



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Académico Profesional de Administración**

**“EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
SUCURSAL ALCIDES CARRIÓN – TARAPOTO UTILIZANDO
LA HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DE 360° GRADOS -
PERÍODO 2009”**

/ Tesis que presenta la Bachiller:

/ **LÓPEZ GARCÍA, CAROLINA**

Para obtener el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**ASESORÉS: Lic. Adm. KARLA MARTEL ALFARO
M. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO**

**TARAPOTO - PERÚ
2011**

DEDICATORIA:

Primeramente le doy gracias a Dios por la energía y fuerzas que me ha dado para poder llegar al final de mis estudios y completar este trabajo.

Además dedico este trabajo a mi familia que han sido sacrificados en sustitución al trabajo que he tenido que realizar. Gracias también a ustedes los profesores que siembran para que otros cosechen.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
BIBLIOTECA	
CODIGO:	0053
	ADN-PI
	P.I.
Nº DE LIBRO:	
FECHA:	04-06-2012

AGRADECIMIENTO

Son tantas personas a las cuales debo parte de este triunfo, de lograr alcanzar mi culminación académica, la cual es el anhelo de todos los que así lo deseamos.

- Definitivamente, Dios, mi Señor, mi Guía, mi Proveedor, mi Fin Ultimo; sabes lo esencial que has sido en mi posición firme de alcanzar esta meta, esta alegría, que si pudiera hacerla material, la hiciera para entregártela, pero a través de esta meta, podré siempre de tu mano alcanzar otras que espero sean para tu Gloria.
- Mis padres y hermanos por darme la estabilidad emocional, económica, sentimental; para poder llegar hasta este logro, que definitivamente no hubiese podido ser realidad sin ustedes. GRACIAS.
- A todos mis amigos pasados y presentes; pasados por ayudarme a crecer y madurar como persona y presentes por estar siempre conmigo apoyándome en todo las circunstancias posibles, también son parte de esta alegría, LOS RECUERDO.
- A mi mejor amiga, una persona que fue mi apoyo durante este agradable y difícil periodo académico, por ser MI AMIGA, y por seguir soportándome y siendo parte de mi vida, TE VALORO.

Y a todos aquellos, que han quedado en los recintos más escondidos de mi memoria, pero que fueron participes en cincelar a esta Carolina López, GRACIAS.

AGRADECIMIENTO

Son tantas personas a las cuales debo parte de este triunfo, de lograr alcanzar mi culminación académica, la cual es el anhelo de todos los que así lo deseamos.

- Definitivamente, Dios, mi Señor, mi Guía, mi Proveedor, mi Fin Ultimo; sabes lo esencial que has sido en mi posición firme de alcanzar esta meta, esta alegría, que si pudiera hacerla material, la hiciera para entregártela, pero a través de esta meta, podré siempre de tu mano alcanzar otras que espero sean para tu Gloria.
- Mis padres y hermanos por darme la estabilidad emocional, económica, sentimental; para poder llegar hasta este logro, que definitivamente no hubiese podido ser realidad sin ustedes. GRACIAS.
- A todos mis amigos pasados y presentes; pasados por ayudarme a crecer y madurar como persona y presentes por estar siempre conmigo apoyándome en todo las circunstancias posibles, también son parte de esta alegría, LOS RECUERDO.
- A mi mejor amiga, una persona que fue mi apoyo durante este agradable y difícil periodo académico, por ser MI AMIGA, y por seguir soportándome y siendo parte de mi vida, TE VALORO.

Y a todos aquellos, que han quedado en los recintos más escondidos de mi memoria, pero que fueron participes en cincelar a esta Carolina López, GRACIAS.

INDICE

Contenido	Página
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
RESUMEN EJECUTIVO	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	viii
CAPITULO I: MARCO METODOLÓGICO	12
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO	18
CAPITULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	41
CAPITULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	87
CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	89
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
6.1. Conclusiones	92
6.2. Recomendaciones	93
CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	94
7.1 Bibliografía	94
7.2 Webgrafía	95
7.2 Anexos	96

RESUMEN

El presente trabajo de investigación centra su importancia en la evaluación del desempeño de los colaboradores del banco de crédito del Perú agencia Alcides Carrión utilizando la herramienta de análisis de 360° grados.

Para conocer cómo se realiza la evaluación del desempeño utilizando la herramienta de análisis de 360° grados se hizo una encuesta a los colaboradores de la agencia Alcides Carrión según el formato de la herramienta, en base a los objetivos específicos de esta investigación.

Siendo este trabajo de manera general me ayudado a comprender cuan importante es para una organización saber cual es el desempeño de sus colaboradores para de esta manera saber si la persona que se encuentra en cualquier área de la organización es la persona idónea para ese puesto; la evaluación 360° nos va ayudar a evaluar el desempeño de los colaboradores para en base a eso determinar si el puesto en el que se encuentran es el adecuado para ellos.

ASBTRACT

The present work of investigation Alcides Carrión centers his importance on the evaluation of the performance of the collaborators of the credit bank of Peru agency using the tool of analysis of 360 ° degrees.

Know since(as, like) the evaluation of the performances realized using the tool of analysis of 360 ° degrees a survey was done to the collaborators of the agency Alcides Carrión according to the format of the tool, on the basis of the specific aims of this investigation.

Being this work of a general way me helped to understanding when importantly it is for an organization knows which is the performance of his collaborators hereby to know if the person who is in any area of the organization is the suitable person for this position; the evaluation 360 ° us goes to help to evaluate the performance of the collaborators for on the basis of determining it if l position in that they are is adapted for them.