



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Performance management y su relación con el cumplimiento de
objetivos de la Empresa T-SOLUCIONA, Trujillo 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

De La Cruz Baltazar, Katherine Roxana (orcid.org/0000-0003-3493-5675)

Ordonio Arce, Kevin Jhoel (orcid.org/0000-0002-7087-2010)

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia (orcid.org/0000-0002-1536-3109)

CO-ASESORA:

Dra. Mosqueira Rodríguez, Guisella Balbina (orcid.org/0000-0001-6170-5838)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Principalmente a mis padres por ser el motor que me impulsa a salir adelante gracias a ellos y a su enorme esfuerzo por solventar mis estudios y por motivarme cada día y a mi madre Emelina, quien me apoyo en los momentos difíciles de mi carrera es gracias a ellos que soy una mejor persona cada día.

Kevin J. Ordonio Arce

A Dios, por mantenernos con salud y por brindarnos su fuerza necesaria para afrontar los momentos difíciles en nuestra vida. A la Universidad César Vallejo, por su exigencia en el nivel académico y por encaminaron en el proceso de nuestra búsqueda de ser excelentes profesionales y seres humanos. A mi madre Lili, por su apoyo constante y porque es el pilar fundamental que me impulsa a lograr mis objetivos cada día.

Katherine R. De La Cruz Baltazar

AGRADECIMIENTO

En primera instancia, agradecemos a Dios, por habernos encaminados a lo largo de nuestra formación académica.

Agradecemos a nuestros queridos padres que son nuestro el principal apoyo y nos motivan a continuar cada día.

Gracias a nuestra Universidad César Vallejo por habernos permitido formado en ella.

A nuestros excelentes docentes de la Universidad César Vallejo, en especial a la Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia y la Dra. Mosqueira Rodríguez, Guisella Balbina por brindarnos grandes conocimientos en nuestra etapa de formación universitaria.

Gracias a la empresa T-Solucion, por brindarnos información solicitada para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

***Kevin J. Ordonio Arce &
Katherine R. De La Cruz Baltazar***

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA:.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación:	11
3.2. Variables y Operacionalización:.....	12
3.3. Población, Muestra y Muestreo:.....	13
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:	14
3.5. Procedimientos:	14
3.6. Métodos de Análisis de Datos.....	15
3.7. Aspectos Éticos:.....	16
IV. RESULTADOS:	17
V. DISCUSIÓN:	31
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel del performance management en los trabajadores de la empresa T-Soluciona Trujillo, 2022.....	17
Tabla 2: Nivel de las dimensiones del performance management en los trabajadores de la empresa T-Soluciona Trujillo, 2022.	18
Tabla 3: Nivel del cumplimiento de objetivos en los trabajadores de la empresa T-Soluciona Trujillo, 2022.....	19
Tabla 4: Nivel de las dimensiones del cumplimiento de objetivos en los trabajadores de la empresa T-Soluciona Trujillo, 2022.	20
Tabla 5: Correlación entre la dimensión reclutamiento y la dimensión conocimiento de los objetivos y planes de la empresa.....	21
Tabla 6: Correlación entre la dimensión calidad de trabajo y la dimensión planes estratégicos, en los trabajadores de la empresa T-Soluciona Trujillo, 2022	22
Tabla 7: Correlación entre la dimensión calidad de trabajo y la dimensión planes operativos, en los trabajadores de la empresa T-Soluciona Trujillo, 2022	23
Tabla 8: Correlación entre la dimensión proactividad y la dimensión conocimiento de los objetivos y planes de la empresa.....	24
Tabla 9: Correlación entre la dimensión proactividad y la dimensión planes estratégicos, en los trabajadores de la empresa T-Soluciona Trujillo, 2022	25
Tabla 10: Correlación entre la dimensión proactividad y la dimensión planes operativos, en los trabajadores de la empresa T-Soluciona Trujillo, 2022	26
Tabla 11: Correlación entre la dimensión trabajo en equipo y la dimensión conocimiento de los objetivos y planes de la empresa, en los trabajadores de la empresa T-Soluciona Trujillo, 2022.....	27
Tabla 12: Correlación entre la dimensión trabajo en equipo y la dimensión planes estratégicos, en los trabajadores de la empresa T-Soluciona Trujillo.....	28
Tabla 13: Correlación entre la dimensión trabajo en equipo y la dimensión planes operativos, en los trabajadores de la empresa T-Soluciona Trujillo.....	29
Tabla 14: Relación entre performance management y el cumplimiento de objetivos en los trabajadores de la empresa T-Soluciona Trujillo, 2022.....	30

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del performance management en el cumplimiento de los objetivos de la empresa T-Solucionadora Trujillo 2022. La metodología de la investigación es de tipo aplicada, la técnica utilizada de diseño no experimental, transversal, correlacional. La técnica utilizada en la recolección de datos fue la ficha de evaluación para la variable performance management con 13 factores de evaluación y para la variable cumplimiento de objetivos el instrumento que se aplicó fue un cuestionario con 8 preguntas. La población en estudio estuvo compuesta por los 36 colaboradores que laboran en las diferentes áreas de la empresa. Debido al tamaño de muestra a estudiar, se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, para encontrar la relación entre las variables estudiadas, obteniendo como resultado que el performance management y el cumplimiento de objetivos presentan una relación positiva muy baja y no significativa dado que el valor del Rho Spearman fue de 0.185 y siendo el valor de significancia de 0.281 se concluye que se acepta la hipótesis de investigación: La relación del performance management en el cumplimiento de las metas de los trabajadores de la empresa T-Solucionadora Trujillo 2022 es regular.

Palabras clave: Gestión del rendimiento, tercerización, gestión del rendimiento en empresas de tercerización.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective to determine the relationship of performance management in the fulfillment of the objectives of the company T-Solucionadora Trujillo 2022. The research methodology is of an applied type, the technique used of non-experimental, cross-sectional, correlational design. The technique used in data collection was the evaluation sheet for the performance management variable with 13 evaluation factors and for the achievement of objectives variable the instrument that was applied was a questionnaire with 8 questions. The population under study was made up of 36 employees who work in the different areas of the company. Due to the size of the sample to be studied, the Spearman's Rho coefficient was produced to find the relationship between the variables studied, obtaining as a result that performance management and the fulfillment of objectives present a very low and non-significant positive relationship since the Spearman's Rho value was 0.185 and the significance value being 0.281, it is concluded that the research hypothesis is accepted: The relationship of performance management in meeting the goals of the workers of the company T-Solucionadora Trujillo 2022 is regular.

Keywords: Performance management, outsourcing, performance management in outsourcing.

I. INTRODUCCIÓN

El performance management también llamado gestión del rendimiento es una herramienta de gestión administrativa que permite ayudar a los gerentes a evaluar y a la vez supervisar el trabajo de diversos colaboradores cuyo principal objetivo es desarrollar un ambiente donde los trabajadores puedan desarrollar al máximo su potencial y productividad de manera eficiente y eficaz

Hoy en día, el performance management se ha convertido en parte fundamental de la gestión dentro de la empresa, establecer objetivos claros, medibles, alcanzables y sobre todo comprensibles por los trabajadores permite potencializar la competencia de estos, mejorando su eficiencia y logrando conocer los posibles problemas que se generan frecuentemente y así poder buscar una manera de cómo solucionarlo, teniendo como objetivo final crear un ambiente laboral donde los trabajadores puedan desarrollar todo su potencial, y este se vea reflejado de manera salarial.

Awe et al. (2018) menciona que la implementación exitosa de la gestión del desempeño tiene el potencial para incrementar el rendimiento y por ende la eficacia de la organización. Sin embargo, la falta de investigación empírica limita el conocimiento de las organizaciones sobre cómo implementar la gestión del desempeño de manera efectiva.

Gomes & Mendes (2022), en su trabajo de investigación precisa que la gestión del rendimiento sólo puede convertirse en una herramienta eficaz una vez que el gerente y sus subordinados desarrollan una confianza mutua y respeto por uno otro. Por ello, se puede utilizar como herramienta para establecer expectativas de desempeño, metas individuales y cómo se van a alcanzar, identificando así a los empleados con un desempeño sobresaliente que tendrían derecho a una recompensa, así como las necesidades de aquellos empleados que tienen bajo rendimiento y sus necesidades de formación requeridas, ayudando así tanto a los empleados como a la organización a alcanzar sus objetivos.

Rogan & Boaden (2017), señalan que el desempeño son las conductas o acciones de la persona aquellas se encuentran bajo el control propio e influyen en los objetivos de la empresa

Simon et al. (2021), menciona que el desempeño no es diferente del comportamiento, porque personas lo hacen y se manifiestan en acciones que toman y se utilizan para evaluar la contribución de las personas dentro de la organización y de esta manera determinar su permanencia en el puesto de trabajo, su remuneración y promoción.

Levy et al. (2017), en su investigación nos precisa que el establecimiento de metas está asociado con la mejora del desempeño pues se incrementan los esfuerzos, estimulan la persistencia e impacta en desarrollo de las estrategias.

La empresa T-soluciona es una empresa especializada en procesos de tercerización y en el Desarrollo del Potencial Humano, con sedes en Lima, Trujillo, Piura, Arequipa, Chiclayo, Iquitos e Ica. Sin embargo, la empresa T-soluciona sede Trujillo no cuenta con un performance management óptima del personal, el cual es necesario para identificar los puntos de mejora de los trabajadores, lo que puede afectar el servicio proporcionado.

La empresa T-soluciona no realiza el análisis del rendimiento laboral, debido a ello no se conoce las principales necesidades de mejora, como incrementar el desempeño de los trabajadores o incrementar el comportamiento hacia las tareas laborales y las horas extras, y en consecuencia de estos comportamientos, existen deficiencias en la realización de tareas y en el desempeño, constituyendo acciones del trabajador contrarias a los intereses prioritarios de la entidad y en definitiva a los objetivos de la empresa.

Considerando lo anterior, esta investigación tuvo como justificación práctica, que las empresas de tercerización, se ha convertido en una parte fundamental de la gestión administrativa, por la reducción de los costos y flexibilidad estratégica. Para ello se emplean estrategias, como el performance management, que permitan cumplir con los objetivos trazados, es por ello que

vamos a investigar si la empresa T-solucionadora no realiza una adecuada aplicación del performance management que ayude en la toma de las decisiones en todas las etapas de la tercerización. En cuanto a la justificación social, esta investigación buscó conocer sobre el performance management en la empresa T-solucionadora y como ayuda a mejorar el desempeño empresarial, mejorando las actividades principales para reducir costos y ofrecer mejores servicios. Por otro lado, como justificación metodológica tenemos que la investigación fue del tipo aplicada ya que nuestro objetivo fue resolver un problema concreto para ello utilizamos dos fichas de evaluación, una que midió el performance management y otra el cumplimiento de los objetivos de los trabajadores de la empresa T-Solucionadora.

Por lo anteriormente expuesto la presente investigación se centró en estudiar ¿Cuál es la relación del performance management en el cumplimiento de los objetivos de la empresa T-Solucionadora Trujillo 2022?

Por tanto, la presente investigación fue importante, porque permitió conocer mejor sobre el performance management en la empresa T-Solucionadora, así mismo se logró identificar las actividades de mejora, así como proponer algunas opciones de mejora.

Considerando lo anterior tuvimos como objetivo determinar la relación del performance management en el cumplimiento de los objetivos de la empresa T-Solucionadora Trujillo 2022.

Así mismo tuvimos como objetivos específicos analizar el performance management de la empresa T-Solucionadora Trujillo 2022; evaluar el cumplimiento de los objetivos de la empresa T-Solucionadora Trujillo 2022; y correlacionar el performance management con el cumplimiento de los objetivos de la empresa T-Solucionadora Trujillo 2022.

Para finalizar nos planteamos como hipótesis que la relación del performance management en el cumplimiento de las metas de los trabajadores de la empresa T-Solucionadora Trujillo 2022 es regular.

II. MARCO TEÓRICO

Sobre la base de los informes seleccionados de tesis se consideraron los trabajos de investigación que se indica a continuación:

En el ámbito nacional Zárate (2018) de acuerdo con su tesis: "Modelo de performance management para el cumplimiento de objetivos mejorando la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de salud de Lima", fue establecer la relación entre el performance management y la satisfacción laboral en el personal de la empresa de servicios de salud de Lima. Se utilizó una técnica descriptiva correlacional. Los participantes en el estudio son miembros de la organización de servicios de salud. 23 trabajadores fue la muestra, fue intencionalmente no probabilística. Los hallazgos demuestran que el performance management se orienta como una herramienta clave para permitir la mejora de las variables señaladas en la investigación, contribuyendo a la satisfacción laboral y asegura la buena la planificación, establecimiento de objetivos y retroalimentación.

Quispe (2020) en su tesis: "El performance management y el trabajo en equipo del personal administrativo de la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann." tuvo como objeto indicar el vínculo entre el performance management y el trabajo en equipo del personal administrativo de la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann. Emplearon el método transversal correlacional. Su población de trabajadores administrativos es de 472 personas. En conclusión, la relación el trabajo en equipo del personal administrativo y la gestión del rendimiento es continua y controlada.

Martel & Sucari (2018) en su tesis: "El performance management y la calidad del servicio de los trabajadores en la municipalidad de Yanacancha". tuvo como objeto indicar si la gestión del rendimiento influye en la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad de Yanacancha. Se utilizaron técnicas analíticas y descriptivo. La población fueron el personal que laboran en el municipio de Yanacancha, su muestra es de 103 trabajadores. Indicando que "Existe una asociación favorable e importante entre el performance

management y la calidad de servicio de los trabajadores en la municipalidad de Yanacancha”.

A nivel internacional hemos recopilado las siguientes tesis:

Agburu et al. (2017) de acuerdo con su trabajo de investigación titulada: “Effect of outsourcing tactics on the success of small and medium-sized businesses (SMEs)” exploró las actividades de subcontratación entre las PYME en las metrópolis de Gboko, Makurdi y Otukpo del estado de Benue, Nigeria. El objeto de este estudio fue determinar el efecto con precisión de las tácticas de tercerización en el rendimiento en las PYMES, para ello utilizaron un total de 233 cuestionarios. Se concluye que la mayoría de las PYME subcontratan más de sus actividades principales que otras que son de respaldo o de apoyo por naturaleza. Sin embargo, no todas las pymes subcontratan. Además, algunos de los que subcontratan no han sido administrados de manera efectiva. Vale la pena señalar aquí el hecho de que algunos de los que subcontratan lo hacen sin mucha consideración de su área de operación, por lo que no utilizan completamente los méritos de esta estrategia.

Buah (2017) de acuerdo con su investigación: “Analyze the impact of outsourcing on organizational performance using the Kaneshie Branch of the Societal Generale Bank as a case study.” se observa los efectos de la tercerización en el desempeño de las organizaciones. El objeto de estudio fue determinar el impacto de la subcontratación en la rentabilidad en Societal Generale (SG) Bank Limited, para evaluar el efecto de la subcontratación en la productividad en Societal Generale (SG) Bank Limited y para estimar el efecto de externalización de la rentabilidad en Societal Generale (SG) bank limited. La metodología se basó en criterios cualitativos y análisis cuantitativo de los datos financieros de las organizaciones seleccionadas durante un período de cuatro años. La investigación empleó el uso de cuestionarios, que incluía la dicotómica y la escala de calificación que era más fácil de administrar a los encuestados y también ahorra tiempo. Se encontró que la seguridad es la función más subcontratada y, curiosamente, hay un surgimiento de muchas empresas de seguridad. Por lo tanto, pidió que se elaboren normas para mejorar las

operaciones de estas empresas que les permitan crear empleo y oportunidades a los jóvenes desempleados para ayudar a desarrollar Ghana.

Atugonza et al., (2018) en su tesis: "The Impact of ICT Outsourcing on the Efficiency of the Tanzanian Police Force" buscó examinar el efecto de la subcontratación de proyectos de TIC en el desempeño de la Fuerza de Policía de Tanzania. El estudio adoptó un enfoque descriptivo transversal, el diseño de investigación utilizando un enfoque mixto. Se utilizó la técnica de muestreo intencional para obtener un tamaño de muestra de 62 encuestados. Los cuestionarios y la revisión de documentos fueron las herramientas utilizadas para recopilar datos. La conclusión a la que se llegó fue que los proyectos TIC subcontratados no lograron los objetivos previstos de reducción de costos, aumento credibilidad y reputación de la Fuerza de Policía de Tanzania. El estudio recomendó más aportación, en tomar de decisiones, por los oficiales de policía profesionales de las TIC. El estudio recomendó que se realicen estudios futuros en otros sectores para ver si se obtienen resultados similares o realizar el mismo estudio utilizando una metodología diferente.

Shangadi (2019) en su artículo de investigación titulada: "An analysis of the performance management system's contribution to improved public service delivery at the Namibian Auditor General's Office" se centró en evaluar a los Sistemas de Gestión del Desempeño y su efectividad para mejorar los servicios brindados en la Oficina del Auditor General en Namibia. El estudio aplicó un diseño de investigación de estudio de caso y un enfoque de método mixto. La población estuvo compuesta por empleados de la Oficina del Auditor General, así como empleados de la Oficina del primer ministro que eran responsables de los Sistemas de Gestión del Desempeño y sirvieron como informantes. Se determinó que existe dedicación, esfuerzo e interés en la prestación del servicio. Además, el estudio destaca el éxito del sistema. Entre otros, potencia el logro de objetivos y establecer una base para la realización del Plan Estratégico. El estudio recomendó que la Oficina del Auditor General debe abogar por la automatización del sistema y vincularlo a las recompensas. Se consideró importante invertir en formación y sensibilización. El estudio

recomendó que es esencial apoyarse en la alta dirección y que la retroalimentación y la comunicación oportunas eran inevitables.

Arshad et al., (2020) en su investigación titulada: "Performance management systems in modern organizations", presenta tres estudios para examinar el performance management en las organizaciones modernas. En el primer estudio examina cómo los incentivos egoístas de los gerentes, que son cada vez más frecuentes en las organizaciones modernas, afectan el comportamiento de evaluación de los gerentes. Este capítulo aumenta el conocimiento sobre el papel de las evaluaciones subjetivas de desempeño en contextos organizacionales modernos donde los gerentes pueden tener incentivos egoístas, como unidades de negocios que operan como centros de utilidades y equipos responsables de las utilidades. El segundo estudio investiga si los sistemas de retroalimentación impulsados por la demanda, que se están convirtiendo en una popular herramienta de gestión del desempeño en muchas organizaciones, inducir a los empleados a participar en la priorización de tareas fáciles. Este capítulo descubre cómo la retroalimentación impulsada por la demanda, un popular sistema de gestión del desempeño en las organizaciones modernas ha alterado el comportamiento de empleados. El tercer estudio examina el papel de los comités de calibración, otro sistema popular de gestión del desempeño en las organizaciones modernas, en el comportamiento de evaluación de los supervisores. Este capítulo abre la caja negra de los comités de calibración al obtener mecanismos que instiguen a los supervisores a realizar evaluaciones más exhaustivas.

Hill & Plimmer (2021), en su tesis "Does public sector employee performance management satisfy expectations", explora la gestión del desempeño de los empleados en el sector público de Nueva Zelanda, utilizando un método de investigación cualitativa interpretativa, tuvo como objetivo general proporcionar información en prácticas formales e informales comunes de gestión del desempeño, y como objetivo específico proporcionar conocimientos prácticos sobre las barreras que pueden existir para mejorar el desempeño de los empleados administración. Los datos utilizados se recopilaron a través de

entrevistas con gerentes en organizaciones del sector público, la muestra estuvo compuesta por 22 participantes que trabajan para diversas organizaciones públicas. Donde se llegó a la conclusión que la gestión eficaz del desempeño requiere un equilibrio entre los aspectos formales y las prácticas informales. Estos sistemas formales son necesarios, proporcionar documentación, rendición de cuentas, garantía en torno a los procesos legales y convertirse en un juego en torno a la política de la oficina, esta investigación ha destacado las implicaciones teóricas para el rendimiento, literatura de gestión que proporcionó implicaciones prácticas como una mayor transparencia de prácticas, prestar mejor atención a los de alto desempeño, responsabilizar a los gerentes por gestión del desempeño y aumentar su capacidad a través de la capacitación, para promover mejorar la gestión del rendimiento.

Así mismo para Williamson, et al. (2020), el performance management se puede considerar como un conjunto de medidas de la información que permite aumentar el nivel de optimización de las instalaciones y los recursos con la finalidad de poder alcanzar los objetivos trazados.

Glas et al. (2018) nos dice que el cumplimiento de objetivos se muestra en la ejecución efectiva del trabajo realizado por los trabajadores, por ende, permite alcanzar un alto nivel de competencia en cuanto a su capital humano, es la suma de todas las metas realizadas adecuadamente en cada área organizacional.

En cuanto a las dimensiones de la variable de performance management, Udofia, et al. (2021) La calidad del trabajo son todas las actividades que guardan relación con el ámbito laboral de los colaboradores, el cual facilita el progreso de sus capacidades, incrementar sus elecciones de vida y lograr mejores grados de libertad, así también Sweis & Jaradat (2021), nos dice que la calidad del trabajo es una construcción compleja que incluye la satisfacción laboral, las probabilidades de mejora dentro de la empresa y el reconocimiento por las metas logradas.

Para Salessi & Omar (2017) Productividad abarca un grupo de comportamientos automotivados, orientadas en el futuro, así como al cambio, esto simboliza una estructura amplia y compleja, lo que dificulta basarse en un solo comportamiento. Así también Rajala & Laihonen (2022), Nos dice que la proactividad es un diverso grupo de conductas automotivadas que se orientan al cambio que desean producir en la sociedad con el objetivo de lograr sus metas trazadas de manera individual, grupal u organizacional.

Según Ayoví (2019), el trabajo en equipo es donde los colaboradores y/o representantes participan activamente en el proceso de un proyecto compartiendo experiencias, conocimientos y habilidades para mejorar un proceso en pro a lograr un objetivo en común dejando de lado los intereses propios y centrándose en los objetivos del equipo. Así también Rafi, et al. (2022) nos indican que el trabajo en equipo se debe realizar de manera organizada, donde los colaboradores deben tener la motivación de lograr los objetivos, dónde también debe haber comunicación y liderazgo entre sus colaboradores. Para Hoseini & Shafiei (2021), En la formación de los equipos de trabajo, para que los integrantes puedan trabajar en conjunto es necesario que haya autonomía entre ellos, a su vez deben tener en claro sus roles y funciones dentro de la misma, y poder comunicarse e informar de manera adecuada a quien corresponda, así también se debe tener la motivación entre los colaboradores lo cual va a permitir enfrentar los cambios que puedan ocurrir en los procesos.

En cuanto a las dimensiones de la segunda a variable a estudiar, cumplimiento de objetivos, Aranda (2018), definen que es una forma estructurada y metódico para calcular, evaluar e influir en los caracteres, proceder y resultados en dependencia con el trabajo cuyo fin es expresar la productividad y el desempeño de los empleados y establecer si se puede optimizar el desempeño expectante.

Así también el conflicto se desarrolla a través de un proceso dinámico en el que una parte afecta a otra. Armstrong (2019) menciona que una de las partes percibe que existe una situación potencialmente conflictiva y comienza a

desarrollar sentimientos antagónicos, en relación con la otra parte, al observar comportamientos conflictivos estos pueden tener un efecto positivo o un resultado negativo.

Rajala & Laihonen (2019), nos dice que la motivación es un conjunto de aspectos físicos y psicológicos que dan a los individuos la satisfacción a sus necesidades básicas, inducen a una conducta diferente con el fin de lograr obtener un mejor resultado dentro en las metas de la empresa.

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo de investigación:

Esta investigación es de tipo aplicada; para Álvarez (2020) una investigación se realiza a partir de una necesidad social que permita dar soluciones a los problemas prácticos. Así también Cedeño, et al. (2020) nos dice que es el proceso de aproximación al conocimiento científico a través de metodologías para transformar el conocimiento teórico a partir de la investigación básica. Así, se aplica cualquier investigación que pretenda aplicar conocimientos o teorías a una necesidad desconocida y específica.

Diseño de Investigación:

El diseño utilizado fue no experimental transversal correlacional; para Hernández & Mendoza (2018) los diseños no experimentales no se realizan de manera aleatoria, así también no existe manipulación de las variables trabajadas, aquí los investigadores se centran en observar lo que ocurre de manera natural sin que ellos intervengan en esta. Así también Alvarez (2020) nos dice que, en el estudio transversal, la variable estudiada se mide una única vez, y con los datos obtenidos se procede a realizar el análisis correspondiente, así también permite medir las diversas características de uno o más grupos de estudio en un determinado momento, sin tener en cuenta la evolución de estos. Al mismo tiempo Nel (2019) nos dice que los estudios correlacionales describen las variables y las relaciones que ocurren naturalmente entre ellas.

3.2. Variables y Operacionalización:

Variable: Performance management

- **Definición Conceptual:**

Performance management es un procedimiento para gestionar el desempeño de los colaboradores, que proporciona datos para la valoración del costo y la calidad de su trabajo. Esta guía pretende lograr el objetivo previamente evidente. Por lo tanto, consiste en medir el desempeño de los empleados con el fin de mejorar su desempeño y recompense sus habilidades. (Shangadi, 2019).

- **Definición Operacional:**

Se analizo con una ficha de evaluación adaptada de Chiavenato (2020), que consta de 13 ítems que mide las dimensiones de calidad de trabajo, proactividad y trabajo en equipo.

- **Dimensiones e Indicadores:**

Calidad de trabajo; desempeño, eficiencia, eficacia, productividad; Proactividad: comportamiento optimo en el entorno laboral, compromiso hacia la empresa; Trabajo en equipo: comunicación, cooperación. (Chiavenato, 2020).

Variable: Cumplimiento de objetivos.

- **Definición Conceptual:**

Conforma el conjunto de mediciones orientadas a monitorear el cumplimiento de las metas de corto, mediano y largo plazo, y ejecutadas principalmente a través de programas y proyectos, en términos del logro, indican la calidad de la gestión de la gerencia (Matiz, 2018).

- **Definición Operacional:**

Se midió con una ficha de evaluación adaptada de Chiavenato (2020), que consta de 8 ítems que mide las dimensiones de conocimiento de los objetivos y planes de la empresa, planes estratégicos y planes operativos.

- **Dimensiones e Indicadores:**

Conocimiento de los objetivos y planes de la empresa: planes y objetivos de la empresa; Planes estratégicos: orientan a la organización, verifican la eficiencia; y Planes operativos: objetivos del personal (Chiavenato, 2020).

3.3. Población, Muestra y Muestreo:

Población:

La población se conformó por los colaboradores de la empresa T-Solucionaria.

- **Criterios de inclusión:**

Personal actual de la empresa.

- **Criterios de Exclusión:**

Trabajadores contratados en procesos de selección de personal para otras empresas.

Muestra:

Es un segmento, subgrupo o componente del universo o población objeto de estudio (Baena,2017).

La muestra se conformó por 36 trabajadores de la empresa T-Solucionaria.

Muestreo:

Método para elegir elementos muestrales de la población total (Mata et al.,2017).

Como el área de selección de personal lo conforman 36 trabajadores, se tomó el total que lo conforman.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:

Al tener definida nuestra variable, que es el performance management, se pasó a identificar algunos instrumentos que nos ayuden a medirla. Dentro de los modelos desarrollados, y teniendo en cuenta los criterios de validez, predictibilidad y consistencia de las preguntas, se decidió utilizar como base las teorías de Chiavenato (2020), para realizar una ficha de evaluación que mida el performance management conformado de 13 ítems, así también se realizó una ficha de evaluación que midió el cumplimiento de los objetivos, que estuvo conformado de 8 ítems. Así mismo, cada uno de estos ítems se midió mediante la escala de Likert por medio de valores del uno al cinco: totalmente de acuerdo, de acuerdo, regular, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

3.5. Procedimientos:

Para realizar esta investigación solicitamos la ayuda del gerente general de la empresa T-Solucionaria sede Trujillo, para la obtención y recolección de los datos, estos fueron obtenidos mediante dos cuestionarios, de 13 ítems que midió el performance management, y 8 ítems que midió el cumplimiento de los objetivos, los cuales se basó en la escala de Likert.

Para la fiabilidad de los instrumentos se utilizó el alfa de Cronbach cuyos resultados fueron: en la variable performance management con un valor 0.900 y la variable cumplimiento de objetivos con un valor de 0.891.

Se utilizó el programa de SPSS para realizar el cálculo estadístico de nuestras variables y el software Excel para la recopilación de información.

Se usó el método descriptivo para desarrollar estadísticas descriptivas de nuestras variables de estudio y dimensiones, las cuales fueron incorporadas en tablas y figuras que nos permitieron analizar el comportamiento de la muestra.

Así también utilizó estadística inferencial, para determinar la relación de la variable performance management como estrategia para lograr el cumplimiento de los objetivos de los trabajadores de la empresa T-Solucion, por medio de la fórmula de diferencias de medias T-Student, que permitió determinar si mantiene una influencia positiva o negativa.

3.6. Métodos de Análisis de Datos

Se aplicó las fichas de evaluación a los 36 colaboradores de la empresa T-Solucion, por medio de los datos conseguidos se ingresó en un programa estadístico, teniendo la base de datos procesada, se prosiguió a realizar cuadros y gráficos que señalaron la media y niveles del rendimiento de los trabajadores con respecto a las dimensiones que midieron las fichas de evaluación.

Por último, se realizó el estudio correspondiente de la información que se obtuvieron, representando los resultados obtenidos en tablas seguidos de una breve descripción de los porcentajes hallados, distinguiendo los de mayor significancia.

3.7. Aspectos Éticos:

Para la ejecución de este estudio sobre el performance management en la empresa T- Soluciona nos basamos en información verídica y fidedigna.

Se evitó la manipulación de los datos, se citó y referencio adecuadamente el trabajo de cada autor para respetar sus derechos de propiedad, según las normas APA Séptima edición, también se cogió el esquema de desarrollo de proyectos de investigación de la Universidad César Vallejo, así como también la herramienta Turnitin. Así mismo para realizar la presente investigación se solicitó una autorización a la empresa, también como fines éticos se mantuvo en el anonimato los nombres de los trabajadores que formaron parte de la investigación.

IV. RESULTADOS:

4.1. Nivel de performance management en los trabajadores de la empresa T-Solucionadora Trujillo, 2022.

Tabla 1: *Nivel del performance management en los trabajadores de la empresa T-Solucionadora Trujillo, 2022*

Variable	Nivel	ni	%
PERFORMANCE MANAGEMENT	Bueno	15	41.67%
	Regular	19	52.78%
	Deficiente	2	5.56%
	Total	36	100%

Nota: Los datos fueron recopilados en octubre del 2022 en una muestra de 36 colaboradores de T-Solucionadora.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 1. observamos que 19 trabajadores de la empresa T-Solucionadora muestran un nivel regular de performance management con un 52.78%, debido principalmente a que a pesar de que los trabajadores realizan adecuadamente sus ocupaciones y compromisos acorde a su trabajo, estos no planifican correctamente sus actividades a realizar, al mismo tiempo existen trabajadores que solo se centran en su trabajo diario y no están dispuestos a asumir responsabilidades extras y no desarrollan mecanismos para solucionar los problemas que se presentan.

Tabla 2: Nivel de las dimensiones del performance management en los trabajadores de la empresa T-Soluciona Trujillo, 2022.

Dimensión	Nivel	ni	%
CALIDAD DEL TRABAJO	Bueno	17	47.22%
	Regular	15	41.67%
	Deficiente	4	11.11%
	Total	36	100.00%
PROACTIVIDAD	Nivel	ni	%
	Bueno	13	36.11%
	Regular	20	55.56%
	Deficiente	3	8.33%
	Total	36	100.00%
TRABAJO EN EQUIPO	Nivel	ni	%
	Bueno	16	44.44%
	Regular	18	50.00%
	Deficiente	2	5.56%
	Total	36	100.00%

Nota: Los datos fueron recopilados en octubre del 2022 en una muestra de 36 colaboradores de T-Soluciona.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 2 observamos que 17 trabajadores de la empresa T-Soluciona muestran un nivel bueno en la dimensión de calidad del trabajo con un 47.22%, esto debido principalmente a que los trabajadores no planifican correctamente sus actividades a realizar, en cuanto a la dimensión proactividad 20 trabajadores muestran un nivel regular con un 55.56%, debido principalmente a que los trabajadores no toman iniciativa propia de empezar nuevas tareas cuando las anteriores ya están completadas, en cuanto la dimensión trabajo en equipo 18 trabajadores muestran un nivel regular con un 50%, debido a que los trabajadores no facilitan la comunicación y la participación dentro del equipo de trabajo así como también no saben negociar y establecer acuerdos dentro del equipo de trabajo.

4.2. Nivel de cumplimiento de objetivos en los trabajadores de la empresa T-Solucionadora Trujillo, 2022.

Tabla 3: Nivel del cumplimiento de objetivos en los trabajadores de la empresa T-Solucionadora Trujillo, 2022.

Variable	Nivel	Ni	%
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	Bueno	14	38.89%
	Regular	20	55.56%
	Deficiente	2	5.56%
	Total	36	100.00%

Nota: Los datos fueron recopilados en octubre del 2022 en una muestra de 36 colaboradores de T-Solucionadora.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 3 observamos que 20 trabajadores de la empresa T-Solucionadora muestran un nivel regular en el cumplimiento de objetivos con un 55.56%, debido principalmente a que la empresa no da a conocer los planes y objetivos anuales, así como también los jefes de área diseñan las tácticas para el cumplimiento de los objetivos.

Tabla 4: Nivel de las dimensiones del cumplimiento de objetivos en los trabajadores de la empresa T-Soluciona Trujillo, 2022.

Dimensión	Nivel	ni	%
CONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y PLANES DE LA EMPRESA	Bueno	14	38.89%
	Regular	19	52.78%
	Deficiente	3	8.33%
	Total	36	100.00%
PLANES ESTRATÉGICOS	Nivel	ni	%
	Bueno	10	27.78%
	Regular	20	55.56%
	Deficiente	6	16.67%
	Total	36	100.00%
PLANES OPERATIVOS	Nivel	ni	%
	Bueno	9	25.00%
	Regular	21	58.33%
	Deficiente	6	16.67%
	Total	36	100.00%

Nota: Los datos fueron recopilados en octubre del 2022 en una muestra de 36 colaboradores de T-Soluciona.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 4 observamos que 19 trabajadores de la empresa T-Soluciona muestran un nivel regular en la dimensión conocimiento de los objetivos y planes de la empresa con un 52.78%, esto se debe a que la empresa da a conocer los planes y objetivos anuales, en cuanto a la dimensión planes estratégicos, se observa un nivel regular con un 55.56%, esto se debe principalmente a que los trabajadores tienen conocimiento de las estrategias que se diseñan para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa; así también en la dimensión planes operativos se observa un nivel regular con un 58.33%, debido principalmente a que el trabajador prioriza los objetivos para conseguir buenos resultados.

4.3. Correlación entre el performance management y el cumplimiento de objetivos la empresa T-Soluciona Trujillo 2022.

Tabla 5: *Correlación entre la dimensión reclutamiento y la dimensión conocimiento de los objetivos y planes de la empresa, en los trabajadores de la empresa T-Soluciona Trujillo, 2022*

Rho de Spearman	CALIDAD DE TRABAJO	Coefficiente de correlación	1.000	.278
		Sig. (bilateral)	.	.100
		N	36	36
	CONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y PLANES DE LA EMPRESA	Coefficiente de correlación	.278	1.000
		Sig. (bilateral)	.100	.
		N	36	36

Nota: Los datos fueron recopilados en octubre del 2022 en una muestra de 36 colaboradores de T-Soluciona.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 5 observamos que al relacionar la dimensión calidad de trabajo y la dimensión conocimiento de los objetivos y planes de la empresa se obtiene un Rho de Spearman igual a 0.278 teniendo una correlación positiva baja, asimismo se puede ver un nivel de significación de 0.10 ($p\text{-valor} > 0.05$); por ende, hay relación positiva baja no significación.

Tabla 6: *Correlación entre la dimensión calidad de trabajo y la dimensión planes estratégicos, en los trabajadores de la empresa T-Solucionadora Trujillo, 2022*

Rho de Spearman	CALIDAD DE TRABAJO	Coefficiente de correlación	1.000	.177
		Sig. (bilateral)	.	.302
		N	36	36
	PLANES ESTRATEGICO	Coefficiente de correlación	.177	1.000
		Sig. (bilateral)	.302	.
		N	36	36

Nota: Los datos fueron recopilados en octubre del 2022 en una muestra de 36 colaboradores de T-Solucionadora.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 6 observamos que al relacionar la dimensión calidad de trabajo y la dimensión planes estratégicos se obtiene un Rho de Spearman igual a 0.177 teniendo una correlación positiva muy baja, asimismo se puede ver un nivel de significación de 0.302 ($p\text{-valor} > 0.05$); por ende, hay una relación positiva muy baja no significación.

Tabla 7: *Correlación entre la dimensión calidad de trabajo y la dimensión planes operativos, en los trabajadores de la empresa T-Solucionadora Trujillo, 2022*

Rho de Spearman	CALIDAD DE TRABAJO	Coefficiente de correlación	1.000	.337*
		Sig. (bilateral)	.	.044
		N	36	36
	PLANES OPERATIVOS	Coefficiente de correlación	.337*	1.000
		Sig. (bilateral)	.044	.
		N	36	36

Nota: Los datos fueron recopilados en octubre del 2022 en una muestra de 36 colaboradores de T-Solucionadora.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 7 observamos que al relacionar la dimensión calidad de trabajo y la dimensión planes operativos se obtiene un Rho de Spearman igual a 0.337 teniendo una correlación positiva baja, asimismo se puede ver un nivel de significación de 0.044 ($p\text{-valor} < 0.05$); por ende, hay una relación positiva baja significativa.

Tabla 8: *Correlación entre la dimensión proactividad y la dimensión conocimiento de los objetivos y planes de la empresa, en los trabajadores de la empresa T-Soluciona Trujillo, 2022*

Rho de Spearman	PROACTIVIDAD	Coefficiente de correlación	1.000	-.032
		Sig. (bilateral)	.	.855
		N	36	36
	CONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y PLANES DE LA EMPRESA	Coefficiente de correlación	-.032	1.000
		Sig. (bilateral)	.855	.
		N	36	36

Nota: Los datos fueron recopilados en octubre del 2022 en una muestra de 36 colaboradores de T-Soluciona.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 8 observamos que al relacionar la dimensión proactividad y la dimensión conocimiento de los objetivos y planes de la empresa se obtiene un Rho de Spearman igual a -0.032 teniendo una correlación negativa muy baja, asimismo se puede ver un nivel de significación de 0.855 ($p\text{-valor} > 0.05$); por ende, hay una relación negativa muy baja no significativa.

Tabla 9: *Correlación entre la dimensión proactividad y la dimensión planes estratégicos, en los trabajadores de la empresa T-Solucionaria Trujillo, 2022*

Rho de Spearman	PROACTIVIDAD	Coeficiente de correlación	1.000	-.092
		Sig. (bilateral)	.	.592
		N	36	36
	PLANES ESTRATEGICO	Coeficiente de correlación	-.092	1.000
		Sig. (bilateral)	.592	.
		N	36	36

Nota: Los datos fueron recopilados en octubre del 2022 en una muestra de 36 colaboradores de T-Solucionaria.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 9 observamos que al relacionar la dimensión proactividad y la dimensión planes estratégicos se obtiene un Rho de Spearman igual a -0.092 teniendo una correlación negativa muy baja, así también se observa un nivel de significación de 0.592 ($p\text{-valor} > 0.05$); por ende, hay una relación negativa muy baja no significación.

Tabla 10: *Correlación entre la dimensión proactividad y la dimensión planes operativos, en los trabajadores de la empresa T-Solucionadora Trujillo, 2022*

Rho de Spearman	PROACTIVIDAD	Coeficiente de correlación	1.000	.155
		Sig. (bilateral)	.	.367
		N	36	36
	PLANES OPERATIVOS	Coeficiente de correlación	.155	1.000
		Sig. (bilateral)	.367	.
		N	36	36

Nota: Los datos fueron recopilados en octubre del 2022 en una muestra de 36 colaboradores de T-Solucionadora.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 10 observamos que al relacionar la dimensión proactividad y la dimensión planes operativos se obtiene un Rho de Spearman igual a 0.155 teniendo una correlación positiva muy baja, asimismo se puede ver un nivel de significación de 0.367 ($p\text{-valor} > 0.05$); por ende, hay una relación positiva muy baja no significativa.

Tabla 11: *Correlación entre la dimensión trabajo en equipo y la dimensión conocimiento de los objetivos y planes de la empresa, en los trabajadores de la empresa T-Soluciona Trujillo, 2022*

Rho de Spearman	TRABAJO EN EQUIPO	Coeficiente de correlación	1.000	.329
		Sig. (bilateral)	.	.050
		N	36	36
	CONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y PLANES DE LA EMPRESA	Coeficiente de correlación	.329	1.000
		Sig. (bilateral)	.050	.
		N	36	36

Nota: Los datos fueron recopilados en octubre del 2022 en una muestra de 36 colaboradores de T-Soluciona.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 11 observamos que al relacionar la dimensión trabajo en equipo y la dimensión conocimiento de los objetivos y planes de la empresa se obtiene un Rho de Spearman igual a 0.329 teniendo una correlación positiva baja, asimismo se puede ver un nivel de significación de 0.050 ($p\text{-valor}=0.05$); por ende, hay una relación positiva baja no significativa.

Tabla 12: *Correlación entre la dimensión trabajo en equipo y la dimensión planes estratégicos, en los trabajadores de la empresa T-Solucionadora Trujillo, 2022*

Rho de Spearman	TRABAJO EN EQUIPO	Coeficiente de correlación	1.000	.091
		Sig. (bilateral)	.	.599
		N	36	36
	PLANES ESTRATEGICO	Coeficiente de correlación	.091	1.000
		Sig. (bilateral)	.599	.
		N	36	36

Nota: Los datos fueron recopilados en octubre del 2022 en una muestra de 36 colaboradores de T-Solucionadora.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 12 observamos que al relacionar la dimensión trabajo en equipo y la dimensión planes de la empresa se obtiene un Rho de Spearman igual a 0.091 teniendo una correlación positiva baja, asimismo se puede ver un nivel de significación de 0.599 ($p\text{-valor} > 0.05$); por ende, hay una relación positiva baja no significativa.

Tabla 13: *Correlación entre la dimensión trabajo en equipo y la dimensión planes operativos, en los trabajadores de la empresa T-Solucionadora Trujillo, 2022*

Rho de Spearman	TRABAJO EN EQUIPO	Coeficiente de correlación	1.000	.309
		Sig. (bilateral)	.	.067
		N	36	36
	PLANES OPERATIVOS	Coeficiente de correlación	.309	1.000
		Sig. (bilateral)	.067	.
		N	36	36

Nota: Los datos fueron recopilados en octubre del 2022 en una muestra de 36 colaboradores de T-Solucionadora.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 13 observamos que al relacionar la dimensión trabajo en equipo y la dimensión planes operativos se obtiene un Rho de Spearman igual a 0.309 teniendo una correlación positiva baja, asimismo se puede ver un nivel de significación de 0.067 ($p\text{-valor} > 0.05$); por ende, hay una relación positiva baja no significativa.

4.4. Relación entre performance management y el cumplimiento de objetivos en los trabajadores de la empresa T-Solucionadora Trujillo, 2022.

Tabla 14: *Relación entre performance management y el cumplimiento de objetivos en los trabajadores de la empresa T-Solucionadora Trujillo, 2022.*

Rho de Spearman	PERFORMANCE MANAGEMENT	Coeficiente de correlación	1	.185
		Sig. (bilateral)		.281
		N	36	36
	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	Coeficiente de correlación	.185	1
		Sig. (bilateral)	.281	
		N	36	36

Nota: Los datos fueron recopilados en octubre del 2022 en una muestra de 36 colaboradores de T-Solucionadora.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 14 observamos un Rho de Spearman igual a 0.185 teniendo una correlación positiva muy baja, asimismo se puede ver un nivel de significación de 0.281 (p -valor > 0.05); por ende, hay una relación positiva muy baja de no significación en las variables performance management y cumplimiento de objetivos por ello se toma la hipótesis de investigación.

V. DISCUSIÓN:

En cuanto al objetivo específico 1, el análisis descriptivo del performance management de los trabajadores de la empresa T-Soluciona mostró que 19 trabajadores muestran un nivel regular de performance management con un 52.78%, debido principalmente a que a pesar de la realización adecuada, por parte de los trabajadores, de sus funciones y responsabilidades, estos no planifican correctamente sus actividades a realizar, al mismo tiempo existen trabajadores que solo se centran en su trabajo diario y no están dispuestos a asumir responsabilidades extras y no desarrollan mecanismos para solucionar los problemas que se presentan. Esto se relaciona con lo que obtuvo Marin (2019), encontró que la gestión del desempeño laboral de los colaboradores de la organización Novocentro Universal SAC. Sede El Tambo - Huancayo fue REGULAR (60,8%), reconociendo la preocupación por la gestión eficaz del capital humano en el caso de gestionar y crear un ambiente de laboral apropiado.

En el análisis descriptivo de las dimensiones del performance management se mostró que 17 trabajadores de la empresa T-Soluciona muestran un nivel bueno en la dimensión de calidad del trabajo con un 47.22%, esto debido principalmente a que los trabajadores no planifican correctamente sus actividades a realizar, en cuanto a la dimensión proactividad 20 trabajadores muestran un nivel regular con un 55.56%, debido principalmente a que los trabajadores no toman iniciativa propia de empezar nuevas tareas cuando las anteriores ya están completadas, en cuanto la dimensión trabajo en equipo 18 trabajadores muestran un nivel regular con un 50%, debido a que los trabajadores no facilitan la comunicación y la participación dentro del equipo de trabajo así como también no saben negociar y establecer acuerdos dentro del equipo de trabajo.

Con respecto al objetivo específico 2, en el análisis descriptivo del cumplimiento de objetivos observamos que 20 trabajadores de la

empresa T-Solucionadora muestran un nivel regular en el cumplimiento de objetivos con un 55.56%, debido principalmente a que los trabajadores piensan que la empresa no da a conocer los planes y objetivos anuales, así como también piensan que los jefes de área no diseñan las tácticas para el cumplimiento de los objetivos, esto demuestra se puede mejorar poniendo énfasis en incentivar el conocimiento adecuado de los objetivos de la empresa, así también lograr que los trabajadores lleguen a identificarse con la empresa y puedan lograr mejorar sus procesos. Esto se relaciona con lo que obtuvo Bright (2018) en su estudio "At the School of Built Environment and Development Studies at UKZN, a performance management research was conducted" obtuvo un nivel regular de cumplimiento de objetivos del 60% por parte del personal de UKZN, pero solo se observó un nivel de alto de cumplimiento del 5% por parte del personal de la School of Built and Development Studies, esto debido a que el cumplimiento total se vio obstaculizado por la subjetividad del PMS, falta de especificidad disciplinar del PMS, dificultad de vinculación entre desempeño gestión y mapeo de talentos, y ausencia de vínculo entre PMS y KPAs. Por ello concluyó que el PMS en UKZN aún necesitaba ser rediseñado para abordar áreas en términos de descripción del trabajo y nivel de operaciones entre todas las disciplinas en la organización.

En cuanto al análisis descriptivo de las dimensiones del cumplimiento de objetivos se observó un nivel regular en la dimensión conocimiento de los objetivos y planes de la empresa con un 52.78%, esto se debe a que los trabajadores piensan que la empresa no da a conocer los planes y objetivos anuales, en cuanto a la dimensión planes estratégicos, se observa un nivel regular con un 55.56%, esto se debe principalmente a que los trabajadores no tienen conocimiento de las estrategias que se diseñan para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa; así también la dimensión planes operativos se observa un nivel regular con un 58.33%, debido principalmente a que el trabajador no prioriza los objetivos para conseguir buenos resultados.

En cuanto al objetivo específico 3, la correlación entre el performance management y el cumplimiento de objetivos la empresa T-Solucion Trujillo 2022, observamos que al relacionar la dimensión calidad de trabajo y la dimensión conocimiento de los objetivos y planes de la empresa se obtiene un Rho de Spearman igual a 0.278 teniendo una correlación positiva baja, con significación de 0.10 ($p\text{-valor}>0.05$); por ende hay una relación positiva baja no significativa; al relacionar la dimensión calidad de trabajo y la dimensión planes estratégicos se obtiene un Rho de Spearman igual a 0.177 teniendo una correlación positiva muy baja, con significación de 0.302 ($p\text{-valor}>0.05$); por ende hay una relación positiva muy baja no significativa; al relacionar la dimensión calidad de trabajo y la dimensión planes operativos se obtiene un Rho de Spearman igual a 0.337 teniendo una correlación positiva baja, con significación de 0.044 ($p\text{-valor}<0.05$); por ende hay una relación positiva baja significativa; al relacionar la dimensión proactividad y la dimensión conocimiento de los objetivos y planes de la empresa se obtiene Rho de Spearman igual a -0.032 teniendo una correlación negativa muy baja, con significación de 0.855 ($p\text{-valor}>0.05$); por ende hay una relación negativa muy baja no significativa; al relacionar la dimensión proactividad y la dimensión planes estratégicos se obtiene Rho de Spearman igual a -0.092 teniendo una correlación negativa muy baja, con un nivel de significación de 0.592 ($p\text{-valor}>0.05$); por ende, hay una relación negativa muy baja no significativa; al relacionar la dimensión proactividad y la dimensión planes operativos se obtiene un Rho de Spearman igual a 0.155 teniendo una correlación positiva muy baja, con un nivel de significancia de 0.367 ($p\text{-valor}>0.05$); por ende hay una relación positiva muy baja no significativa; al relacionar la dimensión trabajo en equipo y la dimensión conocimiento de los objetivos y planes de la empresa se obtiene un Rho de Spearman igual a 0.329 teniendo una correlación positiva baja, con significación de 0.050 ($p\text{-valor}=0.05$); por ende, hay una relación positiva baja no significativa; al relacionar la dimensión trabajo en equipo y la dimensión planes estratégicos de la

empresa se obtiene un Rho de Spearman igual a 0.091 teniendo una correlación positiva baja, con significación de 0.599 ($p\text{-valor}>0.05$); por ende , hay una relación positiva baja no significativa; al relacionar la dimensión trabajo en equipo y la dimensión planes operativos se obtiene un Rho de Spearman igual a 0.309 teniendo una correlación positiva baja, con significación de 0.067 ($p\text{-valor}>0.05$); por ende hay una relación positiva baja no significativa. Esto se contradice con lo que dice Abrams et al (2021), " Performance in terms of the environment, environmental management, and firm valuation", nos indica que los modelos y procesos de la gestión del rendimiento se enlaza fuertemente con los objetivos de cada empresa. Por ende, el sistema interno del performance management de cualquier empresa debe estar alineada con estos objetivos. Para cumplir plenamente estos objetivos es necesario automatizar los procedimientos mediante una plataforma que pueda mantener una retroalimentación continua entre la empresa y el personal. Es esencial que esta retroalimentación se produzca con frecuencia y en tiempo real. Esto permite evaluar con mayor precisión el rendimiento de una organización y determinar en qué medida se ajusta a la propuesta inicial y reconsiderar qué planes estratégicos a largo y medio plazo deben utilizarse para mejorar. La clave está en garantizar que la actividad principal, los objetivos de la empresa y los objetivos de cada empleado estén alineados.

Así también, Joash et al., (2018), en su "Small and medium-sized manufacturing businesses in Nairobi's performance and logistics outsourcing", llego a la conclusión que los indicadores de desempeño de una empresa se entienden como el grado en que logramos nuestras metas, es decir, están íntimamente relacionados, por lo que es importante entender el grado de eficiencia con el que nos comparemos con nuestros competidores. Por eso es importante y decisivo administrar el desempeño existente de la empresa, comprender las capacidades de nuestros empleados y mejorar su capacidad para lograr nuestras metas y objetivos institucionales.

En cuanto a la relación que existe entre el performance management y el cumplimiento de los objetivos observamos un Rho de Spearman igual a 0.185 teniendo una correlación positiva muy baja, con una significación de 0.281 ($p\text{-valor} > 0.05$); por ende, hay una relación positiva muy baja no significativa. Esto se contradice con lo que obtuvo Valenzuela (2017), en su estudio “Desempeño laboral en el cumplimiento de objetivos de los responsables técnicos en las obras públicas de la Provincia de Huaraz” se obtuvo un Rho de Spearman, de $r = 0,40$ lo que muestra que el efecto del desempeño laboral en el cumplimiento de objetivos es positivo, respectivamente alto e inversamente significativo ($p\text{-valor} < 0,05$). Esto significa que mejorando el desempeño de los jefes técnicos se puede mejorar el cumplimiento de los objetivos en las obras.

VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo general se concluye que para la variable performance management y el cumplimiento de objetivos el Rho de Spearman igual a 0.185, con significación de 0.281 ($p > 0.05$); por ende, hay una relación positiva muy baja no significativa.
2. En cuanto al objetivo específico 1, se concluye que 19 de los trabajadores presentan un nivel regular de performance management con un 52.78%, debido principalmente a que a pesar de la realización adecuada, por arte de los trabajadores, de sus funciones y responsabilidades, estos no planifican correctamente sus actividades, al mismo tiempo existen trabajadores que solo se centran en su trabajo diario y no están dispuestos a asumir responsabilidades extras y no desarrollan mecanismos para solucionar los problemas que se presentan.
3. En cuanto al objetivo específico 2, se concluyó que el nivel de cumplimiento de los objetivos en la empresa T-Solucionadora de la ciudad de Trujillo es regular (55.56%) esto debido principalmente a que los trabajadores no conocen los planes y objetivos anuales de la empresa, así también no están informados sobre los diseños y estrategias para el cumplimiento de los objetivos que elaboran los jefes de área, esto demuestra que se puede mejorar poniendo énfasis en incentivar el conocimiento adecuado de los objetivos de la empresa, así también lograr que los trabajadores lleguen a identificarse con la empresa y puedan lograr mejorar sus procesos.
4. En cuanto al objetivo específico 3, para la dimensión calidad de trabajo y conocimiento de los objetivos y planes de la empresa, el Rho de Spearman fue de 0.278 con un nivel de significación de 0.10 ($p\text{-valor} > 0.05$); por ende, hay relación positiva baja no significativa.

5. Para la dimensión calidad de trabajo y los planes estratégicos, el Rho de Spearman fue de 0.177, con significación de 0.302 ($p\text{-valor} > 0.05$); por ende, hay relación positiva muy baja no significativa.
6. Para la dimensión calidad de trabajo y los planes operativos el Rho de Spearman fue de 0.337 con significación de 0.044 ($p\text{-valor} < 0.05$); por ende, hay una relación positiva baja significativa.
7. Para la dimensión proactividad y conocimiento de los objetivos y planes de la empresa el Rho de Spearman fue de -0.032 con un nivel de significación de 0.855 ($p\text{-valor} > 0.05$); por ende, hay relación negativa muy baja no significativa.
8. Para la dimensión proactividad y planes estratégicos, el Rho de Spearman fue de -0.092, con significación de 0.592 ($p\text{-valor} > 0.05$); por ende, hay una relación negativa muy baja no significativa.
9. Para la dimensión proactividad y planes operativos el Rho de Spearman fue de 0.155 con significación de 0.367 ($p\text{-valor} > 0.05$); por ende, hay una relación positiva muy baja no significativa.
10. Para la dimensión trabajo en equipo y conocimiento de los objetivos y planes de la empresa, el Rho de Spearman fue de 0.329 con significación de 0.050 ($p\text{-valor} > 0.05$); por ende, hay una relación positiva baja no significativa.
11. Para la dimensión trabajo en equipo y planes estratégicos, el Rho de Spearman fue de 0.091 con significación de 0.599 ($p\text{-valor} > 0.05$); por ende, hay una relación positiva muy baja no significativa.
12. Para la dimensión trabajo en equipo y planes operativos, el Rho de Spearman fue de 0.309 con significación de 0.067 ($p\text{-valor} > 0.05$); por ende, hay una relación positiva baja no significativa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al supervisor de recursos humanos fomentar talleres donde los colaboradores aprendan a priorizar sus actividades y funciones, así como poder manejar adecuadamente su tiempo.
2. Se recomienda al supervisor de recursos humanos realizar capacitaciones constantes que permita potenciar el desarrollo profesional de los trabajadores, permitiendo que ellos realicen mejor su trabajo y hasta puedan lograr ascender a un mejor puesto, compartiendo sus conocimientos adquiridos en beneficio de los objetivos de la empresa fomentar talleres donde se incentive la creatividad, liderazgo trabajo en equipo, comunicación asertiva y manejo de conflictos; para crear una cultura de confianza y empoderamiento.
3. Se recomienda al gerente general y a los responsables de área realicen reuniones periódicas para informar a los colaboradores de la situación de la empresa, e implantar una política de soluciones, permitiendo a los empleados sugerir cambios y presentar ideas, contribuyendo a la toma de decisiones, para que sientan que la empresa confía en ellos y empiecen a ser más activos en la empresa.
4. Se recomienda al Gerente General la implementación de nuevas políticas de gestión que permita la alineación del desempeño de los empleados con los objetivos de la empresa, aumentar el compromiso de los empleados, brindar una retroalimentación y orientación para mejorar el desempeño, reconocer y recompensar el esfuerzo de cada trabajador.

REFERENCIAS

- Abrams, R., Han, S. and Hossain, T. (2021), "Environmental performance, environmental management and company valuation", *Journal of Global Responsibility*, Vol. 12 No. 4, pp. 400-415. <https://doi.org/10.1108/JGR-10-2020-0092>
- Agburu, J., Anza, N. & Iyortsuun, A. (2017). Effect of outsourcing strategies on the performance of small and medium scale enterprises (SMEs). *J Glob Entrepr Res* 7, 26. <https://doi.org/10.1186/s40497-017-0084-0>
- Ahmed, N. (2018), "Outsourcing relationship management: accounting in the decision mix", *Journal of Business Strategy*, Vol. 39 No. 5, pp. 41-49. <https://doi.org/10.1108/JBS-03-2018-0049>
- Aissatou O. (2020). Strategies to Improve Knowledge Management Initiatives in Oil and Gas Companies. Walden University. Walden Dissertations and Doctoral Studies Walden Dissertations and Doctoral Studies Collection 2020. <https://core.ac.uk/display/388568231?source=2>
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Aranda, M., Ordoñez, L., & Peralta, C. (2018). La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri (Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico, Lima, Perú). <http://hdl.handle.net/11354/2270>
- Armstrong, R. (2019), "Revisiting strategy mapping for performance management: a realist synthesis", *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 68 No. 4, pp. 721-752. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-08-2017-0192>
- Arshad, F. (2020), "Performance management systems in modern organizations", Tilburg University, School of Economics and Management. Tilburg

University.

https://pure.uvt.nl/ws/portalfiles/portal/39336717/200139_PhD_Farah_Arshad_Digitaal.pdf

Atugonza J. (2018) The Effect of ICT Outsourcing on the Performance of Tanzania Police Force. Master's thesis, The Open University of Tanzania. <http://repository.out.ac.tz/id/eprint/2021>

Awe, O., Kulangara, N. and Henderson, F. (2018), "Outsourcing and firm performance: a meta-analysis", *Journal of Strategy and Management*, Vol. 11 No. 3, pp. 371-386. <https://doi.org/10.1108/JSMA-03-2017-0019>

Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), Vol. 4 No 10, pp. 58-76. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>

Baena, G. (2017), *Metodología de la investigación. Serie intergral por competencias*, Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria, tercera Edición, pp. 51

Bright M. (2018) A study of performance management at UKZN's School of Built Environment and Development Studies. <https://core.ac.uk/download/362462774.pdf>

Buah, C. (2017). Evaluate the effect of Outsourcing on Organizational Performance, A case study of Societal Generale (SG) Bank Limited, Kaneshie Branch. *Dama International Journal of Researchers (DIJR)*, Vol 2, Issue 8, July 2017, Pages 25 – 54. <https://damaacademia.com/dasjr/wp-content/uploads/2019/03/DIJR-AU-005>

Chiavenato, I. (2020). *Administración de recursos humanos. El Capital humano de las organizaciones*. Madrid. España. Editorial McGraw-Hill. 10a. edición. pp. 205-241.

Cedeño, V.; Fernández, G.; Nereida J.; Razo, M.; Rodríguez, R. (2020). "Investigación aplicada en tiempos de pandemia". *Revista Científica*

Dominio de las Ciencias, Vol. 6, N°. Extra 4, 2020 (Ejemplar dedicado a: Noviembre Especial 2020), págs. 308-321.

- Glas, H., Henne, U. and Essig, M. (2018), "Missing performance management and measurement aspects in performance-based contracting: A systematic process-based literature analysis of an astonishing research gap", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 38 No. 11, pp. 2062-2095. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-09-2016-0571>
- Gomes, P. and Mendes, M. (2022), "Organizational context, use of performance management practices and their effects on organizational performance: an empirical look at these interrelationships", *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2022-0014>
- Hadji, S., Gholizadeh, P. and Naghavi, N. (2022), "Diagnosing of human resource performance management based on lack of ambidextrous learning themes: a case study of public Iranian banking system", *International Journal of Ethics and Systems*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJOES-05-2021-0101>
- Hill, K., & Plimmer, G. (2021). Employee performance management in the public sector does it meet expectations? *Public Sector*, 44(4), 28–29. <https://search.informit.org/doi/10.3316/informit.180286962330661>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hoseini, D. and Shafiei, M. (2021), "A model for key success factors for outsourcing in project-based companies: integrating soft and dynamic approaches", *Journal of Facilities Management*, Vol. 19 No. 5, pp. 587-611. <https://doi.org/10.1108/JFM-08-2020-0054>

- Joash M.; Gerrie P. and Rose L. (2018). "Logistics outsourcing and performance of manufacturing small and medium-sized enterprises in Nairobi", *The Southern African Journal of Entrepreneurship and Small Business Management*, Vol. 10, No. 1. <https://hdl.handle.net/10520/EJC-f98ab2e67>
- Levy, E., Tseng, T., Rosen, C. and Lueke, S.B. (2017), "Performance Management: A Marriage between Practice and Science – Just Say “I do”", *Research in Personnel and Human Resources Management* (Research in Personnel and Human Resources Management, Vol. 35), Emerald Publishing Limited, Bingley, pp. 155-213. <https://doi.org/10.1108/S0742-730120170000035005>
- Marin, L. (2019), "Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo", Tesis licenciatura, Universidad Continental. Repositorio institucional de la Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6960/1/IV_FCE_308_TE_Marin_Vilchez_2019.pdf
- Martel, J. & Sucari, L. (2018), "La gestión del rendimiento laboral y la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha – 2018", Tesis licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1623>
- Melo, I. and Mota, F. (2020), "Public sector reform and the state of performance management in Portugal: ¿is there a gap between performance measurement and its use?", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 33 No. 6/7, pp. 613-627. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-12-2019-0325>
- Nel, L. (2019). Metodología de la investigación Estadística aplicada a la investigación científica, Lima, Perú: Editorial Empresa Editora Macro EIRL, Año de edición: 2019, ISBN N.º 978-612-304-576-0, 37 - 38 p.

- Quispe, C. (2020), "La gestión del rendimiento y el trabajo en equipo del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2019", [Tesis maestría, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio institucional de la Universidad Privada de Tacna <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1540/Quispe-Pari-Carol.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rafi, M., Jian Ming, Z. and Ahmad, K. (2022), "Estimation of the knowledge management model for performance measurement in university libraries", *Library Hi Tech*, Vol. 40 No. 1, pp. 239-264. <https://doi.org/10.1108/LHT-11-2019-0225>
- Rajala, T. and Laihonen, H. (2022), "Fragmentation and performance dialogues in public management", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 35 No. 2, pp. 211-235. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-06-2021-0150>.
- Rajala, T. and Laihonen, H. (2019), "Managerial choices in orchestrating dialogic performance management", *Baltic Journal of Management*, Vol. 14 No. 1, pp. 141-157. <https://doi.org/10.1108/BJM-12-2017-0416>
- Rogan, L. and Boaden, R. (2017), "Understanding performance management in primary care", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 30 No. 1, pp. 4-15. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-10-2015-0128>
- Salessi, S. & Omar, A. (2017). Comportamientos proactivos en el trabajo: una puesta al día. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, vol. 9, núm. 3, pp. 82-103. Universidad Nacional de Córdoba. Argentina. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333454618005>
- Shangadi, M. (2019). "An evaluation of the effectiveness of the performance management system in enhancing public service delivery in the Office of the Auditor General, Namibia". The University of Namibia. <http://hdl.handle.net/11070/2839>

- Simon, A., Scheidl, H., Campos, R.S. and Matana, G. (2021), "Performance management in logistics outsourcing: a study on sugar-energy industry", *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 70 No. 7, pp. 1772-1792. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2019-0216>
- Sweis, J. and Jaradat, M. (2021), "Project management performance of construction projects in Jordan: a comparative study of ISO 9001-certified and non-certified companies", *The TQM Journal*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2021-0060>
- Udofia, E., Adejare, O., and Olaore, O. (2021), "Direct and indirect impact of quality management on the integrated performance of medium-scale manufacturers", *The TQM Journal*, Vol. 33 No. 6, pp. 1589-1609. <https://doi.org/10.1108/TQM-08-2020-0174>
- Valenzuela, G. (2017), "Desempeño laboral en el cumplimiento de objetivos de los responsables técnicos en las obras públicas de la Provincia de Huaraz – 2017", Tesis Maestría, Universidad César Vallejo. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12046/valenzuela_lg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Williamson, S., Carson, L. and Foley, M. (2020), "Representations of New Public Management in Australian Public Service gender equality policies", *Equality, Diversity and Inclusion*, Vol. 39 No. 2, pp. 235-250. <https://doi.org/10.1108/EDI-05-2019-0145>
- Zárate, J. (2018), "Modelo de gestión del rendimiento para el cumplimiento de objetivos mejorando la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa administradora de servicios de salud de Lima Metropolitana ", Tesis bachiller, Universidad Ricardo Palma. Repositorio institucional de la Universidad Ricardo Palma. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/2342>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
Performance management y su relación con el cumplimiento de objetivos de la Empresa T-SOLUCIONA , Trujillo 2022.	¿Cuál es la relación del performance management en el cumplimiento de los objetivos de la empresa T-Solucionadora Trujillo 2022?	Determinar la relación del performance management en el cumplimiento de los objetivos de la empresa T-Solucionadora Trujillo 2022.	La relación del performance management en el cumplimiento de las metas de los trabajadores de la empresa T-Solucionadora Trujillo 2022 no es óptimo.	Performance management	Calidad del trabajo	Desempeño, eficiencia, eficacia, productividad.	Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Diseño: No experimental De corte: Transversal Población: 36 colaboradores Técnica: ficha de evaluación Instrumento: Cuestionario
		Proactividad			Comportamiento óptimo en el entorno laboral, Compromiso hacia la empresa.		
		Trabajo en equipo			Comunicación, cooperación.		
		VARIABLE 2		DIMENSIONES	INDICADORES		
		Cumplimiento de Objetivos		Conocimiento de los objetivos y planes de la empresa	Planes y objetivos de la empresa		
				Planes estratégicos	Orientan a la organización, Verifican la eficiencia		
Planes operativos	Objetivos del personal						

ANEXO 02: Instrumento de recolección de datos de la variable performance management

FICHA DE EVALUACION “PERFORMANCE MANAGEMENT”

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Considerando los alcances de la investigación, acepto llenar el cuestionario.

INSTRUCCIONES: Estimado Supervisor de la empresa T-SOLUCIONA, a continuación, se presentan un conjunto de aseveraciones relacionadas con la gestión del rendimiento que se impulsa en la entidad, se le pide la sinceridad en las respuestas (marcar con X). Tenga en cuenta la siguiente escala: 1 = Completamente en desacuerdo / Nunca 2 = En desacuerdo / Casi nunca 3 = Regular / A veces 4 = De acuerdo / Casi siempre 5 = Completamente de acuerdo / Siempre

DATOS GENERALES:

N° De Trabajador: **Edad:** **Sexo:** a) Masculino b) Femenino

N°	PREGUNTAS	ESCALA DE LIKERT				
		1	2	3	4	5
CALIDAD DEL TRABAJO						
1	¿Considera usted que las funciones y responsabilidades están acorde con el puesto de trabajo asignado?					
2	¿Establece prioridades al realizar sus actividades y funciones?					
3	¿Planifica correctamente sus actividades a realizar?					
4	¿Considera usted que las funciones asignadas las realiza de forma eficaz y eficiente?					
5	¿Gestiona adecuadamente su tiempo en el trabajo?					
PROACTIVIDAD						
6	¿Toma iniciativa propia de empezar nuevas tareas cuando las anteriores ya están completadas?					
7	¿Asume tareas desafiantes?					
8	¿Desarrolla soluciones creativas a nuevos problemas?					
9	¿Está dispuesto a asumir responsabilidades extras?					
10	¿Participa activamente en reuniones y/o consultas?					
TRABAJO EN EQUIPO						
11	¿Facilita la comunicación y la participación dentro del equipo de trabajo?					
12	¿Negocia y establece acuerdos dentro del equipo de trabajo?					
13	¿Es capaz de resolver conflictos dentro del equipo de trabajo?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 03: instrumento de recolección de datos de la variable cumplimiento de objetivos

FICHA DE EVALUACIÓN “CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS”

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Considerando los alcances de la investigación, acepto llenar el cuestionario.

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador de la empresa T-SOLUCIONA, a continuación, se presentan un conjunto de aseveraciones relacionadas con la gestión del cumplimiento de objetivos que se impulsa en la entidad, se le pide la sinceridad en las respuestas (marcar con X). Tenga en cuenta la siguiente escala: 1 = Completamente en desacuerdo / Nunca 2 = En desacuerdo / Casi nunca 3 = Regular / A veces 4 = De acuerdo / Casi siempre 5 = Completamente de acuerdo / Siempre

DATOS GENERALES:

N° De Trabajador: **Edad:** **Sexo:** a) Masculino b) Femenino

N°	PREGUNTAS	ESCALA DE LIKERT				
		1	2	3	4	5
CONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y PLANES DE LA EMPRESA						
1	¿La empresa da a conocer los planes y objetivos anuales?					
2	¿La empresa aprueba los presupuestos correspondientes para los planes y objetivos anuales?					
3	¿La empresa organiza las áreas para el cumplimiento de los planes y objetivos?					
PLANES ESTRATÉGICOS						
4	¿Los jefes de área diseñan las estrategias para el cumplimiento de los objetivos?					
5	¿Los jefes de área diseñan mecanismos de control que permitan evaluar la eficiencia de los procesos?					
PLANES OPERATIVOS						
6	¿Prioriza los objetivos para conseguir buenos resultados?					
7	¿Considera usted que los objetivos son una guía para alcanzar las metas propuestas?					
8	¿Los objetivos ayudan a la orientación del desempeño dentro de la empresa?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ANEXO 4: AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
T- SOLUCIONA S.A.C	20482204440
Nombre del Titular o Representante legal: ROBERTO ARMANDO PEREZ AGUILAR	
Nombres y Apellidos ROBERTO ARMANDO PEREZ AGUILAR	DNI: 25830144

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Performance management y su relación con el cumplimiento de objetivos de la empresa T-SOLUCIONA Trujillo 2022.	
Nombre del Programa Académico: Escuela Profesional de Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Katherine Roxana De La Cruz Baltazar Ordonio Arce Kevin Jhoel.	DNI: 70234989 77667377

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Trujillo 05.05.2022



LIC. ROBERTO PEREZ AGUILAR
GERENTE GENERAL

ROBERTO ARMANDO PEREZ AGUILAR
GERENTE GENERAL



(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 6: Cálculo del Alfa de Cronbach de la variable cumplimiento de objetivos

Alfa de Cronbach

N° Encuestas Piloto	Preguntas/items								Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Sum fila (t)
1	4	3	5	5	3	4	2	4	30
2	4	4	3	3	4	4	2	3	27
3	3	4	3	4	3	4	2	3	26
4	4	3	4	3	4	3	2	3	26
5	3	4	3	2	4	3	4	4	27
6	4	3	3	4	4	3	2	4	27
7	4	3	3	3	4	3	2	3	25
8	4	4	3	3	4	5	4	3	30
9	4	4	4	3	4	5	4	3	31
10	4	4	5	3	4	4	3	4	31
11	5	4	4	5	4	5	3	4	34
12	4	4	4	3	3	3	4	4	29
13	4	4	3	3	4	3	4	3	28
14	3	4	3	3	4	4	5	4	30
15	4	4	3	3	4	4	3	4	29
16	3	4	4	4	4	5	5	4	33
17	4	5	4	4	3	4	3	4	31
18	4	3	3	4	3	3	3	4	27
19	3	2	4	3	4	4	4	3	27
20	2	3	2	3	3	3	3	3	22
21	4	3	2	2	2	2	1	2	18
22	4	5	5	5	5	5	4	5	38
23	2	3	4	3	2	2	2	2	20
24	1	3	3	3	3	3	2	2	20
25	4	4	4	4	4	4	4	3	31
26	5	5	5	5	4	5	5	5	39
27	3	3	4	4	4	3	3	3	27
28	4	4	4	4	4	5	4	5	34
29	2	2	2	2	1	1	2	2	14
30	5	5	5	4	3	3	4	4	33
31	4	3	4	3	3	3	3	4	27
32	4	4	4	2	2	2	3	2	23
33	5	5	5	5	5	5	5	4	39
34	3	4	3	3	1	2	2	3	21
35	4	4	4	4	3	3	3	3	28
36	3	3	3	2	3	4	3	4	25
PROMEDIO	3,6	3,7	3,6	3,4	3,4	3,6	3,2	3,4	Varianza Total
DESV EST S_i	0,90	0,79	0,87	0,91	0,94	1,05	1,06	0,84	Columnas
VARIANZA por ítem	0,81	0,62	0,75	0,82	0,88	1,11	1,11	0,71	Varianzas total de ítems S _i ²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S_i²	6,82								30,88

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

N° ítems: K= 8
Reemplazando:

$$\alpha = 0,891$$



ANEXO 7: MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO 1

TÍTULO DEL ESTUDIO: Performance management y su relación con el cumplimiento de objetivos de la Empresa T-SOLUCIONA, Trujillo 2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Ficha de evaluación del Performance Management

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Neutral 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Performance management	Calidad de Trabajo	Desempeño, productividad	Considera usted que las funciones y responsabilidades están acorde con el puesto de trabajo asignado		X		X		X		X		
			Establece prioridades al realizar sus actividades y funciones		X		X		X		X		
			Planifica correctamente sus actividades a realizar		X		X		X		X		
		Eficiencia y eficacia	Considera usted que las funciones asignadas las realiza de forma eficaz y eficiente		X		X		X		X		
			Gestiona adecuadamente su tiempo en el trabajo		X		X		X		X		
			Proactividad	Comportamiento optimo en el entorno laboral	Toma iniciativa propia de empezar nuevas tareas cuando las anteriores ya están completadas		X		X		X		X
	Asume tareas desafiantes				X		X		X		X		

	Compromiso hacia la empresa.	Desarrolla soluciones creativas a nuevos problemas		X		X		X		X			
		Está dispuesto a asumir responsabilidades extras		X		X		X		X			
		Participa activamente en reuniones y/o consultas		X		X		X		X			
	Trabajo en equipo	Comunicación y cooperación.	Facilita la comunicación y la participación dentro del equipo de trabajo		X		X		X		X		
			Negocia y establece acuerdos dentro del equipo de trabajo		X		X		X		X		
			Es capaz de resolver conflictos dentro del equipo de trabajo		X		X		X		X		

CONFIBILIDAD: $\alpha = 0.900$

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Ficha de evaluación del Cumplimiento de Objetivos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Neutral 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Cumplimiento de Objetivos	Conocimiento de los objetivos	Planes y objetivos de la empresa	La empresa da a conocer los planes y objetivos anuales		X		X		X		X		
			La empresa aprueba los presupuestos correspondientes para los planes y objetivos anuales		X		X		X		X		

y planes de la empresa		La empresa organiza las áreas para el cumplimiento de los planes y objetivos.		x		x		x		x		
Planes estratégicos	Orientan a la organización	Los jefes de área diseñan las estrategias para el cumplimiento de los objetivos.		x		x		x		x		
	Verifican la eficiencia	Los jefes de área diseñan mecanismos de control que permitan evaluar la eficiencia de los procesos.		x		x		x		x		
Planes operativos	Objetivos del personal	El trabajador prioriza los objetivos para conseguir buenos resultados		x		x		x		x		
		Para el trabajador, los objetivos son considerados una guía para alcanzar lo propuesto		x		x		x		x		
		Para el trabajador, los objetivos ayudan a la orientación del desempeño dentro de la empresa		x		x		x		x		

CONFIABILIDAD: $\alpha = 0.891$

Dra. Mosqueña Rodríguez Guisella B.
DNI 18095897

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA B.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORA

DNI 18095897

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO 8: MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO 2

TÍTULO DEL ESTUDIO: Performance management y su relación con el cumplimiento de objetivos de la Empresa T-SOLUCIONA, Trujillo 2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Ficha de evaluación del Performance Management

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Neutral 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Performance management	Calidad de Trabajo	Desempeño, productividad	Considera usted que las funciones y responsabilidades están acorde con el puesto de trabajo asignado		X		X		X		X		
			Establece prioridades al realizar sus actividades y funciones		X		X		X		X		
			Planifica correctamente sus actividades a realizar		X		X		X		X		
		Eficiencia y eficacia	Considera usted que las funciones asignadas las realiza de forma eficaz y eficiente		X		X		X		X		
			Gestiona adecuadamente su tiempo en el trabajo		X		X		X		X		
	Proactividad	Comportamiento optimo en el entorno laboral	Toma iniciativa propia de empezar nuevas tareas cuando las anteriores ya están completadas		X		X		X		X		
			Asume tareas desafiantes		X		X		X		X		

	Compromiso hacia la empresa.	Desarrolla soluciones creativas a nuevos problemas		X		X		X		X			
		Está dispuesto a asumir responsabilidades extras		X		X		X		X			
		Participa activamente en reuniones y/o consultas		X		X		X		X			
	Trabajo en equipo	Comunicación y cooperación.	Facilita la comunicación y la participación dentro del equipo de trabajo		X		X		X		X		
			Negocia y establece acuerdos dentro del equipo de trabajo		X		X		X		X		
			Es capaz de resolver conflictos dentro del equipo de trabajo		X		X		X		X		

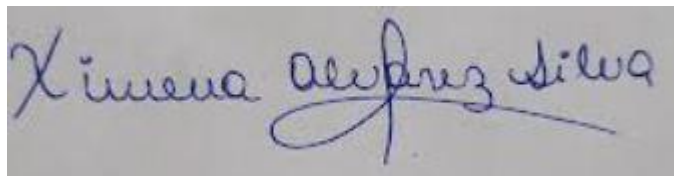
CONFIBILIDAD: $\alpha = 0.900$

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Ficha de evaluación del Cumplimiento de Objetivos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Neutral 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Cumplimiento de Objetivos	Conocimiento de los objetivos	Planes y objetivos de la empresa	La empresa da a conocer los planes y objetivos anuales		X		X		X		X		
			La empresa aprueba los presupuestos correspondientes para los planes y objetivos anuales		X		X		X		X		

y planes de la empresa		La empresa organiza las áreas para el cumplimiento de los planes y objetivos.		x		x		x		x		
Planes estratégicos	Orientan a la organización	Los jefes de área diseñan las estrategias para el cumplimiento de los objetivos.		x		x		x		x		
	Verifican la eficiencia	Los jefes de área diseñan mecanismos de control que permitan evaluar la eficiencia de los procesos.		x		x		x		x		
Planes operativos	Objetivos del personal	El trabajador prioriza los objetivos para conseguir buenos resultados		x		x		x		x		
		Para el trabajador, los objetivos son considerados una guía para alcanzar lo propuesto		x		x		x		x		
		Para el trabajador, los objetivos ayudan a la orientación del desempeño dentro de la empresa		x		x		x		x		

CONFIABILIDAD: $\alpha = 0.891$



DOCTORA XIMENA ALVAREZ SILVA
DNI N° 18199843

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : XIMENA ALVAREZ SILVA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORA

DNI N°: 18199843

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO 9: MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO 3

TÍTULO DEL ESTUDIO: Performance management y su relación con el cumplimiento de objetivos de la Empresa T-SOLUCIONA, Trujillo 2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Ficha de evaluación del Performance Management

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Neutral 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Performance management	Calidad de Trabajo	Desempeño, productividad	Considera usted que las funciones y responsabilidades están acorde con el puesto de trabajo asignado		X		X		X		X		
			Establece prioridades al realizar sus actividades y funciones		X		X		X		X		
			Planifica correctamente sus actividades a realizar		X		X		X		X		
	Eficiencia y eficacia		Considera usted que las funciones asignadas las realiza de forma eficaz y eficiente		X		X		X		X		
			Gestiona adecuadamente su tiempo en el trabajo		X		X		X		X		
	Proactividad	Comportamiento optimo en el entorno laboral	Toma iniciativa propia de empezar nuevas tareas cuando las anteriores ya están completadas		X		X		X		X		
			Asume tareas desafiantes		X		X		X		X		
			Desarrolla soluciones creativas a nuevos problemas		X		X		X		X		
		Compromiso	Está dispuesto a asumir responsabilidades extras		X		X		X		X		

		hacia la empresa.	Participa activamente en reuniones y/o consultas		X		X		X		X		
	Trabajo en equipo	Comunicación y cooperación.	Facilita la comunicación y la participación dentro del equipo de trabajo		X		X		X		X		
Negocia y establece acuerdos dentro del equipo de trabajo				X		X		X		X			
Es capaz de resolver conflictos dentro del equipo de trabajo				X		X		X		X			

CONFIBILIDAD: $\alpha = 0.900$

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Ficha de evaluación del Cumplimiento de Objetivos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Neutral 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Cumplimiento de Objetivos	Conocimiento de los objetivos y planes de la empresa	Planes y objetivos de la empresa	La empresa da a conocer los planes y objetivos anuales		X		X		X		X		
			La empresa aprueba los presupuestos correspondientes para los planes y objetivos anuales		X		X		X		X		
			La empresa organiza las áreas para el cumplimiento de los planes y objetivos.		X		X		X		X		

Planes estratégicos	Orientan a la organización	Los jefes de área diseñan las estrategias para el cumplimiento de los objetivos.		x		x		x		x		
	Verifican la eficiencia	Los jefes de área diseñan mecanismos de control que permitan evaluar la eficiencia de los procesos.		x		x		x		x		
Planes operativos	Objetivos del personal	El trabajador prioriza los objetivos para conseguir buenos resultados		x		x		x		x		
		Para el trabajador, los objetivos son considerados una guía para alcanzar lo propuesto		x		x		x		x		
		Para el trabajador, los objetivos ayudan a la orientación del desempeño dentro de la empresa		x		x		x		x		

CONFIABILIDAD: $\alpha = 0.891$



 CEDRÓN MEDINA CARLOS ALBERTO
 DNI N° 18070929

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CEDRÓN MEDINA CARLOS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

DNI N° :18070929

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Performance management y su relación con el cumplimiento de objetivos de la Empresa T-SOLUCIONA, Trujillo 2022.", cuyos autores son ORDONIO ARCE KEVIN JHOEL, DE LA CRUZ BALTAZAR KATHERINE ROXANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 15 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA DNI: 18172951 ORCID: 0000-0002-1536-3109	Firmado electrónicamente por: NAGUILARA el 15- 12-2022 17:56:11

Código documento Trilce: TRI - 0489821