



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Evaluación Del Desempeño Laboral En Los Trabajadores De La Caja Huancayo, Agencia  
Villa María Del Triunfo.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Br. Acuña Soto Shirley Lizbeth (ORCID: 0000-0002-1817-328x)  
Br. Garay Campomanes Omar Luis (ORCID: 0000-0002-1754-0172)

ASESOR:

Dr. Edwin Arce Álvarez (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

## **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a nuestros queridos padres y hermanos. Por el amor incondicional que nos brindan, enseñarnos que con perseverancia se puede alcanzar y cumplir todos nuestros sueños.

## **Agradecimiento**

A Dios por acompañarnos en este camino y estar con nosotros día a día, a la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, por brindarnos la posibilidad de crecer profesionalmente a cada uno de nuestros profesores por contribuir con el conocimiento para el logro de nuestras aspiraciones

## ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	8
II. Método	27
2.1. Tipo De Estudio	27
2.2 Variable, Operacionalización	28
2.3 Población Y Censo	30
2.4 Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos, Validez Y Confiabilidad	31
2.5 Métodos De Análisis De Datos	33
2.6 Aspectos Éticos	34
III. Resultados	35
IV. Discusión	41
V. Conclusiones	45
VI. Recomendaciones	47
Referencias	48
Anexos	54

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable evaluación del desempeño laboral	29
Tabla 2 Escala de Likert	31
Tabla 3 Validación de juicio de expertos	32
Tabla 4 Fiabilidad de la variable evaluación del desempeño laboral	33
Tabla 5 Tablas y graficos de la variable evaluación del desempeño laboral	35
Tabla 6 Tablas y graficos de la dimensión Capacidad del individuo	36
Tabla 7 Tablas y graficos de la dimensión percepciones de la función	37
Tabla 8 Tablas y graficos de la dimensión percepción de que las recompensas	38
Tabla 9 Tablas y graficos de la dimensión percepciones de la función	39
Tabla 10 Tablas y graficos de la dimensión percepción de que las recompensas	40

## **RESUMEN**

El objetivo general de la investigación fue determinar el nivel de la evaluación del desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo. En la presente investigación el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, el tipo de investigación fue aplicada, el nivel fue descriptivo simple, de enfoque cuantitativo. La población censal estuvo constituida por 48 trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo, Lima, la técnica de la investigación fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de tipo cuestionario. Asimismo, el instrumento fue debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach. Se determinó que el 47,9% de los trabajadores en la Caja Huancayo agencia Villa María del Triunfo, muestran que la evaluación del desempeño laboral es de nivel regular, el 33,3% de los trabajadores muestran que la evaluación del desempeño se encuentra con un nivel malo y el 18,8% de los trabajadores manifiestan que la evaluación del desempeño se encuentra situado en el nivel bueno.

Palabras Clave: Evaluación del desempeño laboral, capacidades del individuo, percepciones de la función.

## **ABSTRACT**

In the present investigation, whose general objective was to determine the level of assessment of work performance in the Huancayo box workers, agency Villa Maria del Triunfo. In this research the research design was non-experimental cross-cut, the type of investigation was applicate, level was descriptive simple, quantitative approach. The Census population consisted of 48 workers from the box Huancayo, agency Villa Maria del Triunfo, Lima, the research technique was the survey and data collection instruments were of type questionnaire. In addition, the instrument was properly validated through expert opinions and determining its reliability using Cronbach's alpha. It was determined that 47.9% of the workers in the Huancayo box agency Villa Maria, they show that the evaluation of job performance is regular level, 33.3% of the workers show that the evaluation of performance is with a level bad and 18.8 per cent of workers manifest that the evaluation of performance is located in the good level.

*Keywords:* evaluation of job performance, the individual capabilities, perceptions of the function.

## I. INTRODUCCIÓN

En un mundo moderno, en las organizaciones tanto en el ámbito público como en el privado, se conserva un ambiente muy económico internacional que se caracteriza por el dinamismo global. Para el desempeño laboral, es importante tener en cuenta que, sin la participación de mano de obra humana, a la que algunos se refieren como recursos humanos, capital humano, talento humano y probablemente algún otro término parece más o menos apropiado, no debe pasarse por alto. Serán temas actuales y preocupantes como el conocimiento y la información de que la especie humana sigue siendo explotada de diferentes formas y a través del trabajo. (Parra y Rodríguez, 2016, p.131).

De acuerdo a la realidad internacional, se realizó una encuesta por la *great place to Works* a 20 bancos mejor posicionados, entre los que destacan el, Wells Fargo, standander, Citygroup y bnp paribas, para disponer de factores que están ligados con el desarrollo de los colaboradores; en definitiva, se analizó que el 35% de los colaboradores se sienta muy satisfecho, porque cada empleado invirtió un promedio de 35 horas de formación, durante este período se ofrecieron más de 80 temas diferentes, estos cursos son: desarrollo profesional del colaborador, comunicación interna, productividad laboral; por otro lado, el 33% promovieron la formación práctica mediante sistemas y procedimientos laborales; mientras el 28 % contaron con cursos de formación laboral que les facilite el uso de los sistemas y procedimientos para la práctica de la calidad en los procesos administrativos como también la mejor participación en la toma de decisiones (La república, 2016, p.2); Por otro lado, se destacó que el desempeño organizacional en las unidades del estado de Nueva York tiene un valor importante, ya que verificar que el personal está entregando un buen trabajo es esencial para confirmar que los trabajadores y los supervisores se entienden entre sí. En uno que las actividades se evocan mejor para que haya mejores oportunidades (Brawley, Newlin & Pury, 2020, p.545); sin embargo, se precisa que la indicación realista se especifica por mejorar las competencias y al final llega a deducir cómo la información debe basarse en los diseños de ejecución centrados en los individuos desde el inicio, especialmente el hecho de que el personal mejore su desarrollo laboral (Rojas, 2016, p.80).

Así mismo, en las organizaciones de Turquía en el sector financiero, se verificó que el 65% de los colaboradores está satisfecho con el desempeño laboral ya que se dispone de información prioritaria sobre el cumplimiento de las obligaciones responsables y la gestión de buenos recursos y equipos tecnológicos (Mutonyi, Slåtten & Lien, 2020, p.620); por otro lado, los productos finales del análisis demuestran que el desempeño profesional y la



compensación tienen un impacto positivo en la eficiencia del proyecto (Contreras, Almaguer, & Tovar, 2015, p.15); a la vez, es un proceso continuo de actualización de competencias profesionales, se debe seguir pautas señaladas en plan de ejecutar, precisando la anticipación a lo que se va realizar, cómo hacerlo, en que momento hacerlo y conocer quién se encargará de ejecutarlo. Las acciones que se realizan son la valoración de necesidades de formación, instauración de los objetivos de desempeño (Fiszbein, Cumsille y Cueva, 2016, p. 3); para finalizar, En los establecimientos del sector público, los trabajadores no mantienen las percepciones adecuadas porque el liderazgo que dan los gerentes directos no funciona para asignar las responsabilidades relacionadas con las necesidades de los trabajadores, resultando en una falta de correcta toma de decisiones (Naldöken & Tengilimoğlu, 2017, p.80).

Cada día, las empresas en el Perú enfrentan una serie de dificultades que limitan el alcance de sus metas y finalidades, incluida la improductiva institucional de las actividades laborales, un métodos de identificación de personal anti-técnico que no toma en cuenta objetivamente la identificación del estatus. Escases de productividad profesional, escasa disposición al cambio, escaso desarrollo de competencias, comportamiento adecuado, actitudes positivas y baja calificación de los colaboradores con resultados de incompetencia laboral aun por asignación de funciones sin criterio técnico. Por tanto, desde el punto de vista administrativo, son seriamente criticados y cuestionados (Mortis, González, Rosas y Chairez, 2014, p.52).

En el contexto nacional, gracias a la entrevista que realizo la encuestadora DATUM a las principales organizaciones en el Perú, se da relevancia a factores que existen en el desempeño del personal dentro de las diferentes áreas que componen la empresa. Por ello se destacó que el 25% de los colaboradores no está conforme porque su rendimiento, no es favorecido por el desempeño (la república, 2016, p. 3); por otro lado, Según cifras oficiales, casi el 75% de la población activa o la población económicamente activa (PEA) se concentra en las denominadas pymes o pequeñas y microempresas. El peruano es esencialmente una persona trabajadora y un luchador reconocido en escenarios laborales difíciles que asume todo tipo de riesgos en condiciones a menudo inhumanas. Capacidad creativa, emprendimiento, compromiso y responsabilidad; son algunas de las virtudes que distinguen al trabajador peruano. Tratar de medir el desempeño laboral es un desafío dado la amplia geografía y todo tipo de diferencias que existen dentro del ámbito nacional. En cualquier negocio, es imperativo evaluar el desempeño laboral porque cuanto mayor sea el desempeño,

mayor será el beneficio para cualquier negocio. Uno de los factores que dificulta la evaluación del desarrollo profesional en las pymes es el alto nivel de informalidad que prevalece en las relaciones laborales (Noticias Andina, 2018, p.1).

En la empresa del rubro financiero Caja Huancayo, la agencia Villa María del triunfo se muestra que existe baja capacidad conceptual, procedimental y actitudinal, escaso desarrollo profesional, baja colaboración, escasa innovación, bajos logros, deficiente capacitación, baja remuneración, escasos reconocimientos, que coadyuva a un desempeño profesional bajo, Debido a la falta de recompensas así como al bajo nivel de integración con los empleados, para quienes no se reconocen las recompensas por los objetivos, existe un bajo nivel de identidad con la institución en la que la distribución de tareas, responsabilidades y funciones de las distintas áreas es insuficiente, así como la definición de normas, reglas y procedimientos que impidan la implementación de actividades para mejorar el desempeño de los colaboradores, servicio y mejora. continuamente la atención que prestan al cliente, mensualmente se actualizan los conocimientos e incluso se mejoran sus habilidades para poder adherirse a las competencias establecidas y las correspondientes Desarrollar actitudes para trabajar de manera efectiva en tu trabajo. Estas son las razones por las que se tomó la decisión en investigar la evaluación del desempeño laboral en Caja Huancayo.

Por consiguiente, se presentó los antecedentes del estudio donde se pudo recolectar información en favor de la investigación, destacando los trabajos previos tanto nacionales e internacionales, como también, se puede definir la variable desempeño laboral, se recurrió a autores de apoyo para entender su importancia y objetivos en las organizaciones,

Asimismo, también a Durand y Huamani (2018) Capacitación y desarrollo del personal de los trabajadores del Banco Azteca en el Cercado de Lima, 2018. Con el fin de conseguir el grado de administradoras de empresas en la Universidad Cesar Vallejo. Obtuvo como propósito Primordial analizar la concordancia mediante las variables Formación y desarrollo del usuario de los trabajadores del Banco Azteca en el Cercado de Lima, 2018, La información empleada en este proyecto fue hacia la variante por la teoría de capacitación de Silicio (2015) n él se detalló que se trataba de la actividad planificada en base a las necesidades reales de una empresa u organización encaminada a cambiar los conocimientos, habilidades y actitudes del empleado, mientras que la teoría de Peña del desarrollo del personal de desarrollo del personal de Peña (2014) que detalló que, es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de

información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones. Su población no se trabajó con muestra sino más bien con toda la población de 50 trabajadores al ser una cantidad reducida en la Agencia Cercado de Lima del Banco Azteca. Se utilizó el cuestionario como principal instrumento para recolectar información, por ello las alternativas serán de acuerdo al tipo Likert, mediante los resultados se menciona mientras la capacitación es excelente, el desarrollo del personal es óptimo con 50.0%. Además, cuando sea el caso de la formación es conveniente, el desarrollo del personal es conveniente con un 20.0%. Por último cuando la formación es normal, el desarrollo del personal es normal con un 4.0%.

La aportación brindada en esta indagación fue importante, debido a que demuestra trabajadores que influye en el desarrollo personal de los colaboradores a través de capacitación o formación, y la importancia de sus productos que colaboraron en la hipótesis que hay presencia existente en la formación y Desarrollo personal que permitirá relacionar los productos.

Así mismo, Navarrete (2018); en su proyecto de investigación, la capacitación de personal y el desempeño profesional de la empresa Megamaxi, en la Universidad técnica de Ambato Ecuador. El propósito principal obtuvo como finalidad constituir el vínculo presente mediante formación y desarrollo para personal de la empresa Megamaxi. En tanto a las teorías planteadas, la indagación fundamentó a investigadores como, la teoría de capacitación de Tucker (2019) que declaró que, este factor se desarrolla con un fin colectivo e individual del personal por ello es un proceso repetitivo, con la transferencia de informes, comunicados y conocimiento prioritario, mientras que estuvo la teoría de desarrollo de personal de Aron y Milicic (2009). El método de estudio fue de diseño correlacional, debido a que se explora la concordancia de la primera variable que es capacitación y la segunda variable la cual es desempeño laboral, asimismo por la eventualidad es de corte transaccional y no práctico ya que no son manejable las variantes de indagación. Su población fue de 100 participantes no se considera el uso de una muestra, la investigación dedujo, a la vez esto evidencia que en la institución el 75 % de trabajadores considera que se establece un adecuado plan de capacitación. El aporte de esta indagación menciona la aplicación de un programa de capacitación óptima, pese a que su personal, tiene todos los conocimientos necesarios a fin de lograr los propósitos y políticas de la entidad, además se enfocó en evaluar actitudes y renovar las habilidades del usuario en relación a la tareas o actividades

planteados; todo ello puede influir en el mejor desarrollo personal gracias a las experiencias de aprendizaje del personal que ayuda a mejorar el desempeño o crecimiento humano.

Drogget (2015) elaboró el trabajo titulado *Clima y su Impacto en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo y Docentes de la Facultad Multidisciplinaria Regional Matagalpa, UNAN - Managua*, quienes optaron por cursar una Maestría de la Universidad Autónoma de Nicaragua. El propósito general fue encontrar un vínculo entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los administradores y docentes de la facultad multidisciplinaria regional de Matagalpa. Los fundamentos teóricos en los que basó sus variables fueron: Palma (2004) para la variable clima organizacional y el autor Barrera (2011). Por lo tanto, se verificó que el método se demostró como un nivel descriptivo correlativo del tiempo establecido, reflejando el diseño transversal y no experimental para justificar la observación de variables sin controlarlas, mientras que su población fue de 88 trabajadores y servidores públicos, la muestra fue de 59 colaboradores y encargados supervisores. En conclusión, se encontró que muestra que en la instalación, el 52% de los trabajadores considera que se ha establecido una incidencia razonable de desempeño laboral por parte de los trabajadores administrativos. Asimismo, los trabajadores demostraron un conocimiento asertivo del desarrollo de tácticas y actitudes óptimas positivas en línea con las metas propuestas por la dirección, y son las relaciones interpersonales entre los trabajadores las que han contribuido a la realización de las actividades de investigación y gestión de la comunidad universitaria. El estudio resultó útil porque mostró, en la información teórica, que el personal administrativo logró las metas con acceso a información como misión y visión, lineamientos y eventos educativos de la institución, y la relación interpersonal o comunitaria con el apoyo del trabajador y Apoyo mutuo en la realización de actividades.

Por último, tenemos a autor Ocampo (2015); en su tesis titulado “Análisis de la Formación y desarrollo del profesorado en el proceso docente de la institución educativa Colegio de Bachillerato Ciudad de Portovelo, Provincia de El Oro, 2015”; solicitar la licenciatura de la Universidad Técnica Privada de Loja, Ecuador. Su objetivo general, fue analizar la formación y el progreso particular pedagógico en el proceso de instrucción del centro de estudios. Los autores teóricos empleados en el estudio de Brunet (2005) quien definió que la capacitación es una necesidad interna de la empresa, quien alude a Stoner (2002) quien define al desarrollo del personal como el conjunto de experiencias vividas en un ambiente de trabajo. Es no experimental - correlacional, de corte transaccional. La

muestra estuvo constituida por 36 participantes. La conclusión dio a conocer al investigador como producto alcanzado fue, la correlación de Spearman 0.652 y el Sig. (Bilateral) = 0.001, por ello admitió la hipótesis alterna, en el cual se evidencia que hay vínculo en las dos variantes. Esta investigación es de gran aporte, debido a que las teorías empleadas, reflejan que las capacitaciones brindadas fueron incipientes, porque no se satisface las necesidades del personal, como es la información que permite aumentar el conocimiento de los trabajadores que realizan sus actividades diarias, de acuerdo a las capacitaciones y asesoramiento brindadas constantemente.

Continuando con la investigación nacional, se presente a los siguientes autores, según Chavarria (2017) en su tesis titulada: Evaluación del desempeño laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa, distrito Lince, 2017, (tesis para obtener el título de administrador en hotelería y turismo) por la Universidad César Vallejo. El objetivo fue determinar la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa. Se basó a la teoría de Chiavenato el desempeño son (como se citó en Ahumada, 2016), conductas o comportamientos del evaluado para alcanzar los objetivos trazados; es decir, el desempeño es la estrategia individual que sigue el evaluado para alcanzar los objetivos que se han establecido. El diseño fue no experimental de corte transversa, el tipo de investigación sustantiva, nivel descriptivo simple, se aplicó una técnica de encuesta y el instrumento fue de tipo cuestionario. Se consideró una población censal constituido de 29 trabajadores de la Institución mencionada. Concluyó que el 45% de los trabajadores manifiestan que la evaluación del desempeño laboral se ubica en el nivel proceso. Es decir, respecto, a la competencia de logro y acción se reconoció que los colaboradores adaptaron sus objetivos personales con los de la empresa, sus capacidades ayudaron a prevenir situaciones de incertidumbre; sin embargo, en algunos casos no fueron suficientes para alcanzar los objetivos planteados. El aporte es que la empresa alcance mayor eficacia es necesario que en el proceso de formación y desarrollo se brinde al colaborador las herramientas cognoscitivas (capacitaciones o actualizaciones de desarrollo profesional) y herramientas físicas (ambiente de trabajo, recursos de cada área) para que alcancen los objetivos de la empresa, así como los personales y profesionales.

Por otro lado, tenemos a Vásquez y Castillo (2016) en su trabajo de investigación que se denomina: El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios – Pimentel. (Tesis para obtener el título de administrador) Universidad Señor de Sipán. Tesis para lograr el título profesional de Licenciado en

Administración. La finalidad principal del estudio fue hallar la relación entre el variable rendimiento y desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios. Se basó a la teoría de Chiavenato, la evaluación del desempeño es un tema común y corriente en nuestra vida, y también en de las organizaciones, El arquetipo del diseño fue el no experimental. Consideró como muestra a 10 trabajadores. Para recabar la información se hizo uso de la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento. Según los resultados obtenidos de los instrumentos de evaluación, Si existe relación entre el rendimiento y el desempeño laboral debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es perfecto positivo (+1), podemos concluir que el nivel de desempeño laboral encontrado en la Clínica San Juan de Dios es aceptable. Esta investigación guarda similitud con el presente trabajo ya que analiza la variable desempeño laboral, cuyo aporte fue muy valioso para la presente investigación. El aporte a la investigación es que la percepción de los servidores sobre su trabajo se recomienda mejorar esta relación a través de programas de capacitación especializada para mejorar su propia percepción.

Por último, tenemos al autor Ayala (2015); en su proyecto de investigación “Capacitación y desarrollo del personal en el gimnasio Club Sport”. Teniendo como propósito lograr el título profesional de licenciado en Administración en la UPAO. Obtuvo como propósito fundamental, hallar la concordancia presente donde gestión de capacitación actúa en el desarrollo de los colaboradores de la empresa. La indagación se fundamentó en estudios por la teoría de capacitación de Creelman (2019) quien detalló que, el programa generado para lograr la enseñanza a todos los miembros de la empresa, ayuda a manejar el entendimiento y capacidades importante, mientras que la teoría de desarrollo del personal de Palacio (2009) detalló que, es un proceso amplio y flexible, compuesto por una serie de fases de maduración y experiencias en el tiempo de vida profesional, con el fin de que el personal pueda interactuar e impartir y compartir conocimiento y experiencias. La metodología indagación de este proyecto fue de diseño correlacional, corte transaccional. La muestra permaneció compuesta por 90 colaboradores del ámbito direccional y técnico. Conforme a los productos obtenidos se ratificó que el 59% de los usuarios cuenta con la perspicacia y atribuciones mencionadas con el fin de alcanzar el mejor desarrollo personal ya que se pudo mejorar el desempeño en su área de trabajo; así mismo, se tuvo un valor de coeficiente de correlación de spearman de 0.396 y un valor Sig. (Bilateral) = 0.001, que al ser menor al margen de error se demuestra que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, evidenciando que existe relación entre la transmisión de información y desarrollo del

personal en el gimnasio Club Sport. La indagación obtuvo una enorme aportación de gran significancia puesto que se analizó el desarrollo del personal, a causa de que percibió un menor uso de las labores, que fue resultado de la carencia de motivación en el cargo, en efecto se propuso que en la entidad se debería capacitar bien a los trabajadores para así lograr el desarrollo del personal.

En cuanto al marco teórico referente a la variable desempeño laboral, según Ozturk, Durdyev, Aras, Ismael y Banaitienè, N. (2019, p.14); destacó que el desempeño laboral en la empresa, es un factor relevante ya que se puede asegurar el compromiso para poder desarrollar las aptitudes bajo una decisión personal, tomada independientemente de cumplir con la obligación laboral, ello implica desarrollar las diversas capacidades y realizar más de lo ofrecido. Así mismo, Battisti, Del Gatto y Parmeter (2018) detallaron que, está ligado con el desempeño que los colaboradores tienen para cumplir sus actividades dentro de la organización, ya que para obtener un producto final el personal tiene que ser productivo para llegar a la meta de la organización (p.15). Otro fue el caso de, Chiavenato (2014) definió que: “es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona” (p. 202).

Conforme a lo que afirmó el autor, la evaluación del desempeño es un estímulo para desarrollar, potencial y reconocer las habilidades de la persona en su puesto. Este autor dimensiona la variable en (a) capacidades del individuo, (b) percepciones de la función, (c) esfuerzo individual, (d) valor de las recompensas y (e) percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo.

En primera lugar tenemos a la primera dimensión: Capacidades del individuo, de acuerdo al autor: “al conjunto de condiciones respecto a las habilidades de un individuo para desarrollar alguna tarea, cumplir una función o desempeñar algún cargo” (Chiavenato, 2014, p. 203). Es decir, toda la persona se hace competente en el tiempo de su vida en el que desempeña una labor o labores que le capacitan en el ejercicio de funciones para las cuales aplica conocimientos adquiridos y que adapta conforme a las necesidades que las situaciones ameritan.

De acuerdo con ello, un individuo puede destacarse con atributos que se desarrollan según las habilidades interpersonales, concediéndose valor a la resolución de problemas de forma autónoma y con eficiencia en la aplicación del saber (conocimiento técnico, destrezas), su saber hacer (metodología para realizar la acción, uso de experiencias previas),

su saber estar (participación y relaciones interpersonales) y su saber ser (solución de problemas, aceptación de responsabilidades, organización y decisión) (Maldonado, 2013, p. 45).

Los indicadores de la dimensión capacidades del individuo del desempeño laboral son: En primer lugar, capacidad conceptual: Se basa en el conjunto de conocimientos que posee una persona desde un enfoque conceptual o de ideas. En segundo lugar, capacidad procedimental: Hace referencia al saber hacer o manejo de procedimientos para poner en práctica los conocimientos conceptuales. En tercer lugar, capacidad actitudinal: Refiere a la disposición del individuo para realizar sus tareas y mejorarlas para satisfacer a quienes sirve.

Prosiguiendo, la segunda dimensión: Percepciones de la función, de acuerdo el autor consiste en “la forma en que el colaborador se entera o asume la función que le ha tocado realizar dentro de la organización” (Chiavenato, 2014, p.206). Es decir, la percepción como una tendencia al orden mental. Inicialmente, la percepción determina la entrada de información y en segundo lugar, garantiza que la información retomada del ambiente permita la formación de abstracciones. Los indicadores de la dimensión percepciones de la función del desempeño laboral son: en primer lugar, objetivos: Refiere a la percepción que posee el colaborador sobre los objetivos de la organización. En segundo lugar, satisfacción: Consiste en la percepción de la satisfacción en la labor que realiza el colaborador. En tercer lugar, apoyo: Hace mención al respaldo percibido por parte del colaborador sobre la labor que ejecuta. En cuarto lugar, materiales: Refiere a la disposición de materiales para la realización del trabajo. En quinto lugar, desarrollo profesional: Es la percepción de alcanzar crecimiento o logro de metas a nivel profesional por parte del colaborador en la práctica de su labor.

Por otro lado, la tercera dimensión: Esfuerzo individual, de acuerdo el autor: “se trata del conjunto de acciones dirigidos por una persona para realizar una tarea de manera motivada para la consecución de logros claramente definidos” (Chiavenato, 2014, p. 205). Es decir, cotidianamente que se viva nos da una razón para impulsar un cambio y una mejoría constante en lo que realiza; por esto sumemos valor y esfuerzo a las labores que se realizan de manera individual, pero siempre tomando en cuenta que a través de esto crecemos de manera individual y esto nos fortalece aún más como seres humanos.

Los indicadores de la dimensión esfuerzo individual del desempeño laboral son: En primer lugar, puntualidad: Es la actitud del colaborador depositada en la labor que realiza con cuidado y compromiso en el tiempo pactado (Chiavenato, 2014, p.207). En segundo lugar, aplicación de conocimiento: Refiere a la puesta en práctica del conocimiento adquirido



por el colaborador (Chiavenato, 2014, p.207). En tercer lugar, colaboración: Consiste en el apoyo que se brinda a otros colaboradores para alcanzar metas en común (Chiavenato, 2014, p.207). En cuarto lugar, innovación: Es la mejora de los procesos por iniciativa propia sobre el área que se es responsable (Chiavenato, 2014, p.207). En quinto lugar, logro: Son las metas alcanzadas previamente planificadas por el colaborador en acuerdo con la organización (Chiavenato, 2014, p.208).

Por consiguiente, la cuarta dimensión: Valor de las recompensas, refiere a las cualidades que le otorgan los individuos a un beneficio o premio en reconocimiento por un servicio o mérito realizado según la tarea que desempeña en la organización (Chiavenato, 2014, p. 205). Los indicadores de la dimensión valor de las recompensas del desempeño laboral son: En primer lugar, capacitación: la capacitación como parte de la eficiencia e implementación de nuevas ideas para enfrentar los desafíos laborales, por lo cual las empresas no lo tienen en consideración, mayormente en las organizaciones ilegales se dan estos hechos (Isiaka., Nasiru, & Olushola, 2020, p. 2); por otro lado, Refiere al valor que se concede al aprendizaje de la función que se desempeña en un área determinada (Chiavenato, 2014). En segundo lugar, remuneración: Es el beneficio económico pactado entre el colaborador y la organización (Chiavenato, 2014, p.209). En tercer lugar, logro de recompensas: Es el beneficio obtenido por el cumplimiento de metas que pueden ser económicas o materiales de otro tipo, a los que se concede importancia por el colaborador (Chiavenato, 2014, p.209).

Por último, la quinta dimensión: Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo, esta dimensión hace referencia al cómo se concede significado, importancia o valor a los beneficios o premios que la organización otorga por el esfuerzo realizado en la consecución de un objetivo (Chiavenato, 2014, p. 206). Por lo cual, uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. Sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Los indicadores de la dimensión percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo del desempeño laboral son: En primer lugar, reconocimiento de la organización: Refiere a la acción que la organización distingue a los colaboradores que desempeñan una función (Chiavenato, 2014, p.209). En segundo lugar, reconocimiento de los jefes: Se trata de valorar las características de las acciones de los colaboradores por parte de quienes ostentan la jefatura (Chiavenato,

2014, p.209). En tercer lugar, reconocimiento individual: Es la propia acción de valorar los logros propios que ponen de manifiesto el propio compromiso y cumplimiento de tareas (Chiavenato, 2014, p.209).

Por otro lado, se destacó que el desempeño en la empresa, ha sido un eje de estudio ya que es el primordial dispositivo de experiencia para observar la superación y desarrollo del personal, tomada independientemente de cumplir con la obligación laboral, ello implica desarrollar las diversas capacidades y realizar más de lo ofrecido (Margarita., Chiang., Neira, 2015, p.30); otro fue el caso de, destacando que el desempeño laboral cumple un rol necesario para cualquier institución, ya que se puede garantizar la capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada actividad planteada por la organización (Fullana., Pallisera., Palaudàrias., & Badosa, 2015, p.375); finalmente, destacaron que, la influencia del desempeño laboral se presenta en la percepción que se tiene sobre el gran esfuerzo para lograr un resultado en un puesto, ya sea gracias a la aceptación social, reconocimiento, un trabajo interesante y la capacitación, para motivar la mayor producción (Leon, 2019, p.470); estos sistemas también son dimensiones planteadas a continuación: primera la instrucción práctica, segundo la subvención de retribuciones, tercero Coaching, y por último Capacitación externa.

Así mismo, estuvo el concepto de artículos como, Chae & Park (2020) afirmando que, este factor puede representar una ventaja para tener compromiso de acuerdo a las políticas, sumado a las acciones, habilidades individuales para alcanzar las metas establecidas y coincidiendo que es preferible corroborar la atención del jefe para practicar en formas de incentivar al empleado. Desarrollar un estilo de administración democrático, participativo y consultivo. Crear un propósito de dirección, futuro y mejora continua de las personas. Generar una expectativa permanente de aprendizaje, innovación, desarrollo personal y profesional. Transformar la evaluación del desempeño en un proceso de diagnóstico de oportunidades de crecimiento, en lugar de que sea un sistema arbitrario, basado en juicios (p.20).

Una buena evaluación de desempeño permite crear un clima de confianza y competitivo basado en metas y objetivos brindando oportunidades de crecimiento por metas alcanzadas.

Por otro lado, según Chien-Liang y Yu-Che (2020, p.11); destacando que el desempeño laboral cumple un rol necesario para cualquier institución, ya que se puede garantizar la capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada

actividad planteada por la organización; Mientras que, Mussini (2019) afirmó que, fue la base de lograr un eficiente trabajo, sin embargo, si no existe una buena motivación para llegar a ser productivos, entonces no se podrá seguir los procesos adecuados con la finalidad de ser una empresa altamente exitosa (p.22). Sin embargo, Un sistema de evaluación del desempeño, puede hacer la vida más fácil en el trabajo para todos, incluyendo los encargados de la evaluación de personal, recursos humanos tiene la tarea de aplicar un sistema de evaluación del desempeño en una empresa completa y también en un solo área depende a las necesidades de la empresa (Dessler, 2016, p. 11).

De acuerdo con lo citado anteriormente, la evaluación del desempeño se aplica a distintas áreas de la empresa según la necesidad que esta requiera. El autor dimensiona la variable según las áreas de desempeño de la organización. De acuerdo con Salunke, Taggu, Tripathi y Laishram (2020, p.8); destacaron que, la influencia del desarrollo laboral se presenta en la percepción que se tiene sobre el gran esfuerzo para lograr un resultado en un puesto, ya sea gracias a la aceptación social, reconocimiento, un trabajo interesante y la capacitación, para motivar la mayor producción; por otro lado, destacaron que, la influencia del desarrollo laboral se presenta en la percepción que se tiene sobre el gran esfuerzo para lograr un resultado en un puesto, la meta definitiva para los gerentes y es lo que guía sus decisiones en materia de diseño de estrategias y actividades laborales (Baquero y Cárdenas, 2019,p.430); finalmente, la evaluación de desempeño parte de su respectivo análisis el análisis del desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar personal. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos. (Alles, 2015, p. 27)

Por otro lado, se conoce que el desempeño personal ha sido un ejecutor de estudio ya que es el primordial dispositivo de experiencia para observar la superación y desarrollo del personal, por ello se rige teorías tales como el progreso particular es un perfeccionamiento, composición por una serie de fases de maduración y experiencias en el tiempo de vida profesional (Klingner., Günther., Brodoehl., Witte., & Klingner, 2020, p. 1); otro fue el caso de, destacando que el desarrollo laboral, el resultado acumulado de las interacciones percibidas diariamente en la labor, donde están involucrados el directivo y el supervisor (Cortés., Petra., Acosta., Reynaga, & Fouilloux, 2017, p.65); también, precisó la evaluación del desempeño consiste en evaluar el desempeño laboral actual o anterior de un trabajador con respecto a sus estándares de desempeño. La evaluación del desempeño

también supone que el trabajador conocía los estándares de desempeño y que recibió la información, la capacitación, la retroalimentación y los incentivos requeridos para eliminar cualquier deficiencia (Dessler, 2016, p. 226).

Como bien señala el autor, para lograr una buena evaluación del desempeño es importante que el trabajador haya recibido la inducción adecuada sobre sus principales funciones en la empresa. Se dimensiona primera estándares de desempeño, segunda información recibida, tercera capacitación, cuarta retroalimentación y quinto incentivos.

Prosiguiendo, tenemos a Jacobs, C., Rivett, & Chemisto, (2019, p. 1); propuso que el desarrollo del personal es la agrupación de experiencias obtenidas en el transcurso del tiempo en su entorno laboral en el que las personas pueden restablecer sus potenciales intelectuales con la finalidad de desempeñar con metas únicas y propias, la afirmación de los propios talentos y expresar objetivos con un método de títulos; por otro lado, Por otro lado, se destacó que el desarrollo en la empresa, es un desarrollo continuo que se ejecuta mientras hay un período largo de tiempo. Se solicita paciencia y un punto de vista amplio de parte del encargado (Tintaya, 2016, p.80); por último, sobre la conceptualización del desempeño refiere que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan es función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización; concretamente involucra mejora de aspectos tales como: metas, iniciativa, relaciones interpersonales y liderazgo, en el individuo (Romero, 2016, p.11).

Por lo tanto, las Dimensiones de la evaluación del desempeño laboral, según Stefurak, Morgan & Johnson (2020, p. 3), las dimensiones que involucra el desempeño en el puesto son: Utilidad de la evaluación de desempeño, según Alles (2014), la evaluación de desempeño hace posible lo siguiente: detectar necesidades de capacitación, descubrir personas clave, descubrir inquietudes del evaluado, encontrar una persona para un puesto, motivar a las personas al comunicarles su desempeño e involucrándolas en los objetivos de la organización (retroalimentación), es una ocasión para que jefes y empleados analicen cómo se están haciendo las cosas, para tomar decisiones sobre salarios y promociones, la buena gestión del desempeño laboral nos permite aplicar mejoras en todos los procesos de la empresa desde el área de selección y reclutamiento hasta el área de remuneraciones e incentivos, manejando de manera eficiente los recursos de la empresa (p.75).

Si bien la evaluación se da de forma continua ya sea formal o informal, constituye una gran herramienta administrativa porque va a permitir localizar problemas que sirvan

para desarrollar un plan de acción de acuerdo a las necesidades de la organización (Ojaca, 2016, p.29).

Podemos identificar que la evaluación de desempeño es un instrumento para dirigir y supervisar a los colaboradores en su desarrollo personal y profesional y en la mejora de los resultados de la organización; genera mejor comprensión y diálogo entre el colaborador y su responsable para mejorar los resultados (Alles, 2015, p.31).

Por consiguiente, Lee & Duffy (2019) describe las siguientes características: primero adaptabilidad, se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas. Segunda comunicación, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. Tercera iniciativa, se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. Cuarto conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. Quinto trabajo en Equipo, se refiere a la capacidad de desenvolverse, eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso. Sexto estándares de Trabajo, se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo (p.6). Entre sus características principales están las habilidades y conocimientos que debe tener cuando realiza su trabajo, también a la capacidad de comunicarse siendo un receptor que tiene que cumplir lo comunicado, como demuestra su no pasividad, habilidad para manejar situaciones, la habilidad de realizar más de lo pedido, su capacidad de capacitarse y actualizarse maximizando oportunidades.

Continuando con la investigación se tiene la importancia de la evaluación de desempeño, debido a los cambios continuos en la dirección de la organización, la evaluación de desempeño se muestra como un sistema que va a permitir verificar si los colaboradores están avanzando o presentan problemas que requieren atención y una toma de decisiones para su mejora (Ozcelik & Barsade, 2018, p.11). A la vez es necesario realizar esta evaluación porque el éxito de cualquier empresa depende en gran parte de sus trabajadores, además es necesario un sistema eficaz que dé seguimiento a las metas de la organización y sobre todo al desempeño individual de los colaboradores, contribuyendo a la mejora continua.

Por otro lado, los beneficios de la evaluación de desempeño, según Abad, Gamarra, Azabache y Aliaga (2016) cuando una evaluación de desempeño se realiza correctamente el beneficio no solo es para la organización sino para el trabajador, jefe y organización, en el caso del primero el trabajador va a realizar una autoevaluación y autocrítica al identificar sus fortalezas y debilidades, conocerá las expectativas del jefe respecto a su desempeño, así como las acciones que el jefe tomará para mejorar su desempeño y su identificación con los objetivos de la empresa (p.57). Por último, Francielle, et al. (2020) destacaron que, el desempeño es uno de los temas esenciales para las organizaciones donde el personal puede competir por entrar y permanecer en un escenario económico cada día más competitivo, en favor de lograr mejores resultados logrados y los resultados propuestos, para medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados (p.11).

Por otro lado, los factores que relacionan en el desempeño laboral, describe los siguientes factores, la motivación: la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. Adecuación / ambiente de trabajo: es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. Establecimiento de objetivos: el establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo. Reconocimiento del trabajo: el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. La participación del empleado: si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. La formación y desarrollo profesional: los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial (Workmeter, 2016, p.59). La motivación es una excelente herramienta para mejorar el desempeño laboral, se logra también delegándoles autoridad responsable, mayores responsabilidades, mejorar su bienestar y un programa de premios y estímulos. Los sueldos y salarios también se convierten en parte de la motivación para el desempeño, sin embargo la organización es responsable de asignar un puesto solo a los trabajadores que estén capacitados para ese puesto, siendo así el trabajador se sentirá satisfecho de realizar algo para lo cual está preparado asegurando su producción, esto debe ir acompañado de objetivos reales y alcanzables, de acuerdo con el perfil solicitado y la capacidad del trabajador, esto

desarrollará su autoestima personal más la satisfacción personal lo que mejorará su desempeño.

Objetivo de la evaluación del desempeño laboral, los objetivos se basan de acuerdo a los intereses de la organización; sin embargo, una evaluación de desempeño incluye dos objetivos principales, el de mejorar el rendimiento individual y colectivo, y desarrollar las competencias de los empleados (Köllen, Koch & Hack (2020)). Por otro lado, los autores Robbins y Coulter (como citó Abodohoui, Mebounou & Karuranga (2019) afirman que los objetivos, se enfocan en valorar la importancia del aporte y resultado del colaborador y del equipo de trabajo, valorar el rendimiento del evaluado y buscar una oportunidad para mejorar el desempeño por medio del desarrollo y motivación del colaborador. Sin embargo, Xiao, Mao, Huang & Qing (2020) refiere cuatro objetivos básicos de la evaluación de desempeño, el primero como herramienta de gestión, relacionadas a las decisiones de la organización con respecto al personal ya sea en el aspecto remunerativo, identificación de fortalezas y debilidades de los colaboradores, capacitaciones e instrumentos para una mejor selección del personal; segundo, como proceso de retroalimentación entre colaborador y jefe para generar condiciones óptimas de trabajo, clima de confianza y un diálogo constante para definir y alcanzar los objetivos de la empresa; tercero, como instrumento para modelar conductas, es decir, los elementos de la cultura organizacional deben ser consistentes con la misión y objetivos de la organización; cuarto, como instrumento para generar una relación de ganar - ganar donde los objetivos e intereses del trabajador y la empresa coincidan.

Se conoce que existe unas teorías de desempeño laboral, según Vos & Page (2020), las teorías hacen posible mejorar el desempeño laboral en los miembros de una organización: Primera teoría de las necesidades aprendidas de McClelland: Con enfoque en los siguientes tipos de motivación: (a) Motivación al logro (el impulso de sobresalir, de tener éxito. Los individuos se imponen metas elevadas a alcanzar); (b) Motivación al poder (Es la necesidad de influir y poder controlar a otras personas y grupos, y lograr obtener reconocimiento por parte de ellas); (c) Motivación de afiliación (Es el deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas, les gusta ser populares); (d) Motivación de competencia (Es el deseo de realizar trabajos de alta calidad).

Prosiguiendo con la investigación, la segunda teoría de la motivación-higiene, de Frederick Herzberg: que explica que existe una relación entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral, y entre los factores extrínsecos y la insatisfacción. Plantea una relación entre las características psicológicas y el rendimiento en el trabajo, y las organiza en dos

jerarquías: cognitivas y motivacionales. Intrínsecos o motivadores son la realización, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, el progreso y el desarrollo. Los factores extrínsecos o higiénicos, como el salario, la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales, las políticas y la estructura administrativa de la compañía y las condiciones laborales si están presentes no originan motivación, pero evitan la insatisfacción (Parke & Myeong-gu, 2017, p.59). A la vez, está la Teoría de Herzberg, esta teoría se planteó por unas entrevistas hechas a trabajadores en donde se concluyó que existen dos estímulos, la higiene y la motivación, que permitirán la satisfacción o insatisfacción en el centro laboral, esto influirá en la realización de sus deberes en sus respectivos puestos de trabajo (Cardoso Santos, Dos Santos Rodrigues, de Franç, Kaipper & Meneses, 2019, p.8).

El planteamiento de esta teoría aporta un conocimiento sobre la independencia de la satisfacción e insatisfacción, dejando de lado el hecho que la motivación solo era generada por incentivos salariales, relaciones humanas, etc., en sí solo disminuye o previene la insatisfacción. Además, es necesario que la administración se interese por las condiciones laborales que es una fuente de motivación y no solo por el factor dinero.

Continuando con el origen de desempeño laboral, el estudio de desempeño laboral se origina junto al análisis de puestos o cargos en la labor que se realiza en las organizaciones, datándose desde final de los años 60 e inicios de los 70. De tal forma que se prestaba gran atención a los atributos personales en los empleados, con la finalidad de lograr mayores competencias en el desempeño de la función. En los siglos XX y XXI se prestó mayor atención a las competencias laborales, por lo que influye el enfoque por competencias, orientándose fuertemente a los elementos que hacen competitiva a la organización interna y externa, dando a su vez origen a los denominados conflictos laborales (Granados, 2015, p.125).

En la evaluación de desempeño involucra tanto el diseño como el aplicar los procedimientos y elementos que permitan la comparación entre el desempeño real del trabajador con el desempeño esperado, por lo que significa realizar el cotejo de conductas deseadas en el colaborador, con la finalidad de lograr la medición en que el empleado logra alcanzar o ha logrado en base a los estándares de competencia que son requeridas para el puesto de trabajo.

Prosiguiendo, se presentó la formulación del problema, donde se evidenció el problema general, ¿Cuál es el nivel de la evaluación del desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo? Así mismo, los



problemas específicos fueron, ¿Cuál es el nivel de las capacidades del individuo en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo?, ¿Cuál es el nivel de las percepciones de la función en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo?, ¿Cuál es el nivel del esfuerzo individual en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo?, ¿Cuál es el nivel de valor de las recompensas en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo? , ¿Cuál es el nivel de la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo?

Con lo referente a la Justificación del estudio, se justifica desde tres ámbitos básicos, como la Justificación teórica, por ello la investigación realizada sobre evaluación del desempeño laboral, en tanto determinar el nivel evaluación del desempeño en el cual contribuye a ampliar la información para apoyar el avance de los conceptos y lineamientos teóricos aplicados en la organización indicada. Asimismo, en la presente investigación se tomarán distintas investigaciones de sustento teórico, sirviendo de esta manera como aporte teórico para otros estudios en el tema relacionado a la evaluación del desempeño docente. Se consideró obtener informaciones importantes sobre el planeamiento estratégico, con respecto a los procesos administrativos Chiavenato.

Mientras que, en el caso de la justificación práctica, debido a la competitividad que se vive actualmente, es necesario ser competitivo, cumplir con las actividades a realizar, permitiendo que la organización continuar ofreciendo un adecuado servicio, para esto se necesita que la institución optimice al máximo sus recursos, básicamente el humano; y de la tal manera se vaya satisfaciendo las necesidades personales y organizacionales. Del mismo modo es indispensable revisar, conocer situaciones de insatisfacción con amplitud del personal que labora en la empresa ocupando nuestros recursos al máximo de la manera más óptima posible.

Y para finalizar, la Justificación metodológica, esta investigación es relevante porque utilizará métodos científicos donde aporta y servirá como referente para el estudio de futuras investigaciones en tema de la variable. De acuerdo a la técnica de contraste; la investigación correlacional es aplicada en nuestro trabajo de investigación ya que la información está basada a una población determinada los cuales mediante encuestas se recolectó información para el sustento de los problemas y causas que aquejan a la población.

Por consiguiente, estuvo los Objetivos de la investigación, en cual se tuvo como Objetivo general, Determinar el nivel de la evaluación del desempeño laboral en los

trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo. Mientras que, los Objetivos específicos fueron establecer el nivel de las capacidades del individuo en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo. Identificar el nivel de las percepciones de la función en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo. Identificar el nivel del esfuerzo individual en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo. Establecer el nivel de valor de las recompensas en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo. Identificar el nivel de la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo de estudio**

#### Tipo de investigación

La investigación es aplicada cuando se tiene que indagar más sobre las variables en estudio, puesto que dichas variables actuarán y darán solución a un determinado problema (Carrasco, 2015, p.25); por otro lado, la investigación aplicada, permite resolver los problemas de estudio con aplicación directa relacionados a los sustentos teóricos, es decir, el modelo de estudio tiene como beneficio la aplicación del conocimiento que se origina en la investigación básica (Lozada, 2014, p.35).

#### Diseño No experimental

Según Arias (2016) señaló que, “consideró al estudio no experimental, porque se fundamenta en valorizar las variables tal como se suceden en la realidad que se busca observar, sin ser controladas por el investigador” (p.110). El diseño que fue empleado es de diseño No Experimental, es decir que se realiza el análisis sistemático de un fenómeno o problema, donde no se manipula la variable como es el desempeño laboral.

Es decir, no se está realizando manipulación de las variables de estudio.

#### **Nivel descriptivo**

De acuerdo a los autores precisó: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información (...) sobre los conceptos o variables a las que se refieren” (Hernández y Mendoza, 2018, p.42).

El nivel de investigación descriptiva permitirá identificar, tener conocimiento de las situaciones e indicar cómo se desarrollan a través de una descripción precisa de planeamiento estratégico de recursos humanos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión, San Juan de Lurigancho, 2018

#### **Descriptivo simple**

En este diseño el investigador busca y recoge información contemporánea con respecto a una situación previamente determinada (Objeto de estudio), no representándose la administración o control de un tratamiento (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p.36).

## **2.2 Variable, operacionalización**

En nuestra investigación desarrollaremos una variable: planeamiento estratégico de los recursos humanos. Dicha variable será cualitativa y será medida en una escala ordinal.

V1: Evaluación del desempeño laboral

### **Definición conceptual de la evaluación del desempeño laboral**

Chiavenato (2017) definió: La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. (p. 202)

Tabla 1

*Operacionalización de la variable evaluación del desempeño laboral*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y rango de la variable
<b>Evaluación del desempeño laboral</b>	Chiavenato (2014) definió: La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. (p. 202)	La evaluación del desempeño laboral está constituida por 5 dimensiones, 20 indicadores y 20 ítems.	Capacidades del individuo	Capacidad conceptual	1	Ordinal	Malo	
				Capacidad procedimental	2	El inventario está	3 - 6	
				Capacidad actitudinal	3	compuesto por 28 ítems de escala Likert:	7 - 10	
			Percepciones de la función	Importancia	4	Nunca = 1	Regular	
				Objetivos	5	Casi nunca = 2	14 - 21	
				Satisfacción	6	A veces = 3	Bueno	
				Apoyo	7	Casi siempre = 4	22 - 30	Malo
				Materiales	8	Siempre = 5	Malo	20 - 45
				Desarrollo profesional	9		5 - 10	Regular
				Puntualidad	10		11 - 17	Bueno
				Aplicación de conocimiento	11		Bueno	73 - 100
				Colaboración	12		18 - 25	
				Innovación	13		Malo	
			Esfuerzo individual	Logro	14		3 - 6	
				Capacitación	15		Regular	
				Remuneración	16		7 - 10	
			Valor de las recompensas	Logro de recompensas	17		Bueno	
				Reconocimiento de la organización	18		11 - 15	
				Reconocimiento de los jefes	19		Malo	
				Reconocimiento individual	20		3 - 6	
				Regular				
				7 - 10				

**Fuente:** Los investigadores

## 2.3 Población y censo

### *Población*

Según Hernández et al. (2016, p. 206); alude que es la agrupación de los casos que conforman con determinadas determinaciones como: participantes u otros seres vivos por otro lado, Cohen y Gómez (2019, p.198); señalan que la población es la cantidad total de los elementos que intervienen en el estudio de investigación, [...] el conjunto de elementos o individuos con algunas características homogéneas y están enfocadas en la investigación.

La población estuvo constituida 48 trabajadores de las recompensas dependen del esfuerzo en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo.

### *Censo*

Prosiguiendo con la investigación, el censo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez, 2017, p.135). Por otro lado, la población es el grupo de individuos que cumplen con una serie de características determinadas por el investigador, constituyendo la totalidad del fenómeno asignado a la investigación” (Bernal, 2016, p.72).

De la población escogida se consideró intencionalmente una muestra de 48 trabajadores de las recompensas dependen del esfuerzo en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo, Lima 2018.

**Criterios de inclusión**, se considerará al personal del área de crédito que trabaja en la empresa con una antigüedad de 3 meses.

**Criterios de exclusión**, al personal de otras áreas que tienen menor relación directa al caso

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

### *Técnica de recolección de datos*

Según Arias (2016) mencionó “Se entiende como técnica el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información de datos” (p.178).

La técnica a utilizar en la investigación es la encuesta y el instrumento es un cuestionario de 30 ítems para cada una de las dos variables en estudio con escala de medida tipo Likert con valores del uno al cinco: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Dicho esto, se recopila la información con la técnica de la encuesta aplicando un cuestionario para la muestra seleccionada.

### *Instrumento de recolección de datos*

La actual indagación, planteo la técnica de la encuesta, y se recopilará datos, por lo cual estuvo integrada por un grupo de encuestados en base a la conceptualización operativa de las variables. Al respecto Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) sostiene que es una técnica muy utilizada en las investigaciones sociales y por tal sentido también en las de tipo empresarial (p.35); por otro lado, López (2016) dijo que, “el instrumento de medición de la encuesta es el cuestionario, esta se diseña de acuerdo a patrones del problema de investigación como también debe de cumplir los requisitos de la precisión, validez y confianza” (p. 148).

El instrumento se encuentra formado, por una parte. La primera parte del instrumento contiene 20 ítems correspondientes a la medición de la variable desempeño laboral, agrupados en cinco dimensiones: Capacidades del individuo, percepciones de la función, esfuerzo individual, valor de las recompensas, percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo.

Para la recopilación de datos, se utilizará como instrumento, el cuestionario con escala Likert.

Tabla 2

### *Escala de Likert*

nunca	casi nunca	a veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

**Fuente:** Los investigadores

### **Ficha técnica de variable evaluación del desempeño laboral**

Nombre:	Encuesta de planeamiento estratégico.
Autor:	Chiavenato (2014), adaptado por Shirley Acuña y Omar Garay.
Procedencia:	Lima- Perú, 2018.
Objetivo:	Medir la percepción de la evaluación del desempeño laboral Estratégico.
Administración:	Individual, colectivo
Duración:	Aproximadamente de 15 a 20 minutos.
Estructura:	La encuesta consta de 20 ítems.
Nivel de escala calificación:	Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre.

### ***Validez***

Según Gómez (2016, p.200); mencionó que la validez es el instrumento que mide las variables mediante cuestionario. El instrumento de medida válido tiene la capacidad de detectar diferencias entre grupos o individuos en un periodo de tiempo dado para la investigación. La validez del cuestionario que se usó en la investigación se realizó mediante el juicio de los asesores metodológicos y temáticos, que estuvo compuesto por docentes expertos de la Universidad Cesar Vallejo; por otro lado, Para Toro (2017), manifestó que “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p.196).

Cabe precisar que La validez se realizará mediante el juicio de expertos docentes de la Universidad César Vallejo. El instrumento se someterá a un análisis de criterio de los metodólogos con el propósito de verificar su transparencia para que se pueda aplicar al estudio de investigación. Asimismo, en el proceso de validación de cada uno de los cuestionarios del presente estudio, se tendrá en cuenta para cada ítem, la validez de contenido y para tal efecto se consideraron tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 3

#### *Validación de juicio de expertos*

Nº	Experto	Aplicable
Experto 1	Marco Candía	Aplicable
Experto 2	Dr. Lorgio Valdiviezo Gonzales	Aplicable

**Fuente:** Los investigadores



### ***Confiabilidad del instrumento***

Según Gómez (2016, p.205); mencionó que la confiabilidad está compuesta por datos que tienen la veracidad y garantía de ser idénticos. En tal sentido, de que si aplicamos repetidamente el instrumento a la misma unidad muestral producirá resultados iguales e idóneos a la investigación.

En la presente investigación aplicaremos la técnica de Homogeneidad -Alfa de Cronbach. Para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas, es común emplear el coeficiente de Alfa de Cronbach. Este coeficiente tiene valores entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula, y 1 representa confiabilidad total. La principal ventaja de este método es que se requiere solo una administración de la prueba (...) y están disponibles como opción de análisis en los programas más conocidos, como Spss, Statistics o SAS. (Gómez, 2016, p.200)

Tabla 4

#### *Fiabilidad de la variable evaluación del desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.930	20

Fuente: Fuente SPSS en base a las encuestas

Interpretación: con datos procesados en el SPSS, se logró obtener un 0.930 de confiabilidad, es decir una alta confiabilidad según Alfa de Cronbach en el cuestionario de la variable evaluación del desempeño laboral que permitió conocer la estabilidad de los ítems, ya que logra tener un nivel de confiabilidad alta.

### **2.5 Métodos de análisis de datos**

Se llegó a efectuar la recopilación de datos en la investigación, de manera que, lo primero que se empleó fue el programa Excel para construir un compendio de datos que se procesó en el software SPSS 25, para especificar el análisis estadístico.

Por consiguiente, se llegó a emplear el análisis descriptivo con la elaboración de tablas para cada variable según los datos proporcionados por los encuestados, y la asignación de categorías analíticas, donde se clasificarán y codificarán.

Por último, la regresión lineal es una técnica estadística usada para estudiar la relación entre variables, se utiliza para predecir un amplio rango de fenómenos, desde medidas económicas hasta diferentes aspectos del comportamiento de una variable.

## **2.6 Aspectos éticos**

La presente investigación será evaluada por el programa de Turnitin para la comprobación de similitud y evitar cualquier tipo de plagio de otra investigación, y así demostrar veracidad y originalidad en su realización. Las citas y las referencias bibliográficas que se dieron uso para la investigación se están empleando correctamente según las normas vigentes. Las referencias y fuentes que se dieron uso para esta investigación serán constatadas, siendo los resultados obtenidos el reflejo de los datos obtenidos.

### III. RESULTADOS

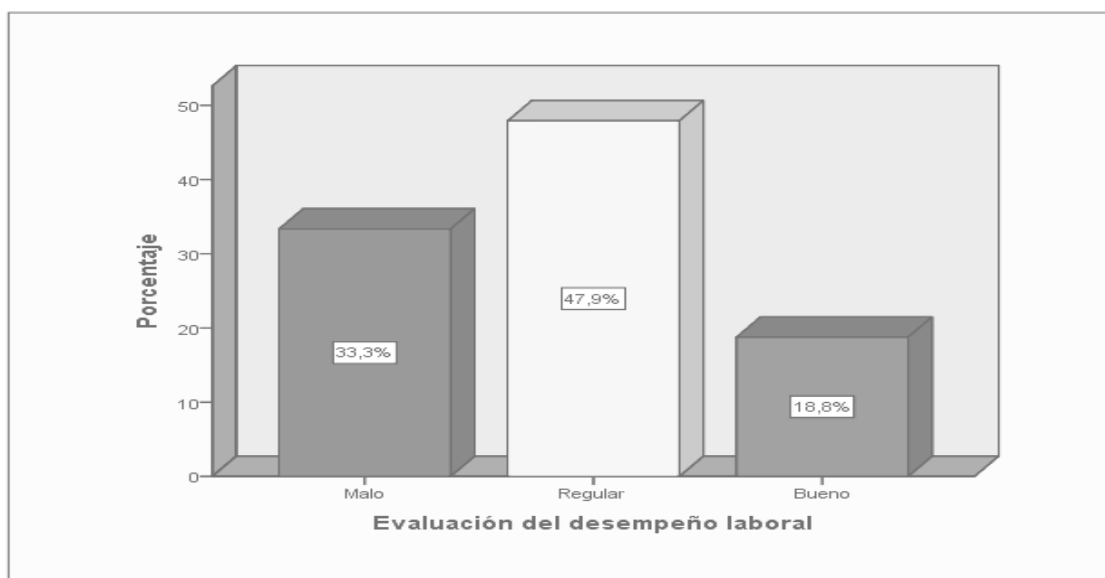
#### 3.1. Análisis descriptivo:

Tabla 5

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable evaluación del desempeño laboral.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Malo	16	33,3%
	Regular	23	47,9%
	Bueno	9	18,8%
	Total	48	100%

*Fuente:* Elaborado por el autor en base a las encuestas



**Figura 1.** Percepción de evaluación del desempeño laboral.

**Fuente:** Los investigadores

**Interpretación:** En la Tabla 5 y figura 1, se observa el 47,9% de los trabajadores en la Caja Huancayo agencia Villa María del Triunfo, muestran que la evaluación del desempeño laboral es de nivel regular, el 33,3% de los trabajadores muestran que la evaluación del desempeño se encuentra con un nivel malo y el 18,8% de los trabajadores manifiestan que la evaluación del desempeño se encuentra situado en el nivel bueno. Es decir, teniendo en cuenta se debe reforzar la inducción y la retroalimentación de los colaboradores mediante capacitación para reforzar y mejorar los estándares de desempeño de los trabajadores de la caja Huancayo agencia Villa María del Triunfo.

Tabla 6

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión capacidad del individuo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	13	27,1%
	Regular	25	52,1%
	Bueno	10	20,8%
	Total	48	100%

*Fuente:* Elaborado por el autor en base a las encuestas

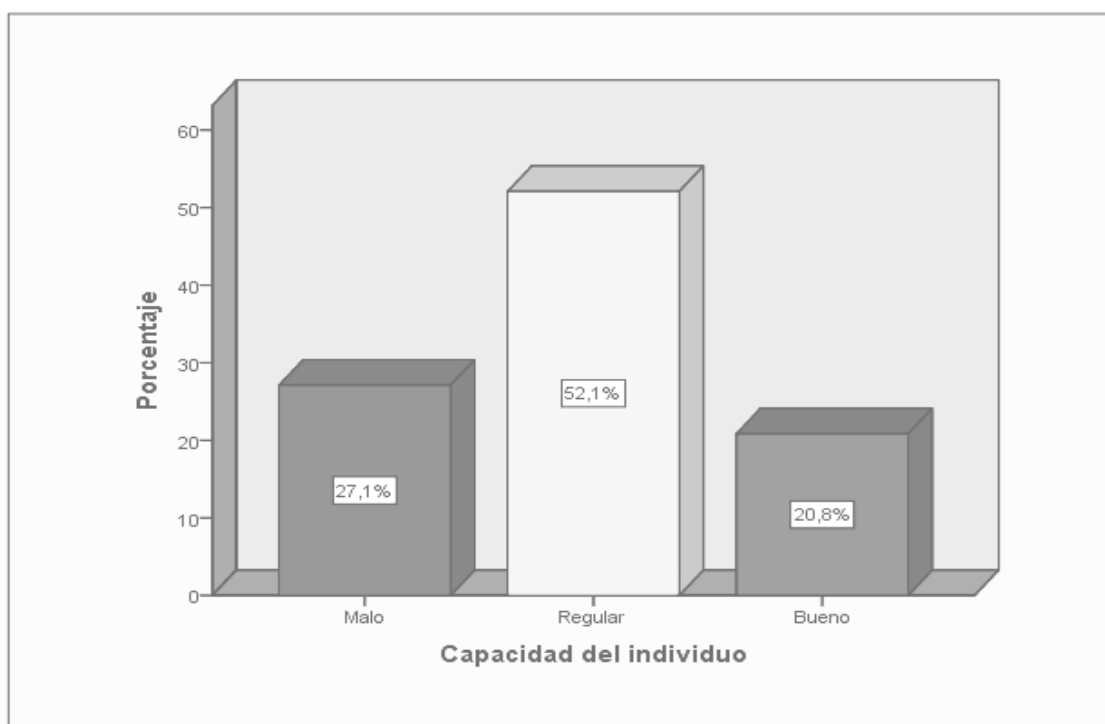


Figura 2. Percepción de capacidad del individuo.

Fuente: Los investigadores

**Interpretación:** En la Tabla 6 y figura 2, se observa que el 52,1% de los trabajadores en la Caja Huancayo agencia Villa María del Triunfo, muestran que la capacidad del individuo es de nivel regular, el 27,1% de los trabajadores muestran que la capacidad del individuo se encuentra con un nivel malo y el 20,8% de los trabajadores manifiestan que la capacidad del individuo se encuentra situado en el nivel bueno. Es decir, se debe potenciar la teoría que tiene el trabajador para alinearse con las políticas y reglamento de la institución para así poner en práctica en las funciones o tareas que desempeña.

Tabla 7

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión percepciones de la función.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	16	33,3%
	Regular	24	50%
	Bueno	8	16,7%
	Total	48	100%

*Fuente:* Elaborado por el autor en base a las encuestas

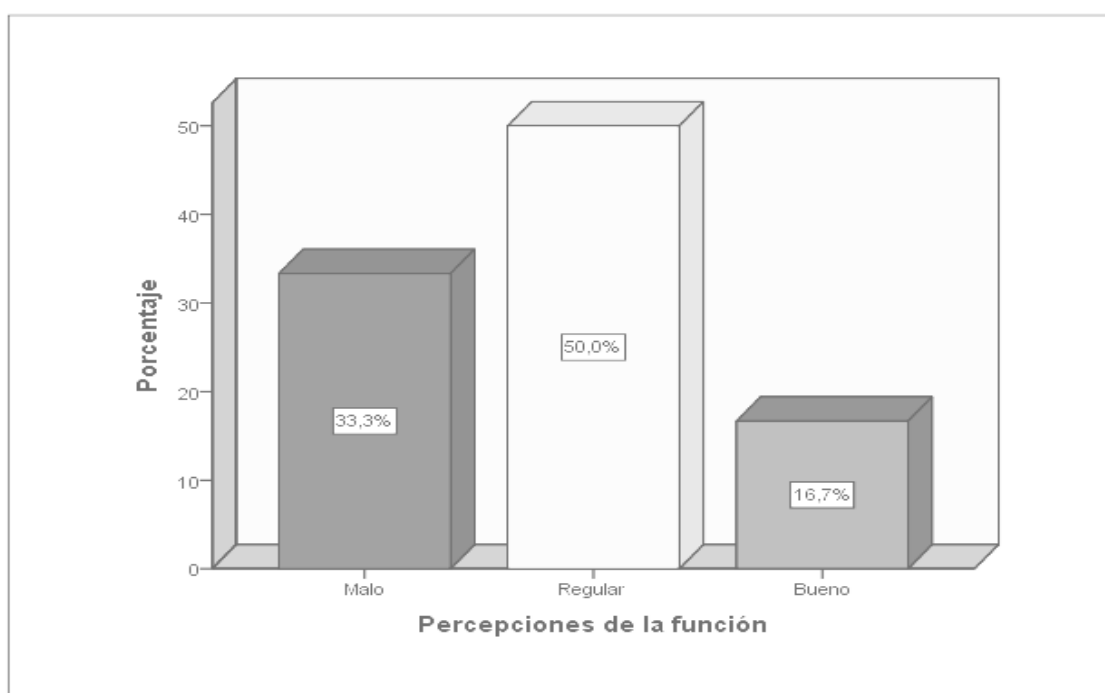


Figura 3. Percepción de las percepciones de la función.

Fuente: Los investigadores

**Interpretación:** En la Tabla 7 y figura 3, se observa que el 50% de los trabajadores en la Caja Huancayo agencia Villa María del Triunfo, muestran que las percepciones de la función son de nivel regular, el 33,3% de los trabajadores señalan que las percepciones de la función se encuentran con un nivel malo y el 16,7% de los trabajadores manifiestan que las percepciones de la función se encuentran situado en el nivel bueno. Es decir, se debe informar o transmitir al colaborador de manejar clara las funciones y metas planteadas que cumple cada trabajador guiándolos constantemente, brindándoles las herramientas necesarias.

Tabla 8

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión esfuerzo individual.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	12	25%
	Regular	21	43,8%
	Bueno	15	31,3%
	Total	48	100%

*Fuente:* Elaborado por el autor en base a las encuestas

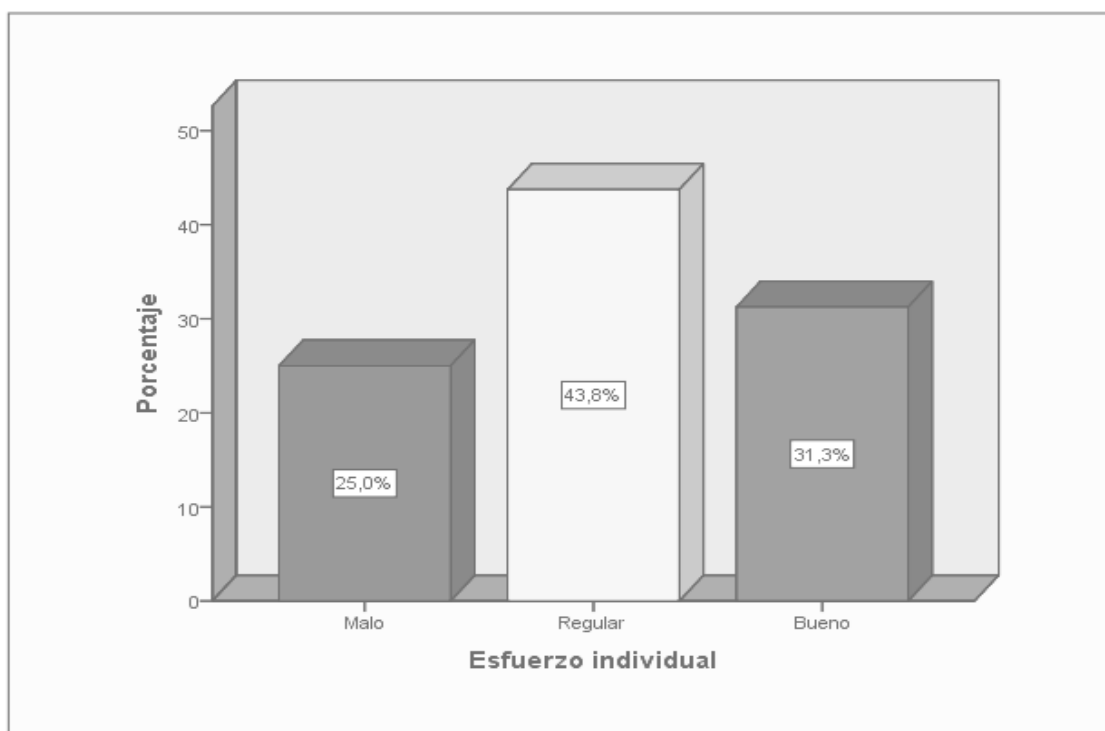


Figura 4. Percepción de esfuerzo individual.

Fuente: Los investigadores

**Interpretación:** En la Tabla 8 y figura 4, se observa que el 43,8% de los trabajadores en la Caja Huancayo agencia Villa María del Triunfo, muestran que el esfuerzo individual es de nivel regular, el 31,3% de los trabajadores señalan que el esfuerzo individual se encuentra con un nivel bueno y el 25% de los trabajadores manifiestan que el esfuerzo individual se encuentra situado en el nivel malo. Es decir, teniendo los resultados de la encuesta realizada se tiene reconocer de manera individual el esfuerzo de los logros obtenido de cada trabajador.

Tabla 9

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión valor de las recompensas.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	17	35,4%
	Regular	24	50%
	Bueno	7	14,6%
	Total	48	100%

*Fuente:* Elaborado por el autor en base a las encuestas

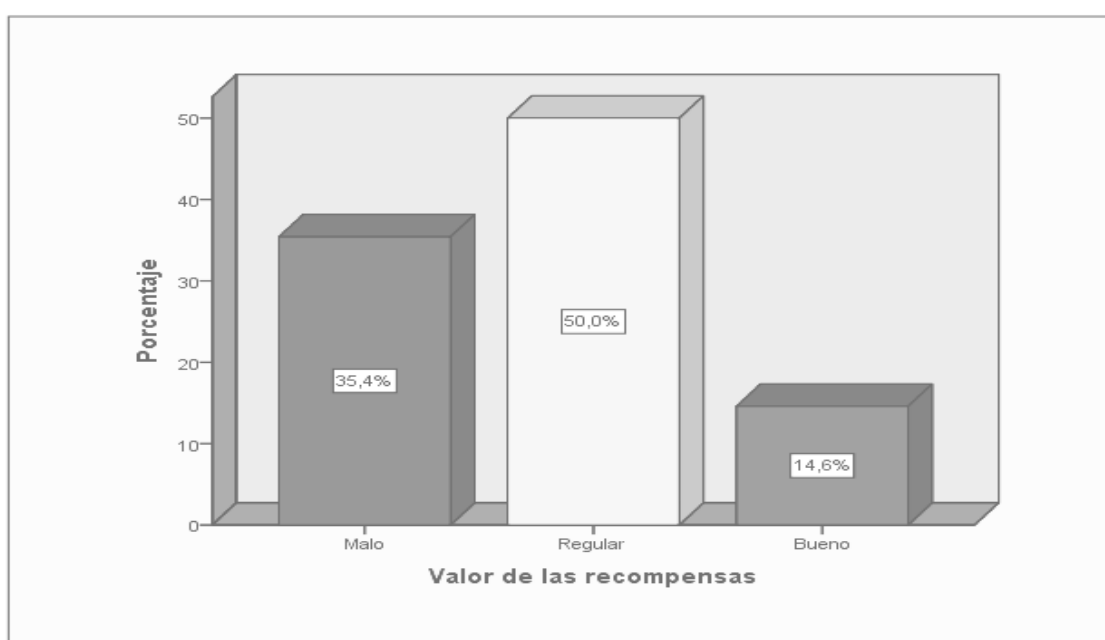


Figura 5. Percepción de valor de las recompensas.

Fuente: Los investigadores

**Interpretación:** Con respecto a la tabla 9 y figura 5, se observa que el 50% de los trabajadores en la Caja Huancayo agencia Villa María del Triunfo, muestran que el valor de las recompensas es de nivel regular, el 35,4% de los trabajadores señalan que el valor de las recompensas se encuentra con un nivel malo y el 14,6% de los trabajadores manifiestan que el valor de las recompensas se encuentra situado en el nivel bueno. Es decir, se tiene transmitir mediante ejemplos los beneficios que se tiene el trabajador con el alcance de metas planteadas mensualmente.

Tabla 10

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión percepción de que las recompensas depende del esfuerzo.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	9	18,8%
	Regular	22	45,8%
	Bueno	17	35,4%
	Total	48	100%

*Fuente:* Elaborado por el autor en base a las encuestas

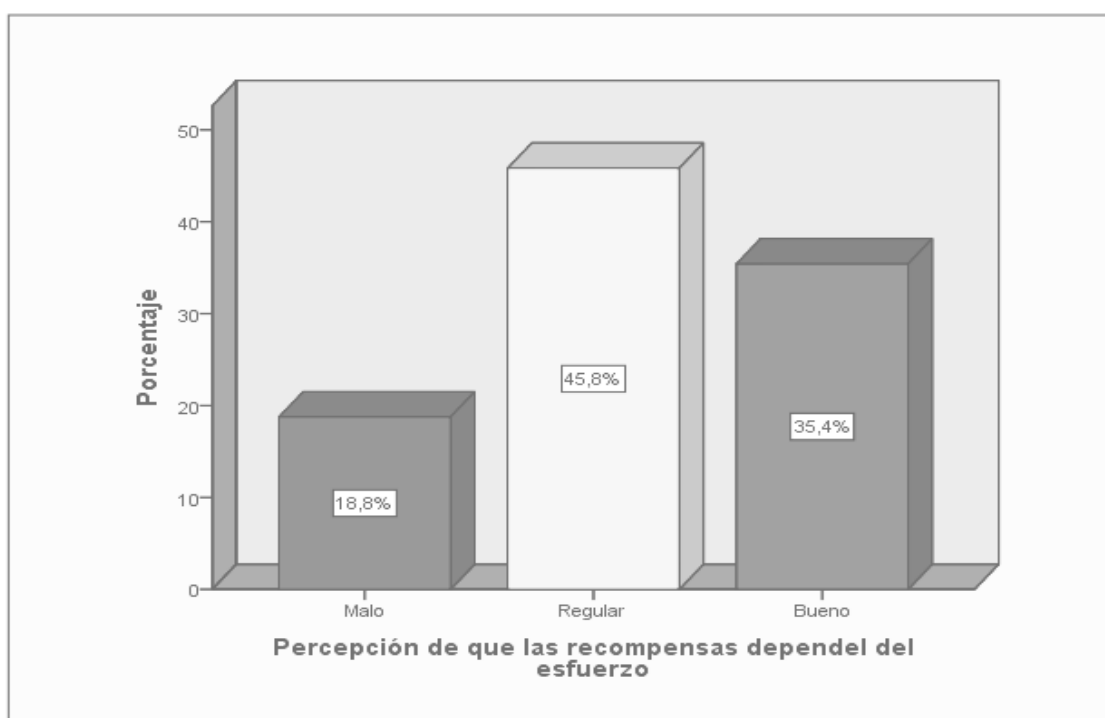


Figura 6. Percepción de percepción de que las recompensas depende del esfuerzo.

Fuente: Los investigadores

**Interpretación:** Con respecto a la tabla 10 y figura 6, se observa que el 45,8% de los trabajadores en la Caja Huancayo agencia Villa María del Triunfo, muestran que la percepción de que las recompensas depende del esfuerzo es de nivel regular, el 35,4% de los trabajadores señalan que la percepción de que las recompensas depende del esfuerzo se encuentra con un nivel bueno y el 18,8% de los trabajadores manifiestan que la percepción de que las recompensas depende del esfuerzo se encuentra situado en el nivel malo. Es decir, teniendo los resultados de la encuesta realizada se tiene que informar la línea de carrera que brinda la institución en merito a su esfuerzo dentro de la institución.



#### IV. DISCUSIÓN

La indagación tiene como objetivo, determinar el nivel de la evaluación del desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo, se arribó que el 47,9% de los trabajadores en la Caja Huancayo agencia Villa María del Triunfo, muestran que la evaluación del desempeño laboral es de nivel regular, por otro lado, al investigar acerca de la empresa del rubro financiero Caja Huancayo, la agencia Villa María del triunfo; por el cual, En la empresa del rubro financiero Caja Huancayo, la agencia Villa María del triunfo se muestra que existe baja capacidad conceptual, procedimental y actitudinal, escaso desarrollo profesional, baja colaboración, escasa innovación, bajos logros, deficiente capacitación, baja remuneración, escasos reconocimientos, que coadyuva a un desempeño profesional bajo, por la falta de recompensa, así como la poca integración en los colaboradores donde las recompensas a los objetivos no son reconocidos creando poca identidad con la empresa donde la distribución de tareas, responsabilidades y funciones. Se obtuvo resultados válidos porque se empleó un diseño de Investigación Observacional Descriptivo, sin ningún problema porque fue todo coordinado. La muestra adquirida fue la misma población, por lo tanto, se realiza en modalidad Censo, los instrumentos son validados y revisados cautelosamente por los expertos de la Universidad Cesar Vallejo. Al culminar con las encuestas se procesó esta información en el programa SPSS v22 para poder observar la confiabilidad a través del Alpha de Cronbach. A su vez, se realizó las tablas cruzadas y la Prueba estadística Rho Spearman, para mejores resultados.

El nivel de la evaluación del desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo, se arribó que el 47,9% de los trabajadores en la Caja Huancayo agencia Villa María del Triunfo, muestran que la evaluación del desempeño laboral es de nivel regular. Asimismo, hay una coincidencia con la tesis de Chavarria (2017) concluyó que el 45% de los trabajadores manifiestan que la evaluación del desempeño laboral se ubica en el nivel proceso. Es decir, respecto, a la competencia de logro y acción se reconoció que los colaboradores adaptaron sus objetivos personales con los de la empresa, sus capacidades ayudaron a prevenir situaciones de incertidumbre; sin embargo, en algunos casos no fueron suficientes para alcanzar los objetivos planteados.

Por otro lado, hay una similitud de Mendoza (2015) se arribó que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote llegando a la conclusión que: el 59.2% del personal administrativo están aprobados en la evaluación de desempeño que realiza la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote y el

40.8% (53) presentan un desempeño deficiente en esta evaluación. Se basó a la teoría de Chiavenato (2014) definió como una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona” (p. 202). Conforme a lo que afirmó el autor, la evaluación del desempeño es un estímulo para desarrollar, potencial y reconocer las habilidades de la persona en su puesto. Este autor dimensiona la variable en (a) capacidades del individuo, (b) percepciones de la función, (c) esfuerzo individual, (d) valor de las recompensas y (e) percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo.

También se arribó que el 52,1% de los trabajadores en la Caja Huancayo agencia Villa María del Triunfo, muestran que la capacidad del individuo es de nivel regular, el 27,1% de los trabajadores muestran que la capacidad del individuo se encuentra con un nivel malo y el 20,8% de los trabajadores manifiestan que la capacidad del individuo se encuentra situado en el nivel bueno. Hay una semejanza con la tesis de Chavarria (2017) en su tesis: Evaluación del desempeño laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa, distrito Lince, 2017. Concluyó que el 45% de los trabajadores manifiestan que la evaluación del desempeño laboral se ubica en el nivel proceso. Es decir, respecto, a la competencia de logro y acción se reconoció que los colaboradores adaptaron sus objetivos personales con los de la empresa, sus capacidades ayudaron a prevenir situaciones de incertidumbre. También se basó a la teoría de acuerdo al autor: “al conjunto de condiciones respecto a las habilidades de un individuo para desarrollar alguna tarea, cumplir una función o desempeñar algún cargo” (Ahumada)

Continuando con la siguiente hipótesis específicas se arribó que el 50% de los trabajadores en la Caja Huancayo agencia Villa María del Triunfo, muestran que las percepciones de la función son de nivel regular, el 33,3% de los trabajadores señalan que las percepciones de la función se encuentran con un nivel malo y el 16,7% de los trabajadores manifiestan que las percepciones de la función se encuentran situado en el nivel bueno. Hay similitud con la tesis de Vásquez y Castillo (2016) concluyó que el 59% de los colaboradores manifiestan que la evaluación del desempeño es adecuad. Si existe relación entre el rendimiento y el desempeño laboral debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es perfecto positivo (+1), podemos concluir que el nivel de desempeño laboral encontrado en la Clínica San Juan de Dios es aceptable. Esta investigación guarda similitud con el presente trabajo ya que analiza la variable desempeño laboral, cuyo aporte fue muy valioso para la presente investigación. Asimismo, consideró a la teoría de acuerdo el autor consiste en “la

forma en que el colaborador se entera o asume la función que le ha tocado realizar dentro de la organización” (Chiavenato, 2014, p.205). Es decir, la percepción como una tendencia al orden mental. Inicialmente, la percepción determina la entrada de información y, en segundo lugar, garantiza que la información retomada del ambiente permita la formación de abstracciones

Continuando con la discusión en la presente investigación se arribó que el 43,8% de los trabajadores en la Caja Huancayo agencia Villa María del Triunfo, muestran que el esfuerzo individual es de nivel regular, el 31,3% de los trabajadores señalan que el esfuerzo individual se encuentra con un nivel bueno y el 25% de los trabajadores manifiestan que el esfuerzo individual se encuentra situado en el nivel malo. Hay una coincidencia con la tesis de Maltez y Peralta (2015) concluyó que el reclutamiento y selección del personal se realiza de acuerdo a las necesidades de la empresa, utiliza canales confiables; sin embargo, no cuenta con un programa de inducción, es decir, no han tenido políticas que regulan cada etapa del proceso, pero la empresa la ha sabido llevar exitosamente en forma empírica. Asimismo, se basó a la teoría de acuerdo el autor: “se trata del conjunto de acciones dirigidos por una persona para realizar una tarea de manera motivada para la consecución de logros claramente definidos” (Chiavenato, 2014, p. 205). Es decir, cotidianamente que se viva nos da una razón para impulsar un cambio y una mejoría constante en lo que realiza; por esto sumemos valor y esfuerzo a las labores que se realizan de manera individual, pero siempre tomando en cuenta que a través de esto crecemos de manera individual y esto nos fortalece aún más como seres humanos.

En la presente investigación se arribó el 50% de los trabajadores en la Caja Huancayo agencia Villa María del Triunfo, muestran que el valor de las recompensas es de nivel regular, el 35,4% de los trabajadores señalan que el valor de las recompensas se encuentra con un nivel malo y el 14,6% de los trabajadores manifiestan que el valor de las recompensas se encuentra situado en el nivel bueno. Hay una coincidencia con la tesis de Ramírez (2014) concluyó que la capacitación laboral y el desempeño laboral percibidos por los empleados de la Universidad Linda Vista. En relación con la capacitación laboral, los empleados perciben contar con un grado que va entre bueno y excelente. Para la dimensión que tiene que ver con la auto percepción del desempeño laboral, los empleados también se encontraron ubicados entre bueno y excelente. El aporte de esta tesis, considerando sus resultados, es que se encuentran resultados que establecen una relación directa y positiva entre la capacitación y el desempeño laboral. También se basó a la teoría de Refiere a las cualidades que le otorgan

los individuos a un beneficio o premio en reconocimiento por un servicio o mérito realizado según la tarea que desempeña en la organización (Chiavenato, 2014, p. 205).

Finalmente, se arribó que el 45,8% de los trabajadores en la Caja Huancayo agencia Villa María del Triunfo, muestran que la percepción de que las recompensas depende del esfuerzo es de nivel regular, el 35,4% de los trabajadores señalan que la percepción de que las recompensas depende del esfuerzo se encuentra con un nivel bueno y el 18,8% de los trabajadores manifiestan que la percepción de que las recompensas depende del esfuerzo se encuentra situado en el nivel malo. Hay una semejanza con la tesis de Guachichulca (2015) quien los resultados obtenidos en el diagnóstico para la puesta en práctica de medidas correctivas, identificando nuevos factores, debilidades, amenazas y necesidades actuales del personal, en base al análisis realizado. La importancia de la propuesta de evaluación radica en que los resultados de la evaluación del desempeño ya no solo dependen del jefe, sino de todas las personas que tienen contacto con el trabajador: jefes, pares, clientes y proveedores internos/externos y hasta su propia autoevaluación, es decir los evaluadores serán personas quienes frecuenten constantemente con el evaluado. También se basó a la teoría de Esta dimensión hace referencia al cómo se concede significado, importancia o valor a los beneficios o premios que la organización otorga por el esfuerzo realizado en la consecución de un objetivo.

## V. CONCLUSIONES

En este caso en el estudio se tuvo en cuenta los resultados llevado por la información que fue recopilada por los trabajadores que fue procesada, es así que se detalla las conclusiones:

Primera: Se determinó el nivel de la evaluación del desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo, el 47,9% de los trabajadores muestran que la evaluación del desempeño laboral es de nivel regular, cuyo resultado muestra en la empresa una escasa innovación, bajos logros, deficiente capacitación, baja remuneración, se puede evidenciar que hay algunos inconvenientes internos en la organización que se deben mejorar para poder generar un resultado óptimo que es lo que se espera.

Segunda: Se estableció el nivel de las capacidades del individuo en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo, el 52,1% de los trabajadores señalan que la capacidad del individuo es de nivel regular. Por lo tanto, el dueño y los colaboradores de la entidad deberá seguir mejorando, ganando la confianza de sus consumidores superando las expectativas, ya que a mayor confianza habrá más clientes fieles hacia la entidad, generando competencia ofreciendo buenos servicios y teniendo integridad con los clientes, generando respeto y puntualidad, entre otros, a la vez siendo benevolentes para incrementar la confianza de los compradores. Al conjunto de condiciones respecto a las habilidades de un individuo para desarrollar alguna tarea, cumplir una función o desempeñar algún cargo.

Tercera: Se identificó el nivel de las percepciones de la función en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo, el 50% de los trabajadores expresan que las percepciones de la función son de nivel regular. Esto indica que los colaboradores a mayor compromiso de la empresa y ver la forma en que el colaborador se entera o asume la función que le ha tocado realizar dentro de la organización.

Cuarta: Se identificó el nivel de las percepciones de la función en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo, el 43,8% de los trabajadores indican que el esfuerzo individual es de nivel regular, esto indica que tanto la gerente general como el personal administrativo no está realizando un excelente performance y equidad con sus trabajadores para generar mayores expectativas respecto a la atención y servicios. Es decir, mientras se aumente su desempeño y las acciones dirigidos por una persona para realizar una tarea de manera motivada para la consecución de logros claramente definidos

Quinta: Se identificó el nivel de las percepciones de la función en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo, el 50% de los trabajadores expresan

que el valor de las recompensas es de nivel regular. Por lo que al mejorar las cualidades que le otorgan los colaboradores mejoraran el beneficio y premio en reconocimiento por un servicio o mérito realizado según la tarea que desempeña en la organización.

Sexta: Se identificó el nivel de las percepciones de la función en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo, el 45,8% de los trabajadores señalan que la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo es de nivel regular. Por lo que al mejorar la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo, esta deducción hace referencia al cómo se concede significado, importancia o valor a los beneficios o premios que la organización otorga por el esfuerzo realizado en la consecución de un objetivo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta los fines resultantes de la investigación, se verifico ciertas recomendaciones referentes a las variables y las dimensiones planteadas en la variable desempeño laboral, de manera que se detallaron de la siguiente forma:

Primera. En distinción a los resultados se propone diseñar una mejora continua del fortalecimiento de la capacitación para conseguir que los colaboradores tengan mayor información y conocimiento, para que se sientan más identificados laboralmente, como asimismo las herramientas necesarias para poder ejecutar perfectamente su compromiso sin importar quien sea su encargado, de esta forma llegar a evitar todas las dificultades internas y así conseguir los objetivos de la institución.

Segunda. Se sugiere perfeccionar en el momento de dedicar nuevos planteamientos que se basen en transmisión de información concreto para que permita detectar los problemas a tiempo, a la vez, será necesario para los trabajadores permitan tener un ambiente adecuado y dar la mejor información para no perjudiquen el desarrollo de actividades de la organización y de esta forma la empresa maneje correctamente el flujo de información de las distintas áreas.

Tercera. Se sugiere al personal encargado realizar mejorar en las funciones que se realiza cotidianamente, esto puede tener muchos factores, el mejorar el instrumento de la evaluación, a la vez, cumplir con las actividades a realizar y demostrar el productor realizado.

Cuarta. Se recomienda mejorar sus remuneraciones del personal colaborador, ya que existe mucha desigualdad entre los rangos de los trabajadores. Asimismo, se debería estandarizar para que sea más justo al personal encargado.

Quinta. Para el aseguramiento de la calidad, se recomienda articular todos los procesos que se realicen en las entidades, con la condición de que las actividades y tareas programadas sean evaluables y medibles, cuyos resultados tengan un impacto en las empresas que componen.

Sexta. Se propone en razón de la dimensión iniciativa involucrar a personas del grupo de trabajo destacando las potencialidades de todas para el cumplimiento de los objetivos, por lo que al mejorar esta deducción hace referencia al cómo se concede significado, la importancia y el valor a los beneficios tendrá para la organización y lograr los objetivos.

## Referencias

- Adebayo, o. A., Aeogun, s. O., & Umunna, m. O. (2020). Motivation and Job Performance of Administrative Personnel in Agricultural Institutions. *Management Organizations: Systematic Research*, 83, 1–13.
- Alles, M. (2015). *Desempeño por competencias. Evaluación de 360°*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Arias, S. (2016). *Metodología de la investigación*. (4ª. ed.). Madrid: Limusa.
- Baquero, D., & Cárdenas, S. (2019). Habilidades transversales, desarrollo personal y profesional en la docencia a través de la plataforma Habilitic. *Revista Conrado*, 15(70), 421-428.
- Battisti, M., Del Gatto, M., & Parmeter, C. F. (2018). Labor productivity growth: disentangling technology and capital accumulation. *Journal of Economic Growth*, 23(1), 111–143. <https://doi.org/10.1007/s10887-017-9143-1>
- Bernal C., (2016). *Proceso de investigación científica en ciencias de la administración*. Santa Fe de Bogotá: Universidad Rafael Belloso Chapín.
- Brawley Newlin, A. M., & Pury, C. L. S. (2020). All of the Above?: an Examination of Overlapping Organizational Climates. *Journal of Business & Psychology*, 35(4), 539–555.
- Cardoso, T., dos Santos, M., de Franç, L., Kaipper, B., & Murce, P. (2019). Construção de uma Escala de Clima Organizacional para uma Organização Pública. *Revista Psicologia. Organizacoes e Trabalho*, 19(3), 713–719.
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Chae, H., & Park, J. (2020). Interactive effects of employee and coworker general self-efficacy on job performance and knowledge sharing. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 48(7), 1–11.
- Chaparro, L. (2014). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 16 (16), julio-diciembre, 7-32.
- Chavarria, M. (2017). *Evaluación del Desempeño Laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa, distrito Lince, 2017*, para obtener el título profesional de licenciada en administración de turismo y hotelería por la Universidad César Vallejo.



- Corral, F. (2013). *Evaluación de desempeño*. Bogotá, Colombia: Editorial Universidad de Antioquía.
- Cortés, T., Petra, I., Acosta, E., Reynaga, J. & Fouilloux, M. (2017). Desarrollo y crecimiento personal. *Revista de la fundación educación*, 20 (2), 65-73.
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGrawHill Educación.
- Chien-Liang L., & Yu-Che, L. (2020). An Improved Time-Cost Trade-Off Model with Optimal Labor Productivity. *Journal of Civil Engineering & Management*, 26(2), 113–130. <https://doi.org/10.3846/jcem.2020.11663>
- Dessler, G. (2014). *Administración de personal*. (8ª edición). México: Editorial Pearson Educación.
- Francielle, S., Lívia, A., Lissa, A., Luiz, A., Beatriz, P., & Michele, C. (2020). Labor Productivity Improvement Obtained by Masonry Walls Project Design Implementation. *Journal of Engineering, Project, and Production Management*, 3, 200. <https://doi.org/10.2478/jepm-2020-0022>
- Fullana, J., Pallisera, M., Palaudàrias, J. M., & Badosa, M. (2015). El desarrollo personal y profesional mediante el aprendizaje reflexivo. *Revista de Docencia Universitaria*, 12(1), 373–397.
- Granados, M. (2013). *Estudio bibliométrico de Aula Abierta*. *Aula Abierta*, 39 (3), 97-110.
- Guachichulca, M. (2015). *Evaluación del desempeño laboral y propuesta de mejoramiento, utilizando el método 360° en el personal del área administración del Hospital Militar de Cuenca, período 2014-2015*, (Tesis de Magíster en Ingeniería Comercial) Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hevia, O. (2013). *Reflexiones Metodológicas y Epistemológicas sobre las Ciencias Sociales*, Editorial Tropikos, Caracas.
- Ibañez, M. (2013). *Desempeño. Gestión en el tercer Milenio*. Cataluña, España: Editorial Barcino.
- Iko, E., Abodohoui, A., Mebounou, T., & Karuranga, E. (2019). Perceived organizational climate and whistleblowing intention in academic organizations: evidence from Selçuk University (Turkey). *Eurasian Business Review*, 9(3), 299–318.

- Irene, M. (2013). *Evaluación del trabajador. Gestión en el tercer Milenio*. Cataluña, España: Editorial Barcino.
- Isiaka, A., Nasiru, O. I., & Olushola, I. (2020). Tertiary education trust fund intervention on academic staff capacity building in Lagos State University
- Jacobs, C., Rivett, U., & Chemisto, M. (2019). Developing capacity through co-design: the case of two municipalities in rural South Africa. *Information Technology for Development*, 25(2), 204–226.
- Klingner, C., Günther, A., Brodoehl, S., Witte, O., & Klingner, C. (2020). Knowledge, Motivation and Sustainability: Divergent Effects of a Staff Training Program on Residents and Specialists in Acute Stroke Care. *Journal of Stroke and Cerebrovascular Diseases: The Official Journal of National Stroke Association*, 29(6).
- Köllen, T., Koch, A., & Hack, A. (2020). Nationalism at Work: Introducing the “Nationality-Based Organizational Climate Inventory” and Assessing Its Impact on the Turnover Intention of Foreign Employees. *Management International Review (MIR)*, 60(1), 97–122.
- Lee, K., & Duffy, M. K. (2019). A Functional Model of Workplace Envy and Job Performance: When do Employees Capitalize on Envy by Learning from Envied Targets? *Academy of Management Journal*, 62(4), 1085–1110.
- Leon, R. (2019). Prácticas de recursos humanos en el sistema bancario rumano: recompensas, satisfacción laboral y desarrollo del personal. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 7(4), 469–483.
- López, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (7ma ed.). México: Editorial Brujas.
- Maltez, K. y Peralta, H. (2015). *Influencia del Subsistema de Aprovisionamiento de Recursos Humanos en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Hotel Finca Esperanza Verde del Municipio de Matagalpa*.
- Maldonado, M. (2013). *Currículo con enfoque en competencias*, Ecoe Ediciones, Bogotá.
- Manso, J. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Redalyc*, 128, 9. Recuperado a partir de <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Margarita, M., Chiang, V., Neira, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, (41)3, 14-79.

- Martínez, E. y Martínez, F. (2014). *Capacitación por competencia. Principios y Métodos*. Santiago de Chile.
- Mendoza, M. (2015). *Programa de Evaluación Integral del Desempeño del Personal Administrativo, basado en un Sistema de Gestión de Calidad en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote-2015*, (Tesis de licenciatura de administración) Universidad César Vallejo.
- Mortis, S., González, A., Rosas, R. y Chairez E. (2014) La planeación como la primera fase del proceso administrativo de la capacitación. 2 (1), 22-43.
- Mussini, M. (2019). A spatial decomposition of the shift-share components of labour productivity inequality in Italy. *Papers in Regional Science*, 98(1), 283–306.
- Mutonyi, B., Slåtten, T., & Lien, G. (2020). Organizational climate and creative performance in the public sector. *European Business Review*, 32(4), 615–631.
- Naldöken, Ü., & Tengilimoğlu, D. (2017). A field study on determining the effects of organizational climate in terms of social interaction on knowledge management at health organizations. *Journal of Economics & Management*, 29(3), 75–101.
- Nava, M. (2013). *Satisfacción laboral del profesional de Enfermería en cuatro instituciones de salud*, Arch. Neurocién, Vol 18, SupH-16-21.
- Oajaca, J. (2016). *Evaluación de desempeño como factor de calidad en el servicio de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Quezaltenango* (tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Oajaca-Jose.pdf>
- Ozcelik, H., & Barsade, S. G. (2018). No Employee an Island: Workplace Loneliness and Job Performance. *Academy of Management Journal*, 61(6), 2343–2366.
- Ozturk, M., Durdyev, S., Aras, N., Ismael, S., & Banaitiené, N. (2019). How Effective Are Labor Wages on Labor Productivity?: An Empirical Investigation on the Construction Industry of New Zealand. *Technological & Economic Development of Economy*, 26(1), 258–270. <https://doi.org/10.3846/tede.2020.11917>
- Parke, M. R., & Myeong-gu seo. (2017). The Role of Affect Climate in Organizational Effectiveness. *Academy of Management Review*, 42(2), 334–360.
- Parra, C. y Rodríguez, F. (2016) Training and its effect in quality management in organizations. *Rev. investig. desarro. innov*, 6(2), 131-143.
- Pérez, M. (2015). *Las Personas y la competitividad*. Recuperado de: <http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&sqi=2&ved=0ahUKEwj>.

- Quezada L. (2016) *Estadística con SPSS 22*. Lima –Perú: Editorial, Macro
- Ramírez, O. (2014). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la universidad linda vista de la unión mexicana de Chiapas*, (Tesis de Maestría en Administración) Universidad de Morelos, México”.
- Ramírez, D. (2016). *La Importancia de la evaluación del desempeño en la Gerencia de la Ciencia*. Ciencias Holguin, 4 (XII), 1-8. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181517920002.pdf>
- Romero, F. (2016). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas*. Recuperado de: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>
- Sánchez C, y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Salunke, S. B., Taggu, M., Tripathi, N., & Laishram, B. (2020). Regional Variations in Construction Labor Productivity - The Case of Two Indian States. *Indian Journal of Industrial Relations*, 55(3), 409–425.
- Stefurak, T., Morgan, R., & Johnson, R. B. (2020). The Relationship of Public Service Motivation to Job Satisfaction and Job Performance of Emergency Medical Services Professionals. *Public Personnel Management*, 49(4), 590–616.
- Tintaya, P. (2016). Enseñanza y desarrollo personal. *Revista de Psicología*, 16(5), 75-86
- Toro, F. (2017). *Metodología científica*. (2da ed.) España: Editorial Brujas.
- Trujillo, M. (2014). *La evaluación del desempeño*. España: Universidad de La Laguna.
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Vásquez, H. y Castillo, P. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios – Pimentel*. (Tesis de Licenciada en administración) Universidad Señor de Sipán.
- Vos, L., & Page, S. J. (2020). Marketization, Performative Environments, and the Impact of Organizational Climate on Teaching Practice in Business Schools. *Academy of Management Learning & Education*, 19(1), 59–80.
- Wea, D., Werang, B. R., Asmaningrum, H. P., & Irianto, O. (2020). Teachers’ Working Conditions and Job Performance in the Elementary Schools of Indonesia: A Survey from Southern Papua. *International Journal of Educational Organization & Leadership*, 27(1), 37–46.

Workmeter (2016). *Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores*. Recuperado de:  
<http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>

Young, E. (2013). *Evaluación de desempeño*. Ciudad de México, México: Editorial Alfaguara.

## **Anexos**

Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>Matriz de consistencia</b>											
Título: Evaluación del desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo.											
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Nivel y rango de la variable</b>			
Problema general ¿Cuál es el nivel de la evaluación del desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo?	Objetivo general Determinar el nivel de la evaluación del desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo.	Chiavenato (2014) definió: La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. (p. 202)	La evaluación del desempeño laboral está constituida por 5 dimensiones, 20 indicadores y 20 ítems.	Capacidades del individuo	Capacidad conceptual	1	Escala ordinal  Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Malo 20 - 45 Regular 46 - 72 Bueno 73 - 100			
Problemas específicos	Objetivos específicos				Objetivo específico 1	¿Cuál es el nivel de las capacidades del individuo en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo?			Objetivo específico 1	Capacidad procedimental	2
										Capacidad actitudinal	3
Problemas específico 2	Objetivo específico 2			¿Cuál es el nivel de las percepciones de la función en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo?	Objetivo específico 2	Identificar el nivel de las percepciones de la función en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo?			Percepciones de la función	Importancia	4
									Objetivos	5	
									Satisfacción	6	
									Apoyo	7	
									Materiales	8	
									Desarrollo profesional	9	
									Esfuerzo individual	Puntualidad	10
Valor de las recompensas	Aplicación de conocimiento			11							
				Colaboración	12						
				Innovación	13						
Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo	Logro			14							
				Capacitación	15						
Reconocimiento de la organización	Remuneración			16							
				Logro de recompensas	17						
Reconocimiento de los jefes	18			18							
				19							

Problemas especifico 3	Huancayo, agencia Villa María del Triunfo.					Reconocimien to individual	20		
¿Cuál es el nivel del esfuerzo individual en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo?	Objetivo específico 3 Identificar el nivel del esfuerzo individual en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo.								
Problemas especifico 4	Objetivo específico 4								
¿Cuál es el nivel de valor de las recompensas en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo?	Establecer el nivel de valor de las recompensas en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo.								
Problemas especifico 5	Objetivo específico 5								
¿Cuál es el nivel de la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo?	Identificar el nivel de la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo en los trabajadores de la Caja Huancayo, agencia Villa María del Triunfo.								





	<b>DIMENSIÓN 5: PERCEPCIÓN DE QUE LAS RECOMPENSAS DEPENDEN DEL ESFUERZO</b>					
<b>18</b>	Estoy seguro que mi esfuerzo será reconocido por la Caja.					
<b>19</b>	Los jefes reconocen mi desempeño laboral frecuentemente.					
<b>20</b>	Reconozco que soy recompensado adecuadamente en correspondencia a mi esfuerzo individual en la Caja.					

## Anexo 4

### Cuadro de especificaciones de la variable motivación laboral

Variable	Dimensiones	Peso	Ítems	Indicadores	Preguntas
Evaluación del desempeño laboral	Capacidades del individuo	20%	1	Capacidad conceptual	Conozco los procesos administrativos y sus aspectos legales.
			2	Capacidad procedimental	Pongo en práctica los procedimientos y protocolos a seguir por cada servicio que la Caja presta.
			3	Capacidad actitudinal	Estoy dispuesto a poner todo de mi parte para brindar una disposición constante ante el aprendizaje en el ambiente laboral y brindar un servicio confiable al cliente.
	Percepciones de la función	20%	4	Importancia	Considero que mi función en la organización es importante.
			5	Objetivos	Frecuentemente alcanzo los objetivos trazados en mi función.
			6	Satisfacción	Siento satisfacción por la función que desempeño en el trabajo.
			7	Apoyo	Para el desempeño de mi función recibo todos los materiales de apoyo.
			8	Materiales	Los manuales y guías me ayudan en mi desempeño.
			9	Desarrollo profesional	La función que realizo me permite desarrollarme como profesional.
	Esfuerzo individual	20%	10	Puntualidad	Me esfuerzo por llegar puntualmente a mi área de trabajo.
			11	Aplicación de conocimiento	Procuró contribuir con mis conocimientos a los procesos en la Caja.
			12	Colaboración	Colaboro orientando a otros colaboradores cuando es necesario.
			13	Innovación	Promuevo la innovación o mejora cuando es necesario.
			14	Logro	Logro con mi esfuerzo individual un buen desempeño laboral.
	Valor de las recompensas	20%	15	Capacitación	La capacitación recibida en la caja me ayudó a mejorar mi desempeño laboral.
			16	Remuneración	La remuneración por la labor que realizo es grata recompensa.
			17	Logro de recompensas	Alcanzo las recompensas tangibles e intangibles promovidas por la Caja.
	Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo	20%	18	Reconocimiento de la organización	Estoy seguro que mi esfuerzo será reconocido por la Caja.
			19	Reconocimiento de los jefes	Los jefes reconocen mi desempeño laboral frecuentemente.
			20	Reconocimiento individual	Reconozco que soy recompensado adecuadamente en correspondencia a mi esfuerzo individual en la Caja.

## Anexo 5

### Validación de Instrumentos

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO												
19	Los jefes reconocen mi desempeño laboral frecuentemente.											
20	Reconozco que soy recompensado adecuadamente en correspondencia a mi esfuerzo individual en la Caja.											

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      Aplicable después de corregir []      No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Carolina Monr. Marco      DNI: 10050051

Especialidad del validador: Prof. en D. de Empresas.

24 de Oct. del 2018.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad



## Anexo 6:

### Autorización de la empresa



#### AUTORIZACION DE LA EMPRESA

28 de noviembre del 2018

"CMAC HUANCAYO S.A."

Señor:

ELGIO MALDONADO PEÑA

APODERADO DE LA CAJA HUANCAYO

Estimados y distinguidos PROFESORES:

Nos complace enviarles un cordial saludo, para hacer de su conocimiento que la estudiante Acuña Soto Shirley Lizbeth con DNI 46601568, de la carrera de administración de empresas de la universidad Cesar Vallejo, le hemos concedido el permiso para que pueda tener acceso y realizar su tesis de nuestra empresa y de esta forma pueda reunir información importante que le permita desarrollar su investigación satisfactoriamente.

Como la empresa CMAC HUANCAYO, es una empresa dedicada al rubro financiero enfocados en el otorgamiento de créditos, captación de ahorros y servicios, el alumno ha decidido acceder a la información que pueda brindarles los colaboradores mediante encuestas, para obtener información útil y completar su proyecto de Pre-Grado, sobre el de investigación de Evaluación de Desempeño Laboral de la CMAC HUANCAYO S.A.

Le deseo muchos éxitos a la joven Acuña Soto Shirley Lizbeth, para que pueda realizar su investigación y confiamos que la misma pueda ser valiosa para nuestra empresa.

Elgio Maldonado Peña  
Apoderado  
CMAC - HUANCAYO S.A.

APODERADO

Oficina principal: Calle Real 341 - 343 Huancayo Central Telefónica (064)481000 Central de Atención al Cliente: 0800 100 64 www.cajahuancayo.com.pe; atencióndeconsultas@cajahuancayo.com.pe  
AGENCIAS: Junín: Real - Ciudad Universitaria II - Open San Carlos - Tarma - La Merced - La Oroya - Mercado - Jaaja - Selpo - Mazamari - San Martín de Pangoa - Perené II - Pichanaki - San Ramón - Junín - El Tambo - 1 de Noviembre - Chupaca - Chico - Parque Los Héroes - Concepción - Real y Cajamarca - Ciudad Universitaria - Huancas - Huancavelica El Tambo - Brujo Terreno - Carhuamayo - Real y Huancayo - Piscochayo - San Jerónimo de Tunari - Huayucachi - Copalín Huancayo: Huánuco I - Huánuco II - Pilco Marco - Tingó María - La Unión - Ambo - José Crespo y Castillo - Pampa Pasco: Cerro de Pasco - Oxapampa - Villa Rica - Puerto Bermúdez - San Juan de Pasco - Constitución Huancavelica: Huancavelica - Pampas - Huancavelica Santa Ana - Lircay Acobamba - Faucarí Lima: Ato - Huachipa - Huaycán - San Juan de Lurigancho - Santa Anita - Canto Grande - Miraflores Montenegro - Casapongo - Los Olivos - San Martín de Porras - Comas - Abancay - San Juan de Miraflores - Villa El Salvador - Cerabayaño - Chocloca - Huacho - Cañete - Hualt - Barranca - Manchay - Ica: Ica - Chincha - Parcosi - Pisco Agurmac: Abancay Ayacucho: Ayacucho - Mariscal Cáceres - San Francisco Santa Clara - Paramonga - Ventanilla - Huandoy - Villa María del Trunfo - Nicolás de Piérola - Puente Piedra Ica: Ica - Chincha - Parcosi - Pisco Agurmac: Abancay Ayacucho: Ayacucho - Mariscal Cáceres - San Francisco San Juan - Bañista - Huanta II - Huanta Ucayali - Pucallpa - Aguyá - Alayá Cusco: Pichan - Espinar - Sicuani - San Jerónimo - Wanchap - San Sebastián - Urubamba - Anta - Cusco San Martín: Tocachi - Anequip Miraflores - Ciudad Municipal - Cerro Colorado - José L. Bustamante y Rivero - Anequipa Puno: San Martín - Jorge Chávez - Puno Ancash: Huascar - Tacna: Tacna - Coronel Albornoz Tumbes: Tumbes Madre de Dios

**AUTORIZACION DE LA EMPRESA**

28 de noviembre del 2018

"CMAC HUANCAYO S.A."

Señor:

**ELGIO MALDONADO PEÑA**

**APODERADO DE LA CAJA HUANCAYO**

Estimados y distinguidos PROFESORES:

Nos complace enviarles un cordial saludo, para hacer de su conocimiento que la estudiante Garay Campomanes Omar Luis con DNI 46312818, de la carrera de administración de empresas de la universidad Cesar Vallejo, le hemos concedido el permiso para que pueda tener acceso y realizar su tesis de nuestra empresa y de esta forma pueda reunir información importante que le permita desarrollar su investigación satisfactoriamente.

Como la empresa CMAC HUANCAYO, es una empresa dedicada al rubro financiero enfocados en el otorgamiento de créditos, captación de ahorros y servicios, el alumno ha decidido acceder a la información que pueda brindarles los colaboradores mediante encuestas, para obtener información útil y completar su proyecto de Pre-Grado, sobre el de investigación de Evaluación de Desempeño Laboral de la CMAC HUANCAYO S.A.

Le deseo muchos éxitos a la joven Garay Campomanes Omar Luis, para que pueda realizar su investigación y confiamos que la misma pueda ser valiosa para nuestra empresa.

  
**Elgio Maldonado Peña**  
ApoDERADO  
CMAC - HUANCAYO S.A.

**APODERADO**

Oficina principal: Calle Real 341 - 343 Huancayo Central Telefónica (064)481000 Central de Atención al Cliente: 0800 100 64 www.cajahuancayo.com.pe; atencióndeconsultas@cajahuancayo.com.pe

**AGENCIAS:** Junín: Real - Ciudad Universitaria II - Open San Carlos - Tarma - La Merced - La Oroya - Mercado - Jauja - Satipo - Mazamari - San Martín de Pangos - Perené II - Pichanaki - San Ramón - Junín - El Tambo - 13 de Noviembre - Chupaca - Chilca - Parque Los Héroes - Concepción - Real y Cajamarca - Ciudad Universitaria - Huancas - Huancavelica El Tambo - Brujo Terros - Carhuamayo - Real y Huanuco - Pilcomayo - San Jerónimo de Tunán - Huayucachi - Ocochilla **Huánuco:** Huánuco I - Huánuco II - Píllco Marco - Tingo María - La Unión - Ambo - José Crespo y Castillo - Pango **Pasco:** Cerro de Pasco - Oxapampa - Villa Rica - Puerto Bermúdez - San Juan Pasco - Constitución **Huancavelica:** Huancavelica - Pampas - Huancavelica Santa Ana - Lirayo Acobamba - Pasucará Lima: Aie - Huachipa - Huaycan - San Juan de Lunguicho - Santa Anita - Canto Grande - Miraflores - Merlengro - Carapongo - Los Olivos - San Martín de Porres - Comas - Abancay - San Juan de Miraflores - Villa El Salvador - Carabayillo - Chosica - Huacho - Callejón - Hualar - Barranca - Manchay - Jicamarca - Chorrillos - Santa Clara - Paramonga - Ventanilla - Huandoy - Villa María del Triunfo - Nicolás de Pierola - Puente Piedra **Ica:** Ica - Chincha - Parcona - Pisco **Apurímac:** Abancay **Ayacucho:** Ayacucho - Mariscal Cáceres - San Francisco - San Juan - Bautista - Huanta II - Huanta **Ucayali:** Pucallpa - Aguaytia - Atalaya **Cusco:** Pichari - Espinar - Sicuani - San Jerónimo - Wanchap - San Sebastián - Urubamba - Anta - Cusco **San Martín:** Tocache - **Arequipa:** Miraflores - Ciudad Municipal - Cerro Colorado - José L. Bustamante y Rívero - Arequipa **Puno:** San Martín - Jorge Chávez - Puno **Ancash:** Huaraz **Tacna:** Tacna - Coronel Albornoz **Tumbes:** Tumbes **Madre de Dios:** Tumbes **Isla El Barbad:** Tumbes **Moravia:** Tumbes **Moravia:** Tumbes **Moravia:** Tumbes **Moravia:** Tumbes



## Declaratoria de Originalidad del Autor



Yo Shirley Lizbeth Acuña Soto y Omar Luis Garay Campomanes, egresado de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela de Administración de empresas de la Universidad César Vallejo San Juan de Lurigancho, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado:

Evaluación Del Desempeño Laboral En Los Trabajadores De La Caja Huancayo, Agencia Villa María Del Triunfo, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Lima, 15 de diciembre del 2018

Apellidos y Nombres del Autor Acuña Soto Shirley Lizbeth	
DNI: 46601568	
ORCID: 0000-0002-1817-328x	
Apellidos y Nombres del Autor Garay Campomanes Omar Luis	
DNI: 46312818	
ORCID: 0000-0002-1754-0172	