



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en
el rendimiento del personal de plataforma de atención al
usuario de la financiera Credinka - Cusco - 2018.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Br. Liz Anghela Valencia Escalante

ASESOR:

Dr. José Luis Valencia Vila

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencia del Talento Humano

PERÚ – 2018

Página al Jurado

.....
Dr. Waldo Enrique Campaña Morro
Presidente

.....
Dr. Martin Rolando Barraza Sánchez
Secretario

.....
Dr. José Luis Valencia Vila
Vocal

Dedicatoria

A Dios, a mi familia, a mi compañero de vida, por ser quienes me han apoyado incondicionalmente todo este tiempo de investigación y estudio, gracias a ellos por estar presente cada instante.

Liz Anghela.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a mi familia, a mi compañero de vida, a la Universidad Cesar Vallejo, y de manera más profunda a la Escuela de Posgrado por brindarme la oportunidad de continuar con mi formación profesional. Doy gracias a mis asesores de tesis Dr. José Luis Valencia Vila, Dr. Martin Barraza Sánchez y Dr. Waldo Enrique Campaña Morro, por su apoyo, paciencia y orientación permanente en el presente trabajo.

La autora.

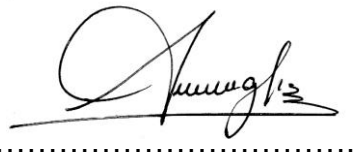
Declaración Jurada

Yo, Liz Anghela Valencia Escalante, estudiante del Programa Maestría en Administración de Negocios – MBA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 43443872, con la tesis titulada “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento del personal de plataforma de atención al usuario de la financiera Credinka - Cusco -2018”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- 5) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 31 de julio de 2018



.....
Firma

Br. Liz Anghela Valencia Escalante

DNI N°43443872

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos sección de Posgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestro en Administración de Negocios, presento el trabajo de investigación titulado: “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento del personal de plataforma de atención al usuario de la financiera Credinka - Cusco – 2018”.

Cuyo objetivo fundamental es determinar cuál es la incidencia que tiene la evaluación del desempeño laboral en el rendimiento del personal de plataforma de atención al usuario de la financiera Credinka - Cusco – 2018.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

Índice

Página al Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	viv
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Trabajos previos	13
1.2.1. Antecedentes Internacionales.	13
1.2.2. Antecedentes Nacionales.	14
1.2.3. Antecedentes locales.	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.3.1. Evaluación de desempeño Laboral.	17
1.3.1.1. Importancia de la Evaluación de Desempeño.	18
1.3.1.2. Beneficios de realizar la evaluación de desempeño.	18
1.3.1.3. Métodos y tipos de evaluación.	19
1.3.1.4. Tipos de Evaluación de desempeño.	22
1.3.1.5. Objetivos de la evaluación de desempeño.	23
1.3.1.6. Criterios de la evaluación del desempeño.	23
1.3.2. Rendimiento de los trabajadores.	24
1.3.3. Financiera Credinka.	27
1.3.4. Fundamentación legal.	29
1.4 Formulación del problema	30

1.4.1. Problema General.	30
1.4.2. Problemas Específicos.	30
1.5 Justificación del estudio	31
1.6 Hipótesis	31
1.6.1. Hipótesis general.	31
1.6.2. Hipótesis específicas.	31
1.7 Objetivos	32
1.7.1. Objetivo general.	32
1.7.2. Objetivos específicos.	32
II. Método	32
2.1. Diseño de Investigación	32
2.2. Variables, Operacionalización	33
2.2.1. Identificación de Variables.	33
2.2.1.1. Variable de estudio 1 (VI): Evaluación del desempeño laboral.	33
2.2.1.2. Variable de estudio 2 (VD): Rendimiento del personal	33
2.2.2. Operacionalización de Variables.	34
2.3. Población y muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5. Métodos de análisis de datos.	37
2.6. Aspectos éticos.	37
III. Resultados	37
IV. Discusión	51
V. Conclusiones	53
VI. Recomendaciones	54
VII. Aspectos Administrativos	55
7.1. Recursos y presupuesto	55

7.1.1. Recursos humanos	55
7.1.2. Recursos y materiales	55
7.1.3. Presupuesto	55
7.2. Financiamiento	56
7.3. Cronograma de ejecución	56
VIII. Referencias	57
IX. Anexos	58

Resumen

El presente trabajo de investigación que tiene por título “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento del personal de plataforma de atención al usuario de la financiera Credinka - Cusco – 2018”. El cual tuvo como objetivo general, determinar cuál es la incidencia de la evaluación del desempeño laboral en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka - Cusco - Año 2018.

Para este trabajo se realizó un estudio de tipo básico con un diseño descriptivo correlacional. La población estuvo formada por 22 trabajadores de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka – Cusco-2018, dado que la población fue pequeña se consideró como una población censal o universal por lo que no se determinó muestra ni se realizó muestreo.

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento se elaboraron dos cuestionarios con la escala de Likert, los que fueron validados a través de expertos y se determinó su confiabilidad mediante el resultado estadístico obtenido por el Alfa de Cronbach.

Se procesó la información a través de Excel y el programa estadístico SPSS, el cual dio un resultado de 0.000, el cual es menor a p tabulado de 0.05 y con una correlación 0.716, lo que nos lleva a la conclusión de que la evaluación del desempeño laboral incide significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de atención al usuario de Credinka -Cusco -2018. Los datos obtenidos a nivel general indican que existe una relación entre ambas variables.

PALABRAS CLAVE: evaluación del desempeño laboral, incidencia, rendimiento del personal, plataforma de atención

Abstract

This research work is entitled "The evaluation of work performance and its impact on the performance of the staff of the user service platform of the finance Credinka - Cusco - 2018". Which had as a general objective, to determine what is the incidence of the evaluation of the labor performance in the performance of the personnel of the Platform of Attention to the User of the Financial Credinka - Cusco - Year 2018?.

For this work a basic type study with a descriptive correlational design was carried out. The population was formed by 22 workers of the User Support Platform of the finance Credinka - Cusco-2018, given that the population was small, it was considered as a census or universal population, so it was not determined nor showed sampling.

For data collection, the survey technique was used and as a tool two questionnaires were elaborated with the Likert scale, which were validated through experts and their reliability was determined with the statistical result obtained by the Cronbach's Alpha.

The information was processed through Excel and the statistical program SPSS, which gave a result of 0.000, which is lower in the tabulated 0.05 and with a correlation 0.716, which leads us to the conclusion that the evaluation of the performance labor impact significantly on the performance of the staff of Credinka - Cusco -2018. The data obtained at a general level indicate that there is a relation between both variables.

KEY WORDS: evaluation of work performance, incidence, performance of personnel, attention platform

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Desde el momento en que una persona da empleo a otra, este comienza a ser evaluado, es por eso que la evaluación de desempeño es una parte básica esencial para las empresas hoy en día; sin embargo, si vemos la evolución en la historia, podemos ver cómo han ido cambiando los procesos de evaluación a lo largo de los años. Durante la revolución Industrial, en el siglo XIX, los empresarios podían medir el rendimiento de las máquinas, usando un método muy sencillo, el cual consistía en contabilizar lo producido al día gracias a la tecnología de ese tiempo, sin embargo no se contaba con elementos para poder determinar qué tan productivos habían sido los trabajadores, elementos que hubieran permitido evaluar su desempeño. La primera medición de evaluación de desempeño se remonta a inicios del siglo XIX, en Escocia, en una fábrica textil. Dicha evaluación fue realizada por Robert Owen, quien fue uno de los impulsores principales del movimiento obrero británico. Este proceso de evaluación de desempeño consistía en medir el rendimiento de trabajador en el día, asignándole un libro en el cual sus supervisores debían anotar el desempeño de acuerdo a los niveles de rendimiento que se tenían como indicadores.

En el año en 1842 el Gobierno de Estados Unidos promulga una Ley de carácter nacional, donde las empresas se encontraban obligadas a ejecutar evaluaciones de manera anual a sus trabajadores. Las empresas empiezan a medir el desempeño de sus trabajadores de acuerdo al área en la que desarrollaban sus funciones, para luego analizar cuantitativamente el rendimiento de sus trabajadores.

Desde ese momento nacen diversas vertientes de evaluación del desempeño, siendo una de las más importantes aquella que se basa en medir las competencias y los objetivos. Pero como todo modelo presenta ciertos problemas ya que su principal objetivo era medir solo la productividad, mas no contemplaba otros aspectos más profundos del trabajador para la evaluación.

El Perú cuenta con muchas empresas del rubro financiero siendo un sector sumamente competitivo y el hecho de querer sobresalir de todas ellas, implica asumir un cambio, establecer nuevas relaciones, prestar atención al talento

humano, quienes son el mayor soporte de las empresas y los que realizan el gran cambio para llegar de manera más efectiva al cliente. Sin embargo es cierto que todas las personas que trabajan para otras, serán evaluadas en cierto modo para obtener resultados de su desempeño, más aún las empresas han considerado medir el desempeño laboral con evaluaciones formales ya que estas tienen mayor precisión en lo que se desea evaluar, mediante este mecanismo se puede identificar problemas de adaptación e integración del trabajador respecto a las funciones que le corresponde desempeñar dentro de la empresa. Ello permite identificar aspectos positivos y negativos que presenta el trabajador y de acuerdo a ello aprovechar el potencial o mejorar los resultados mediante diversos mecanismos.

1.2 Trabajos previos

Las tesis relacionadas son las siguientes:

1.2.1 Antecedentes Internacionales.

Zans (2017) presenta la tesis titulada: “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”. En la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. El autor llega a la siguiente conclusión:

El Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo.

Se identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación.

Los trabajadores docentes y administrativos de la facultad consideran que el mejoramiento el Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el

Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar.(p.149)

Vera (2016) presenta la tesis titulada: “La gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del Banco Guayaquil agencia Portoviejo” para optar el grado de Ingeniero Comercial en la Universidad técnica de Manabí, quien llega a la siguiente conclusión:

La gestión por competencias apropiadas en el Banco Guayaquil se enfoca en un modelo conductista en donde las competencias son definidas a partir de los empleados con mejor desempeño, identificando atributos como la iniciativa, resistencia al cambio y principalmente el liderazgo.

El proceso de selección aplicado en el Banco Guayaquil para la promoción y desarrollo del Talento Humano se lo realiza de forma directa al escoger y calificar al colaborador idóneo, y solo de ser estrictamente necesario se adecuan procesos de reclutamiento externo con normas técnicas vigentes.

El Banco Guayaquil mantiene un clima laboral favorable, la percepción de los empleados sobre las estructuras y procesos es insuficiente, el ambiente es estructurado, se conocen las reglas y normas de trabajo, los empleados poseen un sentimiento de responsabilidad hacia su cargo lo que repercute en los niveles de calidad tanto en los procesos administrativos como productivos.

La empresa cuenta de un clima organizacional competitivo ya que existen desafíos por optimizar sus estructuras y procesos en los que interviene todo el Talento Humano.(p.86)

1.2.2 Antecedentes Nacionales.

Arce (2016) presenta la tesis titulada: “Relación entre los resultados de la Evaluación del Desempeño y la Estabilidad Laboral: estudio en una empresa de servicios entre los años 2011 al 2013”. Para optar el grado de Magister en Relaciones Laborales, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, quien llega a la siguiente conclusión:

1. Se verificó la relación entre los resultados de la ED y el hecho de adquirir la EL.

2. Dicha relación es directa, es decir, al adquirirse la EI, los resultados de la ED decrecen consistentemente, con relación al año previo cuando el colaborador no era estable. Y todo esto, sin ninguna variación significativa en el entorno de trabajo.

3. En el caso del resto de trabajadores evaluados junto con las 2 muestras, y que aún no alcanzan la EL, los resultados de su ED suelen mejorar en la mayoría de casos, o mantenerse similares en relación al año precedente.

4. Dado que el grupo mencionado en el acápite 3 tiene características similares a los que han adquirido la EL, dicho grupo podría operar como una población “testigo”. En dichas poblaciones, la que adquirió la EL y a aquella que aún no, lo único que las diferencia como variable influyente en la ED es, precisamente, esa condición: la EL. Esto reforzaría la relevancia de la EL como elemento explicativo de esa variación en la ED.

5. Con miras a enriquecer una posible investigación ampliatoria, sería sumamente interesante aislar y controlar las variables de género y nivel educativo, con la idea de determinar una posible influencia en relación a los temas centrales de la presente investigación, como son EL y ED. (p.69)

Huaroc (2010) presenta la tesis titulada “Evaluación del Desempeño de los Recursos Humanos y Gestión Administrativa en el Gobierno Regional Junín 2006 - 2008”. Para optar el grado académico de magíster en gestión pública, con las siguientes conclusiones:

En la investigación queda demostrado que, si se incrementa el grado de habilidad de los trabajadores, es factible que el desempeño de ellos se incremente, siendo fundamental fortalecer sus capacidades en áreas que desarrollen la habilidad de los trabajadores, para tener una respuesta directa en la mejora del desempeño laboral. Además el grado de significancia de las variables está dentro del marco de aceptabilidad por lo que quedaría demostrada la hipótesis principal.

2. Los factores del desempeño de los recursos humanos que influyen en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Junín son el nivel de estudios, la edad y el grado de compromiso con la institución de parte de los trabajadores. Que a mayor nivel de estudio su desempeño es menor, esto se explica porque los sueldos y salarios son bajos que obliga a los trabajadores a realizar otras actividades. La edad es una variable que si responde de manera inversa al desempeño. El grado de compromiso es una variable que responde de manera directa al desempeño de los trabajadores, debido sobre todo a la identificación institucional que no necesariamente se traduce en eficiencia.

3. En los grupos ocupacionales (directivos, profesionales, técnicos y auxiliares) si disminuyen de jerarquía también disminuyen el grado de desempeño y las demás variables, entendiéndose que los niveles más bajos como el caso de auxiliares, no muestran ni evidencian mejoras debido a la baja remuneración que tienen, al cual asocian su trabajo, es decir, me pagan poco entonces rindo menos.

4. El resultado de las evaluaciones realizadas a los grupos ocupacionales de directivos, profesionales, técnicos y auxiliares del Gobierno regional Junín están considerandos dentro del rango de “Excelentes” y “Buenos” lo cual implicaría que su desempeño es de alto nivel. Pero es necesario señalar que éste sistema de evaluación está basado en el criterio de los jefes de la unidad orgánica, siendo quienes califican a los niveles menores.

5. Los factores de la gestión administrativa que influyen en el grado de satisfacción del usuario externo del Gobierno Regional Junín son el tiempo de respuesta, tiempo de demora en los procesos y el volumen de operaciones administrativas. El grado de satisfacción del usuario está en relación directa al tiempo de los días de demora en los trámites, es decir, cuanto menor son los días de atención se incrementa la satisfacción del usuario.

6. La evaluación por resultados es más objetivo puesto que la evaluación es por actividad cumplida considerando lo que se ha utilizado para el desarrollo

de las actividades. La misma que permitirá premiar o aplaudir sus aciertos, pero de la misma manera, es importante corregir los errores. Además se debe retroalimentar al empleado para que aprenda continuamente. Ser justo en todos los sentidos. (p.133)

1.2.3 Antecedentes locales.

Carbajal y Portillo (2017) presenta la tesis titulada: "Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la sociedad de Beneficencia Pública del Cusco" Para optar al Título Profesional de Licenciadas en Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, con las siguientes conclusiones relacionadas a la gestión del rendimiento:

Si existe influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco. Al aplicar el coeficiente de correlación Pearson entre las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco, según la percepción del personal administrativo, es una relación positiva significativa(...), es decir una buena inteligencia emocional del personal administrativo se mantendrá inalterable dependiente del desempeño laboral. (p.175)

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Evaluación de desempeño Laboral.

La evaluación del desempeño laboral es una excelente herramienta a través de la cual, se pueden identificar las destrezas, aptitudes, debilidades y el rendimiento de los trabajadores en forma sistemática, continua e integral, la cual es realizada la organización.

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación

de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc. (Chiavenato, 2007, saap.243)

Encargado de evaluar

El responsable de la evaluación puede pertenecer a diferentes áreas, de acuerdo a como lo decida la empresa, y también dependerá del tipo de evaluación que desee realizar.

Los gerentes son quienes generalmente se encargan de realizar la evaluación del desempeño, son ellos a quienes se les da la potestad con el apoyo del área de recursos humanos, evaluar al personal que se encuentra a su cargo, esto demuestra que existe un gran centralismo administrativo. Además tenemos a la propia persona quien califica su propio desempeño y los resultados que está alcanzando, dichos resultados son analizados conjuntamente con su jefatura, así poder proponer mejoras y objetivos a los que debe alcanzar el trabajador. Pocas empresas utilizan este método, ya que esta evaluación solo puede aplicarse cuando el personal es emocionalmente estable y con capacidad de mostrar objetividad en sus respuestas, además de poseer un buen nivel cultural y un coeficiente intelectual alto (Chiavenato, 2007).

1.3.1.1. Importancia de la Evaluación de Desempeño.

El realizar una evaluación de desempeño del personal es muy importante ya que los beneficiarios principales son la empresa, el colaborador y los clientes. También permite plantear nuevos procedimientos y políticas para que mejoren el desempeño laboral.

Gracias a la evaluación de desempeño la empresa puede tomar la decisión de generar incentivos, ascensos y aumentos salariales, también permite detectar las falencias y determina si es necesario retroalimentar al personal, detectar los errores que pudieran presentarse en el desarrollo de sus funciones en el puesto de trabajo que ocupan.

1.3.1.2. Beneficios de realizar la evaluación de desempeño.

Para las jefaturas: ya que se evalúa al personal que está a su cargo, se logra la objetividad de sus subordinados llegando a plantear mejoras de comportamiento, comunicación que ayuda a cumplir los procedimientos establecidos del área y obtener buenos resultados.

Para los Empleados: ya que se llega a conocer las características que son más valoradas por su jefatura, Así mismo se llega a conocer las expectativas que tiene su jefatura de su desempeño, debilidades y fortalezas que tiene características que son valoradas por su jefatura.

Para la empresa: ya que permite identificar a sus empleados para tomar la decisión de prescindir, renovar, capacitar, perfeccionar o promover de acuerdo a la contribución que aporta cada colaborador a la empresa.

1.3.1.3. Métodos y tipos de evaluación.

Para realizar la evaluación de desempeño de los trabajadores, se pueden usar muchos métodos y tipos de evaluación, esto dependerá mucho, de lo que se quiere llegar a conocer de la persona evaluada, y saber a dónde se quiere llegar con los resultados obtenidos.

Con el método elegido, lo que se pretende es que el método de evaluación escogido sea el más acorde a las características de cada evaluado, es muy importante la adecuación del método elegido por que así se obtendrá el resultado que se desea conocer. La evaluación del desempeño de los trabajadores se considera como una herramienta, un medio para obtener datos que sean posibles registrarlos, procesarlos y canalizarlos para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas y no como un fin en sí misma.

Según el autor Chiavenato, los métodos para la evaluación de desempeño están divididos de la siguiente manera:

1.3.1.3.1. Método de las escalas gráficas.

Este método requiere de mucho cuidado, ya que lo que se pretende es evitar resultados subjetivos. La evaluación del desempeño de los trabajadores mediante factores de evaluación ya definidos y parametrizados.

Los factores se seleccionan previamente para tener una idea clara y definir a cada empleado de acuerdo a sus cualidades evaluadas.

En este factor se clasifica el desempeño y este puede ir desde menos, insatisfactorio o débil, hasta un desempeño satisfactorio u óptimo (Chiavenato, 2000).

1.3.1.3.2. Método de elección forzada.

Este método se fundamenta en la evaluación del desempeño de los trabajadores mediante ciertas frases que describen características del desempeño individual. El evaluador elegirá Cada conjunto de frases de este método el evaluador debe elegir una o dos que más se adecuen al desempeño mostrado por el colaborador.

Se componen de dos formas:

Se seleccionan dos frases positivas y a la vez dos frases negativas del desempeño del evaluado. Posterior a ello se selecciona la frase positiva y la frase negativa la que más y menos se ajusten respectivamente. En la segunda composición de frases se seleccionan cuatro de ellas las que tienen significado positivo, al momento de evaluar se escoge la más significativa a su desempeño. De estas dos composiciones se recomienda usar la segunda ya que ella no permite relacionar influencias personales del evaluado (Chiavenato, 2000).

1.3.1.3.3. Método de investigación de campo.

Este método está desarrollado por entrevistas realizadas por un especialista y un supervisor, quienes evalúan el desempeño del colaborador analizando todos los factores que originaron dicho desempeño, de acuerdo al análisis realizado a las situaciones y hechos del evaluado. Este método abarca más aspectos del desempeño del colaborador lo cual permite generar un plan de desarrollo con su superior inmediato, lo cual conlleva a un mejor desempeño en el cargo que ocupa y en la organización. Este tipo de evaluación es realizada por el superior inmediato conjuntamente con un especialista dentro del campo de evaluación, quien a su vez recopila las observaciones obtenidas por los jefes inmediatos. El supervisor recibe una asesoría constante por parte del especialista asignado por la empresa.

Gracias a la minuciosa evaluación objetiva e imparcial a cada trabajador, se puede identificar la fuente y las causas de los problemas. Se considera como un de los métodos más completos de evaluación (Chiavenato, 2000).

1.3.1.3.4. Método de incidentes críticos.

Se enfoca en las características más negativas y más positivas del evaluado. En este método el evaluador registra de acuerdo a lo observado las acciones altamente positivas y las acciones altamente negativas del desempeño del evaluado. Las acciones altamente positivas deben aplicarse de preferencia, mientras que las acciones altamente negativas deben eliminarse o corregirse (Chiavenato, 2000).

1.3.1.3.5. Método de comparación por pares.

En este método se agrupa a los trabajadores de dos para que estos puedan ser comparados respecto al desempeño en del desarrollo de sus funciones.

Los supervisores inmediatos pueden utilizar formularios para cada factor de evaluación (Chiavenato, 2000).

1.3.1.3.6. Métodos de frases descriptivas.

Esta evaluación es parecida al método de evaluación forzada, la diferencia radica en que aquí no se exige la selección de frases, sino el superior inmediato tiene la posibilidad de elegir las frases más adecuadas al desempeño de su subordinado, así como las más opuestas (Chiavenato,2000).

1.3.1.3.7. Método de autoevaluación.

Cada empleado realiza una evaluación de su propio desempeño de manera objetiva (Chiavenato, 2000).

1.3.1.3.8. Método de evaluación de resultados.

Depende de los objetivos fijados por la empresa, los cuales se miden de acuerdo al avance paulatino y periódico de los evaluados, lo que busca este método es saber cuáles son los puntos más fuertes y débiles del colaborador evaluado, de esta manera proveer un buen resultado para el siguiente periodo (Chiavenato,2000).

1.3.1.3.9. Métodos mixtos.

Es un método que combina los distintos métodos ya mencionados dependiendo la necesidad y complejidad de cada organización (Chiavenato, 2000).

1.3.1.4. Tipos de Evaluación de desempeño.

La evaluación del desempeño laboral es un proceso continuo para evaluar y medir los resultados del trabajador y los comportamientos del día a día que muestra, con el fin de descubrir cuan productivo es el trabajador y si podría en un futuro mejorar el rendimiento que muestra. La evaluación del desempeño laboral es una de las formas más usadas para llegar a clarificar el desenvolvimiento del evaluado en el cargo que se desarrolla y cuál es su potencial.

1.3.1.4.1. Evaluación de Desempeño Laboral de 90 grados.

Esta evaluación, el trabajador es evaluado solo por su jefatura inmediata, considera las competencias y los objetivos. Las competencias están relacionadas a su desarrollo y el cumplimiento de los objetivos está relacionado con los aspectos remunerativos.

1.3.1.4.2. Evaluación de Desempeño Laboral de 180 grados.

Esta evaluación la realiza la jefatura inmediata y la autoevaluación del trabajador en el cumplimiento de las competencias y los objetivos logrados.

1.3.1.4.3. Evaluación de Desempeño Laboral de 270 grados.

Esta evaluación busca eliminar la subjetividad que se puede generar en las evaluaciones de 90 y 180 grados, la evaluación de 270 grados interviene la evaluación de otro colaborador del mismo cargo o posición el que conoce del desarrollo de las funciones ya que se encuentra en el mismo rango.

1.3.1.4.4. Evaluación de Desempeño Laboral de 360°.

La evaluación de 360 grados se le conoce como aquella evaluación completa, integral la cual es una herramienta que actualmente es usada con mucha frecuencia en las organizaciones modernas, esta pretende obtener una visión más completa de todos los ángulos en los que están involucrados, los jefes supervisores, compañeros de trabajo, subordinados y clientes internos (Iturralde, 2011).

1.3.1.5. Objetivos de la evaluación de desempeño.

Toda empresa al desarrollar una evaluación de desempeño a los trabajadores busca lograr ciertos objetivos que les permitan mejorar y crecer tanto como empresa y también a sus colaboradores. Chiavenato (2007) afirma:

La evaluación del desempeño no es un fin en sí, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización.

Para alcanzar ese objetivo básico (mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización), la evaluación del desempeño pretende alcanzar diversos objetivos intermedios. Ésta puede tener los siguientes objetivos intermedios:

1. Idoneidad del individuo para el puesto.
2. Capacitación.
3. Promociones.
4. Incentivo salarial por buen desempeño.
5. Mejora de las relaciones humanas entre superiores y subordinados.
6. Desarrollo personal del empleado.
7. Información básica para la investigación de recursos humanos.
8. Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.
9. Estímulo para una mayor productividad.
10. Conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización.
11. Retroalimentación (feedback) de información al individuo evaluado.
12. Otras decisiones de personal como transferencias, contrataciones, etcétera.

(P.248-249)

1.3.1.6. Criterios de la evaluación del desempeño.

Los criterios de evaluación de desempeño están referidos a dimensiones, estándares o aspectos que la empresa mide y evalúa, al considerar esos estándares los trabajadores entienden que es lo que la empresa busca y espera de ellos.

Los criterios que la empresa considera son parte fundamental de la evaluación para que esta funcione exitosamente ya que los criterios considerados están en

concordancia al contexto en la práctica de las actividades que desarrolla la empresa.

Entre algunos criterios considerados importantes a la hora de diseñar un esquema de evaluación:

- ✓ Información de la producción: Cantidad, calidad, capacidad de producción que tiene un trabajador.
- ✓ Información de los trabajadores: Permisos, ausencias, antigüedad del trabajador, sanciones y bajas temporales por sanciones.
- ✓ Información del desempeño de las tareas: Se refiere a la habilidad que tiene los trabajadores a la hora de realizar sus tareas como parte del área en el que se desarrollan y como contribuyen en la empresa, conocimientos de sus funciones, responsabilidad, capacidad de resolver Problemas, habilidad para comunicarse, habilidad para organizarse.
- ✓ Trabajo en equipo: Compromiso con sus compañeros de trabajo, aptitud para integrarse al equipo.

1.3.2. Rendimiento de los trabajadores.

Se define como rendimiento al comportamiento y las acciones que muestran los trabajadores y que son importantes y relevantes para lograr el cumplimiento de los objetivos de la empresa, donde los trabajadores manifiesta como en un sistema integrado sus habilidades, motivaciones, actitudes, conocimientos, experiencias, sentimientos, características de su personalidad, características que la empresa espera contribuyan a alcanzar los objetivos y logros de la empresa.

El rendimiento laboral es el comportamiento o las acciones de los trabajadores de las cuales depende el logro de las metas en la empresa, por lo cual son muy importantes en la aportación a la organización.

1.3.2.1. Eficiencia y Eficacia.

Toda organización debe considerarse simultáneamente desde los puntos de vista de la eficacia y de la eficiencia. Eficacia es una medida normativa del logro de resultados, mientras que eficiencia es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos. En términos económicos, la eficacia de una

organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporciona, mientras que la eficiencia es una relación técnica entre entradas y salidas. En estos términos, la eficiencia es una relación entre costos y beneficios. Asimismo, la eficiencia se refiere a la mejor forma (the best way) de hacer o realizar (método) las cosas, a fin de que los recursos (personas, máquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible. La eficiencia se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más indicados que sean debidamente planeados y organizados, a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles. La eficiencia no se preocupa de los fines, simplemente de los medios. El alcance de los objetivos previstos no entra en la esfera de competencia de la eficiencia; éste es un asunto relacionado con la eficacia. (Chiavenato, 2007, p.24).

1.3.2.2. Planes de Capacitación.

La capacitación del trabajador es brindar conocimientos teóricos prácticos y técnicos para el desarrollo de los trabajadores, por parte de la organización para lograr un desempeño sobresaliente en el desempeño de las funciones y tareas que realizan los trabajadores, el significado de capacitación abarca mucho más, ya que actualmente la capacitación para las empresas es la manera más efectiva para asegurar una formación constante y permanente de los trabajadores respecto a las funciones que desempeñan en su puesto de trabajo.

De acuerdo al entorno actual del mundo empresarial, la palabra capacitación es un término que podría cambiar a las empresas ya que mayor información brindada por ellos a su personal, genera que los sistemas de información aceleren al igual que los procesos en las empresas.

La capacitación es un medio para proporcionar habilidades a los trabajadores dentro de la empresa, en su defecto perfeccionar las que ya poseen, esto se extiende desde cursos pequeños sobre terminologías hasta cursos donde permitan al trabajador conocer el perfecto funcionamiento de los nuevos sistemas que posea la empresa, ya sea de manera teórica o práctica. Además que conduce a la mejora del cumplimiento de los procesos y procedimientos así como a enfrentar satisfactoriamente las formas nuevas de trabajo.

¿Por qué las empresas necesitan tener planes de capacitación?

Si bien es cierto cada empresa tiene problemas o necesidades puntuales, las cuales debe resolver, tomando como apoyo “la Capacitación”, Además que el mundo empresarial va cambiando, y las empresas no pueden quedarse en un estado estático, por lo cual al adecuarse a los nuevos cambios, se ve obligada a generar el cambio en sus trabajadores, por lo cual la capacitación termina siendo una herramienta muy importante para la empresa.

Objetivos del plan de capacitación.

- ✓ Tener en la empresa trabajadores altamente calificados, en términos de habilidades, desempeño, conocimientos, etc.
- ✓ Generar un sentido de responsabilidad hacia la empresa.
- ✓ Lograr un alto grado de conocimiento en los trabajadores en aspectos que beneficien a la empresa.
- ✓ Mantener a los trabajadores actualizados de cada cambio que se realiza en la empresa.
- ✓ Lograr cambios respecto a las relaciones interpersonales entre los trabajadores, para lograr un buen ambiente en el trabajo.

Tipos de capacitación

Capacitación al momento de ingresar al trabajo.

Capacitación dentro de trabajo.

1.3.2.3. Políticas de asensos e incentivos.

Los incentivos laborales son una de las mejores herramientas para que los trabajadores mejoren su productividad y se sientan a gusto trabajando en la empresa.

Los incentivos laborales, permiten a las empresas mantener a sus trabajadores más sobresalientes, así atraer a colaboradores talentosos.

Tener un programa específico de incentivos puede generar que temas de favoritismos de ciertos colaboradores se vean reducidos ya que la recompensa que da la empresa será por igual a todos los colaboradores de acuerdo a los objetivos logrados. Estos incentivos además de traer un beneficio para la empresa también genera seguridad y orgullo al trabajador y este quiera desarrollar su

trabajo con más ánimo. Un ascenso laboral implica que el trabajador deba realizar todas sus funciones en un nivel superior cada vez.

El cambio a un puesto superior será definitivo, por lo tanto el trabajador se ve estable en el nuevo puesto que ocupa en la empresa, hasta que este culminara con la relación laboral o hasta que ocurra un nuevo ascenso.

1.3.3. Financiera Credinka.

Es una empresa del sector financiero que nace en Cusco hace 23 años, buscando cubrir las necesidades financieras requeridas por la población, brindando productos y servicios competitivos, confiables y accesibles para el pueblo. En inicios se centró a atender principalmente al sector rural, buscando mejorar su calidad de vida y de esa manera aportar en el desarrollo de la región y por ende del país. Página Web Credinka.

- Misión, Visión y valores de la Financiera Credinka
- Visión: “Ser una de las principales instituciones financieras líder en micro finanzas en el Perú”.
- Misión: “Creces, Crecemos”.
- Valores: “Confianza, Innovación, Trabajo en equipo Y Pasión”.

Evolución historia de Credinka en el transcurso del tiempo. De acuerdo con la Memoria Anual de Credinka (2018) se tiene en siguiente detallado de evolución histórica:

- ✓ Inicio - Año 1994: CRAC CREDINKA comienza sus operaciones formando parte del Sistema Financiero Peruano.
- ✓ Año 2015: Integración de Financiera Nueva Visión y Credinka.
- ✓ Año 2016 Absorción de CRAC Cajamarca. 85 oficinas de atención en 12 regiones del país. Iniciamos camino al norte del país.
- ✓ Año 2018 Expansión: 90 Oficinas de atención en 13 Regiones del país. Emisión en Mercado de Capitales.

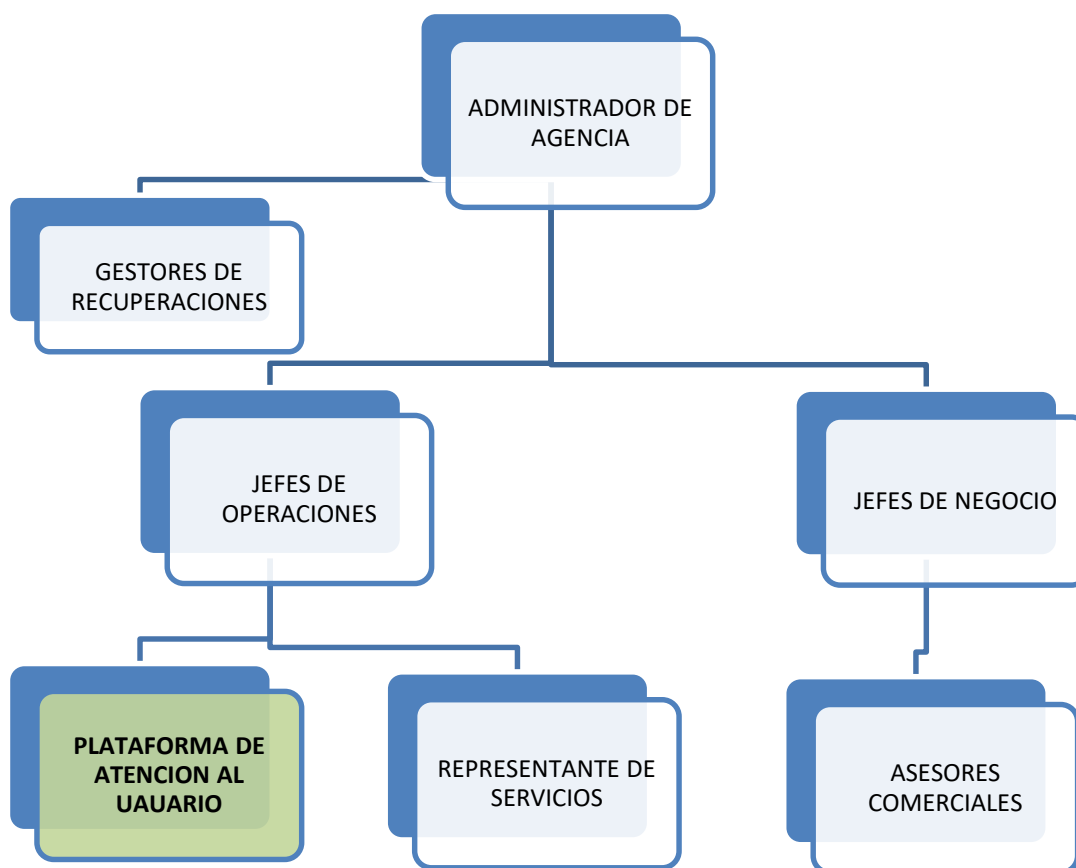
La financiera Credinka como parte de su expansión, en agosto de 2015, dejó de ser Caja Rural de Crédito y ahorro Credinka, recibiendo el permiso por parte de la SBS, para integrarse con la Financiera Nueva Visión, convirtiéndose así en financiera Credinka.

Cuenta con 90 oficinas a nivel nacional, entre agencias y puntos informativos.

Cantidad de agencias en el Departamento de Cusco 2018: 20 Agencias

- ✓ Oficina Andina
- ✓ Agencia Anta
- ✓ Agencia Chumbivilcas
- ✓ Agencia Av. Sol
- ✓ Agencia Espinar
- ✓ Agencia Kiteni
- ✓ Agencia Magisterio
- ✓ Agencia Quebrada
- ✓ Agencia San Sebastian
- ✓ Agencia Santa Teresa
- ✓ Agencia Sicuani
- ✓ Agencia Tica Tica
- ✓ Agencia Urcos
- ✓ Agencia Urubamba
- ✓ Agencia Quillabamba
- ✓ Agencia San Jerónimo
- ✓ Agencia Paucartambo
- ✓ Agencia el Molino
- ✓ Agencia Paruro

Organigrama de funciones en las Agencias de Credinka



*Figura 01. Organigrama de funciones en las Agencias de Credinka
Fuente: Elaboración propia.*

Área de plataforma de atención al usuario

El personal que ocupa este puesto de trabajo debe realizar las siguientes funciones:

- Atender los requerimientos e insatisfacciones (reclamos o quejas) que se presenten en las oficinas de atención.
- Conocer todos los productos y servicios que ofrece CREDINKA, así como los procedimientos aplicables a cada uno de ellos.
- Conocer toda la normatividad vigente.
- Cumplir las políticas y procedimientos de reclamos, quejas y requerimientos de información, del sistema de Atención al Usuario y otras vigentes.
- Brindar calidad de servicio al cliente.
- Atender y explicar al cliente en forma clara y transparente los requisitos, beneficios, riesgos condiciones de los productos que desee contratar (operaciones activas y o pasivas) y otras.
- Revisar continuamente la folletería, tarifarios, formatos y otros documentos, que contengan información actualizada. En caso de detectar inconsistencias, informar a su jefe inmediato.

1.3.4. Fundamentación legal.

Para el funcionamiento de la Financiera Credinka SA, es necesario contar con bases legales las cuales respaldan su formación y constitución, así como las bases que garanticen el ejercicio de todas sus actividades.

De acuerdo a nuestra Constitución Política del Perú vigente se tienen las disposiciones que están relacionadas con el régimen económico de la moneda y la banca:

Artículo 87º. El estado fomenta y garantiza el ahorro. La ley establece las obligaciones y los límites de las empresas que reciben ahorros del público, así como el modo y los alcances de dicha garantía.

La Ley General del Sistema Financiero y de Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - Ley N° 26702.

Artículo 12º. Las empresas deben constituirse bajo la forma de sociedad anónima, salvo aquéllas cuya naturaleza no lo permita. Para iniciar sus operaciones, sus organizadores deben recabar previamente de la Superintendencia, las autorizaciones de organización y funcionamiento, ciñéndose al procedimiento que dicte la misma con carácter general.

Además de la Constitución Política del Perú, es importante respetar los lineamientos que se rigen a la Ley general del trabajo con Decreto Legislativo 728 y Su Reglamento Interno de Trabajo (RIT) –Credinka, lo que permitirá el normal funcionamiento de la financiera, claro está que existen otros aspectos necesarios, sin embargo los mencionados anteriormente se consideraron como los más importantes.

1.4 Formulación del problema

1.4.1. Problema General.

¿Cómo incide la evaluación del desempeño laboral en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka - Cusco - 2018?

1.4.2. Problemas Específicos.

a) ¿Cómo los métodos y tipos de evaluación inciden en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka - Cusco - 2018?

b) ¿Cómo los criterios de evaluación inciden en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka - Cusco - 2018?

c) ¿Cómo la calificación de la evaluación incide en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka - Cusco - 2018?

1.5 Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación es importante porque permitirá instaurar la evaluación del desempeño laboral como un instrumento adecuado para establecer los índices de rendimiento del personal de la Financiera Credinka, los mismos que serán necesarias para elaborar planes de mejora para el personal, generando conocimientos claros y precisos, así brindar las herramientas y procedimientos necesarios para desarrollar las habilidades y conocimientos de los trabajadores y logren optimizar su rendimiento, teniendo en cuenta que ellos son el bien máspreciado para la empresa y todo el esfuerzo que realice la empresa será una inversión para ella misma, ya que el trabajador sentirá que es considerado y valorado, así con ese estímulo mejorar sus resultados en la financiera, lo cual se verá reflejado en sus utilidades. En este trabajo se reflejaran los resultados de la incidencia que tiene la evaluación de desempeño sobre el rendimiento del personal y de acuerdo a ello la empresa pueda tomar decisiones.

1.6 Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general.

La evaluación del desempeño laboral incide significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera - Cusco - Año 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas.

a) Los métodos y tipos de evaluación, inciden significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka, Cusco - Año 2018.

b) Los criterios de evaluación inciden significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka, Cusco - Año 2018.

c) La calificación de la evaluación incide significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka, Cusco - Año 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivo general.

Determinar cómo incide la evaluación del desempeño laboral en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka - Cusco - Año 2018.

1.7.2. Objetivos específicos.

a) Determinar cómo inciden los métodos y tipos de evaluación en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka - Cusco - 2018.

b) Determinar cómo inciden los criterios de evaluación en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka - Cusco - 2018.

c) Determinar cómo incide la calificación de la evaluación en los resultados en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka - Cusco - 2018.

II. Método

2.1. Diseño de Investigación

El diseño del presente estudio es: No experimental de tipo Transversal, descriptivo correlacional.

No experimental

Hernández (2014) Afirma: "la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables" (P. 149).

Es transversal

Hernández (2014) Afirma: "describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede" (P.151).

Descriptivo – correlacional; porque mide el grado de la relación existente entre dos variables en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio.

En el siguiente diagrama podemos observar el diseño de la investigación:

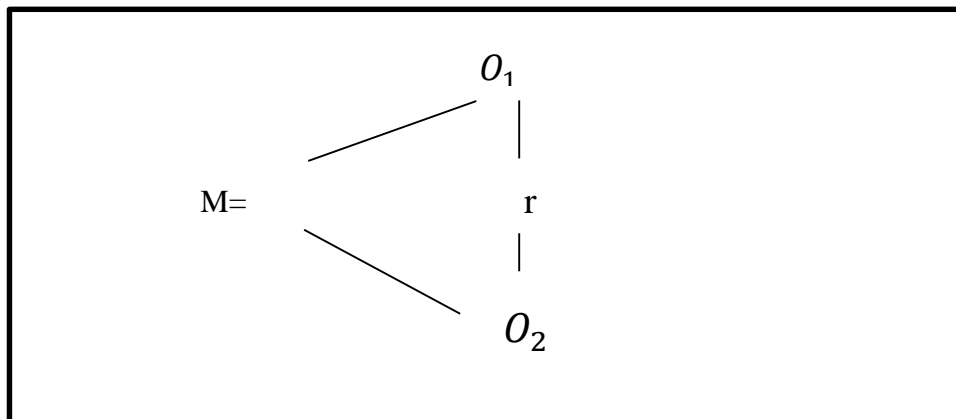


Figura 02. Diagrama del diseño de correlación

Dónde:

M = Muestra

o_1 = Variable 1

o_2 = Variable 2

r = Relación de las variables.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Identificación de Variables.

2.2.1.1. *Variable de estudio 1 (VI): Evaluación del desempeño laboral.*

Las dimensiones para esta variable son:

D1: Métodos y Tipos de evaluación

D2: Criterios de Evaluación.

D3: Calificación de la evaluación

2.2.1.2. *Variable de estudio 2 (VD): Rendimiento del personal*

Es el grado de cumplimiento alcanzado por los trabajadores en su puesto de trabajo.

D1: Eficiencia y eficacia

D2: Planes de capacitación.

D3. Políticas de asensos e incentivos.

2.2.2. Operacionalización de Variables.

Tabla 01

Matriz de Operacionalización de variables. Fuente: Elaboración propia.

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
1.- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	Es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. (Idalberto Chiavenato, 2007).	Tipo evaluación aplicada al personal.	Nunca A veces Generalmente Siempre
		Objetivo de la evaluación.	
RENDIMIENTO DEL PERSONAL	Es el grado de cumplimiento	Información de la producción.	Nunca A veces
		Información de los trabajadores. Información del desempeño de las tareas. Trabajo en equipo.	
		Resultados de la Calificación: Excelente, Muy Bueno, Bueno, Regular, No aceptable.	
		Tiempo de atención al cliente.	Nunca A veces

alcanzado por los trabajadores en su puesto de trabajo.	Cumplimiento de metas programadas.	Generalmente Siempre
	Capacitaciones de normas, políticas y procedimientos propias de la financiera.	
	Aumento de sueldos.	
	Comisiones.	
	Reconocimiento laboral	

2.3. Población y muestra

Hernández (2010) Afirma: “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174).

La población que se consideró en el presente trabajo, fue de 22 personas, quienes conforman el total de trabajadores en plataforma de atención al usuario de financiera Credinka, en el departamento del Cusco 2018. En ese sentido se trabajó con la población universal o censal. No se determinó muestras ni se hizo muestreo.

n: 22

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica de recolección de datos usada en el presente estudio fue la encuesta, la cual consiste en recopilar información mediante preguntas a la muestra de estudio.

Los Instrumentos de recolección de datos que se utilizaron en el presente trabajo de investigación fue el cuestionario con la escala de Likert, instrumento que de acuerdo a Bizquera (2009), sirven para medir el conocimiento o la capacidad adquirida en exposición a situaciones ambientales, intencionales o no.

Para la variable de “LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL” Se ha elaborado un cuestionario de tipo escala de Likert el cual tiene un total de 24 ítems y contiene tres dimensiones: tipo de la evaluación, criterios de evaluación, puntuación de evaluación.

La escala y valores considerados respectivamente para el instrumento son:

- ✓ Nunca (0)
- ✓ A veces (1)
- ✓ Generalmente (2)
- ✓ Siempre (3)

Para la variable de “RENDIMIENTO DEL PERSONAL” Se ha elaborado un cuestionario de tipo escala de Likert el cual tiene un total de 20 ítems y contiene tres dimensiones: Eficiencia y Eficacia, Planes de Capacitación, Políticas de ascensos e incentivos.

La escala y valores considerados respectivamente para el instrumento son:

- ✓ Nunca (0)
- ✓ A veces (1)
- ✓ Generalmente (2)
- ✓ Siempre (3)

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

Para Hernández (2010) “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medirla” (p.201).

El grado de veracidad de los resultados de la investigación presentan un valor científico, los instrumentos de medición deben ser válidos y confiables, por tal motivo fue muy importante determinar la validez de los instrumentos antes de aplicarlos, los cuestionario fueron sometidos a una prueba piloto con el 20% de la población censal quienes respondieron al cuestionario en un tiempo de 15 minutos y manifestaron que no tuvieron ninguna dificultad al responder , ambos cuestionarios fueron revisados y validados por dos expertos quienes aprobaron la suficiencia de los instrumentos.

Confiabilidad

Este se refiere al grado de precisión o la exactitud de la medida, de que si aplicamos varias veces el instrumento al mismo objeto d estudio este produce resultados iguales

Para tal efecto se aplicó la técnica de Alfa de Cronbach.

Tabla 02

Nivel de Confiabilidad. Fuente: programa estadístico SPSS

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,901	44

El coeficiente Alfa obtenido es de 0,901 por lo cual puede afirmar se tiene un fuerte grado de confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos.

Los datos obtenidos fueron tabulados y agrupados en función de los ítems y dimensiones de cada variable para su posterior interpretación. Para su presentación se utilizó tablas y gráficos estadísticos, para lo cual se utilizó el Excel y paquete estadístico SPSS. La interpretación de los datos está en atención a las hipótesis planteadas, ya que estas son el eje constitutivo de la investigación.

2.6. Aspectos éticos.

Las respuestas a los cuestionarios fueron a voluntad de los encuestados, es decir, no existió presión ni manipulación de ningún tipo a los encuestados ni se ofreció dádivas por parte del investigador. Se salvaguarda la identidad de los entrevistados, ya que las encuestas son totalmente anónimas.

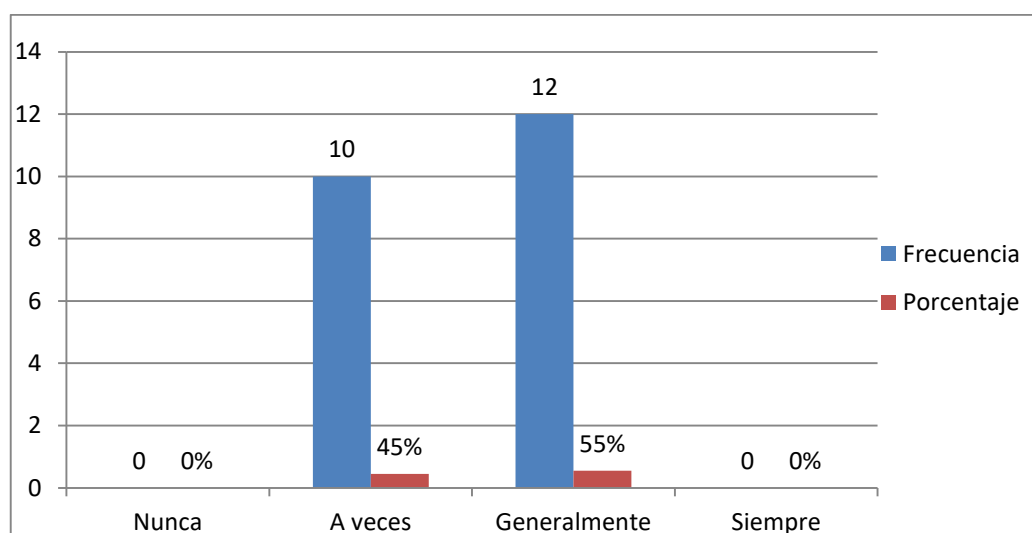
III. Resultados

Distribución de las escalas de la variable evaluación del desempeño laboral.

Tabla 03

*Distribución de las escalas de la variable evaluación del desempeño laboral.
Fuente: programa estadístico SPSS*

Evaluación del Desempeño Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	10	45%
Generalmente	12	55%
Siempre	0	0%
TOTAL	22	100%



*Figura 03 Escalas de la Variable Evaluación del Desempeño Laboral
Fuente: Elaboración propia.*

Interpretación

De la figura N°03 se puede observar que la descripción referente a la variable “Evaluación del desempeño laboral”, en respuesta al cuestionario de 24 Ítems en escala de Likert, del 100% del personal encuestado, el 45 % escogió la opción “a veces”, y el 55% escogió la opción “generalmente” y el 0% de “nunca” y “siempre”. En conclusión, podemos mencionar que la escala con mayor porcentaje fue “generalmente”.

Dimensión métodos y tipos de evaluación.

Tabla 04

*Distribución de las escalas de la dimensión métodos y tipos de evaluación.
Fuente: programa estadístico SPSS*

Métodos y Tipos de evaluación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	13	59%
Generalmente	9	41%
Siempre	0	0%
TOTAL	22	100%

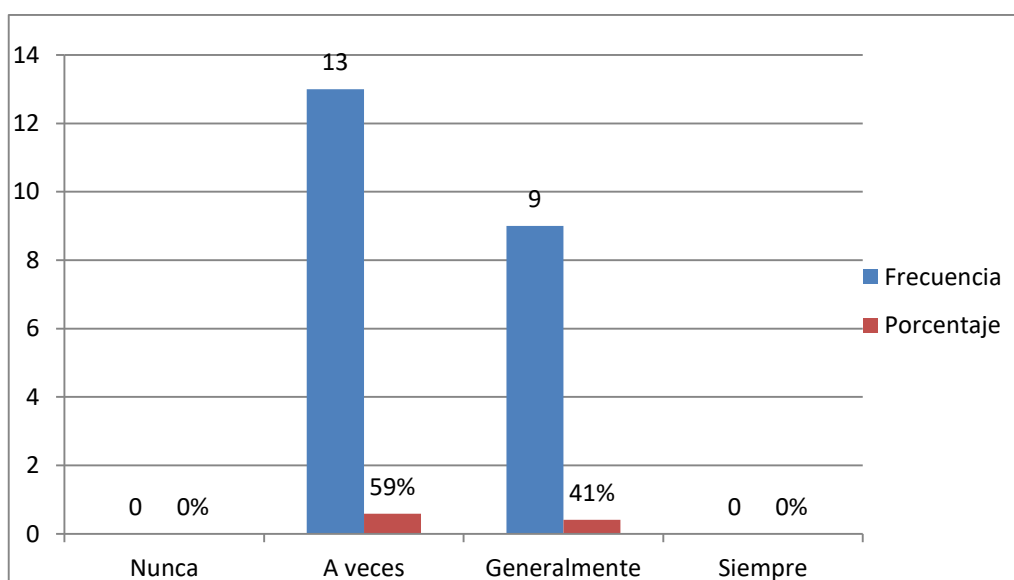


Figura 04, Distribución de las escalas de la dimensión Métodos y Tipos de evaluación. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De la figura N°04 se puede observar que la descripción referente a la dimensión “Métodos y tipos de evaluación”, en respuesta al cuestionario de 10 Ítems en escala de Likert, del 100% del personal encuestado, el 59 % escogió la opción “a veces” y el 41% escogió la opción “generalmente” y el 0% de “nunca” y “siempre”. En conclusión, podemos mencionar que la escala con mayor porcentaje fue “a veces”.

Dimensión Criterios de Evaluación.

Tabla 05

Distribución de las escalas de la dimensión Criterios de Evaluación. Fuente: programa estadístico SPSS

Criterios de Evaluación.	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	5	23%
Generalmente	16	73%
Siempre	1	5%
TOTAL	22	100%

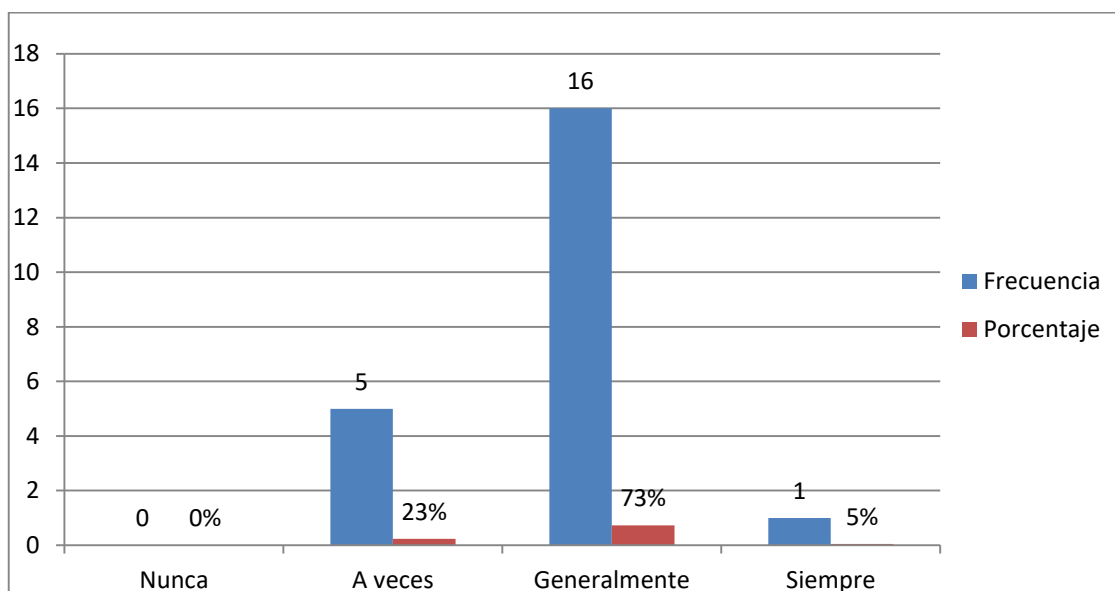


Figura05 Distribución de las escalas de la dimensión Criterios de Evaluación. Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De la figura N°05 se puede observar que la descripción referente a la dimensión “Criterios de Evaluación”, en respuesta al cuestionario de 8 Ítems en escala de Likert, del 100% del personal encuestado, el 23 % escogió la opción “a veces”, el 73 % escogió la opción “generalmente”, el 5% la opción “siempre” y con 0% de “nunca”. En conclusión, podemos mencionar que la escala con mayor porcentaje fue la de generalmente.

Dimensión Calificación de la evaluación

Tabla 06

Distribución de las escalas de la dimensión calificación de la evaluación. Fuente: programa estadístico SPSS

Calificación de la evaluación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	5	23%
Generalmente	16	73%
Siempre	1	5%
TOTAL	22	100%

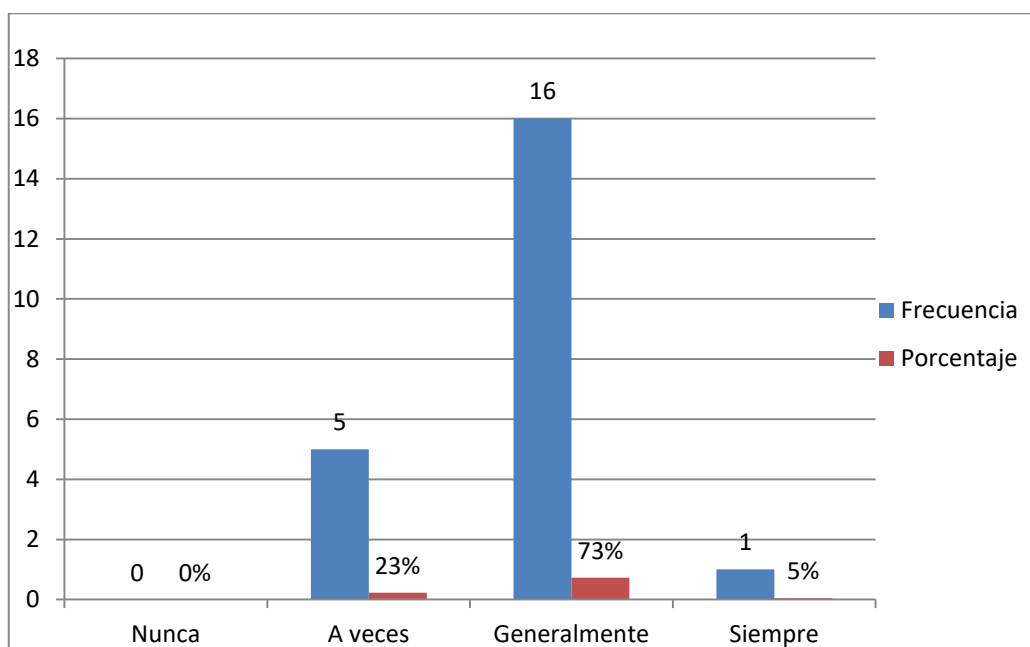


Figura06 Distribución de las escalas de la dimensión Calificación de la evaluación. *Fuente: Elaboración propia.*

Interpretación

De la figura N°06 se puede observar que la descripción referente a la dimensión calificación de la evaluación, en respuesta al cuestionario de 6 ítems en escala de Likert, del 100% del personal encuestado, el 23 % escogió la opción “a veces”, el 73 % escogió la opción “generalmente”, el 5% la opción “siempre” y el 0% de “nunca”. En conclusión, podemos mencionar que la escala con mayor porcentaje fue la de generalmente.

Variable Evaluación del Rendimiento del personal

Tabla 07

Distribución de las escalas de la Variable Rendimiento del personal. Fuente: programa estadístico SPSS

Rendimiento del personal	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	10	45%
Generalmente	12	55%
Siempre	0	0%
TOTAL	22	100%

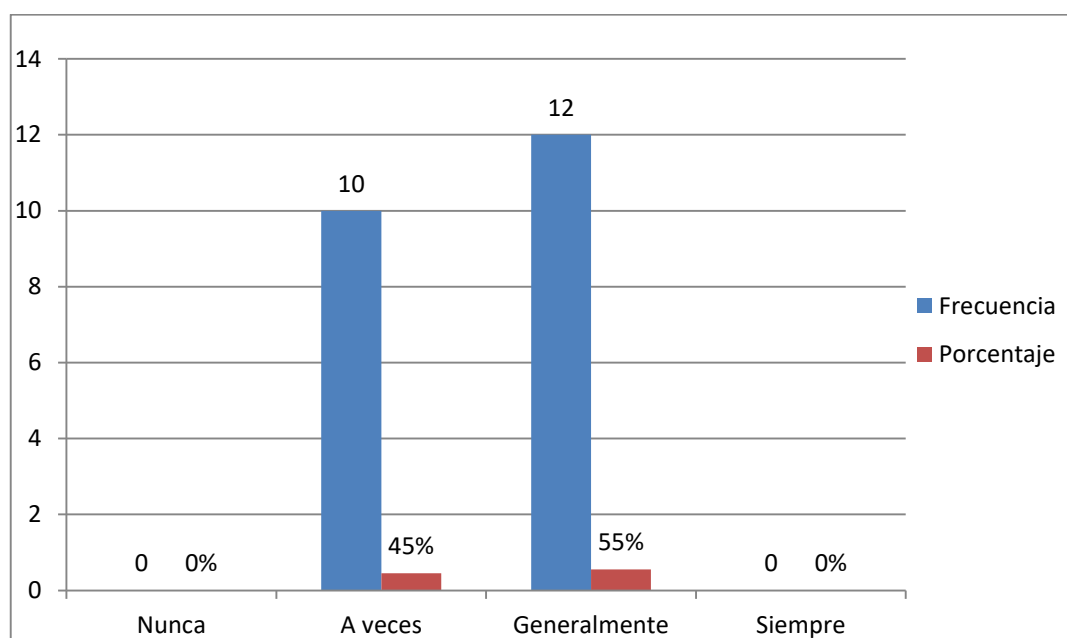


Figura07 Distribución de las escalas de la variable Rendimiento del personal. Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De la figura N°07 se puede observar que la descripción referente a la variable rendimiento del personal, en respuesta al cuestionario de 20 Ítems en escala de Likert, del 100% del personal encuestado, el 45 % escogió la opción “a veces” y el 55% escogió la opción “generalmente” y el 0% de “nunca” y “siempre”. En conclusión, podemos mencionar que la escala con mayor porcentaje fue la de “generalmente”.

Dimensión eficiencia y eficacia

Tabla 08

Distribución de las escalas de la dimensión Eficiencia y eficacia. Fuente: programa estadístico SPSS

Eficiencia y eficacia	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	2	9%
Generalmente	17	77%
Siempre	3	14%
TOTAL	22	100%

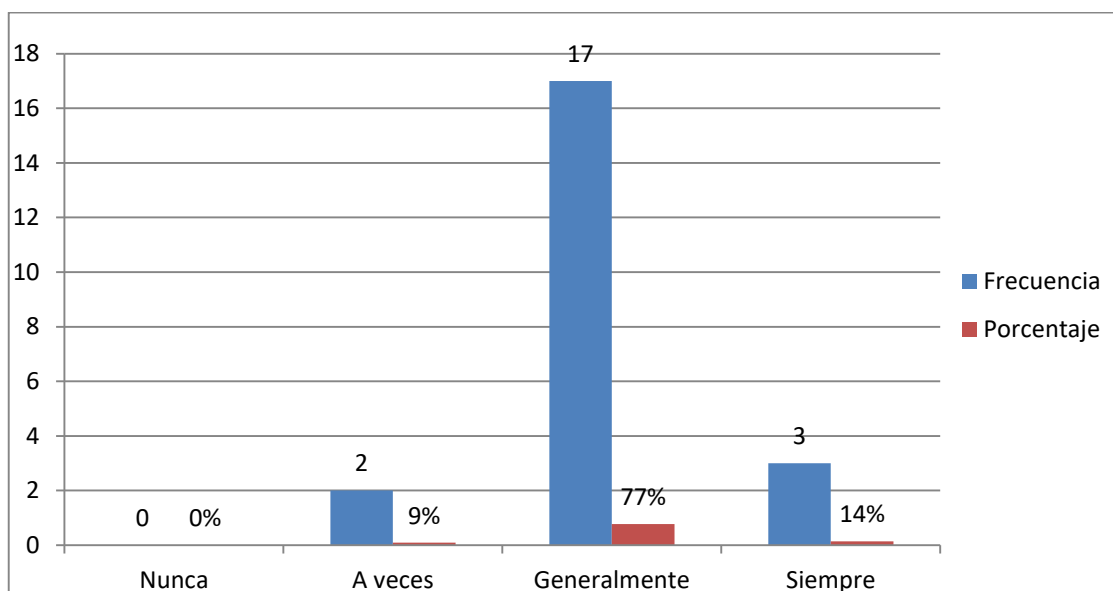


Figura08, Distribución de las escalas de la dimensión Eficiencia y eficacia.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De la figura N°08 se puede observar que la descripción referente a la dimensión eficiencia y eficacia”, en respuesta al cuestionario de 9 Ítems en escala de Likert, del 100% del personal encuestado, el 9 % escogió la opción: “a veces”, el 77 % escogió la opción: “generalmente”, el 14% la opción “siempre” y con 0% “nunca”. En conclusión, podemos mencionar que la escala con mayor porcentaje fue la de generalmente.

Dimensión Planes de capacitación

Tabla 09

Distribución de las escalas de la dimensión Planes de capacitación. Fuente: programa estadístico SPSS.

Planes de capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	9	41%
Generalmente	13	59%
Siempre	0	0%
TOTAL	22	100%

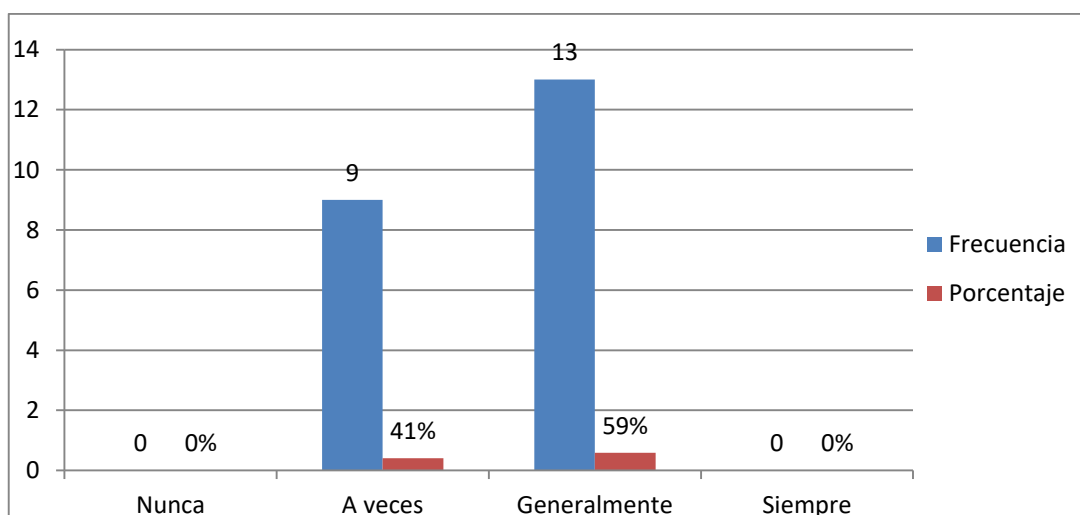


Figura09, Distribución de las escalas de la dimensión Planes de capacitación. Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De la figura N°09 se puede observar que la descripción referente a la dimensión Planes de capacitación, en respuesta al cuestionario de 6 ítems en escala de Likert, del 100% del personal encuestado, el 41% escogió la opción: “a veces” y el 41 % escogió la opción: “generalmente”, y el 0% de “nunca” y “siempre”. En conclusión, podemos mencionar que la escala con mayor porcentaje fue la de generalmente.

Dimensión Políticas de asensos e incentivos

Tabla 10

Distribución de las escalas de la dimensión Políticas de asensos e incentivos
Fuente: programa estadístico SPSS

Políticas de asensos e incentivos	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	11	50%
Generalmente	11	50%
Siempre	0	0%
TOTAL	22	100%

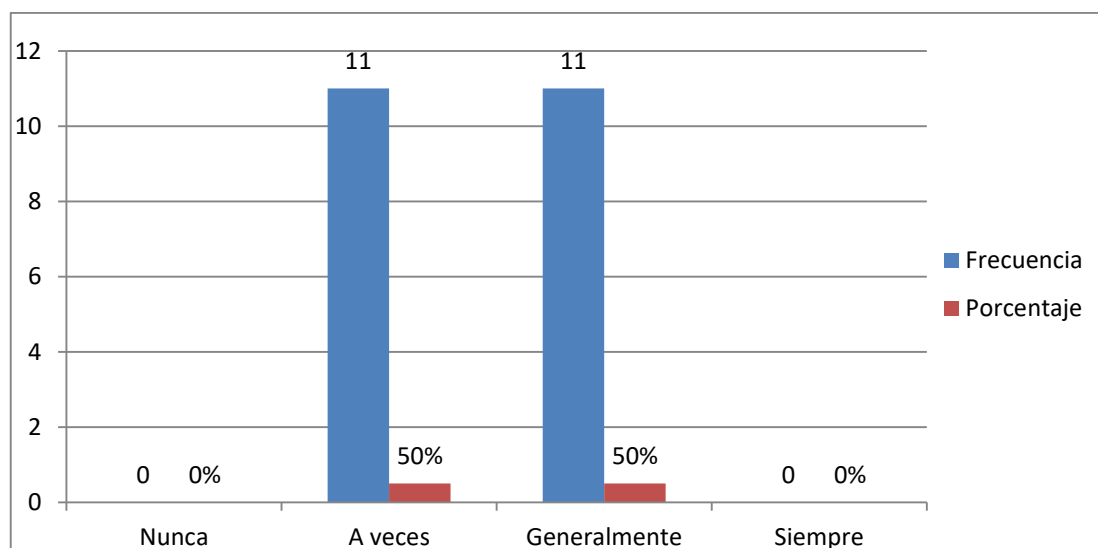


Figura 10 Distribución de las escalas de la dimensión Políticas de asensos e incentivos. *Fuente: Elaboración propia*

Interpretación

De la figura N°10 se puede observar que la descripción referente a dimensión “Políticas de asensos e incentivos”, en respuesta al cuestionario de 5 Ítems en escala de Likert, del 100% del personal encuestado, el 50% escogió la opción: “generalmente” y el 50 % escogió la opción: “a veces”, y con 0% de “nunca” y “siempre”. En conclusión, podemos mencionar las opciones a veces y generalmente tiene el mismo porcentaje.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario sobre la evaluación del desempeño laboral y el rendimiento del personal de plataforma de atención al usuario de Financiera Credinka - Cusco 2018.

Los datos han sido procesados estadísticamente a través del Excel, SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 24 y se presenta en función de la hipótesis general y las hipótesis específicas de la investigación a lo que se responde las tablas correspondientes de acuerdo a las variables y su dimensiones respectivas.

Hipótesis general

Ha: La evaluación del desempeño laboral incide significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera - Cusco - Año 2018.

H0: La evaluación del desempeño laboral no incide significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera - Cusco - Año 2018.

Tabla 11

Prueba de Spearman para Hipótesis General. Fuente: programa estadístico SPSS

Correlaciones

		EVALUACION		RENDIMIENTO	
Rho de Spearman	de EVALUACION	Coeficiente de correlación	de 1,000	de ,716**	
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	22		22
	RENDIMIENTO	Coeficiente de correlación	de ,716**	de 1,000	
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	22		22

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 11, se puede observar que de la prueba de Rho de Spearman de la muestra obtuvo un valor de p calculado de 0.000, valor que es menor al p tabulado de 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se da por aceptada la hipótesis de la investigación. Esto significa que La evaluación del desempeño laboral incide significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera - Cusco - Año 2018. Además se obtuvo un valor de la correlación de 0.716 (Correlación positiva).

Hipótesis Específicas.

Hipótesis específica 1

Ha: Los métodos y tipos de evaluación, inciden significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka, Cusco - Año 2018.

H0: Los métodos y tipos de evaluación no inciden significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka, Cusco - Año 2018.

Tabla 12

Prueba de Spearman para Hipótesis Especifica 1. Fuente: programa estadístico SPSS

Correlaciones

			Tipo	Rendimiento
Rho de Spearman	de Tipo	Coeficiente de correlación	de 1,000	,629**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	22	22
Rendimiento	o	Coeficiente de correlación	de ,629**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	22	22

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 12, se puede observar que de la prueba de Rho de Spearman de la muestra obtuvo un valor de p calculado de 0.002, valor que es menor al p tabulado de 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se da por aceptada la hipótesis de la investigación. Esto significa que: Los métodos y tipos de evaluación, inciden significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka, Cusco - Año 2018. Además se obtuvo un valor de la correlación de 0.629 (Correlación positiva).

Hipótesis específica 2

Ha: Los Criterios de Evaluación, inciden significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka, Cusco - Año 2018.

H0: Los Criterios de Evaluación, no inciden significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka, Cusco - Año 2018.

Tabla 13

Prueba de Spearman para Hipótesis Especifica 2. Fuente: programa estadístico SPSS.

Correlaciones

			Criterios	Rendimiento
Rho de Spearman	Criterios	Coeficiente de correlación	de 1,000	,699**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	22	22
Rendimiento	Rendimiento	Coeficiente de correlación	de ,699**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	22	22

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 13, se puede observar que de la prueba de Rho de Spearman de la muestra obtuvo un valor de p calculado de 0.000, valor que es menor al p tabulado de 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se da por aceptada la hipótesis de la investigación. Esto significa que: Los Criterios de Evaluación, inciden significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka, Cusco - Año 2018. Además se obtuvo un valor de la correlación de 0.699 (Correlación positiva).

Hipótesis específica 3

Ha: La calificación de la evaluación incide significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka, Cusco - Año 2018.

H0: La calificación de la evaluación no incide significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka, Cusco - Año 2018.

Tabla 14

Prueba de Spearman para Hipótesis Especifica 3. Fuente: programa estadístico SPSS

Correlaciones

				Califica ción	Rendimie nto
Rho de Spearman	de n	Calificació	Coeficiente	de 1,000	,638**
			correlación		
			Sig. (bilateral)	.	,001
		N		22	22
		Rendimien	Coeficiente	de ,638**	1,000
	to		correlación		
			Sig. (bilateral)	,001	.
		N		22	22

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 14, se puede observar que de la prueba de Rho de Spearman de la muestra obtuvo un valor de p calculado de 0.001, valor que es menor al p tabulado de 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se da por aceptada la hipótesis de la investigación. Esto significa que La calificación de la evaluación incide significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka, Cusco - Año 2018. Además se obtuvo un valor de la correlación de 0.638 (Correlación positiva).

IV. Discusión

1. El presente trabajo de investigación de título La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento del personal de plataforma de atención al usuario de la financiera Credinka – cusco-2018, del cual observamos de acuerdo a los resultados de nuestra hipótesis general que la evaluación del desempeño laboral incide significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera - Cusco - Año 2018, con una correlación positiva con el valor de 0.716. Podemos ver que de acuerdo a los resultados de la tesis de Arce (2011-2013) de Título “Relación entre los resultados de la Evaluación del Desempeño y la Estabilidad Laboral: estudio en una empresa de servicios entre los años 2011 al 2013”. De la que una de sus principales conclusiones fue, En el caso del resto de trabajadores evaluados y que aún no alcanzan la estabilidad laboral, los resultados de su Evaluación de Desempeño suelen mejorar en la mayoría de casos, o mantenerse similares en relación al año precedente. Lo cual confirma la conclusión de la incidencia que tiene la evaluación laboral en el rendimiento de los trabajadores.

2. De los resultados también se observa que los métodos y tipos de evaluación aplicada en la financiera Credinka – Cusco-2018 tiene una incidencia significativa en el rendimiento del personal de plataforma de atención al usuario, con una correlación positiva con el valor de 0.629. Este resultado guarda relación con lo sostenido por Huaroc (2010) en su trabajo de investigación titulado: “ Evaluación del desempeño de los recursos humanos y gestión administrativa en el gobierno regional Junín 2006 – 2008” donde señala que los resultados de las evaluaciones realizadas a los trabajadores de Gobierno regional Junín son considerados dentro de un rango de buenos y excelentes, lo cual es el resultado de un buen desempeño, pero es necesario precisar que esto se debe al sistema de evaluación considerado de acuerdo a el criterio de los que califican en un nivel jerárquico.

3. Respecto al resultado obtenido en la segunda hipótesis específica observamos que los criterios de evaluación considerados en la financiera

Credinka tienen una incidencia significativa en el rendimiento del personal de plataforma de atención al Usuario Credinka – Cusco-2018, con una correlación positiva con el valor de 0.699. Este resultado guarda relación con lo sostenido por Vera (2016) en su trabajo de investigación, titulada: " La gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del Banco Guayaquil" donde señala que la gestión por competencias apropiadas en el Banco Guayaquil se enfoca en las competencias las cuales son definidas a partir de los empleados con mejor rendimiento, identificando atributos como la iniciativa, resistencia al cambio y principalmente el liderazgo.

4. En lo que respeta a la relación de que la calificación de la evaluación tiene una incidencia significativa en el rendimiento del personal de plataforma de atención al Usuario de en la financiera Credinka – Cusco-2018, con una correlación positiva con el valor de 0.638 Huaroc (2010) en su trabajo de investigación titulado: " Evaluación del desempeño de los recursos humanos y gestión administrativa en el gobierno regional Junín 2006 – 2008" quien sostiene en una de sus conclusiones que la evaluación por resultados es más objetivo dado que considera como el trabajador ha ido desarrollando sus actividades. La misma que permitirá ser premiado en una buena calificación por sus aciertos, o la que en caso contrario deba corregirlos. Además se debe retroalimentar al empleado para que aprenda continuamente.

V. Conclusiones

Primero: Se determinó que la evaluación del desempeño laboral incide significativamente en el rendimiento del personal de plataforma de atención al usuario de la financiera Credinka -cusco- 2018, con una correlación significativa ($p=000$) una correlación positiva de 0,716, según la prueba estadística de Spearman.

Segunda: Se determinó que los métodos y tipos de evaluación, inciden significativamente en el rendimiento del personal de plataforma de atención al usuario de la financiera Credinka -cusco- 2018, con una correlación significativa ($p=002$) una correlación positiva de 0,629, según la prueba estadística de Spearman.

Tercera: Se determinó que los criterios de evaluación inciden significativamente en el rendimiento del personal de plataforma de atención al usuario de la financiera Credinka -cusco- 2018, con una correlación significativa ($p=000$) una correlación positiva de 0,699, según la prueba estadística de Spearman.

Cuarto: Se determinó que la calificación de evaluación incide significativamente en el rendimiento del personal de plataforma de atención al usuario de la financiera Credinka -cusco- 2018, con una correlación significativa ($p=001$) una correlación positiva de 0,638, según la prueba estadística de Spearman.

VI. Recomendaciones

1. Se recomienda fijar objetivos claros para realizar la evaluación de los trabajadores, ya que dicha evaluación a puede aprovecharse para mejorar el rendimiento del personal de plataforma de atención al usuario.

2. Se recomienda implementar un método de evaluación de 360 grados, así potencializar los procesos en las diferentes actividades que se realizan.

3. Identificar los criterios de evaluación más adecuados que ayuden a la empresa a obtener un resultado preciso del rendimiento de sus trabajadores.

4. Se recomienda una vez finalizada la evaluación poner en conocimiento del trabajador los resultados obtenidos, así él pueda conocer sus debilidades y fortalezas.

VII. Aspectos Administrativos

7.1. Recursos y presupuesto

7.1.1. Recursos humanos

El presente trabajo de investigación fue desarrollado en su totalidad por la investigadora.

- ✓ Br. Liz Anghela Valencia Escalante
- ✓ Correo electrónico: anghelavalencia@hotmail.com
- ✓ Teléfono: 967757774

7.1.2. Recursos y materiales

Los recursos materiales utilizados para el desarrollo del proyecto de tesis son:

- ✓ Laptop.
- ✓ Acceso al Internet.
- ✓ Materiales de escritorio.

7.1.3. Presupuesto

Tabla 15

Cronograma de ejecución. Fuente: Elaboración propia.

Detalle	Unidad de medición	Cantidad	Precio Unitario S/	Total S/
Talento humano				
Investigador	h.h.	1024	0	0
Bienes				
Papel bond A4	mill	0.5	12	12
Servicios				
Acceso al Internet	mes	3	55	165
Telefonía	mes	3	30	90
Impresión	Und.	500	0.1	50
Fotocopias	Und.	80	0.1	8
Total S/				325

VIII. Referencias

- Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. 5ª ed. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las Organizaciones*. 8va edición: McGraw Hill.
- Bizquera, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid: Síntesis.
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ª ed.
- Sánchez y Reyes, (2015). *Metodología y dissesents en la investigación científica de la Investigación*. Quinta edición.
- Arce, (2011-2013). *Tesis Titulada: "Relación entre los resultados de la Evaluación del Desempeño y la Estabilidad Labora*.
- Huaroc, (2010). *Tesis titulada: " Evaluación del desempeño de los recursos humanos y gestión administrativa en el gobierno regional Junín 2006"*.
- Vera, (2016) *Tesis titulada: " La gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del Banco Guayaquil"*.
- Zans, (2017) presenta la tesis titulada: "*Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016"*.
- Arce, (2016) *Tesis titulada: "Relación entre los resultados de la Evaluación del Desempeño y la Estabilidad Laboral: estudio en una empresa de servicios entre los años 2011 a 2013"*.
- Carbajal y Portillo, (2017) *Tesis titulada: "Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la sociedad de Beneficencia Pública del Cusco"*.
- Iturralde Torres, Julia Irene (2010): *La evaluación del desempeño y su incidencia en los resultados de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y créditos Oscos Ltda. de la ciudad de Ambato, 2010*.
- Pagina Web Credinka: <https://www.credinka.com>
- La Ley General del Sistema Financiero y de Sistema de Seguros Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - Ley N° 26702.
- Reglamento Interno de Trabajo (RIT) de Financiera Credinka SA.

IX. Anexos

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO DE LA FINANCIERA CREDINKA - CUSCO - 2018.

Tabla 17

Matriz de Consistencia de la Investigación. Fuente: Elaboración propia.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA A
¿Cómo incide la evaluación del desempeño laboral en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka - Cusco - 2018?	Determinar cómo incide la evaluación del desempeño laboral en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka - Cusco - Año 2018.	La evaluación del desempeño laboral incide significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera - Cusco - Año 2018.	V1: Variable Independiente: Evaluación del desempeño laboral. V2 : Variable Dependiente: Rendimiento del personal	Tipo de investigación: Investigación Básica Diseño de la investigación: Descriptivo correlacional Población: personal de
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES:	

<p>a) ¿Cómo los métodos y tipos de evaluación inciden en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka - Cusco - 2018?</p>	<p>a) Determinar cómo inciden los métodos y tipos de evaluación en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka - Cusco - 2018.</p>	<p>a) Los métodos y tipos de evaluación, inciden significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka, Cusco - Año 2018.</p>	<p><u>V1: Evaluación del desempeño laboral.</u></p> <p>D1: Métodos y Tipos de evaluación.</p> <p>D2: Criterios de Evaluación.</p> <p>D3 Calificación de la evaluación</p>	<p>Plataforma de atención al Usuario de Financiera Credinka SA-Cusco</p> <p>Muestra: Absoluta Tamaño: 22</p> <p>Técnicas e instrumentos de recojo de datos:</p>
<p>b) ¿Cómo los Criterios de Evaluación inciden en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka - Cusco - 2018?</p>	<p>b) Determinar cómo inciden los Criterios de Evaluación en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka - Cusco -</p>	<p>b) Los Criterios de Evaluación, inciden significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka, Cusco - Año 2018.</p>	<p><u>V2: Rendimiento del personal:</u></p> <p>D1: Eficiencia y eficacia.</p> <p>D2: Planes de capacitación.</p> <p>D3: Políticas de asensos e incentivos.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario sobre desempeño laboral, rendimiento del</p>

	2018.			personal.
c) ¿Cómo la calificación de la evaluación incide en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka - Cusco - 2018?	c) Determinar cómo incide la calificación de la evaluación en los resultados en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka - Cusco - 2018.	c) La calificación de la evaluación incide significativamente en el rendimiento del personal de Plataforma de Atención al Usuario de la Financiera Credinka, Cusco - Año 2018.		Método de análisis de datos: Estadística descriptiva con el apoyo de SPSS v24. Estadística inferencial para la prueba de hipótesis

ANEXO N° 02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

TÍTULO: LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO DE LA FINANCIERA CREDINKA - CUSCO - 2018.

Tabla 18

Matriz de Operacionalización de las variables. Fuente: Elaboración propia.

VARIABLES	Definición conceptual	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de medición
V1: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.	La evaluación del desempeño Laboral. Es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia	D1: Métodos y Tipos de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> •Tipo evaluación aplicada al personal. • Objetivo de la evaluación. 	Ordinal
		D2: Criterios de Evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> • Información de la producción. • Información de los trabajadores. • Información del desempeño de las tareas. • Relación interpersonal. 	

	y las cualidades de una persona. (Idalberto Chiavenato, 2007).	D3: Calificación de la evaluación	Resultados de la Calificación: Excelente, Muy Bueno, Bueno, Regular, No aceptable.	
VARIABLES	Definición conceptual	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de medición
V2: RENDIMIENTO DEL PERSONAL	<p>Rendimiento del personal</p> <p>Es el grado de cumplimiento alcanzado por los trabajadores en su puesto de trabajo.</p>	<p>D1: EFICIENCIA y EFICACIA</p> <p>Eficiencia.- Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos. (Pág. Web https://www.webyempresas.com)</p> <p>Eficacia.- Respecto a la eficacia podemos definirla como el nivel de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de atención al cliente. • Cumplimiento de metas programadas. 	Ordinal

		<p>consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos. (Pág. Web https://www.webyempresas.com)</p>	
		<p>D2: PLANES DE CAPACITACIÓN. Consiste en una actividad planeada que necesita toda organización para que sus empleados puedan desempeñarse eficientemente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones de normas, políticas y procedimientos propias de la financiera.

		<p>D3.POLITICAS DE ASENSOS E INCENTIVOS.</p> <p>El ascenso Laboral es la promoción de un trabajador a un cargo más importante y mejor remunerado. Supongamos que un joven trabaja como representante comercial de una empresa.</p> <p>El incentivo es aquello que mueve a desear o hacer algo. Puede tratarse algo real (como dinero) o simbólico (la intención de dar u obtener una satisfacción).</p> <p>(Pag. Web. https://definicion.de)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Aumento de sueldos. <p>Comisiones.</p> <ul style="list-style-type: none">• Reconocimiento laboral	
--	--	--	---	--

ANEXO N° 03

MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

TÍTULO: LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO DE LA FINANCIERA CREDINKA - CUSCO - 2018.

VARIABLE 1: La evaluación del desempeño Laboral.

Tabla 19

La evaluación del desempeño Laboral. Fuente: Elaboración propia.

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PE SO	N° DE ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
La evaluación del desempeño Laboral.	METODOS Y TIPOS DE EVALUACION.	Tipo evaluación aplicada al personal.	42%	10	La financiera realiza evaluaciones al desempeño laboral a sus trabajadores.	Nunca (0)
					La evaluación de desempeño laboral es realizada por su jefatura inmediata.	A veces (1)
					La financiera considera para la evaluación de desempeño la "Autoevaluación" de los colaboradores.	Generalmente (2) Siempre (3)

			Usted evalúa a sus compañeros del mismo puesto de trabajo.
			tengo conocimiento del por qué la financiera realiza las evaluaciones de desempeño laboral
			¿Cuál es la frecuencia de las evaluaciones de desempeño realizadas por Credinka?
		Objetivo de la realizar la evaluación	Considero que la evaluación del desempeño laboral, tiene un impacto positivo en mi puesto de trabajo
			Considero que las evaluaciones realizadas por la financiera son las más adecuadas para conocer el desempeño laboral de sus trabajadores

				<p>Considero que es necesario realizar la evaluación a mi desempeño.</p> <p>considero que la evaluación del desempeño laboral es de beneficio para mi formación y crecimiento profesional</p>	
CRITERIOS DE EVALUACION.	<ul style="list-style-type: none"> • Información de la producción 	33%	8	Alcanzo mis metas individuales.	<p>Nunca (0)</p> <p>A veces (1)</p> <p>Generalmente (2)</p> <p>Siempre (3)</p>
				Planifico mis labores para el cumplimiento de mis metas	
	<ul style="list-style-type: none"> • Información de los trabajadores 			Tengo iniciativa para proponer mecanismos que ayuden al logro de resultados.	
				Soy puntual	
	<ul style="list-style-type: none"> • Información del desempeño de las tareas 			Planifico mis labores para optimizar el tiempo de atención a ellas.	
				Brindo una adecuada orientación a los clientes	

					Generalmente me encuentro conforme con los resultados obtenidos en mi evaluación de desempeño.	
					Existe un plan de mejora en función al resultado de mi evaluación de desempeño	
	TOTALES		10 0%	24		

VARIABLE 2: Rendimiento del Personal.

Tabla 20

Rendimiento del Personal de datos. Fuente: Elaboración propia.

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PE SO	N° DE ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
RENDIMIENTO DEL PERSONAL	EFICIENCIA y EFICACIA	tiempo de atención al cliente	45%	9	Considero que las funciones que realizo en mi puesto de trabajo son muy importantes para el logro de los objetivos de la financiera.	Nunca (0) A veces (1) Generalmente (2) Siempre (3)
					soy organizado respecto a los procesos que realizo de acuerdo a mis funciones	
					respeto los periodos de tiempo que tengo asignados para la atención a los clientes	
					considero que brindo información clara y precisa al cliente	
					Considero que es muy importante brindar una atención rápida al cliente	
					La atención que brindo al cliente se	

				<p>da dentro de los plazos establecidos.</p> <p>Considero que la cantidad de trabajo encomendado va más allá de mis capacidades para resolverlos en un tiempo corto.</p> <p>Concluyo a tiempo las tareas que me han encomendado</p> <p>Cumplo con los plazos establecidos por ley para la atención de los requerimientos presentados</p>	
	<p>cumplimiento de metas programadas</p>				
<p>PLANES DE CAPACITACION</p>	<p>de normas, políticas y procedimientos.</p> <p>Capacitaciones</p>	<p>30%</p>	<p>6</p>	<p>son constantes las capacitaciones que brinda la financiera</p> <p>las capacitaciones mayormente son virtuales</p> <p>tengo una participación activa en las capacitaciones</p> <p>Considero que las capacitaciones brindadas por la financiera tienen mensajes claros y precisos.</p> <p>la financiera da retroalimentación constante a sus trabajadores</p>	<p>Nunca (0)</p> <p>A veces (1)</p> <p>Generalmente (2)</p> <p>Siempre (3)</p>

					considero que es importante capacitar a los trabajadores en relación a los resultados obtenidos por la evaluación	
POLITICAS DE ASENSOS E INCENTIVOS.	Aumento de sueldos	25%	5	Considero que es necesario una recompensa ya sea financiera o no financiera para el aumento de la motivación en el cumplimiento de mis tareas	Nunca (0) A veces (1) Generalmente (2) Siempre (3)	
				cuando cumpla con mis metas recibo algún tipo de reconocimiento		
				considero que las comisiones van acorde al esfuerzo realizado en el cumplimiento de las metas		
	comisiones			Recibo incentivos cuando obtengo una calificación alta en mi evaluación de desempeño.		
	reconocimiento laboral			Considero que se reconoce y motiva el desempeño eficiente de los trabajadores		
TOTALES		100%	20			

ANEXO 04

DATA CONSOLIDADA

VARIABLE 1: La evaluación del desempeño Laboral.

Periodo de aplicación: del 01 de enero al 30 de Junio del 2018.

Tabla 21

La evaluación del desempeño Laboral. Fuente: Elaboración propia.

N°	d1										pro	d2								pro	d3						pro	pv
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10		i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18		i19	i20	i21	i22	i23	i24		
1	1	2	0	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2
2	1	1	0	2	2	1	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	2	1	2	3	2	1	1	1	0	1	2	1	1
4	1	2	1	2	0	0	2	3	1	2	1	1	2	0	1	1	2	0	2	1	0	1	0	2	2	0	1	1
5	2	3	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	
6	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	
7	2	2	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	0	2	1	1
8	1	1	1	1	1	1	2	1	0	0	1	1	2	2	2	2	2	3	2	0	1	1	2	3	1	1	1	
9	1	2	2	1	2	0	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
10	1	2	0	1	1	1	2	2	0	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	0	1	1
11	0	1	1	0	0	0	2	2	0	1	1	2	1	0	1	1	1	2	3	1	3	2	3	2	1	2	2	1
12	1	1	2	0	0	0	2	3	1	2	1	1	2	0	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1

13	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	0	2	2	2
14	1	2	1	1	1	0	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	0	2	1	1	2
15	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	0	2	2
16	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2
17	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2
18	1	1	0	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	0	1	2	1	1	2	1	1	1	0	2	2	2	1	1
19	1	1	1	1	1	0	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1
20	1	2	0	1	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	0	1	2	2	0	0	1	1
21	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	2
22	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2

VARIABLE 2: Rendimiento del Personal.

Periodo de aplicación: del 01 de enero al 30 de Junio del 2018.

Tabla 22

Rendimiento del Personal. Fuente: Elaboración propia.

N°	d1									pro	d2						pro	d3					pro	pv
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9		i10	i11	i12	i13	i14	i15		i16	i17	i18	i19	i20		
1	1	3	3	3	3	3	0	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	3	1	2	1	1	2	2
2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2	1	1	3	2	3	1	2	1	2	2	2
3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	3	2	3	1	2	1	1	2	2
4	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	0	0	0	1	1	1
5	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	1	2	0	3	2	3	1	1	1	2	2	2
6	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	1	1	1	2	2	2
7	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	3	0	1	1	2	1	2	0	1	2	2	1	1
8	1	2	2	1	1	1	3	1	2	2	0	3	0	0	1	3	1	2	0	1	1	1	1	1
9	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	0	2	0	1	1	2	1	2	0	2	1	1	1	1
10	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	0	1	1	3	1	3	0	0	1	1	1	1
11	3	1	1	1	3	3	2	0	1	2	1	1	2	0	1	1	1	2	2	0	0	0	1	1
12	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	2	2
13	2	3	3	2	3	3	3	0	3	2	2	2	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	2	2

14	2	2	2	2	3	2	0	2	2	2	1	3	0	1	1	2	1	3	1	1	2	2	2	2
15	3	3	3	2	3	2	1	1	1	2	1	3	0	2	2	3	2	3	0	2	2	2	2	2
16	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	0	2	1	2	2	3	0	2	0	1	1	2
17	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	0	1	1	3	2	3	0	2	1	1	1	2
18	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	0	1	0	2	1	3	0	1	0	2	1	1
19	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1
20	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	3	0	1	0	0	1	1
21	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	0	2	1	3	1	1	0	1	1	2
22	3	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2

ANEXO 05
INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO

V 1: LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.

INSTRUCCIONES: Lee atentamente los ítems y marca con una X la alternativa que creas conveniente. Se totalmente sincero para contribuir con la investigación.

ESCALA DE LIKERT	VALORACION
NUNCA	0
A VECES	1
GENERALMENTE	2
SIEMPRE	3

N°	LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL				
		0	1	2	3
1	La financiera realiza evaluaciones al desempeño laboral a sus trabajadores.			X	
2	La evaluación de desempeño laboral es realizada por su jefatura inmediata.				X
3	La financiera considera para la evaluación de desempeño la "Autoevaluación" de los colaboradores.			X	
4	Usted evalúa a sus compañeros del mismo puesto de trabajo.		X		
5	tengo conocimiento del por qué la financiera realiza las evaluaciones de desempeño laboral			X	
6	¿Cuál es la frecuencia de las evaluaciones de desempeño realizadas por Credinka?			X	
7	Considero que la evaluación del desempeño laboral, tiene un impacto positivo en mi puesto de trabajo			X	
8	Considero que las evaluaciones realizadas por la financiera son las más adecuadas para conocer el desempeño laboral de sus trabajadores			X	
9	Considero que es necesario realizar la evaluación a mi desempeño.			X	
10	considero que la evaluación del desempeño laboral es de beneficio para mi formación y crecimiento profesional			X	
11	Alcanzo mis metas individuales.				X
12	Planifico mis labores para el cumplimiento de mis metas			X	
13	tengo iniciativa para proponer mecanismos que ayuden al logro de resultados.		X		
14	Soy puntual			X	
15	Planifico mis labores para optimizar el tiempo de atención a ellas.			X	
16	Brindo una adecuada orientación a los clientes internos y externos				X
17	Muestro aptitud para integrarme al equipo de trabajo				X
18	suelo brindar apoyo a mis compañeros				X
19	Conozco la puntuación obtenida de mi evaluación.		X		
20	si alcanzo un resultado excelente recibo algún tipo de reconocimiento		X		
21	Si consigo una baja calificación en mi evaluación de desempeño, recibo una retroalimentación.		X		
22	La financiera toma decisiones drásticas al obtener resultados no aceptables en la evaluación de sus trabajadores.			X	
23	Generalmente me encuentro conforme con los resultados obtenidos en mi evaluación de desempeño.			X	
24	Existe un plan de mejora en función al resultado de mi evaluación de desempeño			X	

Gracias por tu colaboración

CUESTIONARIO**V 2: RENDIMIENTO DEL PERSONAL**

INSTRUCCIONES: Lee atentamente los ítems y marca con una X la alternativa que creas conveniente. Se totalmente sincero para contribuir con la investigación.

ESCALA DE LIKERT		VALORACION			
NUNCA		0			
A VECES		1			
GENERALMENTE		2			
SIEMPRE		3			
N°	RENDIMIENTO PERSONAL	0	1	2	3
1	Considero que las funciones que realizo en mi puesto de trabajo son muy importantes para el logro de los objetivos de la financiera.			X	
2	soy organizado respecto a los procesos que realizo de acuerdo a mis funciones			X	
3	respeto los periodos de tiempo que tengo asignados para la atención a los clientes			X	
4	considero que brindo información clara y precisa al cliente				X
5	Considero que es muy importante brindar una atención rápida al cliente				X
6	La atención que brindo al cliente se da dentro de los plazos establecidos.			X	
7	Considero que la cantidad de trabajo encomendado va más allá de mis capacidades para resolverlos en un tiempo corto.	X			
8	Concluyo a tiempo las tareas que me han encomendado			X	
9	Cumplo con los plazos establecidos por ley para la atención de los requerimientos presentados			X	
10	son constantes las capacitaciones que brinda la financiera			X	
11	las capacitaciones mayormente son virtuales			X	
12	tengo una participación activa en las capacitaciones	X			
13	Considero que las capacitaciones brindadas por la financiera tienen mensajes claros y precisos.		X		
14	la financiera da retroalimentación constante a sus trabajadores		X		
15	considero que es importante capacitar a los trabajadores en relación a los resultados obtenidos por la evaluación			X	
16	Considero que es necesario una recompensa ya sea financiera o no financiera para el aumento de la motivación en el cumplimiento de mis tareas			X	
17	cuando cumplo con mis metas recibo algún tipo de reconocimiento	X			
18	considero que las comisiones van acorde al esfuerzo realizado en el cumplimiento de las metas			X	
19	Recibo incentivos cuando obtengo una calificación alta en mi evaluación de desempeño.		X		
20	Considero que se reconoce y motiva el desempeño eficiente de los trabajadores		X		

Gracias por tu colaboración

ANEXO 05
VALIDACIONES

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MBA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRES : Mg. José Adrián Núñez Huerta
MENCIÓN : Maestro en Administración de Negocios - MBA
FECHA : 10/07/2018

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

Hay suficiencia al 100%

2. CONTENIDO:

Hay suficiencia al 100%

3. ESTRUCTURA:

Hay suficiencia al 100%

III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse



Firma
Mg. José Adrián Núñez Huerta
DNI: 10194217
N° de Celular 982880872

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MBA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA FINANCIERA CREDINKA - CUSCO - 2018".

1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: CUESTIONARIO – ESCALA DE LIKERT.

1.3 INVESTIGADOR: LIZ ANGHELA VALENCIA ESCALANTE.

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno
Forma	Redacción	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios			X
	1.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			X
	2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.			X
Contenido	3.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
	4.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.			X
	5.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.			X
Estructura	6.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X
	7.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.			X
	8.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables			X
	9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			X

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

10 de Julio del 2018



Firma

Mg. José Adrián Núñez Huerta

DNI: 10194217

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MBA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRES : Mg. Eloy Johan Casafranca Bazán
MENCIÓN : Maestro en Administración de Negocios Internacionales
FECHA : 04/07/2018

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

Si hay suficiencia

2. CONTENIDO:

Si hay suficiencia

3. ESTRUCTURA:

Si hay suficiencia

III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

Sería bueno revisar solo algunos de los indicadores.

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse



Firma

Mg. Eloy Johan Casafranca Bazán

DNI: 45671937

N° de Celular 991383566

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MBA**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA FINANCIERA CREDINKA - CUSCO - 2018".

1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: CUESTIONARIO – ESCALA DE LIKERT.

1.3 INVESTIGADOR: LIZ ANGHELA VALENCIA ESCALANTE.

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno
Forma	Redacción	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios			x
	1.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			x
	2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.			x
Contenido	3.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			x
	4.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.			x
	5.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.			x
Estructura	6.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			x
	7.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.			x
	8.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables			x
	9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			x

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

04 de Julio del 2018



Firma

Mg. Eloy Johan Casafranca Bazán
DNI: 45671937

ANEXO 05
PRUEBAS FOTOGRAFICAS



Figura 11. Pruebas fotográficas



Figura 12. Pruebas fotográficas



Figura 13. Pruebas fotográficas

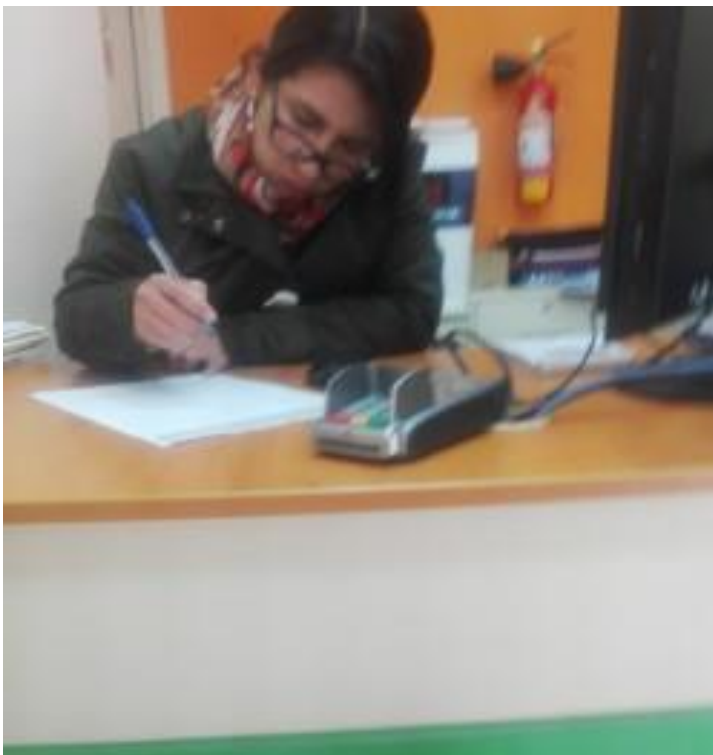
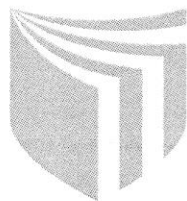


Figura 14. Pruebas fotográficas

ANEXO 06

Autorización de Publicación

**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Yo **LIZ ANGHELA VALENCIA ESCALANTE**, identificado con DNI N° **43443872** egresado del Programa Académico de **MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo () , no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA FINANCIERA CREDINKA - CUSCO - 2018”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

FIRMA

DNI: 43443872



Trujillo, 31 de Julio del 2018

ANEXO 07

Acta de aprobación de originalidad

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANÁLISIS DE LA EXCERTA REALIZADA A LOS COLABORADORES

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDADDE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Jose Luis Valencia Vila docente del curso Seminario Diseño y Desarrollo del trabajo de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA FINANCIERA CREDINKA - CUSCO - 2018^o. del estudiante Valencia Escalante Liz Anghela he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 14 % verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa **turnitin**, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 03 de Agosto del 2018


Mgt. Jose Luis Valencia Vila

DNI: 23930110