en una organización es la comunicación, como lo precisa Chiavenato (2007) sosteniendo que es un proceso por el cual se transmite información de una persona a otra para compartir conocimientos y sentimientos, las cuales comprenden actividades entre ellas, mismas que generan relaciones con otras personas a través de ideas, hechos, pensamientos y valores. Además menciona que es la red que integra y coordina, por lo que las organizaciones no pueden existir ni operar en su ausencia.

Como en toda organización y más aún en el Batallón de Inteligencia del Ejército N° 511 siendo esta una institución castrense, se observa que existe una comunicación permanente entre los superiores, subalternos y colegas, mediante reuniones de rutina (listas) en los que se dan a conocer diferentes informaciones de carácter laboral como personal, dirigidas por un superior el cual toma conocimiento de todas las novedades existentes en el campo laboral como personal, sin embargo se ve que existe descontento o malestar cuando las reuniones de rutina se prolongan demasiado. Es justo mencionar que también tienen reuniones extra rutinarias por diferentes motivos entre las que resaltamos ceremonias, aniversarios, celebración de onomásticos, camaradería, etc. Sin olvidar que existe la posibilidad de entrevistas personales con sus superiores mediante audiencias mensuales, a solicitud del subalterno y cuando se crea conveniente para la solución de problemas tanto institucionales como personales.

Otro punto importante esta sostenido por Robbins y Coulter (2014) quienes refieren que la satisfacción laboral es la actitud que tiene una persona respecto de su trabajo. Mencionan que si existe un alto nivel de satisfacción, se tendrá una actitud positiva hacia su labor. Incluso afirman que las organizaciones que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con menos trabajadores complacidos.

Uno de los requisitos para pertenecer a las Fuerzas Armadas es la vocación de servicio que es evaluada antes del ingreso a una institución armada, además es integrada y fortalecida en el transcurso de la formación tanto de oficiales como de suboficiales en las Escuelas de formación, en ese contexto se observa que existe personal que labora en el Batallón de Inteligencia del Ejército N° 511 en diferentes niveles de satisfacción al ser parte del Ejército del Perú. Sobresaliendo una satisfacción parcial ya que gran número de ellos, tienen una visión a futuro fuera de la institución, por lo que podemos decir que no está totalmente satisfecho con respecto al trato que recibe dentro de la institución, al nivel educativo alcanzado y al salario percibido; este efecto se percibe con mayor facilidad en el personal más joven y con posibilidades de optar otras profesiones o trabajos que colmarían sus expectativas.

Una buena forma de alcanzar la satisfacción personal de los trabajadores es la motivación, para lo cual recurrimos a Robbins y Judge (2009) quienes definen a la motivación como procesos que inciden en intensidad y lo enérgico del intento de una persona; cuyo esfuerzo debe estar canalizado en dirección al beneficio propio y de la organización, además recalcan que esta debe perdurar en el tiempo necesario para alcanzar el objetivo. Por otro lado Robbins y Coulter (2014) aseguran que un gerente debe tener la capacidad de motivar en circunstancias económicas difíciles, manejar desafíos transculturales, motivar grupos singulares de trabajadores y diseñar programas de recompensas adecuados.

Como se mencionó anteriormente, buena parte del personal muestra una satisfacción parcial lo que nos da a notar que existen miembros del Batallón de Inteligencia del Ejército N° 511 quienes dan la impresión de que su motivación es el dinero que van a percibir o van a ahorrar dentro como fuera de la institución; además el tiempo que van a disponer fuera de labores; teniendo estos puntos en cuenta y en función a un cálculo empírico aplicado por ellos es que le dan un grado de intensidad a su desempeño laboral. Sin embargo hay que destacar que también existe personal motivado en mejorar su nivel educativo y hacerse más competitivo. En el mejor de casos además de la capacidad de liderazgo del superior al mando, se explota la oportunidad sobre la motivación personal, para que en el ínterin del logro de cada uno de sus objetivos personales generen un beneficio a la organización, no ocurriendo lo mismo en todos los casos.

En ese sentido se hace muy necesario determinar cuál es la situación actual del desempeño laboral del personal militar que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019, cuya población es de 200 individuos entre Oficiales, Técnicos y Suboficiales siendo estos el valor más apreciable que tiene la institución. La situación pudiese conocerse según los criterios y/o dimensiones adoptados en el informe de eficiencia anual, que se administra a todo el personal que labora en el Ejército del Perú por parte del Comando de Personal del Ejército (COPERE), siendo estos informes de clasificación reservada por lo que no se tiene acceso a las mismas; por lo que se tomaron cinco dimensiones con la finalidad determinar, identificar, estimar y conocer el desempeño laboral de mencionado personal, de esta manera coadyuvar a robustecer el proceso administrativo, teniendo en cuenta que un buen desempeño genera beneficios tanto para los subordinados como para los superiores al mando y en la totalidad de la estructura que conforma una organización.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la situación actual del desempeño laboral del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión relación con el jefe, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019?
- ¿Cuál es la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión capacitación y desarrollo, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019?
- ¿Cuál es la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión comunicación, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019?
- ¿Cuál es la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión satisfacción, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019?
- ¿Cuál es la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión motivación, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019?

### **1.3 Objetivos de investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la situación actual del desempeño laboral del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión relación con el jefe, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019.
- Conocer la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión capacitación y desarrollo, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019.
- Estimar la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión comunicación, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019.
- Identificar la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión satisfacción, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019.
- Examinar la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión motivación, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019.

## **1.4 Delimitación de la investigación**

### **1.4.1 Delimitación espacial**

El lugar o espacio donde se realizó la presente investigación se desarrolló en las instalaciones del Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el cual está ubicado dentro del recinto del Cuartel General del Ejército el cual geográficamente está situado en el Distrito de San Borja de la ciudad Metropolitana de Lima - Perú.

### **1.4.2 Delimitación temporal**

El Trabajo de Investigación que se ejecutó está en relación al Año Fiscal 2019, debido a tener un diseño de investigación transeccional descriptivo

### **1.4.3 Delimitación social**

El objeto de estudio es el personal militar que labora de lunes a viernes en las instalaciones del Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019, debido a que existe personal que no necesariamente labora en las instalaciones del Batallón de lunes a viernes.

### **1.4.4 Delimitación conceptual**

En la presente investigación para la variable “Desempeño Laboral” y las cinco dimensiones adoptadas, se toma como base lo planteado por Idalberto Chiavenato, Stephen Robbins, Timothy Judge & Mary Coulter y Roque E.; a la vez está apoyada en las definiciones de John Arnold & Ray Randall; en la que también se incluyó el punto de vista de Melida Alfaro.

## **1.5 Justificación e importancia de la investigación**

El presente Trabajo de Investigación tiene como propósito principal obtener conocimiento del potencial laboral con el que cuenta el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el cual se sustenta en el amplio capital humano que posee y como toda organización estructural es perfecto como objeto de estudio; por lo tanto, los motivos son conocer, determinar, identificar y estimar el desempeño laboral, pudiendo servir como propuesta para la conservación, mejora, o potenciación del desempeño laboral en todas o algunas de las dimensiones usadas en presente trabajo, de tal manera que se pueda cumplir con mayor eficiencia la misión de la organización y conseguir su visión en el plazo establecido; incluso pudiendo aprovecharse de guía para otras organizaciones similares a nivel nacional.

### **Aporte teórico**

Desde el aspecto teórico, el recurso humano es fundamental para el éxito de la organización, ya que son ellos quienes hacen uso de los demás recursos para alcanzar las metas y objetivos, así como del cumplimiento de la misión y visión planteados; por ese motivo la investigación propuesta busca mediante la aplicación de teorías y conceptos de desempeño laboral, determinar la situación actual del desempeño laboral. En tal sentido, lo anterior permitirá acrecentar los conocimientos en cuanto a desempeño laboral, dando a conocer las cinco dimensiones que se toman para el presente estudio, las cuales son: relación con el jefe, capacitación y desarrollo, comunicación, satisfacción y motivación; permitiendo contrastar conceptos, definiciones además de aportes entre otros, para luego asumir posiciones de acuerdo a la realidad en cuanto al desempeño laboral observado y analizado, en el personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército N° 511.

### **Aporte metodológico**

Desde el aspecto metodológico, y con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos planteados en el presente estudio, se ha tomado como guía y seguido los pasos de la metodología de investigación científica, apoyados en técnicas de investigación las cuales buscan la recolección de datos e información, además mediante la aplicación de instrumentos de investigación como la encuesta cuyo fin es medir la variable en estudio según las dimensiones tomadas en esta investigación, dichos resultados son analizados para su posterior interpretación, y de esta manera arribar a conclusiones. La presente investigación podrá servir de base para la realización de futuras investigaciones, además podrá ser usada de apoyo para conservar, mejorar y/o impulsar el desempeño laboral en otras organizaciones similares.

### **Aporte práctico**

La investigación realizada busca conocer la situación actual del desempeño laboral del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército N° 511, de esta manera contribuir a obtener información real sobre el desempeño laboral según las dimensiones tomadas; de esta manera proponer recomendaciones que permitirán conservar, fortalecer y/o mejorar según sea el caso aquellas dimensiones y/o factores que estén generando una situación óptima, aceptable, regular o deficiente en el desempeño laboral de los trabajadores en los diferentes puestos asignados. Asimismo la presente investigación podrá servir de apoyo para la toma de decisiones en la institución, y en aquellas organizaciones que la tomen como guía con el fin de mejorar, y con el objetivo de optimizar el desempeño laboral de sus trabajadores haciendo posible que la organización incremente su productividad y por ende genere beneficios tanto organizacionales como personales.

## **1.6 Limitaciones**

El Batallón de Inteligencia del Ejército N° 511 es una Unidad militar donde la información es sumamente restringida y de difícil acceso en razón del acatamiento al Decreto Legislativo N° 1141 (2012), asimismo el personal que labora en él, es extremadamente reservado, lo cual dilato la investigación más de lo previsto.

Además el desarrollo de la investigación presento limitaciones temporales debido a que como toda entidad perteneciente al Ejército del Perú, la población en su totalidad como la población muestra, están bajo una progresión u horario establecido, constituyéndose un problema para la recolección de datos, ya que el tiempo disponible con el que cuenta el personal objeto de estudio, es mínimo para poder participar de la encuesta aplicada en nuestra investigación.

## **2. Marco teórico**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

La presente investigación está apoyada en los antecedentes internacionales de:

Oblitas (2017) que presento en la Universidad Mayor de San Andrés - Bolivia, la tesis titulada “Situación Actual del Desempeño Laboral en una Empresa Constructora caso PERTINAX S.R.L.”; con enfoque de investigación mixto (cuantitativo y cualitativo), es una investigación de diseño no experimental, de tipo transeccional descriptivo, sobre una la población o universo conformado por 41 empleados; el objetivo general de la investigación fue describir la situación actual del desempeño laboral de la Empresa Constructora PERTINAX S.R.L. Para cumplir con este objetivo, realizó la revisión bibliográfica que ha permitido conceptualizar el desempeño laboral en nueve dimensiones: calidad del trabajo, cumplimiento de los objetivos y tareas, conocimiento y dominio del trabajo realizado, superación personal, responsabilidad con el trabajo, cooperación y trabajo en equipo, iniciativa y creatividad, relaciones humanas y cultura de producción. Se detectó la necesidad de elaborar un instrumento propio, que se ajuste a las dimensiones e indicadores, planteados en el presente trabajo. Este instrumento fue elaborado en base al Formulario Sistema de Administración de Personal (SAP), de diferentes instituciones públicas que están regidas bajo la normas del SAP. Este sistema se estructura en base a cinco subsistemas. De los cuales el subsistema de evaluación del desempeño responde a las necesidades de este trabajo. En la presente tesis el instrumento fue denominado Formulario A para jefes y encargados de área, y Formulario B para subalternos, ambos fueron validados, por expertos y por el alfa de Cronbach instrumento de Psicometría. La aplicación de dicho instrumento, que tienen un rango de 1 a 10, establece que la empresa ha llegado a un nivel de 5,73 aceptable, tendiente a bueno. Este resultado ha sido enriquecido con los resultados cualitativos. El resultado de la contribución conjunta de

las competencias de cada empleado, frente a las responsabilidades adquiridas y frente al logro de las metas de la empresa, muestra un resultado medio, no existe un esfuerzo por llegar a lo óptimo pero tampoco se realiza de manera deficiente.

Herrera (2015) presento en la Universidad Autónoma del Estado de México, para obtener el Título de Licenciado en Administración; la tesis titulada “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco”; con el objetivo general de identificar si la inteligencia emocional se encuentra relacionada con el desempeño laboral en los trabajadores del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo transeccional descriptivo La muestra fue de 93 personas, desarrollando el instrumento “Inventario de Inteligencia Emocional” de (Andújar, 2003), con confiabilidad de un alfa de Cronbach de 0.8551 y para la medición del desempeño laboral la “Evaluación de Factores de Actuación Profesional” de la (Secretaría de la Función Pública, 2000) con confiabilidad de un alfa de Cronbach de 0.91. La correlación se hizo mediante un programa estadístico cuyos resultados obtenidos mostraron que existe correlación positiva, ya que del total de inteligencia emocional y el total de desempeño laboral mostraron un resultado significativo, comprobando la hipótesis que si existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

Quispe y Rodríguez (2019) presentaron en la Universidad Mayor de San Andrés - Bolivia la Tesis de Grado titulada “La Satisfacción laboral y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Conductores en las Empresas de Transporte Pesado (CADETRAN) La Paz” teniendo como objetivo conocer la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral del personal operativo (conductores) en las empresas de transporte de carga terrestre en La Paz-Bolivia. Para

lograr este objetivo, se recurrió a factores que intervienen tanto en la satisfacción como en el desempeño laboral de este sector. Aplicándose una metodología investigativa de carácter descriptivo, a través de entrevistas a los gerentes de las diferentes empresas y encuestas a los conductores, para lo cual se realizó un muestreo probabilístico tomándose cuenta 30 empresas de las 91 y 247 de los 1232 conductores de las empresas afiliados a CADETRAN. Estableciéndose que sí existe influencia entre satisfacción laboral y desempeño, específicamente en el factor salario y bienestar personal, aunque este no es relevante para los conductores del sector transporte pesado. Además del 100% de los conductores encuestados, un 55 % indicaron tener un nivel de satisfacción bajo con respecto al salario, de igual manera un 66,4% aseveran que el sueldo que perciben, afecta en el desempeño de su trabajo, en cuanto a retos de trabajo un 67% se sienten conformes con el reto que implica su trabajo, el factor compromiso y responsabilidad tiene un porcentaje elevado de un 82% ya que los conductores se encuentran a cargo del cuidado del camión y al mismo tiempo de la carga que transportan, este factor tiene una relación considerable con equipos de trabajo con un 76%, ya que en el transcurso de los viajes se forman grupos con el motivo de cuidarse mutuamente; por otra parte en condiciones de trabajo y bienestar personal existe una buena satisfacción ya que no demostraron ninguna falencia en estos factores.

Castro (2019) presento en la Universidad Técnica de Machala – Ecuador, para obtener el Título de Licenciado en Administración, la tesis titulada “Cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Trionica” con el objetivo principal de analizar la cultura organizacional en relación al desempeño laboral, con un enfoque cuantitativo mediante la investigación de artículos científicos, de revistas internacionales, y su veracidad; la metodología de investigación es de tipo descriptivo-explicativo ya que describe la realidad existente en la empresa Trionica y se aplicó sobre una

muestra del 100% (10) de los empleados de los diferentes departamentos de la empresa; Las variables de medición fueron la cultura organizacional y el desempeño laboral, y mediante la aplicación de una encuesta se determinó el grado de relación ellas, afirmando que existe una estrecha relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral; ya que todos los empleados consideran que la cultura organizacional es fuerte, aunque no se habían realizado estudios anteriores sobre la cultura de los clientes internos, la encuesta arrojó un resultado de 100%, es decir que sus empleados consideran que la empresa tiene valores muy bien definidos, hace conocer las políticas, y maneja una buena comunicación interna lo que conlleva a un buen comportamiento y rendimiento de los colaboradores en cuanto a su desempeño laboral.

De igual manera como el apoyo de antecedentes internacionales está apoyada en los antecedentes nacionales de:

Pimentel (2014) presento en la Universidad Nacional Agraria de la Selva - Tingo María, la tesis titulada “Análisis del Desempeño Laboral del Personal Profesional, Técnico y Auxiliar en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado” con el objetivo de determinar el grado de relación entre el desempeño laboral y las variables nivel remunerativo, grado de estudios, experiencia y según el grupo ocupacional (profesional: 45,6%; técnico: 38,6%; auxiliar: 15,8%) al cual pertenecen los trabajadores (n=57; 41% del total) de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado (MP-LP), Tingo María (Perú), de los cuales el 50,9% eran mujeres. El tipo de estudio es aplicada (nivel descriptivo comparativo). Para la recolección de datos se empleó el diseño transversal (junio 2014), evaluándose el desempeño laboral basado en la ficha de valoración anónima (20 ítems tipo Likert; 7 dimensiones). Para determinar el grado de relación se calcularon los coeficientes de correlación de Pearson, de Spearman y la prueba  $X^2$ ; y la distribución de datos mediante prueba Kolmogorov-Smirnov. Los resultados

obtenidos mediante SPSS v. 18, indican que el 47,3% de los trabajadores/as alcanzan alto desempeño laboral (tiempo vinculación más frecuente: 3 años). Los indicadores globales no identificables por los evaluadores anónimos son: incumplimiento volumen requerido de trabajo (15,8%), errores en la tareas (15,5%) y necesidad de supervisión (8,8%). El desempeño laboral tanto en el personal profesional como técnico, tienen relación directa y significativa con el nivel remunerativo; y únicamente en el personal profesional está altamente relacionado con el grado de estudios y el tiempo de servicios en el puesto. Mientras tanto, en el personal técnico como auxiliar, el desempeño laboral no tiene relación alguna ni con el grado de estudios tampoco con el tiempo de permanencia en el puesto.

Chuquitucto (2014) presento en la Universidad Nacional de Trujillo, la tesis titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo”, teniendo como objetivo determinar la influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, además de esta manera analizar alternativas de mejora en el desempeño laboral de los trabajadores, teniendo en cuenta la necesidad de comprobar que el Clima Organizacional influye de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores. La investigación se aborda de acuerdo al diseño de Investigación Explicativo, con metodología inductiva y deductiva. La muestra fue de 81 colaboradores. Se empleó la técnica de contrastación, y se aplicó técnicas de observación, encuesta, análisis documental y navegación por internet. En los resultados obtenidos se demostró que el Clima Organizacional si influye en el Desempeño Laboral de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo; además de los indicadores a favor de la Organización fueron: estructura e identidad, donde se pudo considerar que la organización cuenta con herramientas de trabajo adecuadas y los colaboradores conocen las metas y objetivos de la Municipalidad de Pueblo Nuevo, por otro lado en base a los indicadores de relaciones y

desafíos, se pudo captar que la comunicación que existe en la organización no es muy efectiva. Por lo tanto esto influye en los conflictos laborales que se originan y la satisfacción que sienten los colaboradores de trabajar en equipo en la Municipalidad de Pueblo Nuevo.

Medina (2017) presento en la Universidad Cesar Vallejo la tesis titulada “Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017”, tuvo como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. El tipo de estudio fue un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 211 empleados administrativos y se determinó la muestra quedando 66 empleados. Se utilizó la observación como técnica, el caso de los instrumentos para medir cada variable se utilizó una ficha de observación, los datos obtenidos se procesaron a través de la estadística descriptiva por medio del programa SPSS - Stastiscal Package For de Social Sciencie versión 22. Asimismo, se diagnosticó el baremos en tres niveles, bajo (11-25), mediano (26-40) y Alto (41-54). Los resultados revelaron que el 82% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa demostró un bajo desempeño laboral, el 17% evidenció un mediano desempeño laboral y en el restante 2% se observó un alto desempeño laboral, lo mismo aconteció en los resultados a nivel de dimensiones. En conclusión, se observó un deficiente desempeño laboral en el personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Se recomienda de forma inmediata que el personal nombrado se capacite para adquirir nuevos conocimientos y así puedan atender a los administrados con eficiencia.

Roque (2019) presento en la Universidad Peruana Los Andes, la tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Cuartel General de la 31ª Brigada de Infantería - Huancayo, 2016”, en la que se planteó como objetivo determinar la relación entre el Clima

Organizacional y el Desempeño Laboral en el Cuartel General de la 31ª Brigada de Infantería – Huancayo, 2016. Y se asume como hipótesis que existe relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el Cuartel General de la 31ª Brigada de Infantería. La metodología de estudio fue de tipo básico, nivel correlacional, no experimental y de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por ciento treinta y cinco (135) trabajadores entre Oficiales, Técnicos y Suboficiales y empleados civiles; asimismo como muestra se determinó a propio criterio una muestra no probabilística de la tercera parte de la población por lo que la muestra estuvo constituida por cuarenta y cinco (45) trabajadores. Al término de la investigación se demostró que existe relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el Cuartel General de la 31ª Brigada de Infantería – Huancayo, 2016.

## 2.2 Bases teóricas

El desempeño laboral según un sinnúmero de investigaciones es una variable de significancia para el logro de metas, objetivos y consecución del éxito en una organización; y según Chiavenato (2018) es la actuación de cada individuo en función de las actividades que desempeña, las metas, los resultados que debe y puede alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo, y sobre todo el aporte que hace sobre la organización.

El capital intelectual con que cuenta cada individuo, tanto como el que está al mando como el subordinado miembros de una organización, se ve reflejado en el desempeño laboral y este puede ser representado a través del nivel en que los individuos consiguen el logro de sus funciones en el puesto asignado, teniendo como referencia los requerimientos del puesto de ocupación, los estándares establecidos por cada organización, y si los resultados alcanzados son positivos y contribuyen con al logro de objetivos organizacionales. Permittedole al individuo poder ser reconocido y apreciado por sus conocimientos, habilidades, y/o destrezas adquiridas por cuenta propia o por capacitaciones institucionales; pudiendo este, ser recompensado de diferentes maneras (incentivos económicos, reconocimientos públicos, horarios flexibles, etc.), incentivándolo a continuar mejorando su desempeño.

Según Chiavenato (2007 pag. 243) El desempeño laboral es situacional y depende de diferentes factores condicionantes que influyen en él; como la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer en el desempeño en su puesto, dependiendo este de habilidades y capacidades individuales. Integración entre el “saber”, el “saber hacer” y el “saber ser” (Ibarra, 2000), y como la organización lo valora por medio recompensas, siendo importante como es percibida esta última por el individuo, además de su percepción del papel que desempeña en la organización. “Así, el desempeño en el puesto está en función de todas aquellas variables que lo condicionan notoriamente”.

En relación a lo referido anteriormente, Diego Noreña (2019), docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas de la Universidad de Lima en su blog de *Gestión.pe* cita a Parry (1998) quien da a entender que las competencias se correlacionan con el rendimiento en el trabajo y que además son criterios de selección, formación y desarrollo de determinados puestos de trabajo; además cita a Campbell, McHenry y Wise (1990) quienes describieron el desempeño de los soldados del ejército de los Estados Unidos de nivel básico en términos de cinco dimensiones: competencia básica, dominio general del soldado, esfuerzo, liderazgo, disciplina personal, aptitud física y porte militar; con el fin de definir el liderazgo. Todo en busca de explicar que la adopción de un adecuado liderazgo influye de sobremanera en el desempeño del personal bajo su mando, radicando en este el éxito de la organización.

En el presente trabajo de investigación es necesario tener en cuenta las labores que desempeña el personal militar que trabaja de lunes a viernes en las instalaciones del Batallón de Inteligencia del Ejército "Crl. Remigio Silva Aranda" N° 511, quienes laboran con la finalidad de producir conocimiento útil para el proceso de toma de decisiones y proteger las capacidades nacionales frente a acciones de inteligencia u otras encubiertas provenientes de actores que representan amenazas a la seguridad, actividades que están enmarcadas en el Decreto Legislativo N° 1141 (2012) *Decreto Legislativo de Fortalecimiento y Modernización del Sistema de Inteligencia Nacional - SINA y de la Dirección Nacional de Inteligencia - DINI* y la Ley N° 30535 (2017) *Ley que Modifica el Decreto Legislativo N° 1141*, salvaguardando principios básicos como son: legalidad, legitimidad, control democrático, pertinencia, circulación restringida, especialidad, planificación, exclusividad; además de labores administrativas que se cumplen en toda organización.

Sin embargo el presente estudio se realiza en términos generales de administración sin intervenir en labores específicas de inteligencia, tomándose para ello cinco dimensiones, mismas que fueron usadas en

un similar estudio “*Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Cuartel General de la 31ª Brigada de Infantería – Huancayo, 2016*” de Roque (2017) el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Cuartel General de la 31ª Brigada de Infantería – Huancayo, 2016; citando para ello a Davis (1984) quien según el mencionado estudio considera en resumen cinco dimensiones para medir el desempeño laboral: relación con el jefe, capacitación y desarrollo, comunicación, satisfacción y motivación.

## **Dimensiones del Desempeño Laboral**

### **Relación con el Jefe**

El COEDE, RE 320-5 (1973) describe la administración del personal como el empleo de los individuos de la forma más eficiente y económica y con el mayor grado de desenvolvimiento individual al obtener personal en condiciones óptimas de actitud y aptitud, ubicarlo, desarrollarlo, retribuirlo, motivarlo, guiarlo y mantenerlo permanentemente en las mejores condiciones de actitud y aptitud en cualquier escalón de las Fuerzas Armadas.

Entonces la relación con el superior que está al mando es considerado como uno de los factores que influyen de sobremanera en el desempeño laboral ya que una buena comunicación adicionado con el buen ejercicio del liderazgo y mediante la aplicación de técnicas de influencia permitirá que los subordinados ejerzan sus labores sin inconveniente alguno, más por el contrario generaran diferentes grados de compromiso y relaciones de confianza mutuo que en suma beneficiaran tanto a la los superiores, subalternos como a la organización; de acuerdo a lo que señala Chiavenato (2007) “El papel del líder consiste en construir una visión compartida, delegar autoridad (empowerment) a las personas, inspirar el compromiso y fomentar decisiones eficaces en la empresa”.

El ejercicio de la autoridad debe ser mediante un trato justo y equilibrado, tomando en cuenta opiniones de sus colegas y subordinados que están bajo sus órdenes, mediante una comunicación constante y fluida. Apropósito el COEDE, RE 1-54 (2013) define al liderazgo militar como el proceso por el cual se influye en el personal que se tiene bajo el mando brindándole propósito, dirección y motivación debiendo tener la habilidad para comunicar mediante destrezas avanzadas en comunicación oral, escrita y auditiva, sin dejar de lado las acciones que logren conseguir la misión y aporten en la mejora de la Unidad.

### **Capacitación y Desarrollo**

Según Robbins y Coulter (2014) es una importante actividad de la administración de recursos humanos, donde las habilidades de los empleados deben modificarse conforme van cambiando las exigencias laborales de la organización. Para el COEDE, RE 1-54 (2013) La capacitación es la “acción de capacitar, preparar e instruir al personal en un determinado tema o cosa, con la finalidad de realizar una tarea o trabajo en las mejores condiciones”.

En un contexto organizacional Arnold y Randall (2012) exponen que el crecimiento individual y el desarrollo, además que los constantes cambios en los puestos de trabajo generados por el desarrollo tecnológico, hacen que la capacitación tenga un rol fundamental en las organizaciones; obligando por necesidad y competitividad al individuo a tener que aprender continuamente nuevas destrezas, usar nuevas herramientas y sistemas, para cumplir con las demandas de su puesto. Sin embargo aunque las actividades de capacitación y desarrollo benefician al individuo y a las organizaciones, señala que la capacitación en sí misma no es necesariamente benéfica; por lo que la organización debe realizar inicialmente un análisis de la necesidad de capacitación, y si esta va a producir resultados valiosos, debiendo ser planificado de tal

manera que se diseñe el contenido del programa de capacitación y los métodos usados para tal fin; además se debe evaluar la efectividad de la capacitación aplicando procedimientos sistemáticos para saber si fue benéfica y que grado de influencia se obtuvo.

Si bien es cierto que existen un sin número de programas y cursos de capacitación para mejorar la competitividad individual y grupal, a los cuales se puede acceder por diferentes medios, los cuales necesitan de inversión de tiempo y pueden necesitar o no una inversión económica serán estos improductivos si no son usados y explotados para el fin que fueron diseñados y/o planificados. No hay que olvidar que en la actualidad las capacitaciones son procesos continuos de aprendizaje organizacional requiriendo que los involucrados compartan conocimientos y aprendizaje entre sí, generando una cadena de aprendizaje, una cadena de valor.

### **Comunicación**

Es un proceso por el cual se transmite información de una persona a otra según precisa (Chiavenato, 2007) manera de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos, pensamientos y valores; gracias a ella se interrelacionan las personas con el fin de compartir conocimientos y sentimientos, comprendiendo diferentes actividades entre ellos. En una organización es la red que integra y coordina por lo que no pueden existir ni operar en su ausencia.

Según COEDE, RE 1-54 (2013) está relacionada con la capacidad de mantener el enfoque claro en los esfuerzos del equipo a fin de lograr los objetivos y tareas para la consecución de la misión. Además ayuda a generar consenso y es una herramienta esencial para el éxito de las operaciones.

Un factor importante en el desempeño laboral viene a ser la comunicación y para Robbins y Coulter (2014) es un fenómeno interesante, sobre todo en las organizaciones debiendo ser bidireccional ya que es un proceso de transferencia y comprensión de significados. En el contexto organizacional la comunicación incluye todos los patrones, redes y sistemas de comunicación existentes; teniendo como funciones controlar la conducta del personal, motivarlos, ofrecer formas de expresar emocionalmente los sentimientos, satisfacer las necesidades sociales, y proporcionar información.

Adiciona que existen métodos de comunicación como son la comunicación cara a cara, en reuniones grupales, presentaciones formales, mediante la confección de documentos, por teléfono, fax, publicaciones, tableros de noticias, otras publicaciones de la organización, redes internas, internet, correo electrónico, teleconferencias y videoconferencias. Las cuales se aplicaran según su nivel de acción, capacidad, complejidad, potencialidad de difusión, confidencialidad, teniendo en cuenta que sea comprendido en el tiempo y espacio determinado, para su interpretación oportuna.

En la actualidad la comunicación está siendo cada vez menos limitada debido a los grandes avances tecnológicos con que se cuenta y que se van innovando, debiendo ser estos explotados en su máximo potencial tanto por los superiores como los subalternos de la organización, debiendo estos estar en la capacidad suficiente de poder usar todos los medios de comunicación existentes, de esta manera lograr una buena percepción de la información que se busca transmitir; está claro que sin dejar de lado el trato directo mismo que proporciona mayor confiabilidad y claridad en el envío y recepción del mensaje que busca dar a conocer.

## **Satisfacción**

La satisfacción así como los anteriores factores es determinante para conocer el nivel del desempeño laboral de los individuos y de la organización en su conjunto Para Castro, Wong, Anchante y Paucar (2017) quienes preservan lo sustentado por Diener, Lucas y Oishi (2005) “la satisfacción con la vida es el proceso por el cual se evalúa la calidad de la vida global basado en un estándar subjetivo apropiado para el individuo”. Por lo tanto la satisfacción laboral es la actitud que tiene una persona respecto de su trabajo. Las organizaciones que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con menos trabajadores complacidos; según lo referido por (Robbins y Coulter, 2014).

Por otro lado para conceptualizar la satisfacción laboral Arnold y Randall (2012) citan a Locke (1976) quien definió la satisfacción laboral como un “estado emocional placentero o positivo, resultado del aprecio por el propio trabajo o por las experiencias de este”; sí existe un alto nivel de satisfacción, se tendrá una actitud positiva hacia su labor. Asimismo refieren que según investigaciones “la satisfacción laboral tiende a incrementarse de forma constante a lo largo de la vida laboral”, pudiendo ser una de las razones que los individuos mayores estén en trabajos objetivamente mejores que los más jóvenes; otra razón pudiese ser que los individuos mayores disminuyeron sus expectativas.

La satisfacción laboral se refiere a una variedad de aspectos generalmente dirigidos hacia las condiciones de trabajo, el jefe y colegas, el salario, prospectos de carrera y cuestiones específicas del puesto asignado los que influyen de diferentes maneras en los niveles de satisfacción de un individuo. Sin embargo hay que tener en cuenta que depende del individuo, quien según sus expectativas, su vista a futuro y la convicción que tenga para obtener sus objetivos, serán en gran parte los que determinen la satisfacción total y por lo tanto la satisfacción laboral.

## **Motivación**

Según el COEDE, RE 1-54 (2013) es la “predisposición a aceptar una tarea con actitud positiva, que permita alcanzar la meta planeada”. Y de acuerdo con Castro, et al. (2017) quienes citan a Rodríguez (2007) para resaltar que un excelente indicador de la motivación es el desempeño laboral ya permite diferenciar a los individuos que se limitan a realizar las labores encomendadas de los que van un paso más allá. En ese contexto la motivación debe ser una serie de procesos que inciden en intensidad, dirección y persistencia, para alcanzar los objetivos organizacionales como personales (Robbins y. Judge, 2009).

La motivación debe ser propia, además de estar respaldada o impulsada por el gerente, jefe y/o superior que esta la mando; además para Robbins y Coulter (2014) un gerente debe tener la capacidad de motivar en circunstancias económicas difíciles, manejar desafíos transculturales, motivar grupos singulares de trabajadores y diseñar programas de recompensas adecuados. La finalidad de la motivación es incentivar el logro de los objetivos y la obtención de resultados positivos, debiendo estar enfocada en el desempeño del puesto; siendo el que está al mando el llamado a aplicar diferentes técnicas para conseguir influir en el personal que tiene bajo su mando, entre las que podemos destacar: la presión, el intercambio, peticiones personales, colaboración, persuasión racional, la inspiración entre otras. Asimismo deberá motivarlos mediante la aplicación de incentivos no necesariamente económicos como: reconocimientos; delegación de autoridad (empowerment); oportunidades en las que el individuo logre trascender más allá de la labor que desempeña; planteándoles retos y objetivos que implique que el individuo de su máximo potencial en la consecución de ellos; y demostrar interés y preocupación por los logros y situaciones adversas que tenga su personal generando familiaridad, pertenencia y compromiso con la organización.

Sin embargo en las organizaciones un hecho que se presenta muy frecuentemente es lo descrito por Chiavenato (2009), las organizaciones hacen mayor uso de acciones negativas en contraste con las acciones positivas de motivación en la búsqueda de cambiar o mejorar el desempeño de los individuos. Además, es más frecuente el uso de acciones correctivas que la acción preventiva que evite la situación negativa.

Un adagio entre expertos en administración dice que, si una cosa no puede ser medida y evaluada objetivamente, es mejor olvidar el asunto (Chiavenato, 2014). En ese sentido la evaluación del desempeño es la apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro (Chiavenato, 2007).

Además teniendo presente lo aportado por Arnold y Randall (2012) en su libro *Psicología del Trabajo*, donde cita Murphy y Jackson (1999) quienes refieren que existen muchas formas diferentes en que un individuo asignado a una labor, demuestren un desempeño bueno o malo. Y para ser calificado como tal debe existir claridad en el superior y el subalterno sobre la labor a cumplir y los estándares que se espera que se desempeñen en el puesto de trabajo.

La evaluación del desempeño laboral es dinámica y representa una técnica de administración imprescindible por el cual se podrá detectar problemas en la supervisión e integración del personal a la organización, así como identificar discordancias y desaprovechamiento de trabajadores en sus puestos, entre otros. Pudiendo de esta manera definir y desarrollar una política de recursos humanos acorde con las necesidades de la organización. (Chiavenato, 2007).

## 2.3 Definición de términos básicos

### - **Administración de Personal**

COEDE, RE 320-5 (1973) refiere que es el “empleo de los individuos, con el objeto de alcanzar los fines de la administración de la forma más eficiente y económica y con el mayor grado de desenvolvimiento individual”.

### - **Autoridad**

COEDE, RE 1-54 (2013) describe como “el arte de conseguir que la gente haga voluntariamente lo que tú quieres debido a una influencia personal”.

### - **El capital intelectual**

Para Sánchez, Melián y Hormiga (2007) es la combinación de activos intangibles, incluyéndose el conocimiento, capacidad para aprender y adaptarse del individuo, las relaciones con diferentes actores de la organización así como la capacidad de Investigación & Desarrollo entre otros, aunque no se ven reflejados en estados contables tradicionales, generan o generarán valor futuro y sobre ellas se podrá sustentar una ventaja competitiva sostenida.

### - **Circulación restringida**

En el Decreto Legislativo N° 1141 (2012) da entender que “El conocimiento de las actividades de inteligencia es restringido. La divulgación de inteligencia está circunscrita a las entidades públicas autorizadas”.

### - **Compromiso**

Arnold y Randall (2012) definen el compromiso como el ensimismamiento en el trabajo, frecuentemente porque es satisfactorio y disfrutable.

- **Competencias**

Para Chiavenato (2007) son aquellas cualidades personales esenciales para desempeñar las actividades y que diferencian el desempeño de las personas.

- **Control Democrático**

Según el Decreto Legislativo N° 1141 (2012) es el control especializado de otras instancias del Estado, debido a la naturaleza reservada de las actividades de inteligencia.

- **Empowerment**

Chiavenato (2014) apoyado en Connors (1993) explica que es una forma de obtener energía creativa e intelectual, esfuerzo y dedicación de todos en una organización, transmitiendo responsabilidades y recursos a todos los integrantes, de modo que puedan mostrar liderazgo en sus propias esferas de competencia individual y, al mismo tiempo, ayudar a enfrentar los desafíos de toda la organización.

- **Expectativa**

Arnold y Randall (2012) explican que “es el grado en que un individuo cree que tiene la habilidad para desempeñar ciertos comportamientos”.

- **Función**

Es un conjunto de tareas o de obligaciones ejercidas de manera sistemática o reiterada por el ocupante de un puesto. Pueden realizarse por una persona que, sin ocupar el puesto, desempeñe provisional o definitivamente una función. (Chiavenato, 2007).

- **Inteligencia**

“Actividad que comprende un proceso sistemático de búsqueda, evaluación y análisis de información, cuya finalidad es producir conocimiento útil para la toma de decisiones”. (Decreto Legislativo N° 1141, 2012).

- **Inteligencia Militar**

“Conocimiento útil sobre las capacidades y vulnerabilidades del poder y potencial militar de actores de interés, para garantizar la independencia, soberanía, integridad territorial y el orden constitucional de la República”. (Decreto Legislativo N° 1141, 2012).

- **Líder**

“Persona señalada, elegida o seleccionada informalmente para dirigir y coordinar el trabajo de los demás en un grupo”. (Arnold y Randall, 2012).

- **Liderazgo**

El COEDE, RE 1-54 (2013) lo define como el “proceso de influir en otras personas y de incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común”.

- **Obligación**

“Actividad individualizada y realizada por el ocupante de un puesto. Generalmente, es la actividad atribuida a puestos más diferenciados”. (Chiavenato, 2007).

- **Organización**

Según Chiavenato (2007) quien cita a Barnard (1971) la define como un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas

- **Puesto**

“Se basa en las nociones de tarea, obligación y función”. (Chiavenato, 2007). Para cumplir las actividades asignadas.

- **Tarea**

“Actividad individualizada y realizada por el ocupante de un puesto. Por lo general es la actividad que se le atribuye a los puestos simples y repetitivos”. (Chiavenato, 2007).

## **2.4 Hipótesis de investigación**

### **2.4.1 Hipótesis general**

La situación actual del de desempeño laboral del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019 es aceptable.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- La situación actual del desempeño laboral, según la dimensión relación con el jefe, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019 es aceptable.
- La situación actual del desempeño laboral, según la dimensión capacitación y desarrollo, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019 es aceptable.
- La situación actual del desempeño laboral, según la dimensión comunicación, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019 es aceptable.
- La situación actual del desempeño laboral, según la dimensión satisfacción, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019 es aceptable.
- La situación actual del desempeño laboral, según la dimensión motivación, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019 es aceptable.

### 2.4.3 Variable

- **Desempeño laboral**

Chiavenato (2018) nos da entender que el desempeño laboral es la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe y puede alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo, y sobre todo el aporte que hace sobre la organización.

Existiendo según Roque (2019) dimensiones como: la relación con el jefe, capacitación y desarrollo, comunicación, satisfacción y motivación (Robbins y Judge, 2009); (Alfaro, 2012); (Robbins y Coulter, 2014); que intervienen en el desempeño laboral, mismas que permitirán conocer su nivel. Teniendo en cuenta que la importancia de estos factores es relativa ya que se vuelve diferente debido a las influencias culturales pudiendo diferir de una cultura a otra. (Arnold y Randall, 2012)

## 2.4.4 Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Desempeño Laboral	Actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe y puede alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo, y sobre todo el aporte que hace sobre la organización Chiavenato I. (2018)	Relación con el Jefe	- Trabajar bajo las órdenes de un jefe directo	1
			- Objetivos realistas	2
			- Llama la atención a alguien lo hace con justicia	3
			- Comunicación con el encargado es positiva.	4
		Capacitación y Desarrollo	- Cursos de capacitación	5
			- Interés en el desarrollo del personal	6, 7
			- Recursos humanos cumple su función	8
		Comunicación	- Información actualizada sobre los acontecimientos de la empresa	9
			- Juntas de trabajo	10
			- Retroalimentación sobre Desempeño Laboral.	11
			- Las opiniones cuentan para tomar decisiones	12
		Satisfacción	- Satisfacción de ser parte de una gran empresa	13
			- Satisfacción con el sueldo que percibes.	14
			- Satisfacción con el trato dentro de la empresa.	15
			- Satisfacción por la atención y el trato que se le otorga al cliente	16
		Motivación	- Actitud del superior impulsa a trabajar más	17
			- El ambiente de trabajo	18
			- Superación laboral de los empleados	19
			- Bienestar del personal	20

### **3. Metodología**

#### **3.1 Tipo, diseño y nivel de la investigación**

Morales (2010) señala que uno de los tipos de investigación es la descriptiva, la cual consiste fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

En el caso del diseño, citamos al no experimental, que se realiza sin manipular deliberadamente variables, solo se limita a observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El nivel de investigación está referido a la profundidad con que se aborda al objeto de estudio.

Enmarcado en lo anteriormente mencionado el tipo de investigación que se aplicó en el presente trabajo, es la investigación descriptiva encuadrada en un estudio de tipo encuesta. Además el diseño empleado es la investigación no experimental, y debido a que se busca indagar la incidencia de los niveles de la variable es un diseño transeccional descriptiva.

#### **3.2 Enfoque y Método**

##### **3.2.1 Enfoque de la investigación**

Según Hernández et al., (2010) el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para comprobar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

En el presente trabajo de investigación sigue un enfoque cuantitativo ya que usa la recolección de datos mediante un estudio tipo encuesta con la finalidad de analizarlos, interpretarlos y comprobar la hipótesis planteada.

### 3.2.2 Método

En un enfoque cuantitativo el método será lógico o de razonamiento deductivo, debido a que se aplica en razón del problema, objetivo y tiene como eje principal la hipótesis que se busca someter a prueba. (Hernández et al., 2010)

Por lo tanto el método científico usado debido a tener un enfoque cuantitativo es lógico o de razonamiento deductivo, ya que se busca someter a prueba la hipótesis que será contrastada con la realidad para aceptarse o rechazarse.

## 3.3 Población y Muestra

### 3.3.1 Población

La población sobre la cual se realizó la presente investigación está conformada por el personal militar que labora de lunes a viernes en las instalaciones del Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511, el cual está constituido por 200 personas entre Oficiales, Técnicos y Suboficiales.

Tabla 2. Número de Población

<b>PERSONAL DEL BIE N° 511</b>	<b>N° DE POBLACIÓN</b>
OFICIALES	17
TÉCNICOS	56
SUBOFICIALES	127
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>

Fuente: Elaboración propia

### 3.3.2 Muestra

Hernández et al., (2010) argumentan que la muestra es un subgrupo de la población que debe delimitarse con precisión, sobre la cual se recolectarán datos.

En relación a la población anteriormente mencionada, se realizó un muestreo probabilístico estratificado con selección al azar, utilizándose la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

**En donde:**

- N: Tamaño de la Población      200
- Z: Nivel de confianza 90%      1,64
- e: Error de muestreo              8%
- p: Probabilidad de éxito          0,5
- q: Probabilidad de fracaso        0,5
- n: Tamaño de muestra              69

$$n = \frac{200 * 1,64^2 * 0,5 * 0,5}{0,08^2(200 - 1) + 1,64^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{67240}{973}$$

$$n = 69,10586$$

La cual determino que el tamaño de la muestra en 69 individuos con un nivel de confianza del 90% y un error de muestreo del 8% con lo cual se obtendrá una óptima recolección de datos. Y para calcular la distribución de la muestra, determinamos el factor de distribución muestral el cual es igual a  $\frac{n}{N}$  por lo tanto  $\frac{69}{200}$  resultando 0,345 generando la distribución que a continuación se indica:

**Tabla 3. Número de Muestra y Distribución**

<b>PERSONAL DEL BIE Nº 511</b>	<b>Nº DE POBLACIÓN</b>	<b>MUESTRA</b>
OFICIALES	17	6
TÉCNICOS	56	19
SUBOFICIALES	127	44
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>69</b>

Fuente: Elaboración propia

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández et al., (2010) hacen mención que la recolección de datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos mediante el uso de instrumentos de medición los cuales deben poseer un grado de validez, ser confiables y objetivos. Además la presente investigación, se recolectaron datos de otros investigadores tanto nacional como internacional así como literatura de textos, revistas, periódicos y artículos afines tanto electrónicos como físicos.

Se empleó la técnica de encuesta, usando como instrumento el cuestionario de Roque (2019) conformada de 20 preguntas cerradas, el cual está adaptado a la Escala de Likert donde; cada una de las cinco dimensiones cuenta con cuatro ítems, y sus alternativas constaron de cuatro opciones de elección única, con un puntaje que a continuación se detalla:

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>PUNTAJE</b>
Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
De acuerdo	3
Muy de acuerdo	4

<b>Mínimo</b>	20	<b>Máximo</b>	80
<b>Rango</b>	$80 - 20 = 60$	<b>Intervalo</b>	$60/4 = 15$

Por lo tanto el resultado mínimo que se obtendrá es de 20 puntos y el resultado máximo de 80 puntos. De esta forma se establecieron cuatro rangos proporcionales en que la situación del Desempeño Laboral podrá clasificarse:

#### **Situación Desempeño Laboral**

<b>Deficiente</b>	Desempeño Laboral de 20 a 35 puntos
<b>Regular</b>	Desempeño Laboral de 36 a 50 puntos
<b>Aceptable</b>	Desempeño Laboral de 51 a 65 puntos
<b>Óptimo</b>	Desempeño Laboral de 66 a 80 puntos

Además la situación del desempeño laboral podrán clasificarse según las dimensiones: relación con el jefe, capacitación y desarrollo, comunicación, satisfacción y motivación C/U.

<b>Mínimo</b>	4	<b>Máximo</b>	16
<b>Rango</b>	$16 - 4 = 12$	<b>Intervalo</b>	$12/4 = 3$

<b>Deficiente</b>	Desempeño Laboral de 4 a 7 puntos
<b>Regular</b>	Desempeño Laboral de 8 a 10 puntos
<b>Aceptable</b>	Desempeño Laboral de 11 a 13 puntos
<b>Óptimo</b>	Desempeño Laboral de 14 a 16 puntos

La puntuación para determinar el Desempeño Laboral se consiguió realizando la sumatoria de los valores que se le asignó a cada uno de los ítems en la encuesta/cuestionario para el presente trabajo. De igual manera para identificar la puntuación de la dimensión relación con el jefe, se realizó la sumatoria de los valores mencionados anteriormente en los ítems del 1 al 4; para conocer la puntuación de la dimensión capacitación y desarrollo, la sumatoria del ítem 4 al 8; para estimar la puntuación de la dimensión comunicación, la sumatoria del ítem 9 al 12; para identificar la puntuación de la dimensión satisfacción, la sumatoria del ítem 13 al 16; para examinar la puntuación de la dimensión motivación, los ítems 17 al 20.

## 4. Desarrollo del trabajo de campo

### 4.1 Análisis e interpretación de los resultados

Los resultados hallados de la encuesta/cuestionario fueron transferidos y codificados en el programa de análisis estadístico IBM SPSS versión 25, el cual generó cuadros y barras de frecuencia así como porcentuales; siendo todas estas a continuación analizadas e interpretadas.

#### Desempeño Laboral

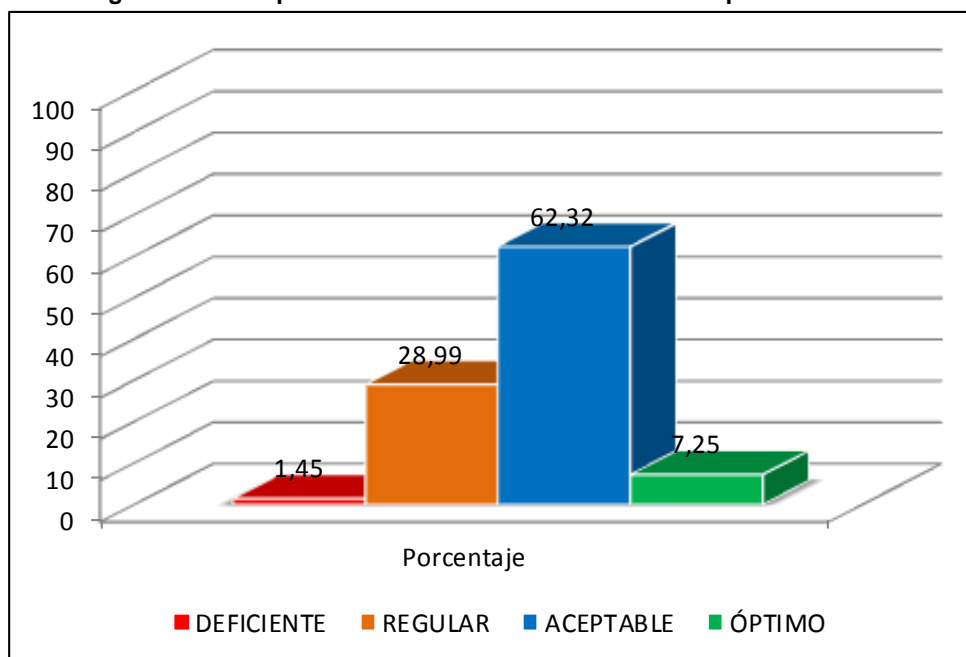
- Dimensión 1. Relación Con el Jefe
- Dimensión 2. Capacitación y Desarrollo
- Dimensión 3. Comunicación
- Dimensión 4. Satisfacción
- Dimensión 5. Motivación

Tabla 4. Frecuencia y porcentaje de la situación del Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	1	1,45
REGULAR	20	28,99
ACEPTABLE	43	62,32
ÓPTIMO	5	7,25
Total	69	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

Figura 1. Barras porcentuales de la situación del Desempeño Laboral



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

## **Interpretación**

La Tabla 4 y la Figura 1, reflejan los resultados generados por el programa estadístico IBM SPSS versión 25 que básicamente realiza la sumatoria, promedio y cálculo porcentual de los valores que se le asignó a cada uno de los 20 indicadores los cuales están baremados en cuatro posibles situaciones óptimo, aceptable, regular y deficiente para la variable Desempeño Laboral, mismos que fueron obtenidos después de aplicada la encuesta/cuestionario a los 69 trabajadores tomados como muestra de la población total del Batallón de Inteligencia del Ejército N° 511.

En ellos se puede apreciar que 43 trabajadores dieron la percepción de un desempeño laboral aceptable lo cual se representa en un 62% de la muestra total; siguiendo el orden decreciente 20 trabajadores evidencio un desempeño laboral regular lo cual representa un 29% de la muestra total; seguido de cinco trabajadores con desempeño laboral óptimo representando un 7% de la muestra total; y por ultimo un trabajador con desempeño laboral deficiente el cual representa el 2% de la muestra total.

Por lo que podemos afirmar que el desempeño laboral en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 el AF- 2019 según las cinco dimensiones tomadas es aceptable, sin embargo existe un porcentaje considerable que tener en cuenta para poder lograr optimizar esta labor. Los resultados obtenidos son parcialmente similares a los obtenidos por Oblitas (2017) y contrario a lo conseguido por Medina (2017).

## Relación con el Jefe

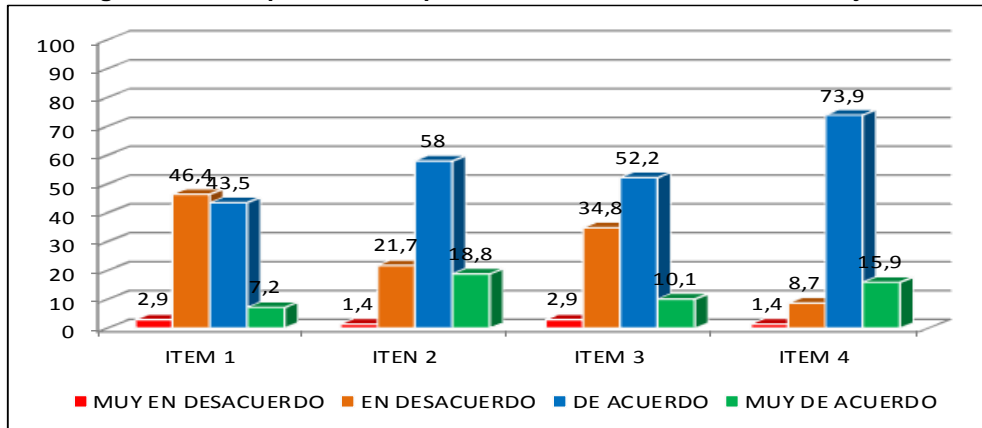
- Item 1. Me gusta trabajar bajo las órdenes de un jefe directo
- Item 2. Mi jefe establece objetivos realistas
- Item 3. Cuando mi superior le llama la atención a alguien lo hace con justicia
- Item 4. La comunicación con mi jefe es positiva y efectiva

**Tabla 5. Frecuencias y porcentajes por indicadores de la Relación con el jefe**

	ITEM 1		ITEN 2		ITEM 3		ITEM 4	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
MUY EN DESACUERDO	2	2,9	1	1,4	2	2,9	1	1,4
EN DESACUERDO	32	46,4	15	21,7	24	34,8	6	8,7
DE ACUERDO	30	43,5	40	58	36	52,2	51	73,9
MUY DE ACUERDO	5	7,2	13	18,8	7	10,1	11	15,9
Total	69	100	69	100	69	100	69	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

**Figura 2. Barras porcentuales por indicadores de la Relación con el jefe**



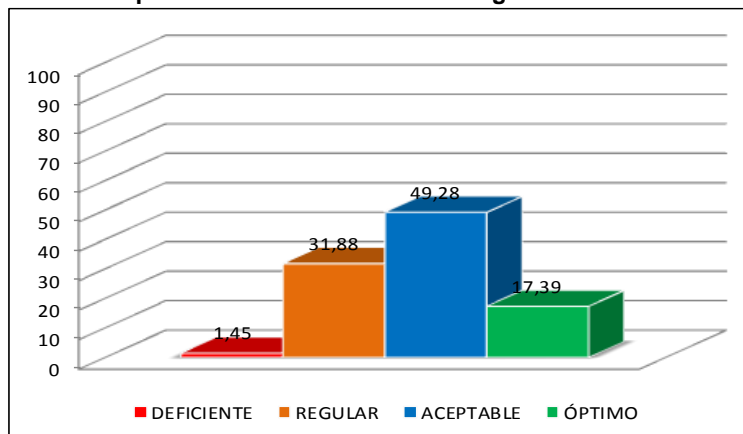
Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

**Tabla 6. Frecuencia y porcentaje de la situación según la Relación con el jefe**

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	1	1,45
REGULAR	22	31,88
ACEPTABLE	34	49,28
ÓPTIMO	12	17,39
Total	69	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

**Figura 3. Barras porcentuales de la situación según la Relación con el jefe**



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

## Interpretación

La Tabla 5 y la Figura 2, muestran resultados sobre la dimensión Relación con el jefe evidenciando que 32 (46,4%) de los trabajadores que participaron de la encuesta/cuestionario está en desacuerdo con el gusto de trabajar bajo las órdenes de un jefe directo, 30 (43,5%) de acuerdo, cinco (7,2%) muy de acuerdo y dos (2,9%) muy en desacuerdo. Asimismo 40 (58%) de ellos muestra su postura al estar de acuerdo que el jefe establece objetivos realistas, 15 (21,7%) en desacuerdo, 13 (18,8%) muy de acuerdo y uno (1,4%) muy en desacuerdo. Del mismo modo 36 (52,2%) trabajadores respondieron que están de acuerdo que cuando su superior le llama la atención a alguien lo hace con justicia, 24 (34,8%) en desacuerdo, siete (10,1%) muy de acuerdo y dos (2,9%) muy en desacuerdo. Así también 51 (73,9%) participantes contestaron estar de acuerdo que la comunicación con su jefe es positiva, 11 (15,9%) muy de acuerdo, seis (8,7%) en desacuerdo y uno (1,4%) muy en desacuerdo.

La Tabla 6 y la Figura 3, reflejan los resultados generados por el programa estadístico IBM SPSS versión 25 que básicamente realiza la sumatoria, promedio y un cálculo porcentual de los valores que se le asignó a cada uno de los cuatro indicadores para la dimensión relación con el jefe. En ellos se puede apreciar que 34 trabajadores dieron la percepción de un desempeño laboral aceptable lo cual se representa en un 49% de la muestra total; siguiendo el orden decreciente 22 trabajadores evidencio un desempeño laboral regular lo cual representa un 32% de la muestra total; seguido de 12 trabajadores con desempeño laboral óptimo representando un 17% de la muestra total; y por ultimo un trabajador con desempeño laboral deficiente el cual representa el 2% de la muestra total.

Por lo que podemos afirmar que el desempeño laboral en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 el AF- 2019 según la relación con el jefe es aceptable, sin embargo para lograr optimizar este aspecto es necesario poner mayor énfasis en los ítem 1 e ítem 3, así como conservar y/o mejorar los otros dos ítems.

## Capacitación y Desarrollo

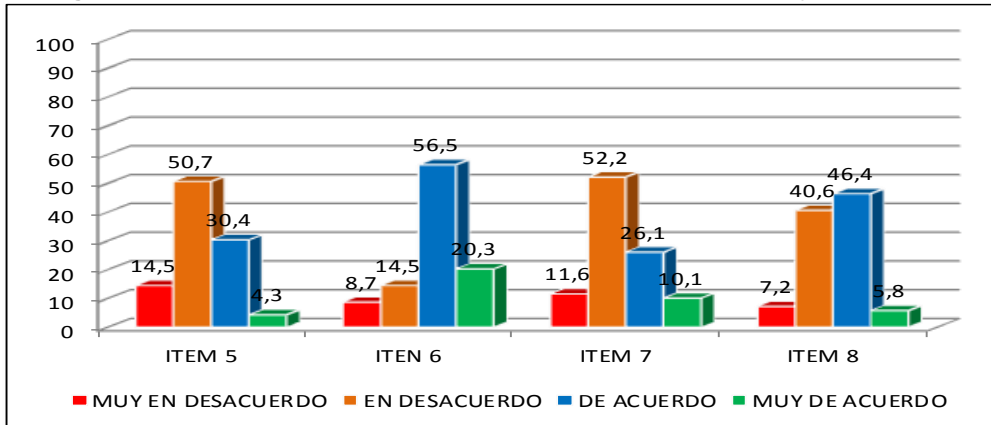
- Item 5. La institución cuenta con cursos de capacitación
- Item 6. Considero que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para mi desarrollo.
- Item 7. La institución demuestra tener interés en mí persona para el desarrollo personal.
- Item 8. La sección de personal cumple satisfactoriamente su función

**Tabla 7. Frecuencias y porcentajes por indicadores de la Capacitación y desarrollo**

	ITEM 5		ITEM 6		ITEM 7		ITEM 8	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
MUY EN DESACUERDO	10	14,5	6	8,7	8	11,6	5	7,2
EN DESACUERDO	35	50,7	10	14,5	36	52,2	28	40,6
DE ACUERDO	21	30,4	39	56,5	18	26,1	32	46,4
MUY DE ACUERDO	3	4,3	14	20,3	7	10,1	4	5,8
Total	69	100	69	100	69	100	69	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

**Figura 4. Barras porcentuales por indicadores de la Capacitación y desarrollo**



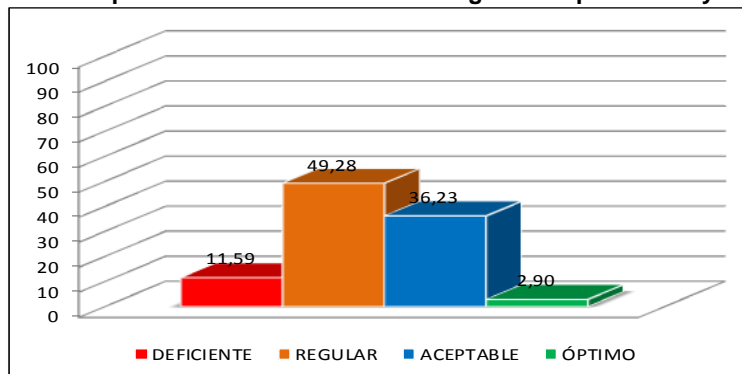
Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

**Tabla 8. Frecuencia y porcentaje de la situación según la Capacitación y desarrollo**

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	8	11,59
REGULAR	34	49,28
ACEPTABLE	25	36,23
ÓPTIMO	2	2,90
Total	69	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

**Figura 5. Barras porcentuales de la situación según la Capacitación y desarrollo**



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

## Interpretación

La Tabla 7 y la Figura 4, muestran resultados sobre la dimensión Capacitación y desarrollo evidenciando que 35 (50,7%) de los trabajadores que participaron de la encuesta/cuestionario está en desacuerdo que la institución cuenta con cursos de capacitación, 21 (30,4%) de acuerdo, 10 (14,5%) muy en desacuerdo y tres (4,3%) muy de acuerdo. Asimismo 39 (56,5%) de ellos está de acuerdo en considerar que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo, 14 (20,3%) muy de acuerdo, 10 (14,5%) en desacuerdo y seis (8,7%) muy en desacuerdo. Del mismo modo 36 (52,2%) trabajadores respondieron que están en desacuerdo que la institución demuestra tener interés en su persona para el desarrollo personal, 18 (26,1%) de acuerdo, ocho (11,6%) muy en desacuerdo y siete (10,1%) muy de acuerdo. Así también 32 (46,4%) participantes contestaron estar de acuerdo que la sección de personal cumple satisfactoriamente su función, 28 (40,6%) en desacuerdo, cinco (7,2%) muy en desacuerdo y cuatro (5,8%) muy de acuerdo.

La Tabla 8 y la Figura 5, reflejan los resultados generados por el programa estadístico IBM SPSS versión 25 que básicamente realiza la sumatoria, promedio y cálculo porcentual de los valores que se le asignó a cada uno de los cuatro ítems para la dimensión capacitación y desarrollo. En ellos se puede apreciar que 34 trabajadores dieron la percepción de un desempeño laboral regular lo cual se representa en un 49% de la población total; siguiendo el orden decreciente 25 trabajadores evidencio un desempeño laboral aceptable lo cual representa un 36% de la muestra total; seguido de ocho trabajadores con desempeño laboral deficiente representando un 12%; y por ultimo dos trabajadores con desempeño laboral óptimo los cuales representan el 3% de la muestra total.

Por lo que podemos afirmar que el desempeño laboral en el Batallón de Inteligencia del Ejército "Crl. Remigio Silva Aranda" N° 511 el AF- 2019 según la capacitación y desarrollo es regular, por lo que para lograr optimizar este aspecto es necesario poner mayor énfasis en los ítem 5, ítem 7 e ítem 8, así como conservar y/o potenciar el ítem 6.

## Comunicación

Item 9. Tengo la información actualizada sobre los acontecimientos de la institución de acuerdo a mi sección.

Item 10. Las juntas de trabajo son interesantes y amenas.

Item 11. Recibo retroalimentación sobre mi Desempeño Laboral.

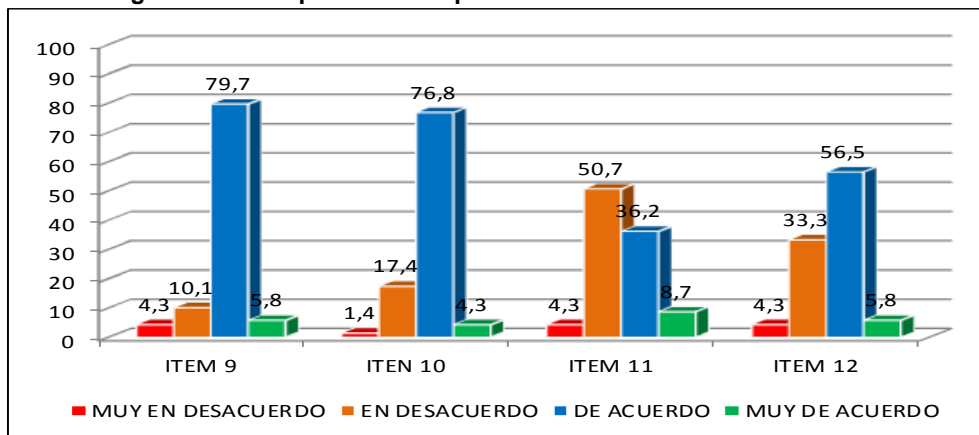
Item 12. Mis opiniones cuentan para tomar decisiones.

**Tabla 9. Frecuencias y porcentajes por indicadores de la Comunicación**

	ITEM 9		ITEM 10		ITEM 11		ITEM 12	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
MUY EN DESACUERDO	3	4,3	1	1,4	3	4,3	3	4,3
EN DESACUERDO	7	10,1	12	17,4	35	50,7	23	33,3
DE ACUERDO	55	79,7	53	76,8	25	36,2	39	56,5
MUY DE ACUERDO	4	5,8	3	4,3	6	8,7	4	5,8
Total	69	100	69	100	69	100	69	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

**Figura 6. Barras porcentuales por indicadores de la Comunicación**



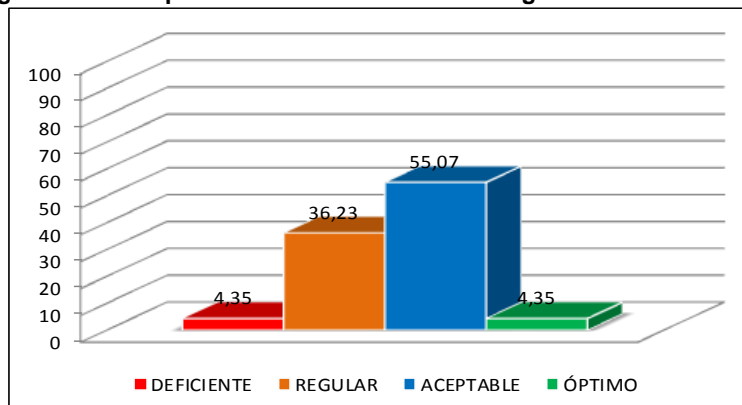
Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

**Tabla 10. Frecuencia y porcentaje de la situación según la Comunicación**

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	3	4,35
REGULAR	25	36,23
ACEPTABLE	38	55,07
ÓPTIMO	3	4,35
Total	69	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

**Figura 7. Barras porcentuales de la situación según la Comunicación**



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

## **Interpretación.**

La Tabla 9 y la Figura 6, muestran resultados sobre la dimensión Comunicación evidenciando que 55 (79,7%) de los trabajadores que participaron de la encuesta/cuestionario está de acuerdo que tiene información actualizada sobre los acontecimientos de la institución de acuerdo a su sección, siete (10,1%) en desacuerdo, cuatro (5,8%) muy de acuerdo y tres (4,3%) muy en desacuerdo. Asimismo 53 (76,8%) de ellos está de acuerdo que las juntas de trabajo son interesantes y amenas, 12 (17,4%) en desacuerdo, tres (4,3%) muy de acuerdo y uno (1,4%) muy en desacuerdo. Del mismo modo 35 (50,7%) trabajadores respondieron que están en desacuerdo que reciben retroalimentación sobre su desempeño laboral, 23 (36,2%) de acuerdo, seis (8,7%) muy de acuerdo y tres (4,3%) muy en desacuerdo. Así también 39 (56,5%) participantes contestaron estar de acuerdo que sus opiniones cuentan para tomar decisiones, 23 (33,3%) en desacuerdo, cuatro (5,8%) muy de acuerdo y tres (4,3%) muy en desacuerdo.

La Tabla 10 y la Figura 7, reflejan los resultados generados por el programa estadístico IBM SPSS versión 25 que básicamente realiza la sumatoria, promedio y cálculo porcentual de los valores que se le asignó a cada uno de los cuatro ítems para la dimensión comunicación. En ellos se puede apreciar que 38 trabajadores dieron la percepción de un desempeño laboral aceptable lo cual se representa en un 55%; siguiendo el orden decreciente 25 trabajadores evidencio un desempeño laboral regular lo cual representa un 36%; seguido de tres trabajadores con desempeño laboral óptimo representando un 4% de la muestra total; al igual que tres trabajadores con desempeño laboral deficiente representando 4% el mismo porcentaje que el anterior.

Por lo que podemos afirmar que el desempeño laboral en el Batallón de Inteligencia del Ejército "Crl. Remigio Silva Aranda" N° 511 el AF- 2019 según la comunicación es aceptable, sin embargo para lograr optimizar este aspecto es necesario poner mayor énfasis en los ítem 11 e ítem 12, así como conservar y/o perfeccionar los otros dos ítems.

## Satisfacción

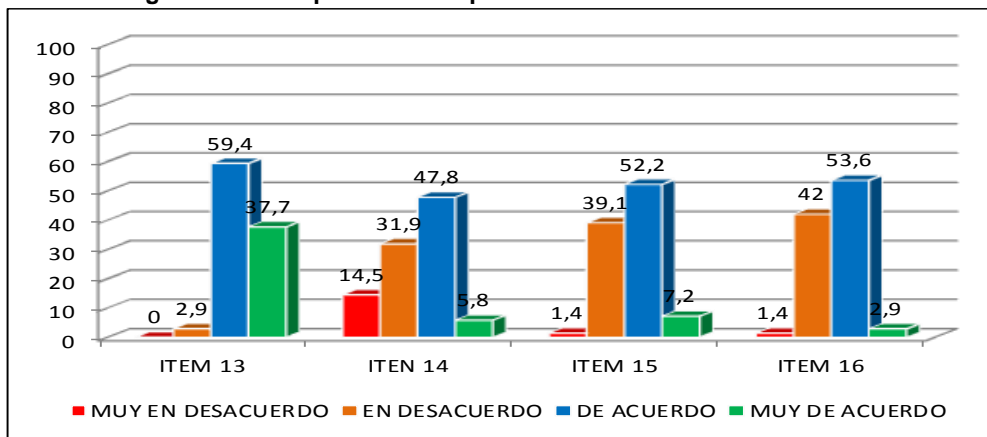
- Item 13. Que tan satisfecho se siente de ser parte de esta institución
- Item 14. Que tan satisfecho se siente con el sueldo que percibe
- Item 15. Me siento satisfecho por el trato que recibes dentro de la institución
- Item 16. Estoy satisfecho por el trato que se le otorga a mis compañeros de trabajo.

**Tabla 11. Frecuencias y porcentajes por indicadores de la Satisfacción**

	ITEM 13		ITEM 14		ITEM 15		ITEM 16	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
MUY EN DESACUERDO	0	0	10	14,5	1	1,4	1	1,4
EN DESACUERDO	2	2,9	22	31,9	27	39,1	29	42
DE ACUERDO	41	59,4	33	47,8	36	52,2	37	53,6
MUY DE ACUERDO	26	37,7	4	5,8	5	7,2	2	2,9
Total	69	100	69	100	69	100	69	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

**Figura 8. Barras porcentuales por indicadores de la Satisfacción**



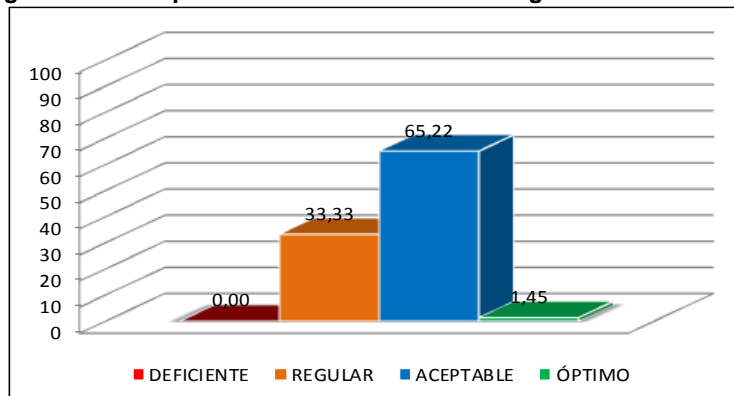
Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

**Tabla 12. Frecuencia y porcentaje de la situación según la Satisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	0	0,00
REGULAR	23	33,33
ACEPTABLE	45	65,22
ÓPTIMO	1	1,45
Total	69	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

**Figura 9. Barras porcentuales de la situación según la Satisfacción**



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

## **Interpretación.**

La Tabla 11 y la Figura 8, muestran resultados sobre la dimensión Satisfacción, evidenciando que 41 (59,4%) de los trabajadores que participaron de la encuesta/cuestionario está de acuerdo y se siente satisfecho de ser parte de la institución, 26 (37,7%) muy de acuerdo, dos (2,9%) en desacuerdo y ninguno muy en desacuerdo. Asimismo 33 (47,8%) de ellos está de acuerdo y se siente satisfecho con el sueldo que percibe, 22 (31,9%) en desacuerdo, 10 (14,5%) muy en desacuerdo y cuatro (1,4%) muy de acuerdo. Del mismo modo 36 (52,2%) trabajadores respondieron que están en de acuerdo y se sienten satisfechos con el trato que recibe dentro de la institución, 27 (39,1%) en desacuerdo, cinco (8,7%) muy de acuerdo y uno (4,3%) muy en desacuerdo. Así también 37 (56,5%) participantes contestaron estar de acuerdo y satisfechos con el trato que se le otorga a sus compañeros de trabajo, 29 (33,3%) en desacuerdo, dos (5,8%) muy de acuerdo y uno (4,3%) muy en desacuerdo.

La Tabla 12 y la Figura 9, reflejan los resultados generados por el programa estadístico IBM SPSS versión 25 que básicamente realiza la sumatoria, promedio y cálculo porcentual de los valores que se le asignó a cada uno de los cuatro ítems para la dimensión satisfacción. En ellos se puede apreciar que 45 trabajadores dieron la percepción de un desempeño laboral aceptable lo cual se representa en un 65% de la muestra total; siguiendo el orden decreciente 23 trabajadores evidencio un desempeño laboral regular lo cual representa un 33% de la muestra total; seguido de un trabajador con desempeño laboral óptimo representando un 2% de la muestra total; y ningún trabajador con desempeño laboral deficiente.

Por lo que podemos afirmar que el desempeño laboral en el Batallón de Inteligencia del Ejército "Crl. Remigio Silva Aranda" N° 511 el AF- 2019 según la satisfacción es aceptable, sin embargo para lograr optimizar este aspecto es necesario poner mayor énfasis en los ítem 14, ítem 15 e ítem 16, así como en lo posible conservar y/o potenciar el ítem 13.

## Motivación

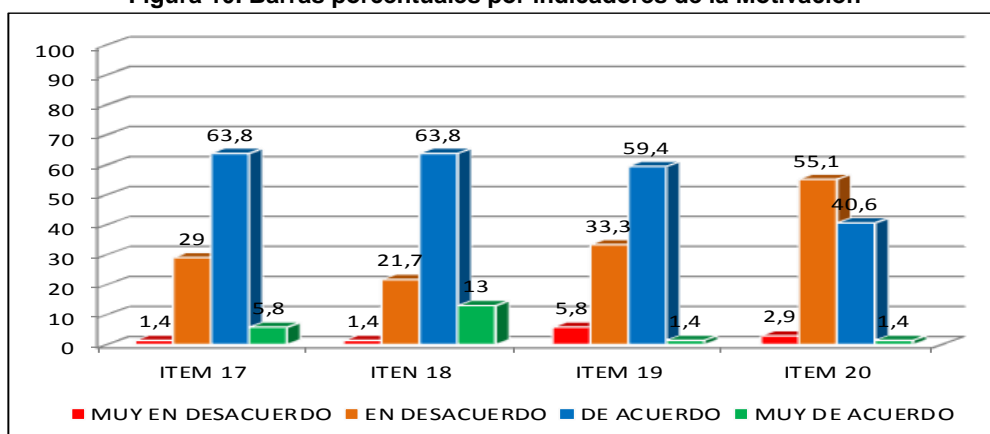
- Item 17. La actitud de mi superior me impulsa a trabajar mejor
- Item 18. El ambiente de trabajo me motiva a trabajar
- Item 19. Mi jefe se preocupa por la superación laboral de los trabajadores
- Item 20. La institución se preocupa por mi bienestar

**Tabla 13. Frecuencias y porcentajes por indicadores de la Motivación**

	ITEM 17		ITEM 18		ITEM 19		ITEM 20	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
MUY EN DESACUERDO	1	1,4	1	1,4	4	5,8	2	2,9
EN DESACUERDO	20	29	15	21,7	23	33,3	38	55,1
DE ACUERDO	44	63,8	44	63,8	41	59,4	28	40,6
MUY DE ACUERDO	4	5,8	9	13	1	1,4	1	1,4
Total	69	100	69	100	69	100	69	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

**Figura 10. Barras porcentuales por indicadores de la Motivación**



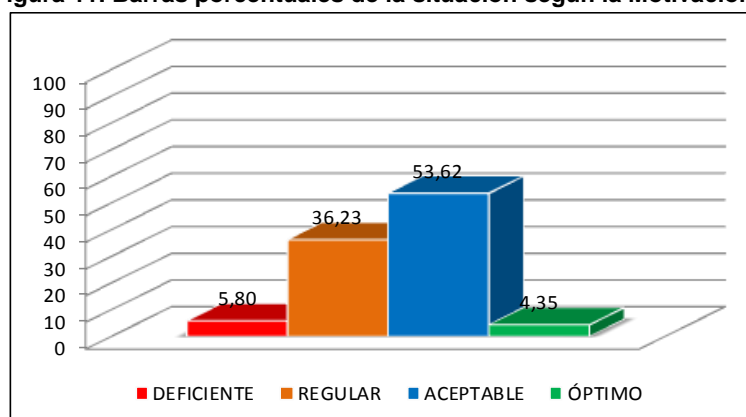
Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

**Tabla 14. Frecuencia y porcentaje de la situación según la Motivación**

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	4	5,80
REGULAR	25	36,23
ACEPTABLE	37	53,62
ÓPTIMO	3	4,35
Total	69	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

**Figura 11. Barras porcentuales de la situación según la Motivación**



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

## **Interpretación.**

La Tabla 13 y la Figura 10, muestran resultados sobre la dimensión Motivación, evidenciando que 44 (63,8%) de los trabajadores que participaron de la encuesta/cuestionario está de acuerdo que la actitud de su superior lo impulsa a trabajar mejor, 20 (29%) en desacuerdo, cuatro (5,8%) muy de acuerdo y uno (1,4%) muy en desacuerdo. Asimismo 44 (63,8%) de ellos está de acuerdo que el ambiente de trabajo los motiva a trabajar, 15 (21,7%) en desacuerdo, nueve (13%) muy de acuerdo y uno (1,4%) muy en desacuerdo. Del mismo modo 41 (59,4%) trabajadores respondieron que están en de acuerdo que su jefe se preocupa por la superación de los trabajadores, 23 (33,3%) en desacuerdo, cuatro (5,8%) muy en desacuerdo y uno (1,4%) muy de acuerdo. Así también 38 (55,1%) participantes contestaron estar en desacuerdo que la institución se preocupa por su bienestar, 28 (40,6%) de acuerdo, dos (2,9%) muy en desacuerdo y uno (1,4%) muy de acuerdo.

La Tabla 14 y la Figura 11, reflejan los resultados generados por el programa estadístico IBM SPSS versión 25 que básicamente realiza la sumatoria, promedio y cálculo porcentual de los valores que se le asignó a cada uno de los cuatro ítems para la dimensión motivación. En ellos se puede apreciar que 37 trabajadores dieron la percepción de un desempeño laboral aceptable lo cual se representa en un 54% de la muestra total; siguiendo el orden decreciente 25 trabajadores evidencio un desempeño laboral regular lo cual representa un 36% de la muestra total; seguido de cuatro trabajadores con desempeño laboral deficiente representando un 6% de la muestra total; y por ultimo tres trabajadores con desempeño laboral óptimo los que representan el 4% de la muestra total.

Por lo que podemos afirmar que el desempeño laboral en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 el AF- 2019 según la motivación es aceptable, sin embargo para lograr optimizar este aspecto es necesario poner mayor énfasis en el ítem 20, así como en lo posible perfeccionar y/o potenciar los ítem 17, ítem 18 e ítem 19.

## Resumen Estadístico

La datos colectados después de ser codificados y analizados nos muestra información relevante sobre el desempeño laboral en el Batallón de Inteligencia del Ejército "Crl. Remigio Silva Aranda" N° 511 el 2019, según las cinco dimensiones tomadas, obteniéndose una situación actual aceptable, donde se destaca positivamente la dimensión satisfacción, ya que fue esta, la que obtuvo mayor porcentaje en situación aceptable, además la adición entre la situación aceptable y optima en las dimensión relación con el jefe es también positiva; sin embargo en la dimensión capacitación y desarrollo se obtuvo una situación regular.

En la dimensión relación con el jefe es necesario destacar el ítem 4, la comunicación con mi jefe es positiva, la cual obtuvo el mayor porcentaje de acuerdo, por el contrario el ítem 1, me gusta trabajar bajo las órdenes de un jefe directo, obtuvo un mayor porcentaje en desacuerdo.

En la dimensión capacitación y desarrollo se destaca el ítem 6, los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para mi desarrollo, el cual obtuvo mayor porcentaje de acuerdo; en contraste el ítem 5 - 6 y 7, la institución cuenta con cursos de capacitación, la institución demuestra tener interés en mi persona para el desarrollo personal y la sección personal cumple satisfactoriamente su función, obtuvieron un mayor porcentaje en desacuerdo.

En la dimensión comunicación cabe destacar los ítems 9 y 10, tengo la información actualizada sobre los acontecimientos de la institución de acuerdo a mi sección y las juntas de trabajo son interesantes y amenas, son las cuales obtuvieron mayor porcentaje de acuerdo; por el contrario el ítem 11, recibo retroalimentación sobre mi desempeño laboral, obtuvo el mayor porcentaje en desacuerdo.

En la dimensión satisfacción es necesario destacar el ítem 13, que tan satisfecho se siente de ser parte de esta institución, es la cual obtuvo mayor porcentaje de acuerdo y muy de acuerdo; sin embargo hay que tener en cuenta el porcentaje obtenido por el ítem 16, estoy satisfecho por el trato que se le otorga a mis compañeros de trabajo, que obtuvo el mayor porcentaje en desacuerdo.

En la dimensión motivación se destaca los ítem 17 y 18, la actitud de mi superior me impulsa a trabajar mejor y el ambiente de trabajo me motiva a trabajar, los cuales obtuvieron el mayor e igual porcentaje de acuerdo; por el contrario el ítem 20, la institución se preocupa por mi bienestar obtuvo el mayor porcentaje en desacuerdo.

## 4.2 Pruebas estadísticas u otras herramientas empleadas en el desarrollo de la investigación.

Los resultados de la encuesta /cuestionario fueron transferidos a matrices de datos y codificados para su análisis con el uso del programa estadístico IBM SPSS versión 25, el cual genero tablas y gráficos porcentuales así como de frecuencia.

Figura 12. Inserción de datos al IBM SPSS versión 25

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Editor de datos window with the following data table:

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	Me gusta trabajar bajos las órdenes de un jefe dire...	{1, MUY EN DESACUERDO}...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	Mi jefe establece objetivos realistas.	{1, MUY EN DESACUERDO}...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	Cuando mi superior le llama la atención a alguien lo...	{1, MUY EN DESACUERDO}...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	La comunicación con mi jefe es positiva y efectiva.	{1, MUY EN DESACUERDO}...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	9	0	La institución cuenta con cursos de capacitación.	{1, MUY EN DESACUERDO}...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	Considero que los cursos de capacitación son inter...	{1, MUY EN DESACUERDO}...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	La institución demuestra tener interés en mí person...	{1, MUY EN DESACUERDO}...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	La sección de personal cumple satisfactoriamente ...	{1, MUY EN DESACUERDO}...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	Tengo la información actualizada sobre los acontec...	{1, MUY EN DESACUERDO}...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	Las juntas de trabajo son interesantes y amenas.	{1, MUY EN DESACUERDO}...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	Recibo retroalimentación sobre mi Desempeño Lab...	{1, MUY EN DESACUERDO}...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	Mis opiniones cuentan para tomar decisiones.	{1, MUY EN DESACUERDO}...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	Que tan satisfecho se siente de ser parte de esta i...	{1, MUY EN DESACUERDO}...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	Que tan satisfecho se siente con el sueldo que per...	{1, MUY EN DESACUERDO}...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	Me siento satisfecho por el trato que recibes dentro...	{1, MUY EN DESACUERDO}...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	Estoy satisfecho por el trato que se le otorga a mis...	{1, MUY EN DESACUERDO}...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	La actitud de mi superior me impulsa a trabajar mejor	{1, MUY EN DESACUERDO}...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	8	0	El ambiente de trabajo me motiva a trabajar.	{1, MUY EN DESACUERDO}...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númérico	8	0	Mi jefe se preocupa por la superación laboral de los...	{1, MUY EN DESACUERDO}...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númérico	8	0	La institución se preocupa por mi bienestar.	{1, MUY EN DESACUERDO}...	Ninguno	2	Derecha	Ordinal	Entrada
21											
22											
23											
24											
25											

At the bottom of the window, there are buttons for 'Vista de datos' and 'Vista de variables', and a status bar indicating 'IBM SPSS Statistics Processor está listo' and 'Unicode:ON'.

Figura 13. Base de datos insertados al IBM SPSS versión 25

\*SPSS TESIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: P1 2 Visible: 20 de 20 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	var	var
47	2	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	2		
48	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3		
49	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3		
50	3	4	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3		
51	4	4	4	4	1	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2		
52	3	4	3	4	2	3	2	2	3	3	2	2	4	1	2	2	3	4	3	2		
53	2	3	3	3	2	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2		
54	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2		
55	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3		
56	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2		
57	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2		
58	3	4	4	3	2	2	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2		
59	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	4	1	3	3	3	3	3	3		
60	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2		
61	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2		
62	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
63	2	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	2		
64	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3		
65	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3		
66	3	4	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3		
67	4	4	4	4	1	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2		
68	3	4	3	4	2	3	2	2	3	3	2	2	4	1	2	2	3	4	3	2		
69	2	3	3	3	2	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Figura 14. Estadística de fiabilidad (Alfa de Cronbach)

IBM SPSS Statistics Visor

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos activo
  - Escala: ALL VARIABLES
    - Título
    - Resumen de procesamiento de casos
    - Estadísticas de fiabilidad

```

/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P
19 P20
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

**Fiabilidad**

[ConjuntoDatos1] C:\Users\julio\Desktop\Tesis Tejeda\LIBROS\Desempeño Laboral\SPSS TESIS.sav

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	69	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	69	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	20

Efectúe una doble pulsación para editar Tabla dinámica

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 199, W: 274 pt.

## 5. Conclusiones

El presente trabajo de investigación comprendió una muestra de 69 individuos conformado por del personal militar que labora en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019, en base a la información reunida, y dado los resultados obtenidos, se arribaron a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que la situación actual del desempeño laboral según las dimensiones relación con el jefe, capacitación y desarrollo, comunicación, satisfacción y motivación, es aceptable, debido a que existe una mayor frecuencia de los trabajadores en dicha situación, representando un 62% de la muestra total de entre las demás situaciones. Sin embargo es necesario tener en cuenta la percepción de que el desempeño laboral es regular ya que representa un 29% de la muestra total; por lo que podemos afirmar que en su mayoría el desempeño laboral esta categorizado entre aceptable y regular
- Se identificó que la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión relación con el jefe, es aceptable, debido a que existe una mayor frecuencia de los trabajadores en dicha situación, representando un 49% de la muestra total de entre las demás situaciones. Sin embargo es necesario tener en cuenta la percepción de que el desempeño laboral es regular ya que representa un 32% de la muestra total; por lo podemos afirmar que mayormente la relación con el jefe esta categorizada entre aceptable y regular para el desempeño laboral.
- Se conoció que la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión capacitación y desarrollo, es regular, debido a que existe una mayor frecuencia de los trabajadores en dicha situación representando un 49% de la muestra total de entre las demás situaciones. Sin embargo es necesario tener en cuenta la percepción de que el desempeño laboral es aceptable ya que representa un 36% de la muestra total; por lo que podemos afirmar que mayormente la capacitación y desarrollo esta categorizada entre regular y aceptable para el desempeño laboral.

- Se estimó que la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión comunicación, es aceptable, debido a que existe una mayor frecuencia de los trabajadores en dicha situación representando un 55% de la muestra total de entre las demás situaciones. Sin embargo es necesario tener en cuenta la percepción de que el desempeño laboral es regular ya que representa un 36% de la muestra total; por lo que podemos afirmar que mayormente la comunicación esta categorizada entre aceptable y regular para el desempeño laboral.
- Se identificó que la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión satisfacción, es aceptable, debido a que existe una mayor frecuencia de los trabajadores en dicha situación representando un 65% de la muestra total de entre las demás situaciones. Sin embargo es necesario tener en cuenta la percepción de que el desempeño laboral es regular ya que representa un 33% de la muestra total; por lo que podemos afirmar que mayormente la satisfacción esta categorizada entre aceptable y regular para el desempeño laboral.
- Se examinó que la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión motivación, es aceptable, debido a que existe una mayor frecuencia de los trabajadores en dicha situación representando un 54% de la muestra total de entre las demás situaciones. Sin embargo es necesario tener en cuenta la percepción de que el desempeño laboral es regular ya que representa un 36% de la muestra total; por lo que podemos afirmar que mayormente la motivación esta categorizada entre aceptable y regular para el desempeño laboral.

## 6. Recomendaciones

Dadas las conclusiones, en base a la información analizada del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019: se da las recomendaciones siguientes:

- Se sugiere mantener y fortificar los factores que hacen que el desempeño laboral sea Aceptable y al mismo tiempo mediante un proceso administrativo adecuado fijar metas y objetivos explicando los resultados que se buscan obtener, brindando las herramientas necesarias, usando siempre un dialogo en todas direcciones, mejorando ciertas necesidades básicas y estimulando a los empleados; para así mejorar e incrementar o potenciar los factores que no permitieron sea este, un desempeño laboral óptimo.
- El superior al mando debe tener claro las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la organización para plantear metas y objetivos congruentes sin dejar de ser este ambicioso, asimismo este debe ejercer con liderazgo por lo tanto con justicia sin dejar de lado la autoridad que se le ha conferido. Siendo necesario incentivar y motivar a todo el personal aplicando técnicas de influencia y motivación, mismas que deben ser medidas en forma grupal e individual en reuniones rutinarias y extraordinarias así como en entrevistas; utilizando todos los medios disponibles de comunicación.
- La organización debe contar con personal especializado en Administración de Recursos Humanos para cumplir satisfactoriamente las funciones en la Sección Personal mediante un proceso administrativo correcto, quienes entre sus labores deberán planificar capacitaciones mediante un análisis de la necesidad de adiestramiento y/o perfeccionamiento, las cuales deberán ser evaluados en razón de conocer su aporte a la organización, además deberán dar a conocer la disponibilidad de los mismos a todo el personal, demostrando el interés institucional de que sus trabajadores se superen y perfeccionen.

- Debe existir una retroalimentación sobre el desempeño realizado sea este positivo o negativo de parte de sus superiores, pares y subalternos. Asimismo para la toma de decisiones se sugiere contar con el máximo de opiniones posibles, ya que solo escuchando otros puntos de vista se optará por la mejor decisión. Además se debe inculcar al personal por estar informado y actualizado de los acontecimientos de la organización de acuerdo a su sección, por lo que se debe continuar realizando juntas de trabajo interesantes y amenas.
- Los superiores que están al mando en la medida de lo posible deben utilizar toda su capacidad de líder para que los individuos en razón de su motivación y la satisfacción de sus objetivos aporten en forma positiva a la organización, manteniendo e incrementando la satisfacción con la que cuenta el personal, poniendo énfasis en el trato personal mediante sus habilidades blandas, además brindándole la oportunidad de trascender más allá de la institución.
- La organización deberá gestionar una mejor infraestructura que satisfaga las necesidades del personal, asimismo deberá constituir un sistema de bienestar dirigido hacia el personal (celebración de fechas especiales, actividades recreativas, campaña de salud, etc.) el cual demostrará la preocupación del superior y de la institución por el bienestar de su personal. Además deberán motivar e inculcar a los subalternos para que ellos se propongan metas y objetivos de superación personal que en el camino a ellos beneficiara a la organización.

## 7. Referencias

- Alfaro, M. (2012). *Administración de personal*. Primera Edición. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Arnold, J & Randall, R (2012). *Psicología del Trabajo*. Octava Edición. México: Pearson.
- Castro, C. (2019). *Cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Trionica* (Tesis de Grado). Universidad Técnica de Machala - Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/14778>
- Castro L., Wong A., Anchante C. & Paucar, F. (2017). *Relación entre Felicidad y Desempeño de los Trabajadores en una Empresa Industrial Peruana*. (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperada de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13198>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Octava Edición. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento humano*. Tercera edición. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestão de pessoas*. Cuarta Edición. Brasil: Editora Manole Ltda.
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión del Talento Humano*. Cuarta Edición. México: McGraw Hill.
- Chuquitucto, L. (2014). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo* (Tesis de Grado) Universidad Nacional de Trujillo. Recuperada de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2857>
- Comando de Educación y Doctrina del Ejército (COEDE). Reglamento del Ejército (RE) N° 1-54 (2013). *Liderazgo Militar*. COEDE

Comando de Educación y Doctrina del Ejército (COEDE). Reglamento del Ejército (RE) N° 320-5 (1973). *Diccionario de términos Militares*. COEDE

Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 28359, Ley de Situación Militar de los Oficiales de las Fuerzas Armadas N° 1143 (2012, Diciembre 10). En *Normas Legales del Diario Oficial El Peruano*, N° 12289, 480497- 480500.

Decreto Legislativo que regula la Situación Militar de los Supervisores, Técnicos y Suboficiales u Oficiales de Mar de las Fuerzas Armadas N° 1144. (2012, Diciembre 11). En *Normas Legales del Diario Oficial El Peruano*, N° 12289, 480501-480509.

Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2013, Enero 9). En *Normas Legales del Diario Oficial El Peruano*, N° 12320, 485765-485785.

Decreto Legislativo de Fortalecimiento y Modernización del Sistema de Inteligencia Nacional - SINA y de la Dirección Nacional de Inteligencia - DINI N° 1141, (2012, Diciembre 11). *Normas Legales del Diario Oficial El Peruano*, N° 12289, 480489- 480496.

Hernández, R., Fernández, C. & Bautista, M. (2010) *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición. México. McGraw-Hill

Herrera, L. (2015). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco*. (Tesis de Grado). Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperada de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/99181/TESIS%20JAVIER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ibarra, A. (2000). *Formación de los Recursos Humanos y Competencia Laboral*. En Boletín técnico interamericano de formación profesional (149), 103. Uruguay. OIT/Cinterfor

- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017* (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12001>
- Morales, F. (2010). *Clasificación de la investigación*. Universidad del Desarrollo Profesional. México. Recuperado de [https://selinea.unidep.edu.mx/files/528to832\\_r649220160427120000289061.pdf](https://selinea.unidep.edu.mx/files/528to832_r649220160427120000289061.pdf)
- Musitu, G. & Buelga, S. (2004). Desarrollo Comunitario y Potenciación. En G. Musitu, J. Herrero, L. Cantera y M. Montenegro (Eds.), *Introducción a la Psicología Comunitaria*, 167-195. España: UOC.
- Noreña, D. (2019). Liderazgo Militar. En *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/03/liderazgo-militar.html/?ref=gesr>
- Ley Nº 30535 que Modifica el Decreto Legislativo 1141, Decreto Legislativo de Fortalecimiento y Modernización del Sistema de Inteligencia Nacional - SINA y de la Dirección Nacional de Inteligencia - DINI, (2017, Enero 10). *Normas Legales del Diario Oficial El Peruano*, Nº 13931, 5 - 6.
- Oblitas, A. (2017). *Situación Actual del Desempeño Laboral en una Empresa Constructora caso PERTINAX S.R.L.* (Tesis de Grado). Universidad Mayor de San Andrés. Bolivia. Recuperada de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/12718/TG-3976.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pimentel, P. (2014). *Análisis del Desempeño Laboral del Personal Profesional, Técnico y Auxiliar en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado* (Tesis de Grado) Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María. Recuperada de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1118>

- Quispe, D. & Rodríguez D. (2019). *La Satisfacción laboral y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Conductores en las Empresas de Transporte Pesado (CADETRAN) La Paz* (Tesis de Grado) Universidad Mayor de San Andrés – Bolivia. Recuperada de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/22435>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración*. Decimosegunda Edición. México: Pearson
- Robbins. S. & Judge T. (2009) *Comportamiento Organizacional*. Decimotercera Edición. México: Pearson
- Roque, E. (2019). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Cuartel General de la 31ª Brigada de Infantería - Huancayo, 2016* (Tesis de Grado) Universidad Peruana Los Andes. Recuperada de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/888>
- Sánchez, A., Melián A. & Hormiga E. (2007). *El Concepto de Capital Intelectual y sus Dimensiones*. En Revista Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. Vol. 13, N° 2, 97-111. Recuperada de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2356661>

## **8. Anexos:**

## a. Matriz de Consistencia

Tabla 15. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<b>Problema general:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>			
¿Cuál es la situación actual del desempeño laboral del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019?	Determinar la situación actual del desempeño laboral del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019.	La situación actual del desempeño laboral del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019 es aceptable.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Índice de valoración</b>
			<b>Relación con el Jefe</b>	- Trabajar bajo las órdenes de un jefe directo	1	1 Deficiente
				- Objetivos realistas	2	2 Regular
				- Llama la atención a alguien lo hace con justicia	3	3 Aceptable
- Comunicación con el encargado es positiva.	4	4 Óptimo				
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	<b>Capacitación y Desarrollo</b>	- Cursos de capacitación	5	4 - 7
				- Interés en el desarrollo del personal	6 y 7	Deficiente
			<b>Comunicación</b>	- Recursos humanos cumple su función	8	8 - 10
				- Información actualizada sobre los acontecimientos de la empresa	9	Regular
¿Cuál es la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión Relación con el Jefe, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019?	Identificar la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión Relación con el Jefe, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019.	La situación actual del desempeño laboral, según la dimensión relación con el jefe, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl. Remigio Silva Aranda” N° 511 del Ejército del Perú el 2019 es aceptable.	<b>Comunicación</b>	- Juntas de trabajo	10	11 - 13
				- Retroalimentación sobre Desempeño Laboral.	11	Aceptable
			<b>Satisfacción</b>	- Las opiniones cuentan para tomar decisiones	12	14 - 16 Óptimo
				- Satisfacción de ser parte de una gran empresa	13	20 - 35
¿Cuál es la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión Capacitación y Desarrollo, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del	Conocer la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión Capacitación y Desarrollo, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del	La situación actual del desempeño laboral, según la dimensión capacitación y desarrollo, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército “Crl.	<b>Satisfacción</b>	- Satisfacción con el sueldo que percibes.	14	Deficiente
				- Satisfacción con el trato dentro de la empresa.	15	36 - 50
			<b>Satisfacción</b>	- Satisfacción por la atención y el trato que se le otorga al cliente	16	Regular

Ejército "Crl. Remigio Silva Aranda" N° 511 del Ejército del Perú el 2019?	Ejército "Crl. Remigio Silva Aranda" N° 511 del Ejército del Perú el 2019.	Remigio Silva Aranda" N° 511 del Ejército del Perú el 2019 es aceptable.	<table border="1"> <tr> <td rowspan="4"><b>Motivación</b></td> <td>- Actitud del superior impulsa a trabajar más</td> <td>17</td> <td rowspan="2">51 - 65</td> </tr> <tr> <td>- El ambiente de trabajo</td> <td>18</td> <td>Aceptable</td> </tr> <tr> <td>- Superación laboral de los empleados</td> <td>19</td> <td>66 - 80</td> </tr> <tr> <td>- Bienestar del personal</td> <td>20</td> <td>Óptimo</td> </tr> </table>	<b>Motivación</b>	- Actitud del superior impulsa a trabajar más	17	51 - 65	- El ambiente de trabajo	18	Aceptable	- Superación laboral de los empleados	19	66 - 80	- Bienestar del personal	20	Óptimo
<b>Motivación</b>	- Actitud del superior impulsa a trabajar más	17			51 - 65											
	- El ambiente de trabajo	18				Aceptable										
	- Superación laboral de los empleados	19			66 - 80											
	- Bienestar del personal	20	Óptimo													
¿Cuál es la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión Comunicación, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército "Crl. Remigio Silva Aranda" N° 511 del Ejército del Perú el 2019?	Estimar la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión Comunicación, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército "Crl. Remigio Silva Aranda" N° 511 del Ejército del Perú el 2019.	La situación actual del desempeño laboral, según la dimensión comunicación, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército "Crl. Remigio Silva Aranda" N° 511 del Ejército del Perú el 2019 es aceptable.														
¿Cuál es la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión Satisfacción, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército "Crl. Remigio Silva Aranda" N° 511 del Ejército del Perú el 2019?	Identificar la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión Satisfacción, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército "Crl. Remigio Silva Aranda" N° 511 del Ejército del Perú el 2019.	La situación actual del desempeño laboral, según la dimensión satisfacción, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército "Crl. Remigio Silva Aranda" N° 511 del Ejército del Perú el 2019 es aceptable.														
¿Cuál es la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión Motivación, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército "Crl. Remigio Silva Aranda" N° 511 del Ejército del Perú el 2019?	Describir la situación actual del desempeño laboral, según la dimensión Motivación, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército "Crl. Remigio Silva Aranda" N° 511 del Ejército del Perú el 2019.	La situación actual del desempeño laboral, según la dimensión motivación, del personal que trabaja en el Batallón de Inteligencia del Ejército "Crl. Remigio Silva Aranda" N° 511 del Ejército del Perú el 2019 es aceptable.														
<b>TIPO Y DISEÑO</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS</b>													
Cuantitativa Descriptiva Transversal	Población: 200 Muestra: 69	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Análisis estadístico Tabla de frecuencias y porcentual													

Fuente: Roque (2018)

## b. Instrumentos de recolección de datos empleados

Roque (2019)

### Cuestionario Desempeño laboral

Tabla 16. Instrumento de recolección de datos

Nº	ÍTEM	ALTERNATIVAS			
		MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
<b>RELACIÓN CON EL JEFE</b>					
1	Me gusta trabajar bajo las órdenes de un jefe directo.	1	2	3	4
2	Mi jefe establece objetivos realistas.	1	2	3	4
3	Cuando mi superior le llama la atención a alguien lo hace con justicia.	1	2	3	4
4	La comunicación con mi jefe es positiva y efectiva.	1	2	3	4
<b>CAPACITACIÓN Y DESARROLLO</b>					
5	La institución cuenta con cursos de capacitación.	1	2	3	4
6	Considero que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para mi desarrollo.	1	2	3	4
7	La institución demuestra tener interés en mí persona para el desarrollo personal.	1	2	3	4
8	La sección de personal cumple satisfactoriamente su función.	1	2	3	4
<b>COMUNICACIÓN</b>					
9	Tengo la información actualizada sobre los acontecimientos de la institución de acuerdo a mi sección.	1	2	3	4
10	Las juntas de trabajo son interesantes y amenas.	1	2	3	4
11	Recibo retroalimentación sobre mi Desempeño Laboral.	1	2	3	4
12	Mis opiniones cuentan para tomar decisiones.	1	2	3	4
<b>SATISFACCIÓN</b>					
13	Que tan satisfecho se siente de ser parte de esta institución.	1	2	3	4
14	Que tan satisfecho se siente con el sueldo que percibe.	1	2	3	4
15	Me siento satisfecho por el trato que recibes dentro de la institución.	1	2	3	4
16	Estoy satisfecho por el trato que se le otorga a mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4
<b>MOTIVACIÓN</b>					
17	La actitud de mi superior me impulsa a trabajar mejor	1	2	3	4
18	El ambiente de trabajo me motiva a trabajar.	1	2	3	4
19	Mi jefe se preocupa por la superación laboral de los trabajadores.	1	2	3	4
20	La institución se preocupa por mi bienestar.	1	2	3	4

Fuente: Roque (2018)

## FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO

<b>Título Instrumento:</b>	Cuestionario Desempeño laboral.
<b>Autor</b>	: Bach. Edgar Roque Zevallos.
<b>Procedencia</b>	: Huancayo - Perú
<b>Año</b>	: 2019
<b>Tipo</b>	: Cuestionario
<b>Confiabilidad</b>	: Alfa de Cronbach 0,835
<b>Reactivos</b>	: Preguntas cerradas y selección única
<b>Administración</b>	: Individual
<b>Duración</b>	: 30 minutos
<b>Aplicación</b>	: Personal del Batallón de Inteligencia del Ejército N° 511
<b>Estructura</b>	: Consta de 20 ítems de opinión sobre el desempeño laboral dividido en 5 dimensiones Relación con el Jefe, Capacitación y Desarrollo, Comunicación, Satisfacción y Motivación.
<b>Consigna</b>	: Marcar con una x, según corresponda.
<b>Baremación</b>	: Determinará cuatro situaciones de desempeño laboral: Óptimo, Aceptable, Regular y Deficiente.

### **c. Validez de los instrumentos**

Según Hernández R., et al., (2010). La validez se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que se pretende medir.

Para la presente investigación la técnica de recolección de datos fue la encuesta usándose como instrumento un cuestionario de Roque E. (2019), la cual consta de 20 ítems dividida en cinco dimensiones y cada una de ellas en cuatro preguntas, teniendo estas una adaptación a la Escala de Likert con cuatro opciones. Este instrumento fue validado por Roque, E. (2019) para su uso en su Tesis de Grado "*Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Cuartel General de la 31<sup>a</sup> Brigada de Infantería - Huancayo, 2016*" presentada en la Universidad Peruana Los Andes.

**d. Declaración Jurada de Autenticidad y No plagio**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Jonattan Julio TEJEDA REVOLLAR**

Declaro que para optar el grado académico de (Bachiller) en Ingeniería Administrativa, a ser entregado en el ICTE, he elaborado íntegramente el trabajo de investigación titulado: **“DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL BATALLÓN DE INTELIGENCIA DEL EJÉRCITO “CRL. REMIGIO SILVA ARANDA” Nº 511 DEL EJÉRCITO DEL PERÚ EL 2019”**

Confirmando que este trabajo de investigación es auténtico y de mi total autoría, no existiendo plagio o copia de otro trabajo de investigación o material existente cuya autoría corresponda a un tercero.

Dejo expresa constancia que la propiedad intelectual de otros autores ha sido debidamente citada o identificada. Así mismo asumo la responsabilidad de todo lo dicho en el trabajo de investigación, así como de cualquier error u omisión en la misma.

Finalmente reconozco y acepto que en caso se compruebe lo contrario a lo expresado en este documento, me someto a las medidas establecidas para tal hecho por el ICTE.

Me afirmo y ratifico en lo expresado anteriormente, en señal de lo cual firmo el presente documento.

Surco, de ..... del 2020

**FIRMA:** \_\_\_\_\_

**POSTFIRMA:** .....

**DNI:** .....

**e. Autorización para uso en el Repositorio del ICTE**

**AUTORIZACIÓN PARA INCLUSIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:  
“DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL BATALLÓN  
DE INTELIGENCIA DEL EJÉRCITO “CRL. REMIGIO SILVA ARANDA” N° 511  
DEL EJÉRCITO DEL PERÚ EL 2019” EN EL REPOSITORIO DIGITAL DEL ICTE**

Nombre: **Jonattan Julio TEJEDA REVOLLAR**

Título del trabajo de investigación:

**“DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL  
BATALLÓN DE INTELIGENCIA DEL EJÉRCITO “CRL. REMIGIO SILVA  
ARANDA” N° 511 DEL EJÉRCITO DEL PERÚ EL 2019”.**

Nombre del asesor:

Año de sustentación

**Dra. Ela Karina BONILLA DULANTO**

**2020**

Bajo los siguientes términos, autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Digital del **Instituto Científico y Tecnológico del Ejército - ICTE. Escuela de Pre y Postgrado.**

Con la autorización de publicación de mi Trabajo de Investigación, otorgo al ICTE una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público la tesis (incluido resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por el ICTE, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis del ICTE, Portal de Tesis de la SUNEDU, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y las veces que considera necesarias, y libre de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, el ICTE podrá reproducir mi Trabajo de Investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar; sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro asimismo que el Trabajo de Investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringen derechos de autor de terceras personas.

El ICTE consignará el nombre del autor del Trabajo de Investigación, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.

Surco, ..... de.....del 2020

FIRMA: \_\_\_\_\_

POST. FIRMA: .....

DNI: .....

**f. CD conteniendo todo el trabajo de investigación**