

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN  
ORGANIZACIONAL

Tesis

**Análisis de la percepción de los servidores que  
participaron de la implementación del proceso de  
gestión del rendimiento en el Pronabec durante el  
año 2021 respecto del flujo de la comunicación  
interna en sus equipos de trabajo**

Yisella Elizabeth Cueva Villanueva  
Julio Cesar Juarez Ventura  
Kevin Andres Milla Alvarado

Para optar el Grado Académico de  
Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional

Huancayo, 2023

**INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD**  
**DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

A : Mg. JAIME SOBRADOS TAPIA  
Director Académico de la Escuela de Posgrado

DE : Mg. RUBÍ ELISBETH RIVAS COSSIO  
Asesor del Trabajo de Investigación

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de Trabajo de Investigación

FECHA : JULIO 2023

---

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado Asesor del Trabajo de Investigación titulado "**ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVIDORES QUE PARTICIPARON DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL RENDIMIENTO EN EL PRONABEC DURANTE EL AÑO 2021 RESPECTO DEL FLUJO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN SUS EQUIPOS DE TRABAJO**", perteneciente a **Bach. CUEVA VILLANUEVA YISELLA ELIZABETH, Bach. JUAREZ VENTURA JULIO CESAR y Bach. MILLA ALVARADO KEVIN ANDRES**, de la **MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado **19%** de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

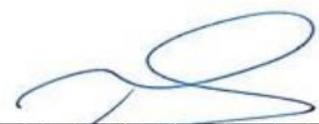
- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas: **XX**) SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



---

Rubi Elisabeth Rivas Cossio  
DNI 44136888

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, CUEVA VILLANUEVA YISELLA ELIZABETH, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 44758500, egresada de la MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La Tesis titulada "ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVIDORES QUE PARTICIPARON DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL RENDIMIENTO EN EL PRONABEC DURANTE EL AÑO 2021 RESPECTO DEL FLUJO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN SUS EQUIPOS DE TRABAJO", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL.
2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La Tesis es original e inédita, y no ha sido realizada, desarrollada o publicada, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicada ni presentada de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, 23 de Junio de 2023.



CUEVA VILLANUEVA YISELLA ELIZABETH  
DNI. N° 44758500



Huella

---

**Arequipa**

Av. Los Incas S/N,  
José Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

**Huancayo**

Av. San Carlos 1980  
(064) 481 430

**Cusco**

Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo  
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,  
carretera San Jerónimo - Saylla  
(084) 480 070

**Lima**

Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos  
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores  
(01) 213 2760

---

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, JUAREZ VENTURA JULIO CESAR, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 43390103, egresado de la MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La Tesis titulada "ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVIDORES QUE PARTICIPARON DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL RENDIMIENTO EN EL PRONABEC DURANTE EL AÑO 2021 RESPECTO DEL FLUJO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN SUS EQUIPOS DE TRABAJO", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL.
2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La Tesis es original e inédita, y no ha sido realizada, desarrollada o publicada, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicada ni presentada de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, 23 de Junio de 2023.



---

JUAREZ VENTURA JULIO CESAR  
DNI. N° 43390103



Huella

---

**Arequipa**

Av. Los Incas S/N,  
José Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

**Huancayo**

Av. San Carlos 1980  
(064) 481 430

**Cusco**

Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo  
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,  
carretera San Jerónimo - Saylla  
(084) 480 070

**Lima**

Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos  
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores  
(01) 213 2760

---

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, MILLA ALVARADO KEVIN ANDRES, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 47202028, egresado de la MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La Tesis titulada "ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVIDORES QUE PARTICIPARON DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL RENDIMIENTO EN EL PRONABEC DURANTE EL AÑO 2021 RESPECTO DEL FLUJO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN SUS EQUIPOS DE TRABAJO", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL.
2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La Tesis es original e inédita, y no ha sido realizada, desarrollada o publicada, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicada ni presentada de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, 23 de Junio de 2023.



MILLA ALVARADO KEVIN ANDRES  
DNI. N° 47202028



Huella

**Arequipa**

Av. Los Incas S/N,  
José Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

**Huancayo**

Av. San Carlos 1980  
(064) 481 430

**Cusco**

Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo  
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,  
carretera San Jerónimo - Saylla  
(084) 480 070

**Lima**

Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos  
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores  
(01) 213 2760

# Gestión del rendimiento en el PRONABEC

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://cdn.www.gob.pe">cdn.www.gob.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://storage.servir.gob.pe">storage.servir.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://www.elperulegal.com">www.elperulegal.com</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="http://documentop.com">documentop.com</a> Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Libre Seccional Pereira	<1%

10 [noticia.educacionenred.pe](http://noticia.educacionenred.pe) <1 %  
Fuente de Internet

---

11 [www.worki360.com](http://www.worki360.com) <1 %  
Fuente de Internet

---

12 [studylib.es](http://studylib.es) <1 %  
Fuente de Internet

---

13 [es.scribd.com](http://es.scribd.com) <1 %  
Fuente de Internet

---

14 [repositorio.uta.edu.ec](http://repositorio.uta.edu.ec) <1 %  
Fuente de Internet

---

15 [repositorioacademico.upc.edu.pe](http://repositorioacademico.upc.edu.pe) <1 %  
Fuente de Internet

---

16 [cathi.uacj.mx](http://cathi.uacj.mx) <1 %  
Fuente de Internet

---

17 [remineo.org](http://remineo.org) <1 %  
Fuente de Internet

---

18 [www.investinperu.pe](http://www.investinperu.pe) <1 %  
Fuente de Internet

---

19 [repositorio.uesiglo21.edu.ar](http://repositorio.uesiglo21.edu.ar) <1 %  
Fuente de Internet

---

20 [lexsoluciones.com](http://lexsoluciones.com) <1 %  
Fuente de Internet

---

21 [repository.ean.edu.co](http://repository.ean.edu.co)

Fuente de Internet

<1 %

22

[tidaunmsm.com](http://tidaunmsm.com)

Fuente de Internet

<1 %

23

[repositorio.utelesup.edu.pe](http://repositorio.utelesup.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

24

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

<1 %

25

[repositorio2.udelas.ac.pa](http://repositorio2.udelas.ac.pa)

Fuente de Internet

<1 %

26

[repositorio.urp.edu.pe](http://repositorio.urp.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

27

[www.web.facpya.uanl.mx](http://www.web.facpya.uanl.mx)

Fuente de Internet

<1 %

28

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1 %

29

[www.theibfr.com](http://www.theibfr.com)

Fuente de Internet

<1 %

30

[prezi.com](http://prezi.com)

Fuente de Internet

<1 %

31

[www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

Fuente de Internet

<1 %

32

[biblioteca.uteg.edu.ec:8080](http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080)

Fuente de Internet

<1 %

33	<a href="http://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
34	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
35	Eisenring Marín Michelle. "Imagen corporal en un grupo de mujeres mexicanas con cáncer de mama mastectomizadas", TESIUNAM, 2011 Publicación	<1 %
36	<a href="http://archive.org">archive.org</a> Fuente de Internet	<1 %
37	<a href="http://www.corteidh.or.cr">www.corteidh.or.cr</a> Fuente de Internet	<1 %
38	<a href="http://repositorio.ulasamericas.edu.pe">repositorio.ulasamericas.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
39	<a href="http://repositorio.up.edu.pe">repositorio.up.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
40	<a href="http://www.colibri.udelar.edu.uy">www.colibri.udelar.edu.uy</a> Fuente de Internet	<1 %
41	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante	<1 %
42	<a href="http://repositorio.uct.edu.pe">repositorio.uct.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
43	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %

---

44	<a href="https://repositorio.upagu.edu.pe">repositorio.upagu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
45	<a href="https://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
46	Sonia Maritza Matabanchoy-Tulcán, Karol Melissa Álvarez-Pabón, Oscar David Riobamba-Jiménez. "Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018", Universidad y Salud, 2019 Publicación	<1 %
47	<a href="https://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
48	<a href="https://opuntiabrava.ult.edu.cu">opuntiabrava.ult.edu.cu</a> Fuente de Internet	<1 %
49	<a href="http://www.ull.es">www.ull.es</a> Fuente de Internet	<1 %
50	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
51	<a href="https://repositorio.uees.edu.ec">repositorio.uees.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
52	<a href="https://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
53	<a href="https://qdoc.tips">qdoc.tips</a> Fuente de Internet	<1 %

---

54	<a href="http://repositorio.uca.edu.ar">repositorio.uca.edu.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
55	<a href="http://repositorio.ulvr.edu.ec">repositorio.ulvr.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
56	<a href="http://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
57	<a href="http://ruidera.uclm.es">ruidera.uclm.es</a> Fuente de Internet	<1 %
58	<a href="http://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
59	<a href="http://www.congreso.gob.pe">www.congreso.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
60	<a href="http://www.munizlaw.com">www.munizlaw.com</a> Fuente de Internet	<1 %
61	Karen Lisseth Apolo-Pérez, Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes, William Giovanni Vicuña-Matute. "Gestión estratégica del talento humano en el Hospital General Machala", CIENCIAMATRIA, 2021 Publicación	<1 %
62	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	<1 %
63	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %

64

Fuente de Internet

&lt;1 %

65

[repositorio.uss.edu.pe](https://repositorio.uss.edu.pe)

Fuente de Internet

&lt;1 %

66

[serviciocivil.gov.co](https://serviciocivil.gov.co)

Fuente de Internet

&lt;1 %

67

[www.onlinestudies.nz](http://www.onlinestudies.nz)

Fuente de Internet

&lt;1 %

68

Submitted to Pontificia Universidad Catolica  
del Ecuador - PUCE

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

69

[inba.info](https://inba.info)

Fuente de Internet

&lt;1 %

70

[repositorio.umch.edu.pe](https://repositorio.umch.edu.pe)

Fuente de Internet

&lt;1 %

71

[repository.upb.edu.co](https://repository.upb.edu.co)

Fuente de Internet

&lt;1 %

72

[dspace.esPOCH.edu.ec](https://dspace.esPOCH.edu.ec)

Fuente de Internet

&lt;1 %

73

[memoriascimted.com](https://memoriascimted.com)

Fuente de Internet

&lt;1 %

74

[repositorio.ute.edu.ec](https://repositorio.ute.edu.ec)

Fuente de Internet

&lt;1 %

75

[repository.unimilitar.edu.co](https://repository.unimilitar.edu.co)

Fuente de Internet

<1 %

76

Submitted to Universidad Carlos III de Madrid

Trabajo del estudiante

<1 %

77

Submitted to Universidad Nacional de  
Educacion Enrique Guzman y Valle

Trabajo del estudiante

<1 %

78

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

79

revistas.ug.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

80

todosobrecomunicacion.com

Fuente de Internet

<1 %

81

Borsic Laborde Zlata Dolores. "La gestión del  
talento humano y la inteligencia emocional en  
el desempeño laboral del cuerpo docente de  
instituciones de educación superior",  
TESIUNAM, 2017

Publicación

<1 %

82

Submitted to Universidad Internacional de la  
Rioja

Trabajo del estudiante

<1 %

83

dataonline.gacetajuridica.com.pe

Fuente de Internet

<1 %

84

leyes.congreso.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

---

85	<a href="https://repositorio.pucp.edu.pe">repositorio.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
86	<a href="http://www.latino-bi.com">www.latino-bi.com</a> Fuente de Internet	<1 %
87	<a href="http://www.toluca.gob.mx">www.toluca.gob.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
88	Quintero Sánchez Francisco Javier. "Propuesta de dos talleres para mejorar la comunicación en una organización", TESIUNAM, 2022 Publicación	<1 %
89	<a href="https://busquedas.elperuano.pe">busquedas.elperuano.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
90	<a href="http://dialnet.unirioja.es">dialnet.unirioja.es</a> Fuente de Internet	<1 %
91	<a href="http://fido.palermo.edu">fido.palermo.edu</a> Fuente de Internet	<1 %
92	<a href="http://inclusio.gva.es">inclusio.gva.es</a> Fuente de Internet	<1 %
93	<a href="http://peru21.pe">peru21.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
94	<a href="http://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
95	<a href="https://repositorio.cuc.edu.co">repositorio.cuc.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %

---

96	<a href="http://repositorio.tec.mx">repositorio.tec.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
97	<a href="http://revistas.umariana.edu.co">revistas.umariana.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
98	<a href="http://revistas.usal.es">revistas.usal.es</a> Fuente de Internet	<1 %
99	<a href="http://www.foroeducativo.org.pe">www.foroeducativo.org.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
100	<a href="http://www.lavanguardia.es">www.lavanguardia.es</a> Fuente de Internet	<1 %
101	<a href="http://www.proquest.com">www.proquest.com</a> Fuente de Internet	<1 %
102	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
103	<a href="http://blogs.sas.com">blogs.sas.com</a> Fuente de Internet	<1 %
104	<a href="http://cia.uagraria.edu.ec">cia.uagraria.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
105	<a href="http://cienciadigital.org">cienciadigital.org</a> Fuente de Internet	<1 %
106	<a href="http://de.slideshare.net">de.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
107	<a href="http://dspace.espol.edu.ec">dspace.espol.edu.ec</a>	

Fuente de Internet

<1 %

---

108 monografias.uem.mz  
Fuente de Internet

<1 %

---

109 portal.inen.sld.pe  
Fuente de Internet

<1 %

---

110 pro.unibz.it  
Fuente de Internet

<1 %

---

111 repositorio.ucsp.edu.pe  
Fuente de Internet

<1 %

---

112 repositorio.unasam.edu.pe  
Fuente de Internet

<1 %

---

113 repositorio.uncp.edu.pe  
Fuente de Internet

<1 %

---

114 repositorio.upt.edu.pe  
Fuente de Internet

<1 %

---

115 repositorio.usil.edu.pe  
Fuente de Internet

<1 %

---

116 repository.udca.edu.co  
Fuente de Internet

<1 %

---

117 sipromicro.com  
Fuente de Internet

<1 %

---

118 slideplayer.es  
Fuente de Internet

<1 %

---

119	<a href="http://www.ccamlr.org">www.ccamlr.org</a> Fuente de Internet	<1 %
120	<a href="http://www.flacsoandes.edu.ec">www.flacsoandes.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
121	<a href="http://www.funcionpublica.gov.co">www.funcionpublica.gov.co</a> Fuente de Internet	<1 %
122	<a href="http://www.fundacad.org.co">www.fundacad.org.co</a> Fuente de Internet	<1 %
123	<a href="http://www.pronabec.gob.pe">www.pronabec.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
124	<a href="http://www.publicnow.com">www.publicnow.com</a> Fuente de Internet	<1 %
125	<a href="http://www.redalyc.org">www.redalyc.org</a> Fuente de Internet	<1 %
126	<a href="http://www.unilibre.edu.co">www.unilibre.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
127	Juan Ángel Tomás Egea. "Fotónica aplicada a la monitorización de procesos y al desarrollo de sensores en la industria agroalimentaria", Universitat Politecnica de Valencia, 2022 Publicación	<1 %
128	Jujnovsky Orlandini Julieta. "Propuesta para la evaluación del servicio ecosistémico de provisión de agua : el caso de la cuenca del	<1 %

Río Magdalena, México, D.F.", TESIUNAM,  
2012

Publicación

---

129	Nerea María Gómez Fernández. "Use of Statistical Methods for the Analysis of Educational Data: the Role of ICTs in the Educational Context", Universitat Politecnica de Valencia, 2022 Publicación	<1 %
130	blog.conducutuempresa.com Fuente de Internet	<1 %
131	catalogo-gy.ucab.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
132	dspace.pucesi.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
133	dspace.welingkar.org:8080 Fuente de Internet	<1 %
134	edoc.pub Fuente de Internet	<1 %
135	eps.ujaen.es Fuente de Internet	<1 %
136	info.asociacionenlaces.org Fuente de Internet	<1 %
137	repositorio.espam.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

---

138	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
139	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
140	<a href="http://repositorio.upch.edu.pe">repositorio.upch.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
141	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
142	<a href="http://royalcaretaking.ca">royalcaretaking.ca</a> Fuente de Internet	<1 %
143	<a href="http://scholar.googleusercontent.com">scholar.googleusercontent.com</a> Fuente de Internet	<1 %
144	<a href="http://sciencescholar.us">sciencescholar.us</a> Fuente de Internet	<1 %
145	<a href="http://tesis.ipn.mx">tesis.ipn.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
146	<a href="http://tesis.pucp.edu.pe">tesis.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
147	<a href="http://upc.aws.openrepository.com">upc.aws.openrepository.com</a> Fuente de Internet	<1 %
148	<a href="http://worldwidescience.org">worldwidescience.org</a> Fuente de Internet	<1 %
149	<a href="http://www.aedi.es">www.aedi.es</a> Fuente de Internet	<1 %

150	<a href="http://www.allende.gob.mx">www.allende.gob.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
151	<a href="http://www.bdigital.unal.edu.co">www.bdigital.unal.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
152	<a href="http://www.iipm-mpri.org">www.iipm-mpri.org</a> Fuente de Internet	<1 %
153	<a href="http://www.medigraphic.com">www.medigraphic.com</a> Fuente de Internet	<1 %
154	<a href="http://www.unisabana.edu.co">www.unisabana.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
155	<a href="http://www.voltairenet.org">www.voltairenet.org</a> Fuente de Internet	<1 %
156	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 36 (2020) (VOLUME II)", Brill, 2022 Publicación	<1 %
157	<a href="http://img.lpderecho.pe">img.lpderecho.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
158	<a href="http://vlex.com.pe">vlex.com.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
159	<a href="http://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	<1 %
160	"HRM in the Global South", Springer Science and Business Media LLC, 2022	<1 %

161

"XXV IUFRO World Congress: Forest Research and Cooperation for Sustainable", XXV IUFRO World Congress: Forest Research and Cooperation for Sustainable, 2019

Publicación

<1 %

---

162

lpderecho.pe

Fuente de Internet

<1 %

---

163

moam.info

Fuente de Internet

<1 %

---

164

www.inei.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo

## Índice

Asesor.....	ii
Agradecimientos .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xiii
Introducción .....	xv
Capítulo I Planteamiento del Estudio.....	16
1.1. Planteamiento y formulación del problema .....	16
1.1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	16
1.1.2. Formulación del problema.....	19
A. Problema General.....	19
B. Problemas Específicos .....	19
1.2. Determinación de objetivos:.....	20
1.2.1. Objetivo general:.....	20
1.2.2. Objetivos específicos: .....	20
1.3. Justificación e importancia del estudio:.....	20
1.4. Limitaciones de la presente investigación.....	23
Capítulo II Marco Teórico .....	24
2.1. Antecedentes del problema .....	24
2.2. Bases teóricas .....	29
2.2.1. Gestión del Rendimiento .....	29
2.2.2. Componentes de Gestión del Rendimiento .....	33
2.2.3. Ciclo de Gestión del Rendimiento .....	34
2.2.4. Actores en Gestión del Rendimiento .....	37
2.2.5. Segmentación en Gestión del Rendimiento .....	39
2.2.6. Factores de evaluación .....	40
2.2.7. Condiciones que dificultan y favorecen la implementación de Gestión del Rendimiento .....	41
2.2.8. Comunicación interna .....	48

2.2.9.	Barreras en Comunicación interna .....	50
2.2.10.	Flujo y tipos de comunicación: .....	51
2.2.11.	Características de los Evaluadores .....	54
2.2.12.	Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - PRONABEC .....	55
2.3.	Definición de términos básicos .....	62
2.3.1.	Gestión del Rendimiento .....	62
2.3.2.	Componentes de Gestión del Rendimiento .....	63
2.3.3.	Ciclo de Gestión del Rendimiento .....	63
2.3.4.	Segmentación en Gestión del Rendimiento .....	65
2.3.5.	Actores.....	66
2.3.6.	Comunicación interna .....	66
2.3.7.	Flujo de la comunicación .....	67
Capítulo III	Hipótesis y Variables.....	69
3.1.	Hipótesis.....	69
3.1.1.	Hipótesis general .....	69
3.2.	Operacionalización de variables .....	69
Capítulo IV	Metodología del Estudio .....	71
4.1.	Método y tipo de la investigación .....	71
4.1.1.	Método: Mixto (Cualitativo y Cuantitativo) - Concurrente.....	71
4.1.2.	Tipo o alcance: Es de nivel descriptivo .....	71
4.2.	Diseño de la investigación .....	72
4.3.	Población y muestra .....	74
4.3.1.	Población .....	74
4.3.2.	Muestra.....	75
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	75
4.5.	Técnicas de análisis de datos.....	76
Capítulo V	Resultados y Discusión.....	78
5.1.	Resultados y análisis .....	78
5.2.	Discusión de resultados.....	107
Conclusiones.....		121

Recomendaciones .....	124
Referencias Bibliográficas .....	127
Anexos .....	133
Anexo A: Matriz de consistencia .....	133
Anexo B: Cuestionario – encuesta .....	135
Anexo C: Guía de entrevistas .....	138
Anexo D: Relación de entrevistados/as.....	140

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Progresividad en la implementación de Gestión del Rendimiento a nivel nacional.....	18
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de variables.....	70
<b>Tabla 3</b> Características que sustentan el estudio de caso .....	73
<b>Tabla 4</b> Distribución de la población por segmentación de Gestión del Rendimiento .....	75
<b>Tabla 5</b> Cálculo del tamaño de muestra.....	75
<b>Tabla 6</b> Ficha técnica de cuestionario.....	76
<b>Tabla 7</b> Distribución de la muestra según oficinas participantes .....	78
<b>Tabla 8</b> Distribución de la muestra según participación en Gestión del Rendimiento previo al 2021.....	82
<b>Tabla 9</b> Distribución de la muestra según el número de años implementando GDR	82
<b>Tabla 10</b> Distribución de la muestra según el reconocimiento de acciones de la estrategia de implementación por segmento .....	82
<b>Tabla 11</b> Distribución de la muestra según percepción respecto a la estrategia de difusión que emplea la Oficina de Gestión del Talento para socializar el proceso de GDR ha sido valiosa para conocerlo .....	85
<b>Tabla 12</b> Distribución de la muestra según expectativas para los próximos ciclos de GDR por segmento.....	86
<b>Tabla 13</b> Distribución de la muestra según percepción respecto a que el ciclo de GDR facilite el proceso de comunicación .....	87
<b>Tabla 14</b> Distribución de la muestra según las acciones del evaluador/a durante el año 2021 por segmento.....	88
<b>Tabla 15</b> Distribución de la muestra según los momentos en que percibió que la comunicación fue efectiva por segmento .....	89
<b>Tabla 16</b> Distribución de la muestra según la percepción de las metas planteadas GDR 2021 se ajustan a las funciones y objetivos .....	92
<b>Tabla 17</b> Distribución de la muestra según la percepción sobre las metas definidas del equipo permitió mejorar la comunicación del equipo .....	92
<b>Tabla 18</b> Distribución de la muestra según la percepción sobre que elaborar metas con el evaluador/a permitió una mejora en la comunicación con él /ella ..	93

<b>Tabla 19</b> Distribución de la muestra según la percepción sobre que elaborar metas con el evaluador/a permitió saber cuáles son sus expectativas de esa manera organizar su trabajo .....	94
<b>Tabla 20</b> Distribución de la muestra según las características que cumple el evaluador/a en la implementación de GDR por segmento .....	95
<b>Tabla 21</b> Distribución de la muestra según la percepción sobre que la comunicación interna en el PRONABEC vela por que se informe a los servidores de manera transparente y equitativa .....	97

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Proceso de la comunicación organizacional formal .....	52
<b>Figura 2.</b> Organigrama Institucional del PRONABEC .....	57
<b>Figura 3.</b> Estrategia de Implementación de Gestión del Rendimiento en el PRONABEC .....	59
<b>Figura 4.</b> Distribución de la muestra según segmentación GDR.....	79
<b>Figura 5.</b> Distribución de la muestra según sexo .....	80
<b>Figura 6.</b> Distribución de la muestra según rango etario .....	80
<b>Figura 7.</b> Distribución de la muestra según tiempo de servicio en PRONABEC.....	81
<b>Figura 8.</b> Distribución de la muestra según la percepción que la implementación de GDR 2021 favoreció la comunicación en su equipo.....	98
<b>Figura 9.</b> Distribución de la muestra según la percepción que en la implementación de GDR 2021, la comunicación fue: .....	98

## Resumen

La comunicación es un aspecto fundamental para la gestión de cualquier equipo de trabajo, ésta presenta características específicas que permitirán analizar el comportamiento y el flujo que se da de manera natural entre el grupo de servidores que viene implementando Gestión del Rendimiento en el PRONABEC. Éste es un subsistema de Recursos Humanos que establece SERVIR para evaluar el rendimiento de los servidores civiles, en búsqueda de la mejora continua y la gestión del reconocimiento a partir del logro de metas medibles y objetivas. Las entidades públicas vienen implementando Gestión del Rendimiento de manera progresiva y se espera que para el año 2024 el 100% de las entidades hayan empezado con la implementación de este proceso.

La presente investigación tuvo por finalidad analizar la percepción de los servidores que participaron de la implementación del proceso de Gestión del Rendimiento en el PRONABEC durante el año 2021 respecto del flujo de la comunicación interna en sus equipos de trabajo, así como recoger opinión de jefaturas de Recursos Humanos que lideran la implementación de Gestión del Rendimiento a nivel de sus entidades públicas, así como representantes del ente rector SERVIR.

En ese sentido, se ha analizado la información obtenida en cuyos resultados se puede observar que la implementación del proceso de Gestión del Rendimiento genera la percepción de ser beneficioso en la organización del trabajo y la mejora de la comunicación dentro del equipo, esto a partir de que se faciliten espacios de retroalimentación.

Aspectos como tener un Gestor de Desarrollo del Talento o las características del líder son reconocidos como importantes para el éxito de la gestión del equipo.

Como conclusión final se pudo observar que la estrategia desplegada por el PRONABEC ha favorecido a la comunicación interna de los equipos, y esto gracias a

las características propias de la entidad, como la comunicación horizontal, el liderazgo enfocado en la participación de los equipos y el compromiso de la alta dirección con una implementación seria y transparente.

De esta forma, los resultados obtenidos en la presente investigación se orientan a generar un debate que alimente próximas investigaciones en las que se requiera observar estos dos procesos importantes para la gestión de las personas.

## **Abstract**

Communication is a fundamental aspect for the management of any work team, this has specific characteristics that will allow us to analyze the behavior and flow that occurs naturally among the group of servers that has been implementing Performance Management in PRONABEC. This is a subsystem of Human Resources established by SERVIR to evaluate the performance of civil servants, in search of continuous improvement and recognition management based on the achievement of measurable and objective goals. Public entities have been implementing Performance Management progressively and it is expected that by the year 2024 100% of the entities will have started with the implementation of this process.

The purpose of this research was to analyze the perception of the employees who participated in the implementation of the Performance Management process in PRONABEC during the year 2021 regarding the flow of internal communication in their work teams, as well as to gather the opinion of Human Resources managers who lead the implementation of Performance Management at the level of their public entities, as well as representatives of the governing body SERVIR.

In this sense, the information obtained has been analyzed and the results show that the implementation of the Performance Management process generates the perception of being beneficial in the organization of work and the improvement of communication within the team, as long as feedback spaces are provided.

Aspects such as having a Talent Development Manager or the characteristics of the leader are recognized as important for the success of team management.

As a final conclusion, it was observed that the strategy deployed by PRONABEC has favored the internal communication of the teams, thanks to the entity's own characteristics, such as horizontal communication, leadership focused on the

participation of the teams and the commitment of senior management to a serious and transparent implementation.

Thus, the results obtained in this research are oriented to generate a debate that will feed future research in which it is necessary to observe these two important processes for the management of people.