



**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

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	<b>Pág.</b>
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
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.3 Justificación	26
1.4 Problema	28
1.5 Objetivos	30
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>32</b>
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
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>39</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>52</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>57</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>60</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	<b>62</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>66</b>
▪ 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

	<b>Página</b>
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

	<b>Página</b>
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.