



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El desempeño laboral de los colaboradores en el
departamento de tesorería de la dirección de economía
en la Fuerza Aérea del Perú - Lima – 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Gladys María Catalán Cisneros

ASESOR:

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2016

Dra. Celia Mercado Marrufo
Presidente

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
Secretario

Dra. Carolina Valenzuela Moncada
Vocal

Dedicatoria

A Dios por haberme dado la fuerza necesaria para continuar y lograr mis objetivos; a, Juan y Ana, mis padres, quienes iluminan mi camino desde el cielo.

Agradecimiento

A nuestra asesora Dra. Carolina Valenzuela Moncada por su orientación, apoyo profesional y tiempo dedicado a la revisión de la Tesis.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas y apoyo constante.

Al personal del Departamento de Tesorería de la Fuerza Aérea del Perú por su participación y colaboración en el logro de la investigación.

Declaración Jurada

Yo, Gladys María Catalán Cisneros estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 06706200, con la tesis titulada “El Desempeño Laboral de los colaboradores en el Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía en la Fuerza Aérea del Perú - Lima – 2015”.

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.

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.

Lima, Marzo de 2016

Gladys María Catalán Cisneros

DNI 06706200

Presentación

Señores Miembros del Jurado Evaluador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presentamos el presente trabajo de investigación: “El Desempeño Laboral de los colaboradores en el Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía en la Fuerza Aérea del Perú - Lima – 2015”. El mismo que ha sido realizado para obtener el Grado de Magister en Ciencias Empresariales con Mención en Gestión Pública.

La presente investigación tuvo como objetivo: Establecer cuál es el grado del desempeño laboral percibido por los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú–Lima-2015. En el trabajo mencionado describimos seis capítulos, en los cuales se encuentran: La introducción, el marco metodológico, los resultados y la discusión. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseamos sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

Atentamente,

Gladys M. Catalán Cisneros

Tabla de Contenido

PÁGINAS PRELIMINARES	Pág.
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de Contenido	vii
Lista de Tablas	viii
Lista de Figuras	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.3 Justificación	26
1.4 Problema	28
1.5 Objetivos	30
II. MARCO METODOLÓGICO	32
2.1. Variables	33
2.2. Operacionalización de la variable	33
2.3. Metodología	34
2.4. Tipo de Estudio	34
2.5. Diseño	35

2.6. Población, muestra y muestreo	35
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.8. Métodos de análisis de datos	38
2.9. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	62
VIII. ANEXOS	66
▪ Anexos A. Matriz de consistencia	67
▪ Anexos B. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	69
▪ Anexos C. Matriz de datos	70
▪ Anexos D. Instrumento	72
▪ Anexos E. Formato de validación de instrumento.	74
▪ Anexos F. Otras evidencias	83

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de la variable Desempeño Laboral	34
Tabla 2. Población de los colaboradores del Departamento de Tesorería	35
Tabla 3. El Rango del Cuestionario del Desempeño Laboral	36
Tabla 4. Validez del Instrumento	37
Tabla 5. Resultado de Validez del Instrumento	38
Tabla 6. Variable Desempeño Laboral	40
Tabla 7. Distribución porcentual de la dimensión Conocimiento del trabajo por niveles	44
Tabla 8. Distribución porcentual de la dimensión Calidad por niveles	45
Tabla 9. Distribución porcentual de la dimensión Cantidad por niveles	46
Tabla 10. Distribución porcentual de la dimensión Exactitud por niveles	48
Tabla 11. Distribución porcentual de la dimensión Trabajo en Equipo por Niveles	49
Tabla 12. Distribución porcentual de la dimensión Liderazgo por niveles	50

Índice de Figuras

	Página
Figura 1. Ubicación del Cuartel General de la Fuerza Aérea del Perú	23
Figura 2. Escudo de la Dirección de Economía	24
Figura 3. Cuartel General de la Fuerza Aérea del Perú	26
Figura 4. Distribución porcentual del desempeño laboral por niveles	41
Figura 5. Distribución porcentual del desempeño laboral por niveles de los colaboradores entre los 25 - 34 años	41
Figura 6. Distribución porcentual del desempeño laboral por niveles de los colaboradores entre los 35 - 44 años	42
Figura 7. Distribución porcentual del desempeño laboral por niveles de los colaboradores entre los 45 - 54 años	43
Figura 8. Distribución porcentual del desempeño laboral por niveles de los colaboradores entre los 55 – 64 años	43
Figura 9. Distribución porcentual de la dimensión Conocimiento del Trabajo por niveles	45
Figura 10. Distribución porcentual de la dimensión Calidad por niveles	46
Figura 11. Distribución porcentual de la dimensión Cantidad por niveles	47
Figura 12. Distribución porcentual de la dimensión Exactitud por niveles	48
Figura 13. Distribución porcentual de la dimensión Trabajo en Equipo por niveles	49
Figura 14. Distribución porcentual de la dimensión Liderazgo por niveles	50

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación fue orientado a determinar cuál es el grado del desempeño laboral percibido por los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015.

Mediante una investigación descriptiva, no experimental-transeccional, analítica, con una población-muestra de 35 colaboradores, a quienes se les aplicaron los cuestionarios integrados preparados para los colaboradores que tenían 55 ítems, por medio de una escala tipo Likert, para la recolección de datos de la variable Desempeño Laboral, en donde se evaluaron cinco aspectos, conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

El trabajo de investigación concluyó: De acuerdo al objetivo general de establecer cuál es el grado del desempeño laboral percibido por los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015, el nivel de los colaboradores se encuentra en el rango de bueno, alcanzando el 57%.

Palabras clave: Desempeño Laboral y Evaluación.

Abstract

The objective of this research was aimed to determine the degree of perceived job performance by employees of the Treasury Department of the Directorate of Economics 2015-Lima-Peru Air Force.

Through a descriptive, non-experimental-transactional, analytical, with a population-sample of 35 employees, who were applied the integrated questionnaires prepared for employees who were 50 items, using a Likert scale, for gathering variable data job performance, where five aspects, job knowledge, quality, quantity, accuracy, teamwork and leadership were evaluated.

The research concluded: According to the general objective of establishing what degree of job performance perceived by employees of the Treasury Department of the Directorate of Economics-Lima-2015 Peru Air Force, the level of employees it is in the range of good, reaching 57%.

Keywords: Work Performance and Evaluation.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes nacionales

Castillo (2015), en la investigación titulada: Clima organizacional y evaluación del desempeño laboral en el personal de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú, (Tesis Maestría), siendo el objetivo: Determinar la relación entre el Clima Organizacional con el Desempeño laboral del personal de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú, 2014, la metodología empleada es el hipotético deductivo con diseño no experimental-correlacional, de corte transversal, la técnica empleada la encuesta y el instrumento dos cuestionarios que totalizan 39 ítems, que permitió medir seis aspectos, Investigó sobre una muestra poblacional de 125 colaboradores, Concluyó: El Clima Organizacional se relaciona positivamente con la Evaluación del Desempeño laboral, siendo el resultado chi cuadrado cuyo p valor de 0,000 ($p < 0.05$) y el coeficiente Rho de Spearman = 0,623 representan una correspondencia positiva buena.

Sánchez (2013), en su trabajo de investigación titulada: Desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión-Huacho, (Tesis Maestría) siendo el objetivo: Evaluar el desempeño laboral de los docentes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, la metodología empleada es el hipotético deductivo con diseño no experimental-correlacional, de corte transversal, la técnica empleada la encuesta y el instrumento dos cuestionarios, la recolección de datos aplicó un cuestionario de 38 ítems para aplicarlo a la muestra la que estuvo conformada por 100 estudiantes y 26 docentes. El tesista llega a la conclusión que en un menor o mayor grado un 93% de los docentes muestran tener un dominio tecnológico, mientras que en dominio científico un 85% ; un 97% de docentes mostraron tener responsabilidad en el desempeño de sus funciones, en relaciones interpersonales un dominio del 95% finalmente el 90% de los docentes mostraron tener una formación buena en valores éticos, de

lo que se concluye que en términos generales los docentes muestran tener una tendencia positiva en lo que respecta a su desempeño laboral.

Valqui (2013), en la investigación titulada: Clima Organizacional y Desempeño Laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario, sustentada en la Universidad César Vallejo (Tesis Maestría), cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral de los servidores que laboran en el INPE, la metodología empleada es el hipotético deductivo con diseño no experimental-correlacional, de corte transversal, la técnica empleada la encuesta y el instrumento dos cuestionarios. Con una población de 170 y la muestra conformada por 119 trabajadores administrativos de la Sede Central del INPE, Se presentaron los resultados en tablas de frecuencias y porcentajes; siendo la "r" de Pearson el estadígrafo utilizado para efectuar la comprobación de la hipótesis. Concluyó: La relación de las condiciones laborales con el desempeño laboral de los servidores del INPE demostrándose que si hay una correlación positiva media entre las condiciones laborales como componente del clima organizacional y el desempeño laboral.

Espino (2014), en la investigación titulada: Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar de Pueblo Libre, sustentada en la Universidad César Vallejo, (Tesis maestría), el objetivo fue determinar cómo se relaciona la Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y cuál es el efecto en el cumplimiento de sus tareas. la metodología empleada es el hipotético deductivo con diseño no experimental-correlacional, de corte transversal, la técnica empleada la encuesta y el instrumento dos cuestionarios tipo Likert con una población de 65 trabajadores, la investigación realizada ha sido de tipo no experimental y con un diseño descriptivo-correlacional, cuya muestra ha sido de 157 trabajadores, habiendo sido la técnica utilizada de la encuesta, 12 ítems para gestión del conocimiento y 12 ítems para desempeño laboral. El tesista obtuvo la confiabilidad de los instrumentos mediante el Alfa de Grombach, cuyo resultado es de 0.933. La técnica de análisis utilizada fue la estadística descriptiva con la

finalidad de identificar el comportamiento de los ítems y se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson cuyo valor fue de 0.727. Concluyó: Que los resultados demuestran una relación existente entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores.

1.1.2 Antecedentes internacionales

Roo (2013) con su estudio titulado: Influencia del gerente educativo en la motivación y el Desempeño laboral del personal docente, sustentada en la Universidad de Zulia, República Bolivariana de Venezuela, (Tesis Maestría), su objetivo: determinar la influencia del gerente educativo en la motivación y el desempeño laboral del personal docente en las Escuelas Nacionales Bolivarianas de la Parroquia Mucuchies, Municipio Rangel del estado Mérida, la metodología empleada es el hipotético deductivo con diseño no experimental-correlacional, de corte transversal, la técnica empleada la encuesta y el instrumento dos cuestionarios,. Se trabajó con una población censal, conformada por 3 directores y 54 docentes. La técnica empleada es la encuesta, se utilizó dos cuestionarios con 36 ítems para medir las variables de motivación y desempeño laboral. Los instrumentos han sido validados por 5 expertos. Concluyó: Que el desempeño laboral de los docentes es influenciado por factores actitudinales los mismos que están ligados a la capacitación, la satisfacción en el trabajo y la autoestima. En la investigación el tesista encontró debilidades en lo que respecta a la satisfacción

Uría (2011) en la investigación titulada: El clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, sustentada en la Universidad Técnica de Ambato-Ecuador. Siendo su objetivo: Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. la metodología empleada es el hipotético deductivo con diseño no experimental-correlacional, de corte transversal, la técnica empleada la encuesta y el instrumento dos cuestionarios, cuya muestra se realizó con 36 personas, miembros de la indicada Cía. Sus conclusiones fueron: 1) El liderazgo autocrático viene afectando el desempeño

laboral de los trabajadores, impidiendo la aportación de ideas nuevas, así como los cohibe a dar un valor agregado a las labores que realizan diariamente. 2) No existe compañerismo, no se motiva el trabajo en equipo, tampoco hay participación de los trabajadores en las actividades empresariales, adoleciendo del compromiso organizacional. 3) La falta de reconocimiento de las tareas realizadas por los trabajadores por parte de los directivos, los desmotiva a mejorar sus tareas. 4) Existe mucha formalidad y se podría decir que se mantiene un estilo jerarquizado en los sistemas administrativos que aplica la empresa, siendo una valla para que los trabajadores y directivo fortalezcan los lazos que permitirían mejorar las tareas.

Palma (2012), en la investigación titulada: Evaluación de la calidad del desempeño profesional de los servidores públicos y funcionarios en las entidades públicas básicas y bachillerato del colegio nacional Salustio Giler Álava provincia de Manabí, del Cantón de Santa Ana, sitio Chamucame, periodo 2011-2012. El objetivo general planteado consiste en capacitación para fortalecer el desempeño profesional para un mejor desarrollo institucional. La metodología empleada es el hipotético deductivo con diseño no experimental-correlacional, de corte transversal, la técnica empleada la encuesta y el instrumento dos cuestionarios la muestra es de 71 funcionarios, 3 vocales de consejo funcionario, inspector general, 1 supervisor. Conclusiones: Se determinó un desempeño laboral con una escala de bueno, porque en el proceso funcional se encontraron algunas debilidades. Asimismo, se determinó que algunos funcionarios no manifiestan una apropiada sociabilidad laboral, situación que influye durante el proceso de cumplimiento de metas, no existen los conocimientos necesarios sobre la exclusión, no hay buenas relaciones con la comunidad y se demuestra con la poca participación de éstas en las actividades que permitirían un mejor desarrollo de la comunidad, son escasas las actividades para fomentar la unión de lazos entre los padres de familia, representantes y usuarios.

Carmona (2009), en su trabajo de investigación titulada: Evaluación del Desempeño en Organizaciones Públicas y Privadas. Universidad de Chile, Chile,

tuvo como objetivo: Conocer la Evaluación del Desempeño, en Organizaciones Públicas y Privadas. Universidad de Chile. La metodología empleada es el método descriptivo con diseño no experimental-, de corte transversal, la técnica empleada la encuesta y el instrumento dos cuestionarios El enfoque es cualitativo, descriptiva, con una muestra de dos instituciones y como instrumento los métodos de evaluación de desempeño. Sus conclusiones fueron: 1) El 50% de las empresas seleccionadas utilizan un sistema de recompensas individual asociado al logro de metas y objetivos. Estas empresas corresponden en su mayoría al sector privado. Todas las organizaciones utilizan el mismo método de evaluación denominado Lista de Verificación, diferenciándose solamente en el tipo de versión de dicho método. 2) La Evaluación del Desempeño valida los procesos de reclutamiento y selección de personal, sólo para el sector privado. La inexistencia de descripciones del cargo y el posible sesgo político asociado al reclutamiento de personal para el sector público, explicarían el no cumplimiento del rol de validador de la Evaluación del Desempeño para éste sector. 3) Las organizaciones públicas seleccionadas evalúan en promedio al cien por ciento de sus empleados en los niveles más altos de desempeño mientras que las privadas un 60.6%. Esta diferencia no podría ser explicada por la utilización de diferentes métodos de evaluación, presencia de sesgo en los evaluadores o que efectivamente los empleados de las instituciones públicas seleccionadas desempeñan bien su trabajo, dado que no existe evidencia de que esto último ocurra.

1.2 Fundamentación científica

1.2.1 Concepto de Desempeño Laboral

Concepto de Desempeño.

Chiavenato, (2000) define el desempeño, “como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización. En efecto afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización” (p.180).

Al respecto, podemos establecer que el desempeño es el desenvolvimiento en el compromiso o la obligación para asumir la ejecución de tareas, funciones, responsabilidades laborales y el aporte que permitan la consecución de los logros institucionales.

Concepto de desempeño laboral.

Chiavenato (2000), expuso que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p. 360)

En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, debiendo modificarse primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Por su parte, Bittel (2000), manifestó que:

El desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quiere alcanzar, seguidos por políticas, normas, visión y misión de la organización (p.78)

El desempeño laboral va estar determinado por las condiciones del trabajo, incluyendo la ventilación del local, iluminación, facilidad de desplazamiento,

competencias, las habilidades y el conocimiento del colaborador, con los incentivos que reciban y buen clima laboral.

Hartman (2013) afirmó:

Las teorías de la atribución en el desempeño, ayudan a la administración a entender cómo piensan los empleados acerca de los acontecimientos, revelando información acerca de su motivación, comportamiento y procesos de pensamiento. La atribución es un concepto de la psicología social, que se refiere a cómo el individuo explica las causas de una conducta o evento específicos. La teoría de la atribución sirve como un término general para un grupo de teorías que explican los procesos de atribución. Existe la teoría de que a medida que el individuo percibe los acontecimientos, hace una inferencia causal, o conclusión, acerca de por qué un evento puede ocurrir. (p.222)

Sobre desempeño, es importante la evaluación con fines de mejora continua y poder realimentar o corregir las deficiencias que puedan existir a sí mismo tener presente las capacitaciones que se deben desarrollar para conseguir resultados con eficiencia y eficacia, y la organización pueda trascender.

1.2.2 Dimensiones del Desempeño Laboral

Para la presente investigación se tendrá en cuenta las siguientes dimensiones:

Conocimiento del trabajo.

Chiavenato (2002), manifestó acerca de la educación “es toda influencia que recibe el ser humano de su ambiente social durante su existencia para adaptarse a las normas y valores sociales vigentes y aceptados. Asimismo, indica que la educación es la preparación para la vida y por la vida” (p.556), es importante que el colaborador tenga la capacidad de desarrollar todo el proceso que le corresponde en su labor con mucha competencia, habilidades y destrezas

Calidad.

Chiavenato (2011), plantea lo siguiente “el personal entiende que su trabajo está acondicionado a la iluminación, temperatura, ruido, etc., de tiempo (duración de la jornada de trabajo, horas, extras, periodos de descanso), sociales (organización informal)” (p.31). Los resultados de todo proceso deben ser de calidad; y para conseguir la anhelada calidad se requiere calidad del local, calidad de las maquinarias, calidad de la materia prima, calidad del trato de los empleadores.

Cantidad.

Richard Hackman y Greg Oldman (citado por Chiavenato, 2002), donde indica que existen ciertas características motivadoras para el trabajo “autonomía, diversidad de habilidades, feed-back (retroalimentación, identificación con la tarea, importancia de la tarea” (p.562). la cantidad debe ser entendida como el resultado de todo proceso, que se cumpla con los objetivos planteados en los plazos establecidos,

Exactitud.

Chiavenato (2011), sobre las condiciones de trabajo “tenemos a las condiciones de tiempo (duración de la jornada de trabajo, horas extras, periodos de descanso)” (p.35). Entendiendo la exactitud en los tiempos, en las medidas del producto, en la cantidad fabricada de acuerdo a las demandas del cliente.

Trabajo en equipo.

Al respecto Chiavenato (2011), señaló lo siguiente:

Las personas no viven aisladas ni son autosuficientes, pues se relacionan continuamente con otras personas o con sus ambientes mediante la comunicación. La comunicación implica transferencia de información y comprensión de una persona a otra. Es la manera de relacionarse con otras personas. (p.42). Sobre el trabajo en equipo los parámetros que deben considerarse son las relaciones

interpersonales que debe existir, en armonía y comprensión con la apertura de una colaboración mutua, con una sola idea y todos estén comprometidos con su centro donde laboran y como agentes facilitadores de todo el proceso con resultados de calidad.

Liderazgo.

Chiavenato 1993 "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de determinado objetivo" (p.123)

El liderazgo tiene la característica de quien lo ejerce en influir, persuadir motivar a una persona o grupo de personas para trabajar y alcanzar los objetivos de la de la institución; el liderazgo lo caracteriza por su responsabilidad, hacia la conducción del grupo tomando la iniciativa de avanzar poniéndose primero al frente de la organización, con el propósito de brindarles confianza a sus seguidores.

1.2.3 Perspectiva Teórica

Segurado y Agulló (2002) los autores enunciaron la perspectiva de la calidad desde dos puntos de vista:

- a. Perspectiva de la calidad del entorno de trabajo cuyo objetivo es la mejora de la calidad de vida mediante el logro de los intereses de la organización, esto se da cuando se entiende a la organización como un sistema en donde el análisis es a nivel macro, es decir, se integra todos los subsistemas.
- b. Perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica desde este punto de vista se muestra mayor interés por el trabajador, desarrollándose un microanálisis puntual de todas aquellas acciones de todos aquellos elementos puntuales que constituyen las que directamente participa el individuo.

De lo aportado por los autores se pudo inferir que la segunda corriente teórica valora el aporte del trabajador en la organización para la mejora de la

La Dirección de Economía y Finanzas (DIREC), fue creada el 02 de octubre de 1931 por Decreto Ley N° 7470, instituyéndose la especialidad de Finanzas y creándose el departamento de Administración Aeronáutica, siendo este, el primer órgano al que se le asigna funciones económicas y financieras de la institución, medio siglo más tarde, el 13 de julio de 19981, se instituye el 02 de octubre como día celebratorio para la Especialidad de Finanzas con la finalidad de realzar el rol y la función que desempeña en la Fuerza Aérea, así como para propiciar la camaradería entre sus integrantes.

Desde su creación se ha encontrado la Dirección de Economía bajo el mando de un oficial de alta graduación, laborando en ella tanto personal civil profesional y técnico altamente capacitado en finanzas así, como personal militar de la especialidad de finanzas y contabilidad.



Figura 2. Escudo de la Dirección de Economía

Simbólicamente, la Dirección de Economía está representada por un escudo el cual fue autorizado por Resolución Ministerial Nro. 1056 -69 /EA, del 12 de noviembre de 1957, formado por dos campos, dentro de cada uno de los dos círculos concéntricos que lo constituyen:

- a. El círculo y campo exterior lleva la inscripción "FUERZA AÉREA DEL PERÚ", que identifica la Institución y es de color púrpura que significa nobleza.
- b. El círculo y campo interior celeste se encuentran dos estrellas blancas que representan a JORGE CHÁVEZ DARTNELL -Héroe Nacional y Mundial de la Aviación- y al Capitán FAP JOSÉ QUIÑONES GONZALES- Héroe Máximo de la Aviación Militar., el color celeste simboliza el Cielo y la Gloria.
- c. Un gran halcón, sobre el campo celeste, con las alas extendidas, simboliza el poder, la bravura, la nobleza y la inteligencia, que igual a tiempos del antiguo hombre del Perú, encarna las virtudes y cualidades de los componentes de la FAP.
- d. Las garras de la pata izquierda del halcón que aprisiona una espada, símbolo de mando en lo que a Defensa Nacional se refiere: el olivo simboliza la Paz y la contribución de la FAP al Desarrollo Socioeconómico del País. El color dorado representa riqueza.
- e. El Huamán posado sobre un gráfico de barras, representa el correcto control y administración de los recursos financieros asignados a la Fuerza Aérea a través del calendario de compromisos, así como el asesoramiento sobre aspectos técnicos a los comandantes y jefes de las unidades sobre la eficiente gestión de las actividades, administrativas, económicas y financieras por toda fuente de financiamiento.
- f. En la parte inferior, se encuentra el Perú, del cual sobresalen flechas dirigidas a todas las latitudes del mundo, indicando que la Dirección de Economía se encuentra trabajando de acuerdo a la normatividad vigente y de acuerdo a los estándares internacionales, dentro de un marco de globalización.

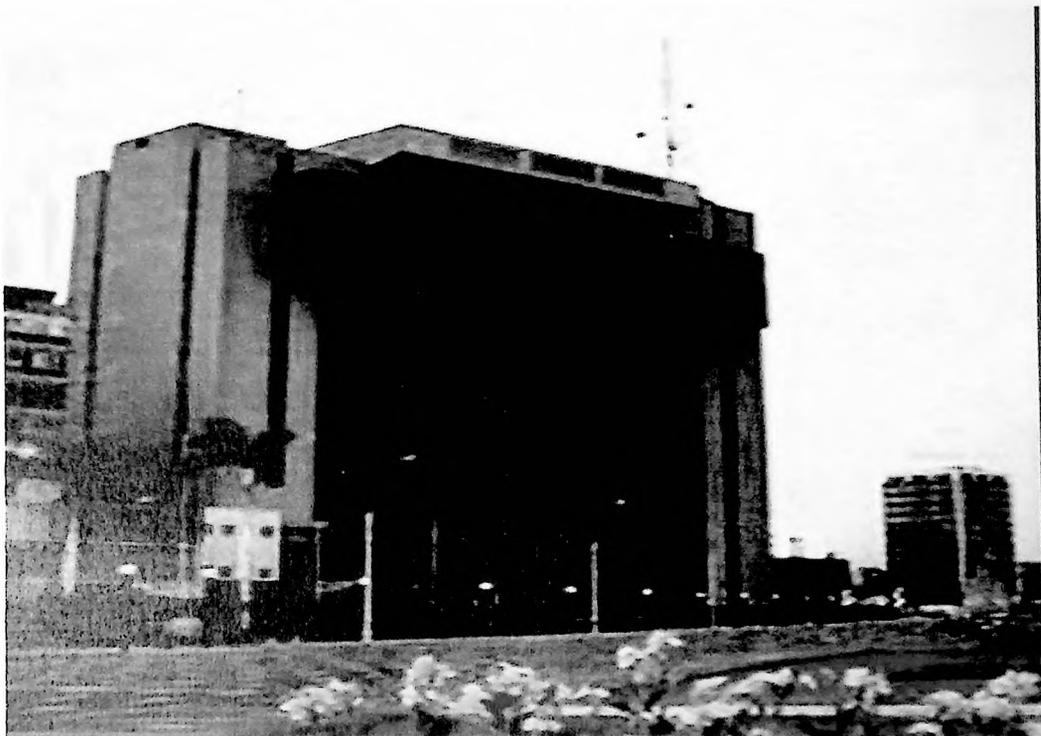


Figura 3. Cuartel General de la Fuerza Aérea del Perú

1.3 Justificación

1.3.1 Teórica

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

Teniendo en cuenta que el desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no sólo lo que sabe hacer, los principales aspectos para tener en cuenta serán: las aptitudes, la producción en la jornada laboral, la

observancia a las normas de seguridad y salud en el trabajo, las normas específicas para determinados puestos de trabajo y la aptitud personal requeridas para el desempeño de determinados cargos u ocupaciones, por consiguiente, la idoneidad demostrada.

El desconocimiento del desempeño laboral hace que muchas veces se crea que se conforma un equipo de trabajo con personal que ostenta un destacado currículum, o que tiene las habilidades necesarias para el cargo. Los colaboradores deben ser evaluados con frecuencia, debiendo establecerse las fortalezas y debilidades de los mismos, esta evaluación sobre todo un acompañamiento, que ayude al empleado a realizar mejores procesos para la obtención de un mejor resultado. Por ningún motivo esta evaluación ha de convertirse en una herramienta que encasille al trabajador como “bueno” o “malo”, es importante hacer uso de una herramienta adecuada de acuerdo a la función que desempeña el trabajador, con indicadores que realmente midan el desempeño y pueda cuantificarlo.

El elaborar un instrumento para evaluar, no es fácil, pero tampoco es una labor difícil, lo importante es marcar los objetivos adecuados recogiendo la información y la formación adecuada de todos los participantes.

1.3.2 Metodológica

En ese sentido, el estudio su metodología es descriptivo, es un método en donde se recoge la información que demuestra las relaciones y describe el mundo tal cual es.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) definieron al estudio descriptivo así:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades,

procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p.80)

1.3.3 Práctica

La presente investigación, tiene una metodología interesante que muestra busca colaborar con el desempeño laboral de los colaboradores del Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú, encontrando los puntos críticos del conocimiento del trabajo, la cantidad, exactitud, la calidad, el trabajo en equipo y el liderazgo, cuyos factores contribuyan a mejorar la gestión, así como a las futuras investigaciones.

Las razones expuestas anteriormente han permitido que la investigación haya sido viable y se haya ejecutado de acuerdo a lo programado.

1.4 Problema

1.4.1 Problema General

¿Cuál es el grado del desempeño laboral autopercebido por los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú–Lima-2015?

1.4.2 Problemas Específicos

Problema Específico 1.

¿Cuál es el grado de conocimiento del trabajo autopercebido por los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea

del Perú–Lima-2015?

Problema Específico 2.

¿Cuál es el grado de calidad autopercebido por los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú–Lima-2015?

Problema Específico 3.

¿Cuál es el grado de cantidad autopercebido por los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú–Lima-2015?

Problema Específico 4.

¿Cuál es el grado de exactitud autopercebido por los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú–Lima-2015?

Problema Específico 5.

¿Cuál es el grado de trabajo en equipo autopercebido por los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú–Lima-2015?

Problema Específico 6.

¿Cuál es el grado de liderazgo autopercebido por los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú–Lima-2015?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Establecer el grado del desempeño laboral autopercebido por los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú–Lima-2015.

1.5.2 Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1

Determinar el grado de conocimiento del trabajo autopercebido por los colaboradores en el Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015.

Objetivo Específico 2

Determinar el grado de calidad autopercebido por los colaboradores en el Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015.

Objetivo Específico 3

Determinar el grado de cantidad autopercebido por los colaboradores en el Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015.

Objetivo Específico 4

Determinar el grado de exactitud autopercebido por los colaboradores en el Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015.

Objetivo Específico 5.

Determinar el grado del trabajo en equipo autopercebido por los colaboradores en el Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015.

Objetivo Específico 6.

Determinar cuál es el grado de liderazgo autopercebido por los colaboradores en el Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

2.1.1 Definición de la variable Desempeño Laboral

Uria, (2011) afirmó que el desempeño laboral:

El desempeño del trabajador hasta alcanzar los objetivos va depender de su propia estrategia así como de sus competencias, habilidades, destrezas sus necesidades que son factores determinantes en el desarrollo de su trabajo y de la organización al cual pertenece. (p.27).

2.2 Operacionalización de la variable Desempeño Laboral

Trabajo en Equipo.

Enciclopedia Financiera

Tener un objetivo común donde cada uno aporta con sus habilidades desde el rol que tiene. Es el conjunto organizado de personas que tienen un objetivo en común, donde cada uno de los participantes aporta con sus habilidades desde el rol que le corresponde. En esta definición están implícitos los tres elementos clave del trabajo en equipo:

Conjunto de personas: los equipos de trabajo están integrados por personas los cuales tienen características diferentes (cooperar, saber delegar, escuchar otras opiniones, experiencia, conocimiento entre otras) las mismas que van a influir en los resultados de los equipos.

Organización: el equipo se organizará de acuerdo a la meta u objetivo trazado, generalmente las empresas se organizan teniendo en cuenta la división de tareas, lo que implica que cada uno de los miembros desarrollará la tarea encomendada teniendo siempre en cuenta que es responsable de los resultados finales.

Objetivo común: los miembros del equipo al igual que todas las

personas tienen una serie de necesidades y metas que buscan satisfacer. Para que el equipo logre alcanzar las metas estas deben ser compatibles con los objetivos del equipo.

<http://www.eltrabajoenequipo.com/Grupovsequipo.htm>

Tabla 1

Operacionalización de la variable Desempeño Laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Rango	Nivel
Desempeño Laboral	Conocimiento del trabajo	Competencias	1, 2, 3, 4,	Muy de acuerdo = 5	Bueno [201; 275] Regular [128; 200] Deficiente [55; 127]	Ordinal
		Habilidades	5, 6, 7,	De acuerdo =4		Ordinal
		Buena administración interna	8, 9, 10,	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 3		Ordinal
	Calidad	Orden del trabajo	11, 12, 13,	En desacuerdo = 2		Ordinal
		Frecuencia de errores	14, 15, 16,	Muy en desacuerdo = 1		Ordinal
		Esmero	17,18, 19,			Ordinal
	Cantidad	Rendimiento	20, 21, 22,			Ordinal
		Eficiencia	23, 24, 25,			Ordinal
		Recursos humanos necesarios	26, 27, 28,			Ordinal
	Exactitud	Diligencia	29, 30, 31,			Ordinal
		Adaptabilidad	32, 33, 34,			Ordinal
		Precisión	35, 36, 37,			Ordinal
	Trabajo en Equipo	Relaciones interpersonales	38, 39, 40,			Ordinal
		Participación y compromiso	41, 42, 43,			Ordinal
		Discriminación	44, 45, 46,			Ordinal
Liderazgo	Espíritu de cooperación	47, 48, 49,			Ordinal	
	Motivación	50, 51, 52,			Ordinal	
	Delegar autoridad	53, 54, 55,			Ordinal	

2.3 Metodología

La investigación ha sido empleando el método descriptivo, con un diseño no-experimental – transeccional.

2.4 Tipo de estudio

Se empleó el método descriptivo, porque se observa el objeto investigado tal como se encuentra.

2.5 Diseño

Se empleó el diseño, no experimental – transeccional (transversal).

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población

La población estuvo integrada por 35 colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú.

2.6.2 Muestra

La muestra es igual a la población integrada por 35 colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú.

El instrumento utilizado es el cuestionario de 55 ítems.

Tabla 2

Población de los colaboradores del Departamento de Tesorería

Nivel	Cantidad
Funcionarios	2
Profesionales	3
Técnicos	27
Auxiliares	4
TOTAL	35

2.6.3 Muestreo

El muestreo ha sido no probabilístico – Intencional.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnica

La técnica empleada es la encuesta.

2.7.2 Instrumento

El instrumento empleado es el cuestionario.

Ficha técnica.

Nombre del instrumento: Cuestionario de Desempeño Laboral

Autor: Gladys María Catalán Cisneros

Año: 2015

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar la variable Desempeño Laboral

Población: 35 colaboradores

Número de ítem: 55 ítems

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Norma de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo a lo que considere evaluado respecto lo observado.

Niveles o rango: Se establecen los siguientes

Tabla 3

El Rango del Cuestionario del Desempeño Laboral

Nivel	Rango
Bueno	[220; 275]
Regular	[165; 219]
Deficiente	[55; 164]

2.7.3 Validez y confiabilidad del instrumento

Validez por juicio de expertos.

En la presente investigación se empleó la técnica de validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces). La Dra. Carolina Valenzuela Moncada docente del curso de Desarrollo del trabajo de investigación de la Universidad Cesar Vallejo estableció la validación de contenido con un 100% de aplicabilidad.

Tabla 4

Validez del Instrumento

Validador	Resultado
Dra. Carolina Valenzuela Moncada	Aplicable
Mgr. Guido Castillo Pérrigo	Aplicable
Mgr. Milagros Catalán Cisneros	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento.

Confiabilidad del instrumento.

Se ha utilizado el software SPSS versión 20 y su interpretación estadística. El cual ha permitido evaluar el desempeño laboral de los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú, para determinar las carencias y retroalimentar el proceso.

El criterio de confiabilidad del instrumento, se ha determinado en la presente investigación, por el coeficiente de Alfa de Cronbach, desarrollado por J.L. Cronbach y tiene un valor alfa de 0,946, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad. Así tenemos los resultados del análisis de confiabilidad en la tabla 5.

Tabla 5

Resultado de Validez del Instrumento

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,946	55

Nota: La fuente se obtuvo de los resultados de la prueba piloto.

2.8. Método de análisis de datos

El análisis de los datos por medio de frecuencias y porcentajes para las variables de estudio y sus dimensiones con el software estadístico SPSS 21 para validar y procesar los datos de los instrumentos aplicados, las tablas y gráficos se obtuvieron según los objetivos planteados en nuestra investigación.

2.9. Aspectos éticos

La edición de la presente investigación, se ha realizado utilizando el estilo APA, en las citas se han incluido al autor, el año y la página respectiva, buscando la originalidad de la tesis, el desarrollo de la tesis tiene la relevancia científica y social.

III. Resultados

3.1 Presentación de resultados

Variable: Desempeño Laboral

Tabla 6

Variable Desempeño Laboral

Edad / Nivel	25-34 años		35-44 años		45-54 años		55-64 años		Total general	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bueno	2	67%	1	33%	8	57%	9	60%	20	57%
Regular	1	33%	2	67%	6	43%	6	40%	15	43%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total general	3	100%	3	100%	14	100%	15	100%	35	100%

Respecto de la variable desempeño laboral, se observa que ninguno de los encuestados se encuentran en un nivel deficiente, un 43% se ubica en el nivel regular y un 57% en el nivel bueno; el nivel del Desempeño Laboral de los encuestados comprendidos entre las edades de los 25 a 34 años, es bueno, alcanzando el 67%; el nivel del Desempeño Laboral de los encuestados comprendidos entre las edades de los 35 a 44 años, es regular, alcanzando el 67%; el nivel del Desempeño Laboral de los encuestados comprendidos entre las edades de los 45 a 54 años, es bueno, alcanzando el 57%; el nivel del Desempeño Laboral de los encuestados comprendidos entre las edades de los 55 a 64 años, es bueno, alcanzando el 60%; el nivel más bajo del Desempeño Laboral se refleja en los encuestados comprendidos entre los 35 a 44 años y el más alto está entre los 25 a 34 años.

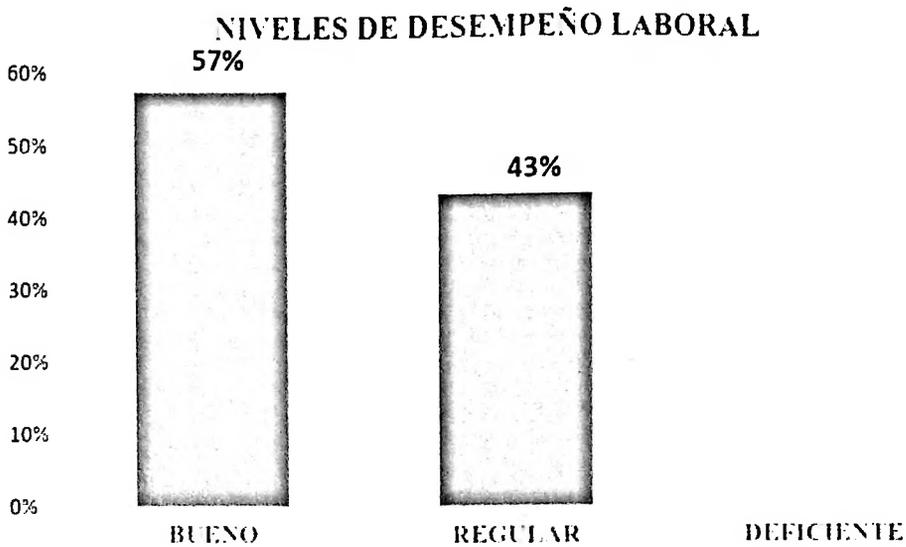


Figura 4. Distribución porcentual del desempeño laboral por niveles

Se observa que destaca el nivel del desempeño laboral de los colaboradores en el departamento de tesorería de la dirección de economía de la Fuerza Aérea del Perú en el 2016, alcanzando un 57% el nivel de bueno y 43% el nivel de regular.

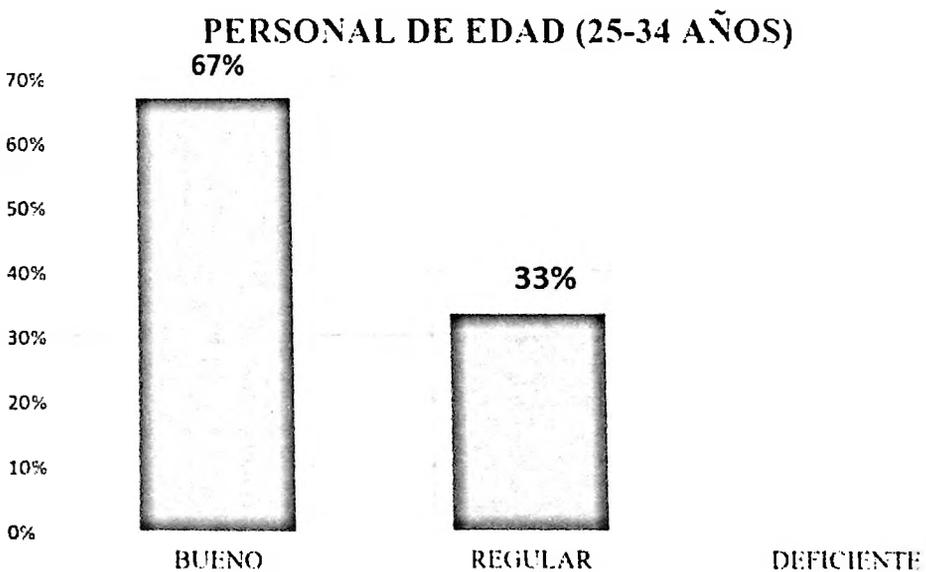


Figura 5. Distribución porcentual del desempeño laboral por niveles de los colaboradores entre 25 - 34 años.

Se observa que el nivel del desempeño laboral de los colaboradores entre los 25 a 34 años en el departamento de tesorería de la dirección de economía de la Fuerza Aérea del Perú en el 2016, alcanza un 67% en el nivel de bueno y 33% en el nivel de regular.

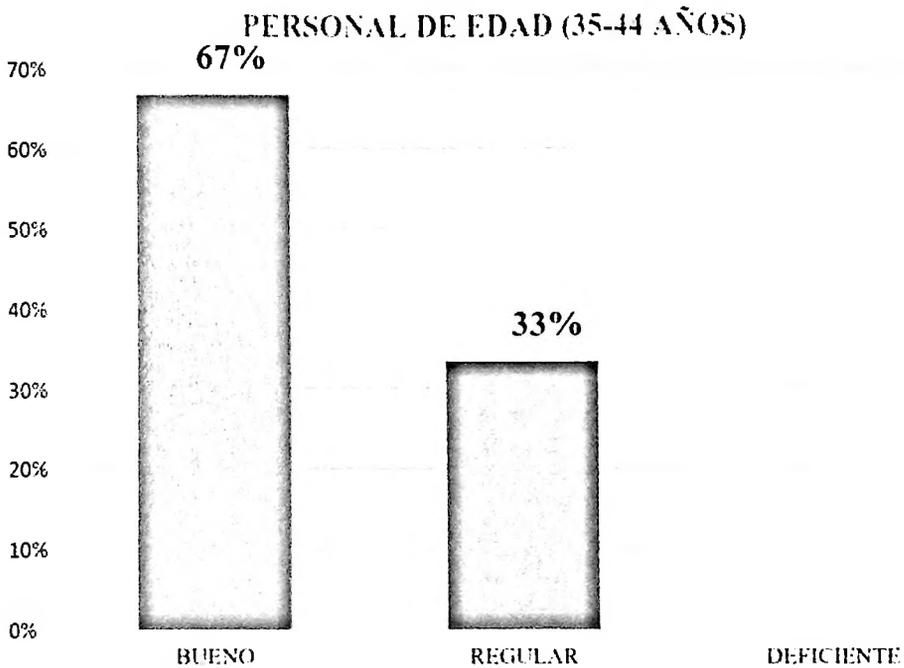


Figura 6. Distribución porcentual del desempeño laboral por niveles de los colaboradores entre 35 - 44 años

Se observa que el nivel del desempeño laboral de los colaboradores entre los 35 a 44 años en el departamento de tesorería de la dirección de economía de la Fuerza Aérea del Perú en el 2016, alcanzan un 67% en el nivel de bueno y 33% en el nivel de regular.

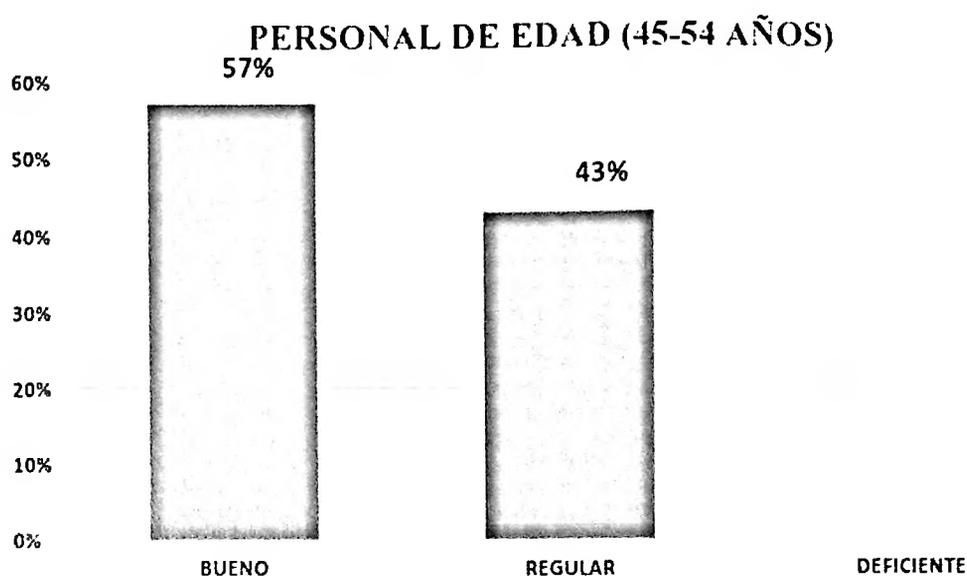


Figura 7. Distribución porcentual del desempeño laboral por niveles de los colaboradores entre 45 -54 años.

Se observa que el nivel del desempeño laboral de los colaboradores entre los 45 a 54 años en el departamento de tesorería de la dirección de economía de la Fuerza Aérea del Perú en el 2016, alcanzan un 57% en el nivel de bueno y 43% en el nivel de regular.

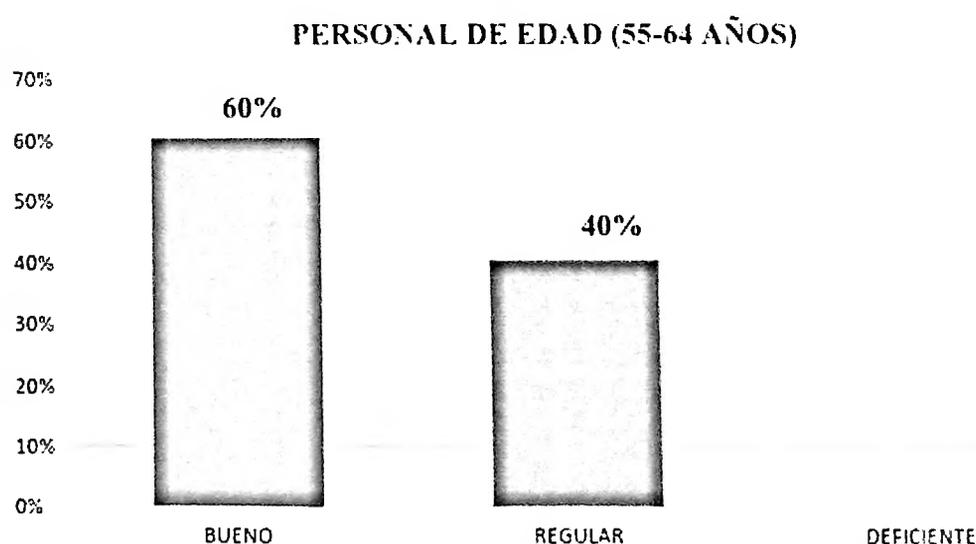


Figura 8. Distribución porcentual del desempeño laboral por niveles de los colaboradores entre 55 - 64 años.

Se observa que el nivel del desempeño laboral de los colaboradores entre los 55 a 64 años en el departamento de tesorería de la dirección de economía de la Fuerza Aérea del Perú en el 2016, alcanzan un 60% en el nivel de bueno y 40% en el nivel de regular.

Dimensión: Conocimiento del Trabajo

Tabla 7

Distribución porcentual de la dimensión Conocimiento del trabajo por niveles

Nivel	Conocimiento del Trabajo	
	f	%
Bueno	914	61%
Regular	594	39%
Deficiente	0	0%
Total general	1508	100%

Respecto de la dimensión Conocimiento del Trabajo el nivel de los encuestados es bueno en el 61%, en el nivel regular 39% y en el nivel deficiente es 0%.

Por lo tanto se concluye que el nivel de la dimensión Conocimiento del Trabajo en los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú, Jesús María-2015, es bueno.

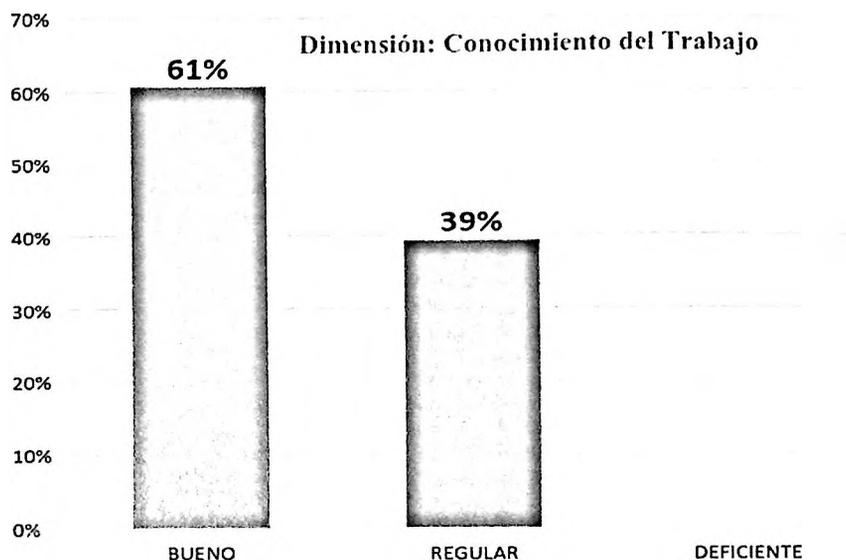


Figura 9. Distribución porcentual de la dimensión Conocimiento del Trabajo por niveles

Se observa que el nivel del conocimiento del trabajo de los colaboradores en el departamento de tesorería de la dirección de economía de la Fuerza Aérea del Perú en el 2016, alcanza un 61% en el nivel de bueno y 39% en el nivel de regular.

Dimensión: Calidad

Tabla 8

Distribución porcentual de la dimensión Calidad por niveles

Nivel	Calidad	
	f	%
Bueno	752	60%
Regular	499	40%
Deficiente	0	0%
Total general	1251	100%

Respecto de la dimensión Calidad el nivel de los encuestados es bueno en el 60%, en el nivel regular 40% y en el nivel deficiente es 0%; Por lo tanto se

concluye que el nivel de la dimensión Calidad en los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú, Jesús María-2015, es bueno.

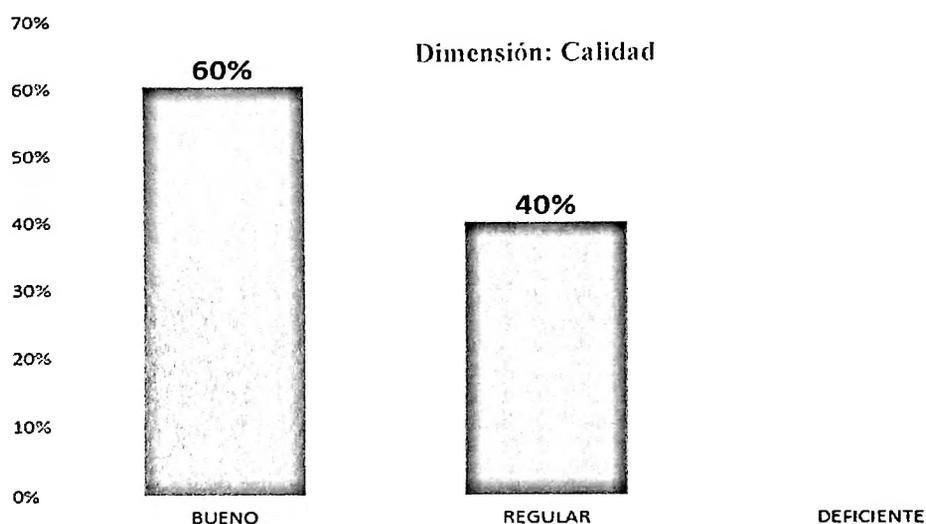


Figura 10. Distribución porcentual de la dimensión Calidad por niveles

Se observa que el nivel de Calidad del trabajo de los colaboradores en el departamento de tesorería de la dirección de economía de la Fuerza Aérea del Perú en el 2016, alcanza un 60% en el nivel de bueno y 40% en el nivel de regular.

Dimensión: Cantidad

Tabla 9

Distribución porcentual de la dimensión Cantidad por niveles

Nivel	Cantidad	
	f	%
Bueno	769	61%
Regular	498	39%
Deficiente	0	0%
Total general	1267	100%

Respecto de la dimensión Cantidad el nivel de los encuestados es bueno en el 61%, en el nivel regular 39% y en el nivel deficiente es 0%; Por lo tanto se concluye que el nivel de la dimensión cantidad en los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú, Jesús María-2015, es bueno.

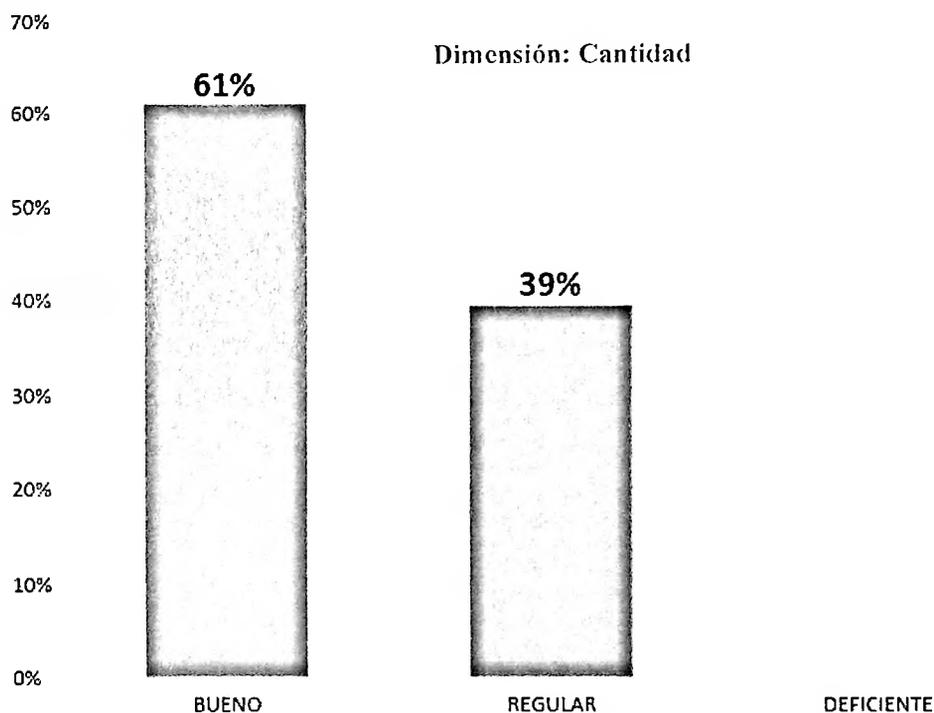


Figura 11. Distribución porcentual de la dimensión Cantidad por niveles

Se observa que el nivel de la cantidad del trabajo de los colaboradores en el departamento de tesorería de la dirección de economía de la Fuerza Aérea del Perú en el 2016, alcanza un 61% en el nivel de bueno y 39% en el nivel de regular.

Dimensión: Exactitud

Tabla 10

Distribución porcentual de la dimensión Exactitud por niveles

Nivel	Exactitud	
	f	%
Bueno	803	61%
Regular	502	39%
Deficiente	0	0%
Total general	1267	100%

Respecto de la dimensión Exactitud el nivel de los encuestados es bueno en el 61%, en el nivel regular 39% y en el nivel deficiente es 0%; Por lo tanto se concluye que el nivel de la dimensión exactitud en los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú, Jesús María-2015, es bueno.

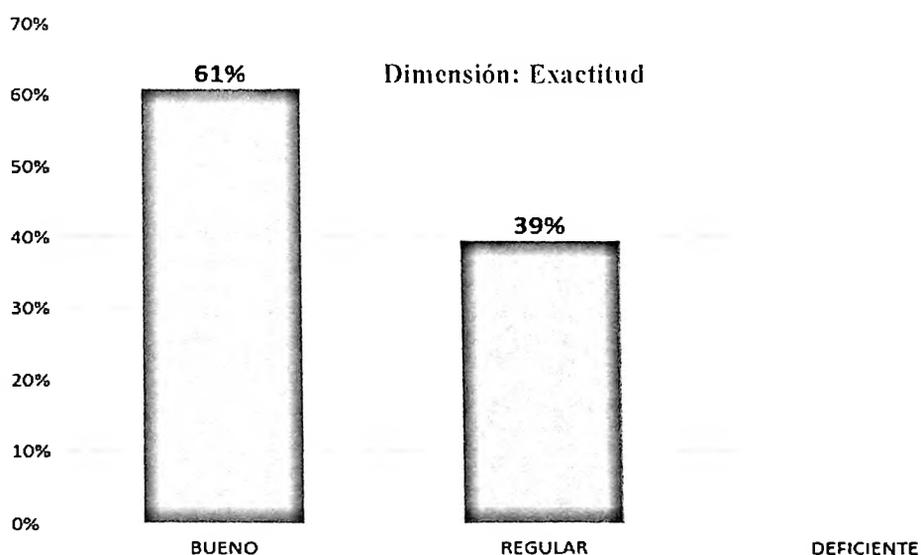


Figura 12. Distribución porcentual de la dimensión Exactitud por niveles

Se observa que el nivel del conocimiento del trabajo de los colaboradores en el departamento de tesorería de la dirección de economía de la Fuerza Aérea del Perú en el 2016, alcanza un 61% en el nivel de bueno y 39% en el nivel de regular.

Dimensión: Trabajo en Equipo

Tabla 11

Distribución porcentual de la dimensión Trabajo en Equipo por niveles

Nivel	Trabajo en equipo	
	f	%
Bueno	816	61%
Regular	515	39%
Deficiente	0	0%
Total general	1267	100%

Respecto de la dimensión Trabajo en Equipo el nivel de los encuestados es bueno en el 61%, en el nivel regular 39% y en el nivel deficiente es 0%.

Por lo tanto se concluye que el nivel de la dimensión Trabajo en equipo en los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú, Jesús María-2015, es bueno.

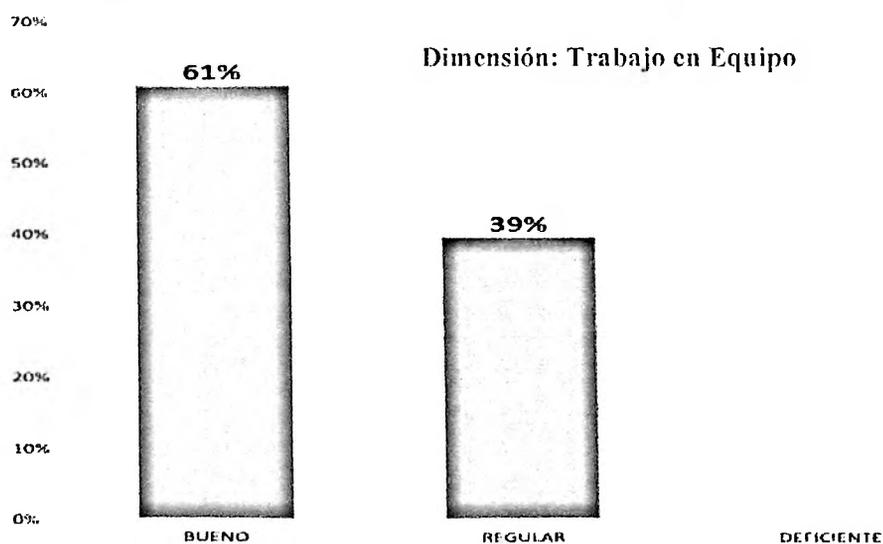


Figura 13. Distribución porcentual de la dimensión Trabajo en Equipo por niveles

Se observa que el nivel del trabajo en equipo de los colaboradores en el departamento de tesorería de la dirección de economía de la Fuerza Aérea del Perú en el 2016, alcanza un 61% en el nivel de bueno y 39% en el nivel de regular.

Dimensión: Liderazgo

Tabla 12

Distribución porcentual de la dimensión Liderazgo por niveles

Nivel	Liderazgo	
	f	%
Bueno	793	61%
Regular	511	39%
Deficiente	0	0%
Total general	1304	100%

Respecto de la dimensión Liderazgo el nivel de los encuestados es bueno en el 61%, en el nivel regular 39% y en el nivel deficiente es 0%.

Por lo tanto se concluye que el nivel de la dimensión liderazgo en los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú, Jesús María-2015, es bueno.

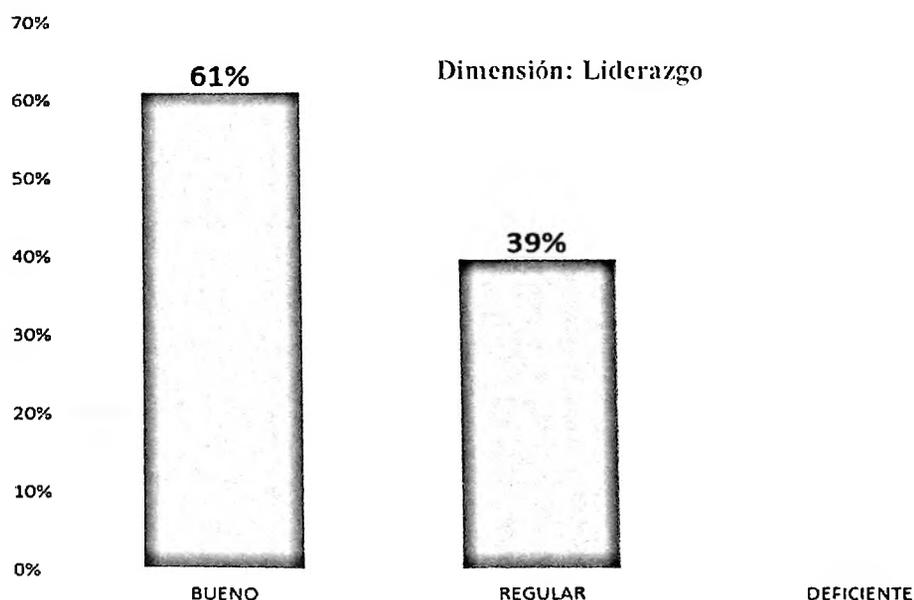


Figura 14. Distribución porcentual de la dimensión Liderazgo por niveles

Se observa que el nivel del liderazgo de los colaboradores en el departamento de tesorería de la dirección de economía de la Fuerza Aérea del Perú en el 2016, alcanza un 61% en el nivel de bueno y 39% en el nivel de regular.

IV. Discusión

4.1 Discusión

En la tabla N° 6, figura 4 observamos que predomina el nivel de bueno en el desempeño laboral, lo cual es un hecho común en las diferentes edades de los colaboradores, según la apreciación mayoritaria: 20 colaboradores del departamento de tesorería, de la dirección de economía los cuales representan el 57% consideran estar en el nivel de bueno y el 43% en el nivel de regular, con respecto a su desempeño laboral en la institución. Es el desempeño laboral “la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (Chiavenato, 2000. p.360). Esto concuerda en lo expuesto por Sánchez (2013), quien concluye que los docentes presentan una tendencia positiva en su desempeño laboral, no habiendo una definición exacta del término buen profesor, siendo el docente el eje articulador de las actividades de enseñanza.

Al demostrarse que el 33% de los colaboradores entre los 35 y 44 años tienen un nivel de desempeño laboral de bueno y un 67% un nivel regular, indica que la edad es una condición que influye en el comportamiento de los colaboradores, probablemente se sienten dueños del puesto o han caído en la rutina, están desmotivados, esto coincide con lo señalado por Roo con respecto a la satisfacción del trabajo, autoestima y capacitación.

En la tabla N° 7, figura 9 podemos observar que predomina el Conocimiento del Trabajo, habiéndose determinado que el 61% de los colaboradores del departamento de tesorería, de la dirección de economía consideran estar en el nivel de bueno y el 39% en el nivel de regular, con respecto al conocimiento del trabajo que desempeñan. Al respecto el conocimiento del trabajo es toda influencia que recibe el ser humano de su ambiente social durante su existencia para adaptarse a las normas y valores sociales vigentes y aceptados. Es la preparación para la vida y por la vida (Chiavenato, 2000. p.556). Este resultado concuerda en lo expuesto por Espino

(2014), quien concluye que existe una relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores.

En la tabla N° 8, figura 10 podemos observar que predomina la Calidad del Trabajo, habiéndose determinado que el 60% de los colaboradores del departamento de tesorería, de la dirección de economía consideran estar en el nivel de bueno y el 40% en el nivel de regular, con respecto a la calidad del trabajo. Al respecto la calidad de vida en el trabajo no está referida únicamente a las condiciones físicas del lugar de trabajo ni tampoco a la subjetividad de un colectivo de trabajadores, sino que se define y se materializa en relación dialéctica que el individuo mantiene con su ambiente de trabajo. (Granados, 2011. p.24)

La calidad del trabajo es toda influencia que recibe el ser humano de su ambiente social durante su existencia para adaptarse normas y valores sociales vigentes y aceptados. Es la preparación para la vida y por la vida (Chiavenato, 2000. p.556). Estos resultados coinciden en lo encontrado por Roo (2013), quien señala que los factores actitudinales influyen en el desempeño laboral.

En la tabla N° 9, figura 11 podemos observar que predomina la Cantidad de Trabajo, habiéndose determinado que el 61% de los colaboradores del departamento de tesorería, de la dirección de economía consideran estar en el nivel de bueno y el 39% en el nivel de regular, con respecto a la cantidad de trabajo. Al respecto la cantidad analizada desde el punto de vista del desempeño laboral, tema que tiene mucho que ver con la motivación para el trabajo, indica ciertas características motivadoras para el trabajo "autonomía, diversidad de habilidades, retroalimentación, identificación con la tarea, importancia de la tarea" (Planteado por Richard Hackman y Greg Oldman Granados y citado por Chiavenato, 2002. p.562). Estos resultados se relacionan con lo expresado por Roo (2013), sobre los factores que influyen en el desempeño de los colaboradores.

En la tabla N° 10, figura 12 podemos observar que predomina la exactitud, habiéndose determinado que el 61% de los colaboradores del departamento de tesorería, de la dirección de economía consideran estar en el nivel de bueno y el 39% en el nivel de regular, con respecto a la exactitud del trabajo que realizan. Al respecto la exactitud analizada desde el punto de vista de las condiciones del trabajo está relacionada a las condiciones de tiempo: duración de la jornada de trabajo, horas extras, periodos de descanso. (Chiavenato, 2011. p.35). Palma (2012) determinó que algunos funcionarios no muestran adecuada sociabilidad laboral lo que influye significativamente en el proceso de cumplimiento de metas, no existen los conocimientos necesarios sobre la exclusión, las relaciones con la comunidad son buenas ya que se demuestra que no participan debidamente en actividades para el desarrollo de la comunidad.

En la tabla N° 11, figura 13 podemos observar que predomina el Trabajo en Equipo, habiéndose determinado que el 61% de los colaboradores del departamento de tesorería, de la dirección de economía consideran estar en el nivel de bueno y el 39% en el nivel de regular, para trabajar en equipo. Al respecto las personas no viven aisladas ni son autosuficientes, pues se relacionan continuamente con otras personas o con sus ambientes mediante la comunicación. La comunicación implica transferencia de información y comprensión de una persona a otra. Es la manera de relacionarse con otras personas (Chiavenato, 2011. p.42).

En la tabla N° 12, figura 14 podemos observar que predomina el Liderazgo, habiéndose determinado que el 61% de los colaboradores del departamento de tesorería, de la dirección de economía consideran estar en el nivel de bueno y el 39% en el nivel de regular, con respecto al liderazgo. Al respecto, el liderazgo es, además, la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos. El liderazgo es considerado como un fenómeno que ocurre exclusivamente en la interacción social; debe ser analizado en función de las

relaciones que existen entre las personas en una determinada estructura social, y no por el examen de una serie de características individuales. (Chiavenato, 1999. p.250)

V. Conclusiones

Conclusiones

- Primera: De acuerdo al objetivo general de establecer el grado del desempeño laboral autopercebido por los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015, observamos que según la opinión emitida por los colaboradores, el nivel es bueno, alcanzando el 57%.
- Segunda: De acuerdo al objetivo específico de determinar el grado de conocimiento del trabajo autopercebido por los colaboradores del Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015, observamos que según la opinión emitida por los colaboradores, el nivel es bueno, alcanzando el 60%.
- Tercera: De acuerdo al objetivo específico de determinar el grado de calidad autopercebido por los colaboradores del Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015, observamos que según la opinión emitida por los colaboradores, el nivel es bueno, alcanzando el 60%.
- Cuarta: De acuerdo al objetivo específico de determinar el grado de cantidad autopercebido por los colaboradores del Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015, observamos que según la opinión emitida por los colaboradores, el nivel es bueno, alcanzando el 61%.
- Quinta: De acuerdo al objetivo específico de determinar el grado de exactitud autopercebido por los colaboradores del Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015, observamos que según la opinión emitida por los

colaboradores, el nivel es bueno, alcanzando el 61%.

Sexta: De acuerdo al objetivo específico de determinar el grado de trabajo en equipo autopercebido por los colaboradores del Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015, observamos que según la opinión emitida por los colaboradores, el nivel es bueno, alcanzando el 61%.

Séptima: De acuerdo al objetivo específico de determinar el grado de liderazgo autopercebido por los colaboradores del Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015, observamos que según la opinión emitida por los colaboradores, el nivel es bueno, alcanzando el 61%.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera: Recomendar al Director de Economía y al Jefe del Departamento de Tesorería acuerden nuevas políticas que permitan mejorar el desempeño laboral, así como dotar de herramientas acorde con las nuevas tecnologías que permitan una labor más eficaz de los colaboradores.
- Segunda: Recomendar al Director de Economía, solicite a la Jefatura del Estado Mayor General la fuente de financiamiento que permita cumplir con el programa anual de capacitación de los colaboradores del Departamento de Tesorería, así como, se efectúen talleres motivacionales a cargo del Departamento de Psicología, conducentes a la integración de los colaboradores con la Institución.
- Tercera: Se recomienda ampliar el presente estudio a otras dependencias de la Fuerza Aérea del Perú, con similares o diferentes características, a fin de ratificar, desestimar o encontrar nuevos hallazgos que aporten al estudio del Desempeño Laboral, utilizando una población mayor a la de la presente investigación.

VII. Referencias Bibliográficas

Referencias Bibliográficas

- Araujo, C. & Guerra, M. (2007) *Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del Nivel Directivo, en las Instituciones de Educación Superior Públicas del estado*. Trujillo.
- Bittel, L (2000). *Administración de Personal* (3° ed.) Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Carmona, R., Miranda, E. & Santa Cruz, C. (2009). *Evaluación del Desempeño en Organizaciones Públicas y Privadas* (Tesis para el título de Ingeniería de Información y Gestión de Control) Universidad de Chile – Chile.
- Castillo, G (2015). *Clima Organizacional y Evaluación del Desempeño Laboral en el personal de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú*. (Tesis de Magister) Escuela Superior de Guerra Aérea de la Fuerza Aérea del Perú – Perú.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Brasil: Edición McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I (2000). *Administración del talento humano* (1°ed.) México D.F: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9° ed.) México D.F: Mc Graw-Hill.
- Espino, V. & Hernández, E. (2014). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar de Pueblo Libre* (Tesis de Magister) Universidad César Vallejo de Lima – Perú.

- Granados, P (2012). *Revista de Investigación en Psicología Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios* - Vol. 14, Nº 2, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Hartman, C. (2013) *Teoría de la atribución en el desempeño laboral*. Traducido por María Florencia Lavorato. Ehow en Español. España.
- Henric-Coll, M. (2003, agosto 20). *Gestión del conocimiento y equipos de trabajo*. Recuperado el 05 de marzo de 2016 de <http://www.gestiopolis.com/gestion-conocimiento-equipos-trabajo/>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5° ed.). México D.F: Mc Graw-Hill.
- Milkovich, George y Boudreau, John (1994). *Dirección y Administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia*. Estados Unidos, Addison-Wesley Iberoamericana.
- Morales, A. (2009). *Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*, editora Política. La Habana, Cuba.
- Palma, A. (2012). *Evaluación de la calidad del desempeño profesional de los servidores públicos y funcionarios en las entidades públicas básicas y bachillerato del colegio nacional Salustio Giler Álava provincia de Manabi, del Cantón de Santa Ana*, (Tesis de Magister) Universidad Católica de Loja - Ecuador.
- Perdomo, V. (2011, noviembre 11). *Bases teóricas y metodológicas para la evaluación del desempeño organizacional*. Recuperado el 05 de marzo de 2016 de <http://www.gestiopolis.com/bases-teoricas-metodologicas-evaluacion-desempeno-organizacional/>

- Roo, L. (2013). *Influencia del gerente educativo en la motivación y el Desempeño laboral del personal docente* (Tesis de Magister) Universidad del Zulia de Maracaibo- Venezuela.
- Salinas, O. (2000, noviembre 20). *La evaluación del desempeño*. Recuperado el 05 de marzo de 2016 de <http://www.gestiopolis.com/la-evaluacion-desempeno/>
- Sánchez, J. (2013). *Desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica* (Tesis de Magister) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho – Perú.
- Segurado, A y Agulló, E (2002) *Calidad de Vida Laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social*, CODEN PSOTEG 2002. Vol. 14, nº 4, pp. 828-836 Psicothema.
- Terry, J. (1997) *Dirección y Administración de Empresas* (1º ed.) México D.F.: Limusa.
- Uría, D (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato* (Tesis para obtener el título de Ingeniera de Empresas) Universidad Técnica de Ambato – Ecuador.
- Valqui, J. (2013). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario* (Tesis de Magister) Universidad César Vallejo de Lima – Perú.
- Whetten, D. & Cameron, K (2005) *Desarrollo de Habilidades Directivas* (8º ed.) México D.F.: Pearson

VIII. Anexos

Anexos A: Matriz de Consistencia

Anexo I: MATRIZ DE CONSISTENCIA		VARIABLES E INDICADORES	
PROBLEMA GENERAL		Variable: Desempeño Laboral	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cuál es el grado del desempeño laboral autopercibido por los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015?	Determinar el grado del desempeño laboral autopercibido por los colaboradores en el Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015.	Conocimiento del trabajo	Competencia Habilidades Buena Administración interna
Problemas Específicos	Objetivos Específicos		
1. -¿Cuál es el grado de conocimiento del trabajo autopercibido por los colaboradores en el Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015?	1.- Determinar el grado de conocimiento del trabajo autopercibido por los colaboradores en el Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015.	Calidad	Orden del trabajo Frecuencia de errores Esmero
2. -¿Cuál es el grado de calidad autopercibido por los colaboradores en el Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015?	2.- Determinar el grado de calidad autopercibido por los colaboradores en el Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015.	Cantidad	Rendimiento Eficiencia Recursos Humanos necesarios
3. -¿Cuál es el grado de cantidad autopercibido por los colaboradores en el Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015?	3.- Determinar el grado de cantidad autopercibido por los colaboradores en el Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015.	Exactitud	Diligencia Precisión Adaptabilidad
4. -¿Cuál es el grado de exactitud autopercibido por los colaboradores en el Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015?	4.- Determinar el grado de exactitud autopercibido por los colaboradores en el Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015.	Trabajo en Equipo	Relaciones interpersonales Participación y compromiso Comunicación
5. -¿Cuál es el grado de trabajo en equipo autopercibido por los colaboradores en el Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015?	5.- Determinar el grado de trabajo en equipo autopercibido por los colaboradores en el Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015.	Liderazgo	Espíritu de cooperación Motivación Delegar autoridad
6. -¿Cuál es el grado de liderazgo autopercibido por los colaboradores en el Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015?	6.- Determinar el grado de liderazgo autopercibido por los colaboradores en el Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú-Lima-2015.		

TIPO:	POBLACIÓN:	INFERENCIAL:												
DESCRIPTIVA:														
Según Hernandez, Fernandez y Baptista														
Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (p. 80).	<table border="1" data-bbox="175 1045 413 1338"> <thead> <tr> <th>NIVEL</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FUNCIONARIOS</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>PROFESIONALES</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>TECNICOS</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>AUXILIARES</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>35</td> </tr> </tbody> </table>	NIVEL	CANTIDAD	FUNCIONARIOS	2	PROFESIONALES	2	TECNICOS	27	AUXILIARES	4	TOTAL	35	Para ver la confiabilidad del instrumento se utilizará el coeficiente Alfa de Cronbach
NIVEL	CANTIDAD													
FUNCIONARIOS	2													
PROFESIONALES	2													
TECNICOS	27													
AUXILIARES	4													
TOTAL	35													
	35 colaboradores, comprendidos entre 2 funcionarios, 2 profesionales, 27 técnicos y 4 auxiliares del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú.													
DISEÑO:	TIPO DE MUESTRA:													
No experimental - transeccional	No probabilística intencional													
La investigación es no experimental, por cuanto no se manipula la variable.														
Según Hernandez, Fernandez y Baptista la investigación no experimental, " Podría definirse "como la investigación que se realizan manipular deliberadamente variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tales como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos" (p. 149).														
MÉTODO:	TAMAÑO DE MUESTRA:													
Analítico	Censal = Toda la población													
Fuente Chavenato (2011) Administración de Recursos Humanos 8ava. Ed. Editorial Mc Graw-Hill														

Anexo B: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Fili-
al
#salva
ucv.edu.pe

Escuela de Postgrado

"Una de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

Lima, 19 de diciembre de 2015

Carta P. 882 – 2015 EPG – UCV L

Señor(a)

MAG FAP Carlos Estuardo Vidal Calero

Dirección de la Economía en la Fuerza Aérea del Perú

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **GLADYS MARIA CATALAN CISNEROS** identificado(a) con DNI N.° 06706200 y código de matrícula N.° 2141095033; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"El desempeño laboral de los colaboradores en el Departamento de Tesorería de la Dirección de la Economía en la Fuerza Aérea del Perú, Lima 2015"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Ing. Carlos Ventura Orbegoso MBA
Director de la Escuela de Postgrado-Filial Lima



avc

CITE - Av. Alfredo Mendiola 8232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
 SSB - Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 8030 Anx.:2510.
 Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 8030 Anx.: 8184
 Av. Argentina 1785 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexos D: Instrumento

**CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL
DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DE LA DIRECCION DE ECONOMÍA DE LA FUERZA AÉREA DEL
PERÚ (FAP)**

CARGO:

EDAD: CONDICIÓN: N C

Estimado participante, el presente cuestionario tiene por objetivo conocer aspectos relacionados al Desempeño Laboral de los colaboradores del Departamento de Tesorería, de la Dirección de Economía, de la Fuerza Aérea del Perú (FAP). La información que proporcione será válida y significativa, es estrictamente con fines de estudio y totalmente confidencial, se le agradece por su apoyo y colaboración.

Instrucciones:

Por favor lea las preguntas de forma minuciosa, y con la veracidad del caso marque con una aspa (x) un solo casillero la respuesta según sea su caso, marcar por ítems.

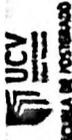
CODIGO		MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
CATEGORÍA		MA	DA	NA/ND	ED	MD
PUNTAJE		5	4	3	2	1
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO			CATEGORÍA			
ITEMS		MA (5)	DA (4)	NA/ND (3)	ED (2)	MD (1)
1	Considero tener las competencias necesarias en el puesto que ocupo.					
2	Dosifico adecuadamente las actividades.					
3	Comprendo las tareas, procedimientos y técnicas de la labor que realiza.					
4	Reflexiona alrededor de su capacidad profesional para reorientar o confirmar su accionar.					
5	Planifica, organiza y ejecuta adecuada y oportunamente sus actividades.					
6	Hago uso racional de los recursos del Estado.					
7	Soy creativo, crítico y reflexivo.					
8	Leo informaciones de carácter profesional.					
9	Logro las competencias planificadas en su POI.					
10	Conozco mis deberes de función.					
CALIDAD			CATEGORÍA			
ITEMS		MA (5)	DA (4)	NA/ND (3)	ED (2)	MD (1)
11	Utilizo técnicas y estrategias de acuerdo al avance tecnológico.					
12	Alcanzo a cumplir los objetivos y metas anuales.					
13	Mantengo ordenada la documentación a mi cargo.					
14	Realizo propuestas para mejorar la calidad institucional.					
15	Tengo continuos errores en la labor que realizo.					
16	Considero que mi producción es mejor en situaciones bajo presión.					
17	Soy voluntario para efectuar las tareas asignadas a otros colaboradores.					
18	Considero que puedo realizar mejor mi trabajo.					
19	Soy creativo, crítico y reflexivo.					
CANTIDAD			CATEGORÍA			
ITEMS		MA (5)	DA (4)	NA/ND (3)	ED (2)	MD (1)
20	Considero que puedo rendir más de lo que estoy ofreciendo.					
21	Cumplo la misión institucional.					
22	Me esfuerzo más de lo que se solicita en mi trabajo.					
23	Me capacito permanentemente.					
24	Investigo alrededor de aspectos administrativos.					
25	Siento la necesidad de seguir laborando en el Departamento de Tesorería.					
26	Considero que las funciones estan equilibradas entre los colaboradores.					
27	Cumplo con trabajar las horas efectivas, que exige mi trabajo.					
28	El volumen de trabajo asignado me permite una ejecución rápida del mismo.					

EXACTITUD		CATEGORÍA				
ITEMS		MA (5)	DA (4)	NA/ND (3)	ED (2)	MD (1)
29	Dedico mi tiempo al trabajo diario y propongo propuestas para mejorar mis funciones.					
30	Organizo mi espacio de trabajo.					
31	Me preocupo de mi desarrollo profesional para mejorar mis funciones.					
32	Cumplo mis obligaciones administrativas.					
33	Me adapto al grupo de trabajo sin dificultades.					
34	Soy capaz de identificar las necesidades de mis compañeros de trabajo sin necesidad que lo expresen.					
35	Me comunico en forma clara y precisa con mis compañeros y otros.					
36	Siento que me falta tiempo para culminar mis labores					
37	Hago una distribución efectiva del tiempo y selecciono las tareas estableciendo prioridades.					
TRABAJO EN EQUIPO		CATEGORÍA				
ITEMS		MA (5)	DA (4)	NA/ND (3)	ED (2)	MD (1)
38	Conozco y participo del entorno social en que me desarrollo.					
39	Laboro en equipo con los demás compañeros.					
40	Las relaciones con mis compañeros son de respeto y armonía.					
41	Uso técnicas y procedimientos innovadores.					
42	Considero agradable el clima institucional.					
43	Poseo conocimientos suficientes del area de mi competencia y los comparto.					
44	Intento superar las limitaciones que se presentan en mi desempeño laboral.					
45	Me comunico en forma diaria con mis compañeros y otras personas.					
46	Mantengo una relación amistosa y cordial con mis compañeros de trabajo.					
LIDERAZGO		CATEGORÍA				
ITEMS		MA (5)	DA (4)	NA/ND (3)	ED (2)	MD (1)
47	Me comprometo con el aprendizaje de mis compañeros.					
48	Promuevo en mis compañeros la practica de valores.					
49	Me siento estimado y parte integrante del equipo de trabajo.					
50	Motivo a mis compañeros de trabajo.					
51	Practico las normas de conducta que predico.					
52	Tengo influencia en la conducta de mis compañeros.					
53	Tomo decisiones necesarias para mejorar mi trabajo.					
54	Tengo independencia para resolver conflictos.					
55	Doy instrucciones a mis compañeros y tengo libertad para trabajar.					

¡Gracias por su respuesta!

Anexos E: Formato de validación del Instrumento

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO								
1	Considero tener las competencias necesarias en el puesto que ocupó	✓		✓		✓		
2	Desarrollo adecuadamente las actividades.	✓		✓		✓		
3	Cumpliendo las tareas, procedimientos y metas de la labor que realiza	✓		✓		✓		
4	Reflexiono alrededor de su capacidad profesional para reorientar o confirmar su actuación	✓		✓		✓		
5	Planifica, organiza y ejecuta adecuada y oportunamente sus actividades	✓		✓		✓		
6	Hago un uso racional de los recursos de Estado	✓		✓		✓		
7	Soy creativo, crítico y reflexivo	✓		✓		✓		
8	Leo informaciones de carácter profesional	✓		✓		✓		
9	Entro en competencias planificadas en su PDI	✓		✓		✓		
10	Conozco mis deberes de función	✓		✓		✓		
CALIDAD								
11	Uso los recursos y estrategias de acuerdo a las necesidades	✓		✓		✓		
12	Aseguro a cumplir con obligaciones y metas anuales	✓		✓		✓		
13	Mantengo organizada la documentación a mi cargo	✓		✓		✓		
14	Realizo propuestas para mejorar la calidad institucional	✓		✓		✓		
15	Tiempo continuo para mejorar en la labor que realizo	✓		✓		✓		
16	Considero que mis producciones son mejores en situaciones bajo presión	✓		✓		✓		
17	Soy voluntario para efectuar las tareas asignadas a otros colaboradores	✓		✓		✓		
18	Considero que puedo realizar mejor mi trabajo	✓		✓		✓		
19	Soy creativo, crítico y reflexivo	✓		✓		✓		
CANTIDAD								
20	Considero poder dar más de lo que estoy ofreciendo	✓		✓		✓		
21	Cumpla la misión institucional	✓		✓		✓		
22	Me esfuerzo más de lo que se solicita en mi trabajo	✓		✓		✓		
23	Me capacito permanentemente	✓		✓		✓		
24	Investigo al interior de aspectos administrativos	✓		✓		✓		
25	Siento la necesidad de seguir laborando en el Departamento de Escuela	✓		✓		✓		
26	Considero que las funciones están equilibradas entre los colaboradores	✓		✓		✓		
27	Cumpla con trabajos asignados que exige mi trabajo	✓		✓		✓		
28	El volumen de trabajo asignado me permite una mayor capacitación del mismo	✓		✓		✓		



ESCALA DE PUNTAJE
CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL



ESCUELA DE INGENIERIA

CERTIFICACION DE VALORES DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

		EXACTITUD				
		S	No	S	No	No
29	Condiciones de trabajo y ambiente de trabajo de la empresa de la industria	/	/	/	/	/
30	Condiciones de trabajo y ambiente	/	/	/	/	/
31	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
32	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
33	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
34	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
35	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
36	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
37	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
38	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
TABAJOS EN EQUIPO						
39	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
40	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
41	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
42	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
43	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
44	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
45	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
46	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
LOGRANCOS						
47	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
48	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
49	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
50	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
51	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
52	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
53	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
54	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/
55	Forma de trabajo y ambiente de trabajo de la industria de la industria	/	/	/	/	/



UNIVERSIDAD DE CAROLINA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO								
1	Contenido cubren un conocimiento general en el mundo del trabajo	✓		✓		✓		
2	Contenido cubren conocimientos específicos	✓		✓		✓		
3	Contenido cubren el nivel de conocimientos y habilidades de la zona que trabaja	✓		✓		✓		
4	Superación en el nivel de la capacidad profesional para realizar las actividades	✓		✓		✓		
5	Actualización	✓		✓		✓		
6	Práctica regular de actividades relacionadas con el trabajo	✓		✓		✓		
7	Práctica regular de actividades de estudio	✓		✓		✓		
8	Actuación regular de actividades de enseñanza	✓		✓		✓		
9	Actuación regular de actividades de investigación	✓		✓		✓		
10	Contenido más relevante de la zona	Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD								
11	Actuación regular de actividades de enseñanza	✓		✓		✓		
12	Actuación regular de actividades de investigación	✓		✓		✓		
13	Actuación regular de actividades de enseñanza y de investigación	✓		✓		✓		
14	Actuación regular de actividades de enseñanza y de investigación	✓		✓		✓		
15	Actuación regular de actividades de enseñanza y de investigación	✓		✓		✓		
16	Actuación regular de actividades de enseñanza y de investigación	✓		✓		✓		
17	Actuación regular de actividades de enseñanza y de investigación	✓		✓		✓		
18	Actuación regular de actividades de enseñanza y de investigación	✓		✓		✓		
19	Actuación regular de actividades de enseñanza y de investigación	✓		✓		✓		
CANTIDAD								
20	Actuación regular de actividades de enseñanza y de investigación	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Actuación regular de actividades de enseñanza y de investigación	✓		✓		✓		
22	Actuación regular de actividades de enseñanza y de investigación	✓		✓		✓		
23	Actuación regular de actividades de enseñanza y de investigación	✓		✓		✓		
24	Actuación regular de actividades de enseñanza y de investigación	✓		✓		✓		
25	Actuación regular de actividades de enseñanza y de investigación	✓		✓		✓		
26	Actuación regular de actividades de enseñanza y de investigación	✓		✓		✓		
27	Actuación regular de actividades de enseñanza y de investigación	✓		✓		✓		
28	Actuación regular de actividades de enseñanza y de investigación	✓		✓		✓		

Observaciones (prestar si hay alguna) El existe diferencia

Opinion de aplicabilidad Aplicada X

Apellido y nombre del juez evaluador Miguel Ángel Castro Bengo

MBA

No. de folios 1
De 43 folios

Dr. Castro Bengo
X
Dr. Castro Bengo

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado

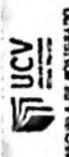
Referencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión

2. Relevancia: El ítem es relevante

3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, en forma

4. Precisión y objetividad

Nota: Su(s) señala, se dice cuál(s) ítem(s) cuando los ítems planteados son muy similares para medir la dimensión



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO								
1	Conozco temas del contenido que se van a evaluar en el cuestionario que usé	✓		✓		✓		
2	Definí adecuadamente las actividades	✓		✓		✓		
3	Comprendo las tareas, procedimientos y técnicas de la labor que realiza el evaluado alrededor de la capacidad profesional para reconocer o confirmar su acción	✓		✓		✓		
4	Conozco la organización y estructura de la unidad y, oportunamente, sus actividades	✓		✓		✓		
5	Conozco las funciones y roles de los recursos de Estado	✓		✓		✓		
6	Conozco las características y reflexos	✓		✓		✓		
7	Conozco las características de carácter profesional	✓		✓		✓		
8	Conozco las competencias en planificadas en su rol	✓		✓		✓		
9	Conozco mis deberes de función	✓		✓		✓		
CALIDAD								
11	Conozco técnicas y estrategias de acuerdo al área de trabajo	✓		✓		✓		
12	Alcanzo a cumplir los objetivos y metas planteadas	✓		✓		✓		
13	Mantengo siempre a día la documentación a mi cargo	✓		✓		✓		
14	Trabajo proactivo para mejorar la calidad institucional	✓		✓		✓		
15	Tengo suficientes errores en la labor que realizo	✓		✓		✓		
16	Conozco que mi producción es mejor que la de otros colaboradores	✓		✓		✓		
17	Conozco que puedo realizar mejor mi trabajo	✓		✓		✓		
18	Conozco que puedo realizar mejor mi trabajo	✓		✓		✓		
19	Conozco mis errores y reflexos	✓		✓		✓		
CANTIDAD								
20	Considero poder dar más de lo que estoy ofreciendo	✓		✓		✓		
21	Cumpla la medida institucional	✓		✓		✓		
22	Me esforcé para dar lo que se me pide en mi trabajo	✓		✓		✓		
23	Me esforcé por desempeñarme	✓		✓		✓		
24	Realizo actividades de acuerdo al rol que desempeño	✓		✓		✓		
25	Conozco que los colaboradores están evaluados por los colaboradores	✓		✓		✓		
26	Conozco que los colaboradores están evaluados por los colaboradores	✓		✓		✓		
27	Conozco que los colaboradores están evaluados por los colaboradores	✓		✓		✓		
28	Conozco que los colaboradores están evaluados por los colaboradores	✓		✓		✓		

Observaciones (prestar si hay suficiencia) SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aptitud Aplicable

No aplicable

1

Aplicable después de corregir 1

Apellidos y nombres del juez validador Dr/Mg. Miguel A. Rodríguez Ríos

DNI 8074000

Especialidad del validador Matemática

1 de 1 de 2016
A. J. J.

Firma del Experto Informante

- 1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión y específica de/construido
- 3 Claridad: Se entiende sin dificultar alguna el enunciado del ítem, es conciso, y exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexos G: Otras Evidencias



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ARTÍCULO CIENTÍFICO

**El Desempeño Laboral de los colaboradores en el Departamento de
Tesorería**

Br. Gladys María Catalán Cisneros

Escuela de Postgrado

Universidad César Vallejo filial Lima

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación fue orientado a determinar cuál es el grado del desempeño laboral percibido por los colaboradores del Departamento de Tesorería.

Se realizó mediante una investigación descriptiva, no experimental-transeccional, analítica, con una población-muestra de 35 colaboradores, a quienes se les aplicaron los cuestionarios integrado por 55 ítems, por medio de una escala tipo Likert, para la recolección de datos de la variable Desempeño Laboral, en donde se evaluaron cinco aspectos, conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

El trabajo de investigación se concluyó: De acuerdo al objetivo general de establecer cuál es el grado del desempeño laboral percibido por los colaboradores del Departamento de Tesorería de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú–Lima-2015, el nivel de los colaboradores se encuentra en el rango de bueno, alcanzando el 57%.

Palabras clave: Desempeño Laboral y Evaluación.

Abstract

The objective of this research was aimed to determine the degree of perceived job performance by employees of the Treasury.

It was performed by descriptive, non-experimental-transactional, analytical, with a population-sample of 35 employees, who were applied the composed of 55 items questionnaires, using a Likert scale, to collect data Variable work Performance, where five aspects, job knowledge, quality, quantity, accuracy, teamwork and leadership were evaluated.

The research concluded: According to the general objective of establishing what degree of job performance perceived by employees of the Treasury

Department of the Directorate of Economics-Lima-2015 Peru Air Force, the level of employees it is in the range of good, reaching 57%.

Keywords: Work Performance and Evaluation.

Introducción

A nivel mundial las organizaciones permanentemente han tratado de mejorar el desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse óptimamente en el mercado. La sociedad actual, se ha caracterizado por los continuos cambios, por romper prototipos, motivados por el acelerado desarrollo de la tecnología, situación que ha impulsado que las empresas e individuos utilicen nuevos procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica, propiciando así un mejoramiento continuo de la calidad y del desempeño de sus colaboradores.

La justificación teórica de este trabajo de investigación, estuvo dirigida a teorizar acerca del desempeño laboral en cuanto se refiere al conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo de los colaboradores.

Antecedentes del Problema

Castillo (2015), en la investigación titulada: Clima organizacional y evaluación del desempeño laboral en el personal de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú, para optar el grado académico de Maestro en Doctrina y Administración Aeroespacial.

Roo (2013) con su investigación titulada: Influencia del gerente educativo en la motivación y el Desempeño laboral del personal docente, sustentada en la Universidad de Zulia, República Bolivariana de Venezuela, para obtener el grado de Magister en Educación, tuvo como objetivo: Analizar la influencia del gerente educativo en la motivación y el desempeño laboral del personal docente en las Escuelas Nacionales Bolivarianas de la Parroquia Mucuchies.

Revisión de la literatura

Definición de términos

Desempeño

Chiavenato, (2000) define el desempeño, "como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización. En efecto afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización." (p.180).

Un buen desempeño laboral siempre va a estar relacionado con la motivación de los colaboradores, que comprendan la misión de la organización, así como sus responsabilidades en las tareas encomendadas.

Desempeño Laboral

Morales (2009) definió:

El desempeño laboral, es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad (p.85).

Conocimiento del Trabajo

Chiavenato (2002), manifestó "es toda influencia que recibe el ser humano de su ambiente social durante su existencia para adaptarse a las normas y valores sociales vigentes y aceptados" (p.556)

Cuando el colaborador conoce sus tareas, se compromete más con la organización.

Calidad.

La calidad en la presente investigación, será desarrollada desde el punto de vista de las condiciones de trabajo, en este aspecto Chiavenato (2011), plantea lo siguiente "el trabajo de las personas está profundamente influido

por tres grupos de condiciones: ambientales (iluminación, temperatura, ruido, etc.), de tiempo (duración de la jornada de trabajo, horas, extras, periodos de descanso), sociales (organización informal)" (p. 31)

Cantidad.

Esta variable ha sido analizada desde el punto de vista del desempeño laboral, tema que tiene mucho que ver con la motivación para el trabajo planteado por Richard Hackman y Greg Oldman (citado por Chiavenato, 2002), donde indica que existen ciertas características motivadoras para el trabajo "autonomía, diversidad de habilidades, feed-back (retroalimentación, identificación con la tarea, importancia de la tarea" (p. 562)

Exactitud.

En la presente investigación, se consideró ésta dimensión debido a la necesidad de hacer precisión en las horas de trabajo dedicadas a una determinada labor, por lo tanto es preciso señalar lo manifestado por Chiavenato (2011), sobre las condiciones de trabajo "tenemos a las condiciones de tiempo (duración de la jornada de trabajo, horas extras, periodos de descanso)" (p. 35)

Trabajo en equipo.

Al respecto Chiavenato (2011), señaló lo siguiente:

Las personas no viven aisladas ni son autosuficientes, pues se relacionan continuamente con otras personas o con sus ambientes mediante la comunicación. La comunicación implica transferencia de información y comprensión de una persona a otra. Es la manera de relacionarse con otras personas. (p.42)

Podríamos comparar que un trabajo en equipo es como una máquina, la labor no se desarrollaría adecuadamente si falta o falla una pieza.

Liderazgo.

Terry (1997), conceptualiza la dirección como "la ejecución es hacer que

todos los componentes del grupo quieran realizar los objetivos de la empresa y que sus miembros se esfuercen por alcanzarlos, puesto que los miembros quieren lograr esos objetivos” (p.20)

Problema

Problema General

¿Cuál es el grado del desempeño laboral autopercebido por los colaboradores del Departamento de Tesorería?

Objetivo

Objetivo General

Establecer el grado del desempeño laboral autopercebido por los colaboradores del Departamento de Tesorería.

Método

Es una investigación tipo-descriptiva, diseño no experimental – transeccional (transversal), método-analítica, la muestra fue censal igual a la población.

El instrumento de recolección de datos ha sido el Cuestionario, su objetivo fue evaluar la variable Desempeño Laboral, la población estuvo comprendida por 35 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 55 ítems, directo, la confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el Alfa de Grombach, obteniendo 0.946, lo cual indica que tiene un alto grado de confiabilidad.

El instrumento se aplicó previa solicitud del permiso de las autoridades, se comunicó a los colaboradores sobre las características del estudio, para conocer su interés de participación voluntaria en el mismo, se utilizó el método estadístico de resultados inferenciales SPSS.

Resultados

La recopilación de datos se ejecutó con la aplicación del cuestionario, utilizando los colaboradores un promedio de 30 minutos para contestar las preguntas, algunos colaboradores mostraron reticencia, pensando que se trataba de una evaluación laboral, otros se negaban a colocar la edad, manifestándoles que se trataba de un trabajo de investigación, orientándolos permanentemente hasta obtener el resultado deseado.

Discusión

Respecto de la variable Desempeño Laboral, ninguno de los encuestados se encuentra en el nivel deficiente, el 43% se encuentran en el nivel de regular y el 57% de los colaboradores encuestados se encuentran en un nivel bueno. Esto concuerda con lo propuesto en la tesis de Roo (2013) donde en una de sus conclusiones señaló: se determinaron los factores actitudinales que influyen en el desempeño laboral del personal docente, los cuales se relacionaron con la satisfacción del trabajo, autoestima y capacitación, encontrando debilidades en dichos factores, en cuanto a la satisfacción el personal docente no se siente satisfecho en su puesto de trabajo. En lo que se refiere a la autoestima el personal docente considera que no se aplican estrategias, ni métodos para mejorar la autoestima, ni se brindan experiencia de logros que ayuden a mejorar el proceso de desempeño. En cuanto a la capacitación no se estimula al personal docente para que se mantenga en constante actualización de conocimientos, como tampoco se esfuerza por promover la capacitación como elemento fundamental para el desempeño óptimo de sus labores. Del mismo modo Morales, (2009) sostuvo que el desempeño laboral “es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones,

características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

De acuerdo al objetivo general de establecer el grado del desempeño laboral autopercebido por los colaboradores, observamos que según la opinión emitida por los colaboradores, el nivel es bueno, alcanzando el 57%; El nivel del conocimiento del trabajo en el desempeño laboral, es bueno, alcanzando el 60%. El nivel de la Calidad en el desempeño laboral, es bueno, alcanzando el 60%; El nivel de la Calidad en el desempeño laboral, es bueno, alcanzando el 61%; El nivel de la Exactitud en el desempeño laboral, es bueno, alcanzando el 61%; El nivel del Trabajo en Equipo en el desempeño laboral, es bueno, alcanzando el 61% y El nivel del Liderazgo en el desempeño laboral, es bueno, alcanzando el 61%.

Se recomienda al Director de Economía y al Jefe del Departamento de Tesorería acuerden nuevas políticas que permitan mejorar el desempeño laboral, así como dotar de herramientas acorde con las nuevas tecnologías que permitan una labor más eficaz de los colaboradores; recomendar al Director de Economía, solicite a la Jefatura del Estado Mayor General la fuente de financiamiento que permita cumplir con el programa anual de capacitación de los colaboradores del Departamento de Tesorería, así como, se efectúen talleres motivacionales a cargo del Departamento de Psicología, conducentes a la integración de los colaboradores con la Institución; se recomienda ampliar el presente estudio a otras dependencias de la Fuerza Aérea del Perú, con similares o diferentes características, a fin de ratificar, desestimar o encontrar nuevos hallazgos que aporten al estudio del Desempeño Laboral, utilizando una población mayor a la de la presente investigación.

Referencias

Castillo, G (2015) *Clima Organizacional y Evaluación del Desempeño Laboral en el personal de la Dirección de Economía de la Fuerza Aérea del Perú.*

(Tesis de Magister) Escuela Superior de Guerra Aérea de la Fuerza Aérea del Perú – Perú.

Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Brasil: Edición McGraw Hill Interamericana.

Chiavenato, I (2000) *Administración del talento humano* (1°ed.) México D.F: McGraw-Hill.

Chiavenato, I (2011) *Administración de Recursos Humanos* (9° ed.) México D.F: McGraw-Hill.

Morales, A. (2009) *Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*, editora Política. La Habana, Cuba.

Roo, L. (2013). *Influencia del gerente educativo en la motivación y el Desempeño laboral del personal docente* (Tesis de Magister) Universidad del Zulia de Maracaibo- Venezuela.

Sánchez, J. (2013). *Desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica* (Tesis de Magister) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho – Perú.

Terry, J. (1997) *Dirección y Administración de Empresas* (1° ed.) México D.F.: Limusa.

Uría, D (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato* (Tesis para obtener el título de Ingeniera de Empresas) Universidad Técnica de Ambato – Ecuador.

Valqui, J. (2013). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario* (Tesis de Magister) Universidad César Vallejo de Lima – Perú.