



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la
Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Guzmán Rojas, Cinthya Franchesca (ORCID: 0000-0003-4347-3345)

Vera Becerra, Romina Anaís (ORCID: 0000-0002-1495-0934)

ASESORA:

Mg. Chávez Rivas, Patricia Ivonne (ORCID: 0000-0003-4993-6021)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Línea de acción de responsabilidad social universitaria:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo de investigación le dedico en primer lugar a Dios, por haberme guiado hasta este momento en mi formación profesional, en segundo lugar, a mis padres que siempre estuvieron brindándome su apoyo incondicional, a mis hermanos por ser una de mis principales fuentes de inspiración, a mis abuelos que siempre me inculcaron en mis estudios académicos y a mi enamorado por alentarme en todo momento.

Cinthy

Este trabajo de investigación es dedicado a Dios por permitirme lograr una meta más, a mi madre Patricia Becerra, por sus palabras de aliento y por siempre estar ahí en cada momento, a mi padre Emiliano Vera, por su apoyo incondicional y por creer siempre en mí en cada etapa de mi vida, a mis hermanos por ser mi modelo a seguir y a mi familia por esos consejos motivadores.

Romina.

Agradecimiento

Quiero expresar en primer lugar mi más sincera gratitud con Dios por todas sus bendiciones. Igualmente, dar las gracias totales a mis padres por la confianza depositada en mi para el logro de mis metas. Asimismo, agradecer el apoyo incondicional de todos y cada uno de mis docentes durante el trayecto del desarrollo de mi formación académica, quienes con paciencia me guiaron en todo momento para poder hacer posible llegar a este momento en el cual termino con el desarrollo de esta investigación.

Cinthy

Agradezco a Dios por la vida de mis padres y mis hermanos, ya que, gracias a ellos pude lograr una meta más, a mis padres por su apoyo incondicional y por enseñarme a no rendirme nunca, a mis hermanos por su cariño y por estar en cada momento de mi vida, a mi familia por esos consejos. Les agradezco y les hago presente mi gran afecto, este logro también es de ustedes.

Romina.

Índice de contenidos

| | |
|---|-----|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iii |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 18 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 18 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 19 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 21 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 21 |
| 3.5. Procedimientos..... | 22 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 22 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 22 |
| IV. RESULTADOS..... | 24 |
| V. DISCUSIÓN | 33 |
| VI. CONCLUSIONES | 38 |
| VII. RECOMENDACIONES | 39 |
| VIII. PROPUESTA | 40 |
| REFERENCIAS..... | 50 |
| ANEXOS | 56 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Etapas de la metodología 360° | 30 |
| Tabla 2 Estrategias de la metodología 360° | 31 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Porcentajes del desempeño laboral | 24 |
| Figura 2 Porcentajes de la dimensión iniciativa..... | 24 |
| Figura 3 Porcentajes de la dimensión dedicación | 25 |
| Figura 4 Porcentajes de la dimensión conocimiento al trabajo..... | 25 |
| Figura 5 Porcentajes de la dimensión calidad del trabajo | 26 |
| Figura 6 Porcentajes de la dimensión volumen del trabajo | 26 |
| Figura 7 Porcentajes de la dimensión relevancia estratégica | 27 |
| Figura 8 Porcentajes de la dimensión deficiencia de criterios | 27 |
| Figura 9 Porcentajes de la dimensión contaminación de criterios..... | 28 |
| Figura 10 Porcentajes de la dimensión confiabilidad | 28 |
| Figura 11 Porcentajes de la dimensión justicia y aceptación | 29 |

Resumen

El objetivo general del estudio presentado es Proponer la metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque. Así mismo, sustenta un enfoque cuantitativo, con un alcance o tipo propositivo, diseño no experimental con corte transaccional o transversal. La población estuvo constituida por 31 colaboradores, siendo 29 de estos, los elementos muestrales que se consideraron para las efectuaciones de investigación. Por otro lado, se empleó como técnica la encuesta y como instrumento al cuestionario. Se detalla como principal resultado que el desempeño se encuentra en 24.1% en rango bajo, 48.3% en rango medio y 27.6% en rango alto, lo que permite finiquitar que el nivel de desempeño es relativamente deficiente respecto a lo esperado por los altos mandos de la organización, en cuanto a la validación fue analizado por tres expertos, concluyendo con que, la propuesta de evaluación de desempeño es una propuesta de suma viabilidad para mejorar la situación de la empresa; es decir, para poder efectuar cambios en el rendimiento y competitividad de cada recurso humano operante, de modo que ello traerá consigo grandes beneficios para todos los actores o agentes inmersos.

Palabras clave: Evaluación 360°, desempeño laboral, metodología

Abstract

The general objective of the study presented is to propose the 360 ° methodology to improve job performance in the Lambayeque Chamber of Commerce and Production. Likewise, it supports a quantitative approach, with a purposeful scope or type, a non-experimental design with a transactional or transversal cut. The population consisted of 31 collaborators, 29 of which were the sample elements that were considered for the research. On the other hand, the survey was used as a technique and as a questionnaire instrument. It is detailed as the main result that the performance is at 24.1% in the low range, 48.3% in the mid-range and 27.6% in the high range, which allows us to conclude that the level of performance is relatively poor compared to what is expected by the senior managers of The organization, regarding the validation, was analyzed by three experts, concluding that the performance evaluation proposal is a highly viable proposal to improve the company's situation; that is, to be able to make changes in the performance and competitiveness of each operating human resource, so that this will bring great benefits for all the actors or agents involved.

Keywords: 360 ° evaluation, job performance, methodology

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el desempeño es una consecuencia de una actividad, siendo los resultados de todas las actividades de trabajo realizadas en la compañía; además, los encargados precisan saber cuáles son esos elementos que apoyan al rendimiento de los colaboradores, de modo que se logre alcanzar los altos niveles de desempeño para la compañía; asimismo, la forma en que se pueda evaluar dicho rendimiento, se dan como un sistema formal donde las empresas se centran únicamente en los trabajadores para que se pueda iniciar un desarrollo que vaya a la mano con las metas de la institución.

A nivel internacional Rivero (2019) en la revista Archivo Médico de Camagüey, menciona que, el desempeño relaciona con el hecho y el efecto de desempeñarse en un determinado puesto, teniendo en cuenta los conocimientos que se requiere para cada puesto de trabajo, asimismo, uno de los sistemas más utilizados es el de 360° que tiene como finalidad el feedback del equipo, de los consumidores que tienen conexión constantemente con el colaborador; sin embargo, la relevancia de la evaluación del desempeño no consiste sólo en descubrir los desaciertos, sino que busca evidenciarse en el feedback y en los hechos diseñados de manera estratégica para indagar el progreso constante.

Por otro lado, Álvarez (2018) en la revista Dominio de las ciencias, manifiesta que el desempeño laboral como los actos o el comportamiento observado en el equipo de trabajo que son relevantes para la consecución de objetivos organizacionales, y estos deben ser evaluados individualmente según las habilidades y la altura de aportación a la empresa; de tal modo que, la evaluación del desempeño 360° ayuda a guiar y examinar a los colaboradores de manera imparcial. Asimismo, la revista NDTV (2017) señala que, la evaluación del desempeño también puede conducir a la separación de algunos trabajadores de la empresa y estas cifras varían de un año a otro.

A nivel nacional, un anuncio del periódico El Comercio (2017) afirma que existe mucha controversia con respecto a las evaluaciones de desempeño, ya que los trabajadores no se sienten cómodos dentro de la empresa, por ende, que según las investigaciones el 50% de peruanos opinan que su evaluación de desempeño no se da manera justa. Además, uno de cada cuatro trabajadores no resiste las evaluaciones de desempeño en lo laboral, y un 28% de jefes de recursos humanos

manifiestan que los evaluadores solo llenan los formularios para salir del tema y efectuar.

Por otro lado, el diario El País (2020) afirma que en la actualidad es muy difícil utilizar las técnicas de evaluaciones de desempeño, ya que antes se utilizaba formularios para los colaboradores, y de esta forma simplificar el rendimiento de cada uno de ellos. Ahora se tendrá que diseñar una nueva evaluación, pero no dejando de lo lado los antecedentes puesto que sirven como una buena guía, por ello se ha tomado que la evaluación de desempeño sea más cualitativa que cuantitativa. Así mismo, el diario Portafolio (2020) indica que la innovación digital permite que las empresas encuentren resultados que permitan reconocer puntos de progreso en su desempeño laboral; los jefes de talento humano empleando los materiales tecnológicos para acelerar las metas y el desarrollo profesional de los trabajadores.

La Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque brinda una variedad de servicios con el fin de generar la competitividad en el desarrollo empresarial; por ello, tiene a disposición las distintas áreas como: Formalización de Empresas: Ventanilla Única; Protestos y Moras; Centro de Formación y Desarrollo Empresarial; Ambientes Empresariales; Comercio Exterior; Centro de Solución de Disputas; Plataforma Tecnológica; entre otros. Del mismo modo, conceder considerables beneficios a sus asociados mediante convenios institucionales.

A nivel local se logró dialogar con los trabajadores para percibir qué tan a gusto se sienten con sus evaluaciones y que tanto les permite mejorar su rendimiento laboral, teniendo como respuestas negativas puesto que consideran que son muy verticales y no les permiten a ellos dar opiniones de cuanto es su nivel de satisfacción dentro de la compañía. Por ende, en esta investigación daremos a especificar qué tanta relación existe entre una guía de evaluación de 360 grados y el rendimiento laboral de los colaboradores en esta institución. Por ello, se planteó la siguiente pregunta general del estudio: ¿Cómo la metodología 360° mejorará el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque?

La siguiente investigación tiene como justificación teórica, a través de las teorías empleadas se busca llevar a cabo el dimensionamiento de variables, para el desarrollo del estudio, y de esa manera poder evaluar la influencia de la metodología 360° en el rendimiento laboral de la cámara de comercio de

Lambayeque. Debido a que, a la fecha la evaluación del desempeño es instrumento fundamental, puesto que, mantiene e inclusive incrementa el rendimiento, del mismo modo, facilita el reconocimiento de las flaquezas e imperfecciones en la entidad, así como las medidas correctivas, con el objetivo de conseguir las metas organizacionales. Asimismo, en cuanto a la justificación práctica, está se define mediante el planteamiento de estrategias de la metodología 360° para lograr la búsqueda de soluciones, así como las recomendaciones frente a las carencias de un adecuado rendimiento laboral en la compañía de estudio. Finalmente, en cuanto a la justificación metodológica se hace énfasis en su importancia al momento de llevar a cabo el desarrollo, puesto a que, servirá como referente para posibles investigaciones similares que se desarrollen.

El objetivo general de la investigación es: Proponer la metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque. Asimismo, para los objetivos específicos son: Diagnosticar la situación actual del desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque, identificar las etapas de la metodología 360° que mejoraran el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque, diseñar las estrategias de la metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque y, validar la propuesta de la metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque.

Así mismo, el presente trabajo lleva a cabo la siguiente hipótesis general: La propuesta de la metodología 360° ayudará a mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

Por otra parte, para dar un mayor soporte a nuestro trabajo de investigación esto será respaldado por diferentes estudios; a continuación, se muestran como argumentos que anteceden al desarrollo de este trabajo, tanto en el contexto internacional, nacional y local. A nivel internacional, según Rojas (2018), Guatemala, en investigación, cuya finalidad fue diagnosticar la conexión existente en medio de la evaluación y el rendimiento profesional. El enfoque es cualitativo, con diseño no experimental, fue descriptiva-propositiva, con un corte transversal. En el instrumento de medición metodológico se llevó a cabo la encuesta donde participaron 36 personas. Asimismo, según los efectos conseguidos en la indagación se infiere que, si hay una conexión significativa en medio de la capacitación y el rendimiento profesional de los colaboradores y a nivel general el equipo de trabajo se siente impulsado, la entidad debe suscitar su crecimiento mediante la formación, basado en los efectos que la empresa quiere alcanzar y se indicaron técnicas de formación suficientes para formar a los colaboradores de estudio, además de, una distribución para que el desempeño incremente.

Asimismo, Guachichullca (2017), Ecuador, en su investigación, cuyo objetivo fue alcanzar una valoración efectiva del desempeño laboral en colaboradores administrativos de las compañías de salud pública en conexión al método de evaluación empleado. El enfoque es cualitativo, con diseño no experimental, fue descriptiva-propositiva, con un corte transversal, la población de 120 trabajadores y se contó con una muestra de 80 trabajadores. En su metodología se utilizó la encuesta. Sus resultados demostraron que, en una empresa un método de evaluación laboral es relevante, puesto que, es un instrumento fundamental en la gestión del talento humano, que aporta al crecimiento tanto profesional como personal de los colaboradores consintiendo diagnosticar y anunciar a cada uno la manera en la que se desempeñan.

Se finiquita que, el método de 360° en el Hospital Militar colabora a tener un punto de vista distinto de su productividad laboral, atesorando aportes desde todos los ángulos; asimismo, brindará el feedback a los colaboradores basado en los efectos obtenidos, en la que el equipo de trabajo comprenderá de modo claro todas las fortalezas, flaquezas y los diversos factores en los cuales se tiene que laborar,

y que simbolice una de las primeras decisiones de tener un método de evaluación permanente para instituciones de salud pública.

Villadiego y Alzate (2017), Bogotá, en su investigación, tuvo como finalidad examinar el ambiente laboral y su conexión con el rendimiento profesional y las conexiones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. de la ciudad de Bogotá. El enfoque es cualitativo, con diseño no experimental, fue descriptiva-propositiva, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 8 trabajadores. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, y el instrumento de medición metodológico fue el cuestionario. Sus efectos demostraron que, el nivel general la entidad se localiza en el nivel de riesgo medio con un 50%, teniendo en cuenta que, el nivel alto dispone de un 25%, en cuando al nivel muy alto disponen del 12,5%, lo que muestra un absoluto de 87,5% en los niveles más decisivos de exposición, lo que demuestra que la intervención necesita ser próxima. Se concluye que, para el perfeccionamiento del clima interno de la empresa, además de formar parte los colaboradores, es fundamental que participen de los jefes inmediatos y del sector de Talento Humano, asimismo, se tiene que efectuar una revisión previa ante la incomodidad de los colaboradores, afectando el ambiente de la compañía.

A nivel nacional, Chininin (2019), Chiclayo, en su investigación tuvo como finalidad ofrecer un diseño de formación para perfeccionar el rendimiento profesional de la entidad Grupo Ases Capital S.A.C. Chiclayo. El enfoque es cualitativo, con diseño no experimental, fue descriptiva-propositiva, su corte fue transversal, la muestra estuvo conformada de 8 empleados, como técnicas se utilizaron la encuesta. Sus resultados demostraron que el 50% de los colaboradores del Grupo Ases se encuentra totalmente de acuerdo que brinden persistente actualización en su equipo de trabajo para la perfección del servicio que ofrecen y de su rendimiento profesional para la consecución de metas organizacionales. Se finaliza que, los trabajadores de la organización Grupo Ases están conformados por mayor número de mujeres en relación a los hombres, los cuales estiman que la organización cuenta con un local adecuado para su correcto desempeño organizacional, el 50% estima que existen colaboradores con mucha práctica y que Grupo Ases emplea una tecnología moderna, por su parte, el 25% estima estar en desacuerdo con que la organización posea con tecnología moderna para poseer un adecuado rendimiento, un 37% está de acuerdo de que existen colaboradores

descalificados para el desempeño de sus tareas y la cuarta parte de ellos está de acuerdo y en desacuerdo en que comprenden las tareas de su área laboral.

Por otro lado, Sopla (2018), Chachapoyas, en su trabajo de investigación tuvo como objetivo confrontar el rendimiento organizacional del personal de enfermería de los Hospitales de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan y Santiago Apóstol de las provincias de Bagua y Utcubamba – Amazonas. El enfoque fue cuantitativo, con un nivel descriptivo, de tipo propositivo, diseño no experimental y con un corte transversal, con una muestra de 36 profesionales de enfermería, como técnicas se utilizaron la encuesta. Los resultados muestran que, del 100% (36) del personal de enfermería del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan de Bagua el 77.8 % (28) posee regular rendimiento organizacional, el 19.4% (7) inadecuado rendimiento organizacional y 2.8 % (1) adecuado rendimiento organizacional; del personal de enfermería que conciernen al Hospital de Apoyo Santiago Apóstol de Utcubamba, el 100% (36), el 91.7 % (33) regular rendimiento, el 5.6 % (2) adecuado rendimiento y 2.8 % (1) inadecuado rendimiento; en lo que se refiere a la comparación del rendimiento organizacional del personal de enfermería, los efectos de la prueba estadística T- student ($T_c = 2.223$ $gl=35$, $p = 0.033 < 0.05$) demuestran que hay desigualdad significativa entre ambos hospitales. En síntesis, existe igualdad significativa entre el rendimiento organizacional del personal de enfermería del Hospital de apoyo Santiago Apóstol de Utcubamba y del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan, mostrándose un adecuado desempeño en los profesionales de Utcubamba.

Por otro lado, Loja (2021), Chachapoyas, en su investigación tuvo como finalidad, resolver el nivel de desempeño organizacional del Profesional de Enfermería, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas. El enfoque es cuantitativo, de nivel descriptivo, de tipo propositivo, diseño no experimental y con un corte transversal, el cual contó con una muestra de 87 profesionales de enfermería, como técnicas se utilizaron el cuestionario. Los efectos indican que del 100% (87) del personal de Enfermería, el 57.5% tienen un desempeño laboral regular, el 23% bueno, solo el 19.5% malo. Así mismo, en la dimensión calidad del trabajo se observa que el 40.2% tiene un desempeño laboral regular, el 34.5% malo y el 25.3% bueno. En la dimensión de disciplina laboral, el 69% un desempeño laboral regular el 19.5% bueno y 11.5% malo. En la dimensión de iniciativa y

creatividad el 51.7% regular, el 28.7% bueno y 19.5% malo. En la dimensión de superación personal el 46% regular, 33.3% malo y el 20.7% bueno. Y en la dimensión cumplimiento del plan de trabajo. 51.7% desempeño laboral regular 31.1% malo y el 17.2% bueno. En conclusión, todos los profesionales de enfermería de todos los servicios premorientemente tienen un desempeño laboral de regular a bueno y malo a la vez.

A nivel local, Alva (2020), Chiclayo, en su tesis planteó como objetivo implantar la evaluación de rendimiento 360 grados, para incrementar el rendimiento organizacional en el equipo de trabajo del área de dulcería de las organizaciones de cines de la región Lambayeque - Chiclayo. El enfoque es cuantitativo, con un tipo de investigación fue descriptiva – propositivo, con un diseño de investigación no experimental - transversal. Por otro lado, la muestra es igual a la población, la cual estuvo conformada por 30 trabajadores. Del mismo modo, la técnica de recolección de datos aplicada que emplearon fue la encuesta. Por consiguiente, sus resultados demostraron que, el 50% del equipo de trabajo del área mostraban desempeño inadecuado, lo cual generó muy baja puntuación, lo cual, repercutió en la atención al cliente. Por lo tanto, se concluye que, se consiguió implantar la evaluación de rendimiento 360 grados, para incrementar el rendimiento organizacional en el equipo de trabajo del área de dulcería de la entidad.

Asimismo, Dávila y Saucedo (2019), Chiclayo, tuvieron como finalidad, plantear la evaluación de 360° para perfeccionar la administración de recursos humanos en el equipo de trabajo del Colegio Militar Elías Aguirre, Chiclayo. El enfoque es cuantitativo, con un tipo de investigación fue descriptiva - propositivo, con un diseño de investigación no experimental - transversal. La muestra la conformó 91 colaboradores. Por otra parte, la técnica de recolección de datos aplicada fue la encuesta, y el instrumento empleado fue el cuestionario. Del tal modo, sus resultados obtenidos en referencia a los criterios de la evaluación de 360° en el equipo de trabajo, en relación con si sus compañeros de trabajo le motivan para realizar mejor su trabajo, se obtuvo que el 41% están de acuerdo. De este modo, se concluyó que, la propuesta de la evaluación de los 360° para perfeccionar la administración del talento humano en los colaboradores, es inevitable para que la dirección y administrativos conozcan las carencias de sus

colaboradores y viceversa, de este modo, se busca aumentar el compromiso y el desempeño de estos.

Por otro lado, Nieto (2018), Chiclayo, en su trabajo de investigación tuvo como finalidad, estimar el nivel de competencias del equipo de trabajo del Gobierno Regional del departamento de Lambayeque, el cual, se basó en la evaluación de 360° que estuvo bajo el modelo de la autora Martha Alles. El enfoque es cuantitativo, de nivel descriptivo, de tipo propositivo y con un corte transversal – no experimental. La muestra la conformó 25 colaboradores del área de Administración y Finanzas del gobierno regional de Lambayeque. Por otra parte, la técnica de recolección de datos aplicada fue la encuesta, y el instrumento empleado fue el cuestionario. Del tal modo, sus resultados demostraron que el perfeccionamiento de la administración involucra fundar las capacidades para perfeccionar la calidad y la operatividad en la rendición de servicios públicos; para afrontar de manera adecuada peticiones y presiones cada vez más complicadas y urgentes, así como, rendir cuentas claras a la ciudadanía sobre la administración de los recursos públicos y la validez de los hechos. Dentro de las opiniones del equipo de trabajo, se halló que un 80% los enfoque a los objetivos finales son adecuados; y un 20% fue excelente. Al efectuar el análisis se comprendió que los planes operativos determinados se cumplen casi en su totalidad en el área de la Gerencia de Administración y Finanzas. De este modo, se concluye que, una gran mayoría con el 84% la propuesta de la evaluación de los 360° para perfeccionar la administración del talento humano en el equipo de trabajo, es necesaria para que el área de la Gerencia de Administración y Finanzas puedan conocer las necesidades de sus trabajadores.

La variable independiente de la investigación es la metodología 360° la cual nos habla acerca que se empleaba para el desarrollo de la institución, pero actualmente está utilizándose para calcular el rendimiento laboral, por ello, forma parte de una compensación dinámica. Por ende, el instrumento para verificar evaluaciones designado 360° es de una manera intensiva, para así evaluar las capacidades de los altos ejecutivos (Chiavenato,2020). Asimismo, según la teoría Alles (2017) la metodología de 360° es muy importante ya que ayuda a medir las competencias blandas, y así mismo tener las relaciones representativas que tiene el evaluado a su entorno, ya que, es una herramienta que ayuda a evaluar

capacidades, actitudes, conocimientos, destrezas de los colaboradores que trabajan en la empresa y de tal manera llevar así una buena comunicación e imagen.

Así mismo, la metodología 360° cuenta con 6 fases, a continuación, hablaremos cada una de ellas: Fase 1: En esta fase se tiene que definir las competencias que posee cada trabajador, además los formatos de evaluación del cómo estará diseñado para realizar dicha evaluación, así mismo, la fecha en que se realizará, y tener en cuenta muy importante de quienes serán las personas que evaluarán a los colaboradores, y cualquier otro indicador. Fase 2: Esta fase se refiere a lo importante que son las unidades de la comunicación, donde se comunica a cada uno de los evaluados y evaluadores acerca de los beneficios que da la evaluación 360°, además que ayuda a mejorar en la productividad de la organización. Fase 3: Este proceso se le hace entrega de las formas de evaluación a los evaluadores, para que se le realice a los evaluados, además que la información facilitada será de forma anónima.

Fase 4: En la etapa se hace la recolección de información para luego examinar los diferentes resultados de cada uno de los evaluados, y de esta manera llevar a cabo que hacer para optimizar las insuficiencias con la evaluación. Fase 5: En este paso los evaluados conocen los resultados, donde estos resultados le sirva para el crecimiento personal y profesional. Además, es importante que el responsable del área se les haga llegar personalmente a cada uno de los evaluados, indicando las acciones a mejorar si en caso lo tuviese. Fase 6: La empresa debe instituir las técnicas de mejora y progreso a los evaluados donde esta le permita mejorar y excluir las debilidades en actitudes, habilidades, entre otros (Martínez, 2016).

Por otro lado, Smart (2016) manifiesta que son 7 etapas de evaluación de 360°, a continuación, son las siguientes: Preparación: En este paso, se precisa cada paso a seguir, así como analizar las diferentes competencias laborales por cada uno de los trabajadores, así mismo se define los formatos de evaluación, los evaluados, los evaluadores, la fecha establecida, entre otros aspectos. Sensibilización: Este proceso es lograr que los evaluados y evaluadores comprenda el beneficio de la valoración, para lograr el crecimiento de la empresa y a la vez el crecimiento profesional de los evaluados. Proceso de evaluación: En esta etapa los

evaluadores se les remiten los formatos de apreciación para que puedan retroalimentar los evaluados. Recolección de datos: Dentro de esta fase los evaluadores van establecer evaluaciones, éstas son recopiladas para procesar los resultados. Reporte: En esta parte la información se sintetiza para obtener informaciones estadísticas de los efectos de cada evaluado. Retroalimentación: se solicita de una dirección positiva al evaluado, ya que le ayuda progresar tanto en lo profesional como en lo personal. Planes de desarrollo: Luego de la evaluación se debe desarrollar planes para la evolución de la empresa, así como para los evaluados permitiendo desarrollar las oportunidades detectadas en la retroalimentación.

Finalmente, la metodología 360°, cuenta con estrategias a continuación, hablaremos cada una de ellas: Preparación de la evaluación 360 grados: es imprescindible planificar las funciones del trabajador. Comunicación de la evaluación 360: una vez delineada se explica a cada colaborador cómo funciona y por qué es importante. Puesta en marcha de la herramienta 360 grados: la evaluación de los criterios y aspectos anteriormente planificados. Recolección e informe de los datos: se seleccionan todos los datos y son analizados para sacar conclusiones. Retroalimentación de la herramienta 360 grados: los colaboradores son informados de las pericias en las que enfatizan y aptitudes en los que deben mejorar. Planes de carrera sustentados en los datos: formar las habilidades de los trabajadores con mayor potencial para lograr su inmenso rendimiento, mientras que, en los colaboradores con debilidades capacitarlos para que puedan rendir como necesita la compañía (Alles, 2019, p.245).

Por otro lado, González (2017, p.346) propone las siguientes estrategias: Preparación: precisan aspectos del diseño del cuestionario. Comunicación al equipo de trabajo: es importante que el encargado de explicar la acción para que los colaboradores desempeñen bien su labor. Proceso de evaluación: Es sugerible que cada trabajador sea evaluado por individuos altamente capacitadas y que posean tenido contacto con él por meses anteriores. Recolección de datos y reporte: Esta investigación debe ser resumida con el fin de obtenerse información estadística con tendencias. Retroalimentación: importante que los individuos realicen la retroalimentación para que se capaciten. Diseño de planes de formación y desarrollo: una vez culminados los análisis de la información recolectada, debe

prepararse un ofrecimiento para perfeccionar los niveles de competencias laborales de los subordinados.

Es importante señalar que, en cuanto a las dimensiones que conforman la metodología 360 grados, Chiavenato (2020) propone que, participan el gerente (evaluación 90°), los subordinados (evaluación de 180 grados), los subjeses (evaluación de 270 grados), los clientes externos e internos (evaluación de 360). Puesto que, es la manera más completa de evaluación, porque la investigación proviene de todos lados y provee las situaciones para que la persona se acorde a las distintas demandas. Es por ello que, menciona las que se muestran a continuación:

La primera dimensión Evaluación del jefe inmediato, también conocida como evaluación de 90 grados, la cual, dentro de sus beneficios resalta la retroalimentación, puesto que, se producen las condiciones adecuadas para indicarle al jefe como ha sido su desempeño en su determinado puesto de trabajo y de qué manera conlleva al logro de las metas organizacionales. Asimismo, para evaluar esta dimensión se hace uso de los siguientes indicadores: productividad y efectividad.

En relación con la productividad, según Chiavenato (2020) tiene como propósito cuantificar el resultado de la eficiencia, puesto que, se utilizan recursos. De este modo, mientras menos recursos se emplee para generar igual o mayor cantidad de ingresos, mayor será la eficiencia. No obstante, en cuanto a efectividad, menciona que, es la unión de eficiencia y eficacia, puesto que, se busca lograr los objetivos planteados en el menor tiempo posible, empleando la menor cantidad de recursos.

Por otro lado, en cuanto a la segunda dimensión Evaluación del compañero o colega, o evaluación 180 grados, consiste en que, un colaborador es evaluado por su gerente, compañeros de equipo y en ocasiones por los clientes. Es fundamental que, los evaluadores hayan trabajado con el individuo en evaluación para que pueda brindar una opinión sobre las habilidades profesionales que este posee y de este modo se pueda garantizar que la información recopilada se basa en la experiencia y tiene valor. Para llevar a cabo la evaluación de esta dimensión son necesarios los siguientes indicadores: disciplina y trabajo en equipo.

Por tanto, Chiavenato (2020) con respecto a disciplina, propone que son las reglas de conducta y trabajo interno señaladas jerárquicamente por una compañía para sus trabajadores, así como también, la sanción de las desobediencias. En cuanto a trabajo en equipo, nos dice que, es el trabajo hecho por un grupo de personas, donde todos tienen un objetivo en común.

Por otra parte, como tercera dimensión tenemos Evaluación del subordinado, conocida como evaluación 270 grados, la cual, consiste en que el trabajador recoge una valoración sobre su rendimiento por parte de su jefe inmediato, sus colaboradores y compañeros directos, de esta manera, los resultados logrados deben ayudar a captar investigación sobre el asunto de desarrollo del trabajador y su aportación a la empresa. Es por ello que, son necesarios los siguientes indicadores: valores institucionales y realización del trabajo.

Por consiguiente, Chiavenato (2020) en relación con los valores institucionales nos dice que, son los que afirman la visión de la institución, donde dan forma a la misión y la cultura, reflejando los estándares de la organización. De otra manera, en lo que corresponde a realización del trabajo, propone que, los colaboradores deben realizar correctamente cada una de sus funciones asignadas en su área de trabajo. Para la última dimensión Evaluación al cliente externo o interno, también conocida como la evaluación 360 grados, la cual, considera todas las relaciones representativas que tiene el líder o evaluado con su entorno. Para evaluar esta dimensión, se emplean los siguientes indicadores: atención al cliente y solución de problemas.

Según Chiavenato (2020), la atención al consumidor se entiende a las labores para la atención al consumidor antes, durante y después de la compra, el cual se realiza para la satisfacción del cliente. Asimismo, en cuanto a solución de problemas, consiste en la generación de opciones a seguir para hacer cambios alrededor de un ambiente que genera inconformidad. Por otro lado, Alles (2017) sostiene que la evaluación 360° requiere de competencias para poder realizar de la mejor manera a los colaboradores, con ello contamos las siguientes dimensiones.

La primera dimensión Integridad, es la capacidad que posee el individuo para integrarse con las demás personas de manera muy fácil. Como indicador se tiene a la honestidad, es aquella persona que cuenta con virtudes muy buenas y morales.

La dimensión liderazgo, es aquel que permite dirigir con efectividad, donde ayuda a lograr una buena manera de recursos humanos, para alcanzar los objetivos establecidos de la entidad. Teniendo como indicador buen manejo del personal, es aquel que tiene el liderazgo de poder motivar a las demás personas. La dimensión empowerment, se trata de dar una autoridad a cada trabajador para que puedan desarrollar su trabajo de la mejor manera y a eso contar si puede decidir con menos barreras para poder tomar decisiones, asimismo como indicador adecuada toma de decisiones, es aquel juicio mediante el cual se realiza a través de la elección entre varias opciones y tomar la opción más adecuada.

La dimensión iniciativa, es una cualidad que cuenta cada persona para iniciar alguna actividad de manera voluntaria. Asimismo, como indicador es proactividad, es aquella persona que tiene el control y decide la mejor opción, anticipándose antes de los hechos y no tener ninguna dificultad. La dimensión orientación al cliente, es la actitud que permite compensar todas las necesidades del cliente. Teniendo como indicador vocación al servicio, es una virtud que comprende al compromiso que tiene algo para llevar a cabo la actividad de la mejor manera.

La dimensión orientación a los resultados, es la actitud que opta cada persona para la ejecución del logro de resultados. Teniendo como indicador calidad del trabajo, se refiere a los recursos y actividades que la persona participa en un lugar de trabajo. La dimensión trabajo en equipo, es un grupo de integrantes que buscan un objetivo en común. Asimismo, como indicador es compromiso, es aquello que la persona tiene para comprometerse a algo con el fin de lograr los objetivos y encaminar hacia los objetivos de la empresa.

La dimensión desarrollo de las personas, es como un proceso de superación y crecimiento que tiene cada individuo y de esta manera conocer cuáles son sus fortalezas y debilidades y de esta manera mejorarlas. Teniendo como indicador línea de carrera, es una herramienta que utiliza las empresas para retener el talento de las personas. La dimensión modalidades de contacto, es la capacidad que tiene la persona para lograr una escucha activa. Asimismo, como indicador es información clara, es aquel mensaje de manera muy fácil de comprender para las demás personas.

La dimensión adaptabilidad al cambio, esto permite que toda organización puede posicionarse en el mercado generando un valor agregado dentro de su

compañía. Teniendo como indicador herramienta para adaptación, son aquellas herramientas que sirven al trabajador para que se adapte de la mejor manera en su centro de trabajo.

La variable dependiente de esta investigación es el desempeño laboral, nos dice que el adecuado rendimiento laboral es la posición más importante con la que cuenta una institución. Por ello, el desempeño, son los comportamientos observados en los subordinados que son el pilar fundamental para alcanzar los objetivos de la institución (López, 2019). Asimismo, según la teoría Abraham Maslow (1908 -1970) citado por López (2017) plantea que la teoría se basa en el progreso de la escuela humanista de la administración, se centra en las causas que motivan a los individuos a desempeñarse en una compañía. Por otro lado, Figueroa (2018), sostiene que existen factores que influyen en el rendimiento del trabajador de una compañía, a continuación, mostraremos un listado de ello:

La motivación, el trabajador necesitan que de alguna manera u otra se les incentive dándoles vacaciones, aguinaldos, vales de consumo, entre otros, donde ellos sientan motivados y de esa manera puedan desempeñar de la mejor manera en su puesto de trabajo, Ambiente en el trabajo, es muy importante que el trabajador se sienta cómodo en el lugar donde va a desempeñar sus labores y pueda trabajar de la manera correcta, Establecimiento de objetivos, es una buena opción para que el trabajador tenga mucho empeño para que pueda desarrollar en corto tiempo los objetivos que están establecidas para su puesto de trabajo, Reconocimiento del trabajo, es una buena opción ya que ayuda al colaborador a sentirse más especial en su centro de trabajo por el simple hecho de realizar bien su labor en su área de trabajo, Participación del empleado, si el trabajador participa parte del control y planificación de las tareas para su puesto de trabajo se sentirá con más confianza y contribuye más para la empresa con la finalidad de alcanzar las metas, Desarrollo profesional, es muy importante que el trabajador favorezca la formación para su crecimiento personal, que a la vez sienta una satisfacción laboral.

Asimismo, García (2018), manifiesta que existen varios factores que contribuyen a mejorar el rendimiento del trabajo, estas son las siguientes: Factores Internos, donde forma parte del interior de la empresa y esto se pueda modificarse si en caso no está correctamente funcionando, además se toman en cuenta las materias primas y el equipo tecnológico entre otros, Factores Externos, es aquello

que se encuentra fuera de la empresa, como por ejemplo los cambios económicos, los cambios demográficos, entre otros, donde esto escapa de nuestras manos, y esto forma parte de la población.

Asimismo, para medir el desempeño laboral Cuesta (2020) existen diferentes métodos que las entidades llevan a cabo para la estimación del personal: La prueba de desempeño realizada por el jefe del Departamento es quien conoce al colaborador y sabe lo eficiente que es en las funciones que realiza diariamente. Prueba de desempeño laboral por parte de los compañeros del puesto, son indagaciones para empleados donde estimen el trabajo del jefe del puesto. Prueba realizada por el cliente, en la que ajusta el compromiso que desempeñan los trabajadores con los que trata.

Por otro lado, Alles (2020) propone que, existen diferentes métodos que se pueden usar para cada organización, donde debe tener un bosquejo propio en las insuficiencias que poseen. De este modo, se plantean los siguientes métodos: Autoevaluación: el empleado evalúa su desempeño en el área, y a la entidad, Evaluación por iguales: el personal que están en un mismo nivel, evalúa a la organización, al rendimiento laboral en su puesto de trabajo, Evaluación realizada por subordinados: ellos ajustan a sus jefes, Evaluación realizada por los superiores: aquí los superiores evalúan a sus jefes, Evaluación de los clientes externos: evalúan a los trabajadores que los atienden.

Es importante señalar que, en cuanto a las dimensiones del desempeño laboral la cual nos habla acerca de lo importante que es brindar persistencia laboral a los personales que incorporan a las entidades tratando de brindar los más apropiados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a desempeñar. Por ende, el desempeño es la consecuencia de una actividad siendo eficiente, a los directivos de la empresa les interesa el desempeño laboral; en otras palabras, son los resultados de todas las actividades de trabajo realizadas en la compañía; además, los encargados precisan saber cuáles son los elementos que apoyan al desempeño de los empleados; de modo que, el grupo laboral logre altos niveles de desempeño para la organización (Bohlander et al., 2018). Es así que, en cuanto a las dimensiones que integran el desempeño laboral, son:

La primera dimensión Evaluación del desempeño, es el resultado de dicha evaluación donde los altos ejecutivos evalúan con respecto a las diferentes

funciones de puesto de los diferentes colaboradores, con la finalidad de mostrarle al colaborador lo que tiene que optimizar en sus funciones del área donde desempeña; además, estas estimaciones se desarrollan de forma anual, de acuerdo con lo requerido de cada institución. Asimismo, para valorar esta dimensión se hace uso de los siguientes indicadores: conocimiento del trabajo, iniciativa, dedicación, calidad en el trabajo y volumen de trabajo

Como primer indicador denominado conocimiento del trabajo, manifiesta que los conocimientos son necesarios para el puesto que un colaborador está ocupando, y de esta manera se desempeña de la mejor manera en su puesto de trabajo. En el segundo indicador iniciativa, dice que es la capacidad que tiene la persona para crear ideas brillantes para el puesto de trabajo donde desempeña, de forma voluntaria. El tercer indicador dedicación, manifiesta que es el compromiso que tiene el colaborador frente a las diferentes funciones que realizar en su puesto de trabajo. El cuarto indicador denominado calidad en el trabajo, dice que es la relación que tiene la empresa brindándoles bienestar a sus trabajadores para que puedan desempeñar su labor en su puesto de trabajo. Como quinto indicador llamado volumen de trabajo, se refiere a la cantidad cotizada de trabajo por parte de los altos ejecutivos.

La segunda dimensión La administración del desempeño, consiste en el que las organizaciones forman un ambiente de trabajo muy atractivo donde hacen que sus colaboradores puedan laborar de la mejor manera, brindándoles las herramientas necesarias para su desempeño en sus respectivos puestos de trabajo, con el objetivo de que ayuden alcanzar el progreso de las metas de la empresa. Como primer indicador relevancia estratégica, es aquello que está relacionado con las metas y competencias de la empresa. En el segundo indicador deficiencia de criterios, manifiesta que son aquellos aspectos que no se pueden medir por medio del desempeño real. En el tercer indicador contaminación de criterios, es a las diferentes síntesis que perturban a las medidas de evaluación. Como cuarto indicador confiabilidad, manifiesta que son aquellas medidas que son favorables tanto para los evaluadores y en el tiempo. Y por último el indicador justicia y aceptación, es acerca del conocimiento que tienen los trabajadores con respecto al proceso de evaluación.

Por otro lado, Mendoza y Ortiz (2016) manifiesta que el desempeño es un conjunto de conductas que posee el colaborador y que conlleva al cumplimiento de las metas establecidas para la empresa. La variable cuenta con tres dimensiones: eficiencia, eficacia y calidad.

En lo que respecta a la dimensión eficiencia, se afirma que busca mejorar a través de las soluciones. Los indicadores son: el manejo de recursos y la cantidad de recursos. El indicador de manejo de recursos es vital para la gestión de recursos de la empresa, con la finalidad que se lleve de la manera correcta en las diferentes áreas para obtener resultados favorables en la rentabilidad de la organización. Referente al indicador cantidad de recursos, es fundamental para las organizaciones, ya que a través de una planificación los equipos de trabajo sabrán cómo utilizar los recursos necesarios y en cuanto tiempo lo requieren.

La dimensión eficacia, es aquel que intenta buscar que el rendimiento de los trabajadores sea muy favorable para la empresa, teniendo en cuenta lograr los objetivos establecidos. Los indicadores son: el cumplimiento de metas y logro de resultados. Indicador cumplimiento de metas, es muy fundamental que los altos ejecutivos le establezcan metas a sus colaboradores en que se base de fechas y de acuerdo con ello supervisarlos para el cumplimiento respectivo y brindar retroalimentación. Referente al indicador logro de resultados, es importante el logro de resultados, ya que permite la estabilidad de la empresa y a la vez de los trabajadores.

Referente a la dimensión calidad, es aquel colaborador que lleva la calidad del trabajo en la empresa, donde incluye sus competencias profesionales junto con las habilidades interpersonales. Los indicadores son: servicio de atención y dinamismo en el ambiente. El indicador servicio de atención, es muy recomendable contar con una cartera estable de clientes, además permite cuidar la imagen de la compañía y los colaboradores se deben esforzar en atender muy bien al público en general. En lo que respecta al indicador dinamismo en el ambiente, es muy vital la flexibilidad para lograr el dinamismo y estar informado sobre las tendencias del mercado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

En el presente trabajo su enfoque es cuantitativo, de acuerdo con Hernández et al. (2018), indica que se plantean hipótesis para verificar si son correctas o no mediante pruebas empíricas, además que se utilizan técnicas estadísticas para desarrollar un análisis de la información. Para la presente investigación en las ambas variables, estas serán proporcionadas mediante un cuestionario.

Hernández et al. (2018), manifiesta que el tipo de investigación descriptiva es aquella en la que describe los rasgos de los individuos que conforman parte de la población. En el trabajo, será descriptiva ya que se conocerá el estado actual mediante los resultados del rendimiento laboral. Asimismo, Hernández et al. (2018) propone que la información es de tipo propositiva, ya que establece las pericias de soluciones ante la realidad, que está en relación con la problemática identificada en el trabajo de investigación con el fin que sea resuelta.

Diseño de investigación

En el trabajo es de diseño No experimental, Hernández et al. (2018) expone que, la indagación se manifiesta en un contexto netamente determinado donde se ejecuta el estudio, es decir, que no se manipulara las variables. Además, es de corte transversal, puesto que la investigación debido a que, los datos serán recolectados en un único tiempo, en este caso el año 2021.

M → Ox → P

M: Muestra.

Ox: Desempeño Laboral.

P: Propuesta

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Metodología 360°.

Definición conceptual:

Chiavenato (2020) menciona que, la evaluación 360° es realizada por todos los elementos que tiene que ver con el evaluado, para que pueda evaluarse con un alcance de 360°.

Definición operacional:

El desempeño laboral es importante en las organizaciones ya que permite a los superiores conocer un poco más acerca de las habilidades, sus fortalezas y debilidades, asimismo permite evaluar las competencias claves del puesto adecuado para el colaborador.

Indicadores

- Productividad, efectividad
- Disciplina, trabajo en equipo
- Valores institucionales, realización del trabajo
- Atención al cliente, solución de problemas

Escala de medición

Escala ordinal para las variables y respecto a la escala de valoración se empleará la escala de Likert.

Respecto a la segunda se realizará teniendo en cuenta que los parámetros son los siguientes:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Variable 2: Desempeño Laboral.

Definición conceptual:

Según (Bohlander, Snell y Morris, 2018) manifiesta que son las direcciones del trabajador y estas serán evaluadas por los empleadores, con el fin de medir capacidades.

Definición operacional

El desempeño laboral resulta proponer persistencia laboral a los colaboradores que integran a las entidades con la finalidad de brindar los más adecuados beneficios según sea el caso.

Indicadores

- Conocimiento del trabajo, Iniciativa
- Dedicación, calidad en el trabajo
- Volumen de trabajo, relevancia estratégica
- Deficiencia de criterios, contaminación de criterios
- Confiabilidad, justicia y aceptación.

Escala de medición

Escala ordinal para las variables y respecto a la escala de valoración se empleará la escala de Likert.

Respecto a la segunda se realizará teniendo en cuenta que los parámetros son los siguientes:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo

Totalmente de acuerdo.

Operacionalización de las variables (Ver Anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo

Hernández et al. (2018), explican que la población es un grupo total de individuos que tienen particulares en común que son observadas en un momento específico. La población estuvo compuesta por 31 subordinados que son de la ciudad de Chiclayo. Arispe et al. (2020), propone que la muestra es un subconjunto de la población en el cual se recolectan los datos, además permite ahorrar tiempo, reduce costos, entre otros. Por ende, la muestra se estableció mediante la formulación para una población finita. La fórmula utilizada fue la siguiente:

N = Tamaño de la población (31)

Z_{μ}^2 = Nivel de confianza (95%)

p*q = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno. (50%)

E = Margen de error (5%)

n = Tamaño que se calcula de la muestra.

$$n = \frac{1,96^2 * 31 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(31-1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = 28.75$$
$$n = 29$$

La muestra que se ha calculado es de 29 colaboradores de la presente entidad, es por ello, que se ha estimado los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos: La encuesta

Hernández et al. (2018) propone que, las encuestas son muy importantes porque de esta manera lograremos obtener información de ciertas personas. Por ende, en la investigación se manipulará la siguiente técnica de recolección de datos que es la encuesta, que está realizado por un conjunto de preguntas entre las

variables de metodología 360° y el rendimiento laboral, que está dirigido a los 29 trabajadores de la cámara de comercio y producción de Lambayeque.

Instrumentos de recolección de datos: El cuestionario

Hernández et al. (2018) manifiesta que, los cuestionarios están compuestos por preguntas que están relacionados a las variables que se van a medir. Por ende, el cuestionario está conformado por 34 preguntas. Por último, se utilizó como rango de respuesta la escala de Likert, es decir cada colaborador podrá marcar cualquiera de las opciones presentadas en el cuestionario tanto de la variable metodología 360° y desempeño laboral.

Validez del contenido

Niño (2019) nos dice que un cuestionario o una propuesta a realizar adquiere el grado de validez cuando es sometida a un juicio de expertos, los cuales otorgan el veredicto final de la misma.

3.5. Procedimientos

La recolección de datos se ejecutó mediante el estudio del instrumento, con el fin de ajustar las variables y diagnosticar los diferentes indicadores determinados en la herramienta escogido y conseguir los resultados a partir de los colaboradores, esta acción fue realizada a través del uso del Google Formulario, WhatsApp Web y a través del correo electrónico institucionales.

3.6. Método de análisis de datos

Se manejó el programa SPSS 25, de tal modo que se calculó los resultados obtenidos a través de la herramienta aplicado a los trabajadores de la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque con el fin de obtener los resultados de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo con Gonzáles (2018), se ha tenido en cuenta que el presente trabajo cuenta con los siguientes aspectos: el consentimiento informado, en trabajadores de la presente institución, tuvo intuición sobre su cooperación en la

indagación ya que se tiene la aprobación de ellos. La confidencialidad, la equivalencia fue protegida de los trabajadores de la cámara de comercio y producción de Lambayeque, puesto que los instrumentos se emplearon de manera anónima para proteger al colaborador. La observación participante, ya que, se intercedió con cordura por la ética profesional, ocupando el compromiso de las consecuencias que se mostraron en el trabajo mediante la provisión de datos.

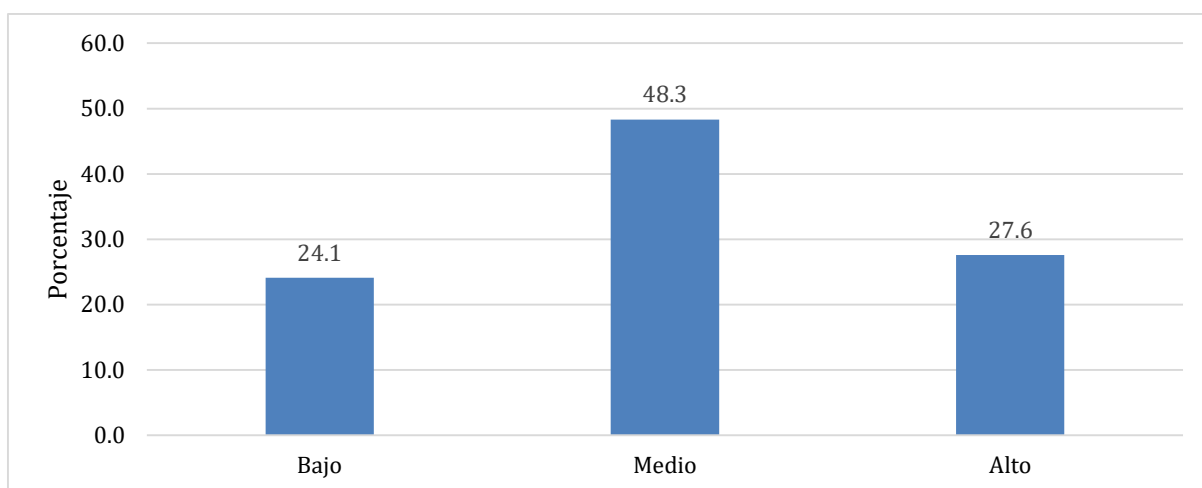
IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1

Diagnosticar la situación actual del desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque.

Figura 1

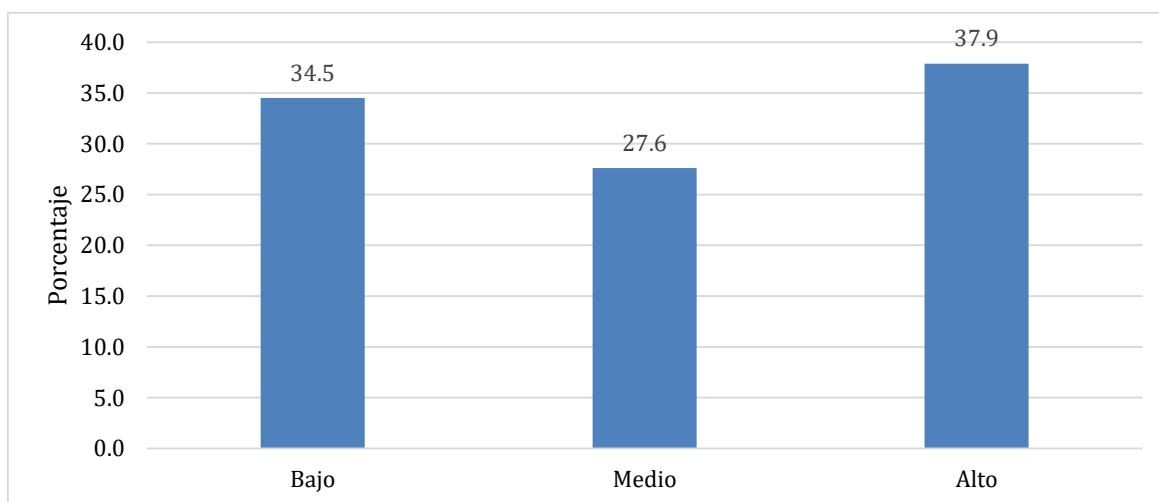
Porcentajes del desempeño laboral



Interpretación: La situación actual del desempeño laboral se encuentra en un nivel medio con un 48.3% (14), asimismo, el 27.6% (8) señala que se encuentra en un nivel alto, mientras que, el 24.1% (7) mencionan que el nivel es bajo.

Figura 2

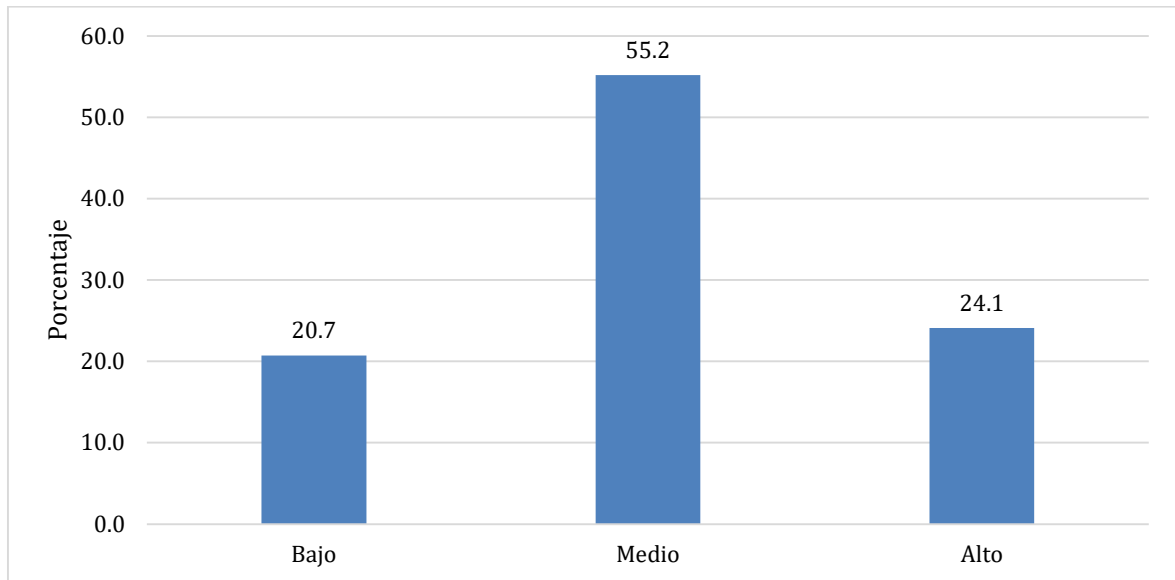
Porcentajes de la dimensión iniciativa



Interpretación: En la dimensión iniciativa se encuentra en un nivel alto con un 37.9% (11), asimismo, el 34.5% (10) señala que se encuentra en un nivel bajo, mientras que, el 27.6% (8), mencionan que el nivel que se encuentra es medio.

Figura 3

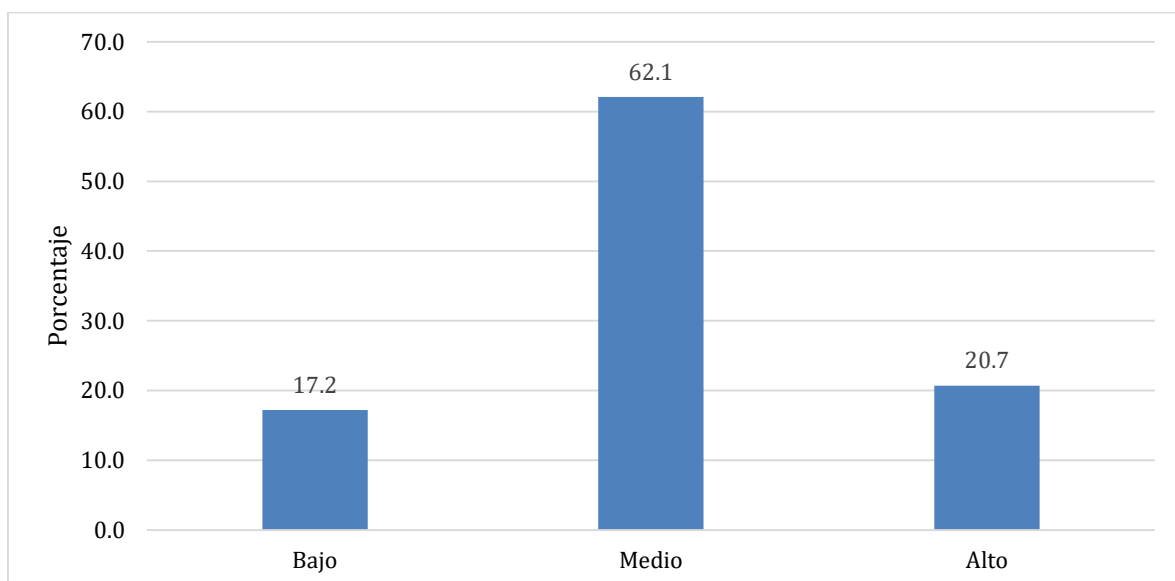
Porcentajes de la dimensión dedicación



Interpretación: La dimensión dedicación se encuentra en un nivel medio con un 55.2% (16), asimismo, el 24.1% (7) señala que se encuentra en un nivel alto, mientras que, el 20.7% (6), mencionan que el nivel que se encuentra es bajo.

Figura 4

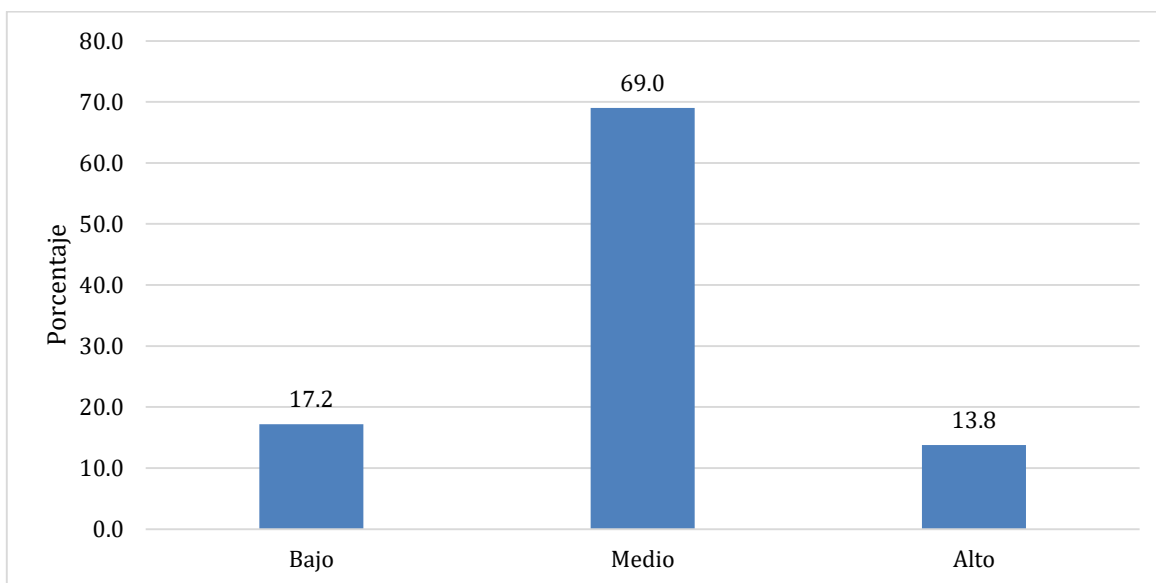
Porcentajes de la dimensión conocimiento al trabajo



Interpretación: La dimensión conocimiento al trabajo se encuentra en un nivel medio con un 62.1% (18), asimismo, el 20.7% (6) señala que se encuentra en un nivel alto, mientras que, el 17.2% (5), mencionan que el nivel es bajo.

Figura 5

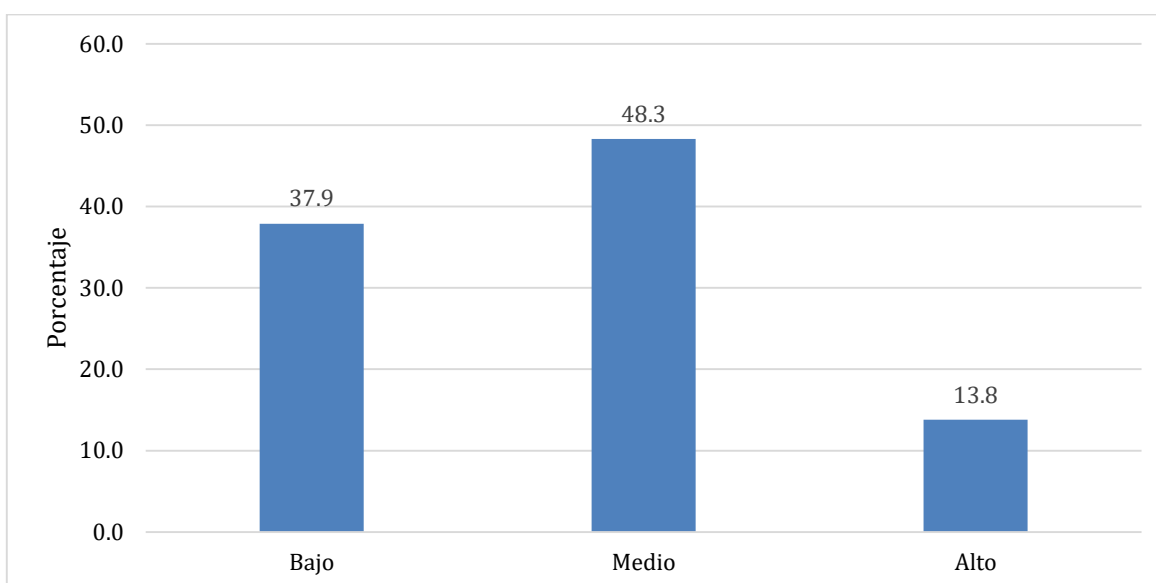
Porcentajes de la dimensión calidad del trabajo



Interpretación: La dimensión calidad del trabajo se encuentra en un nivel medio con un 69% (20), asimismo, el 17.2% (5) señala que se encuentra en un nivel bajo, mientras que, el 13.8% (4), mencionan que el nivel que se encuentra es alto.

Figura 6

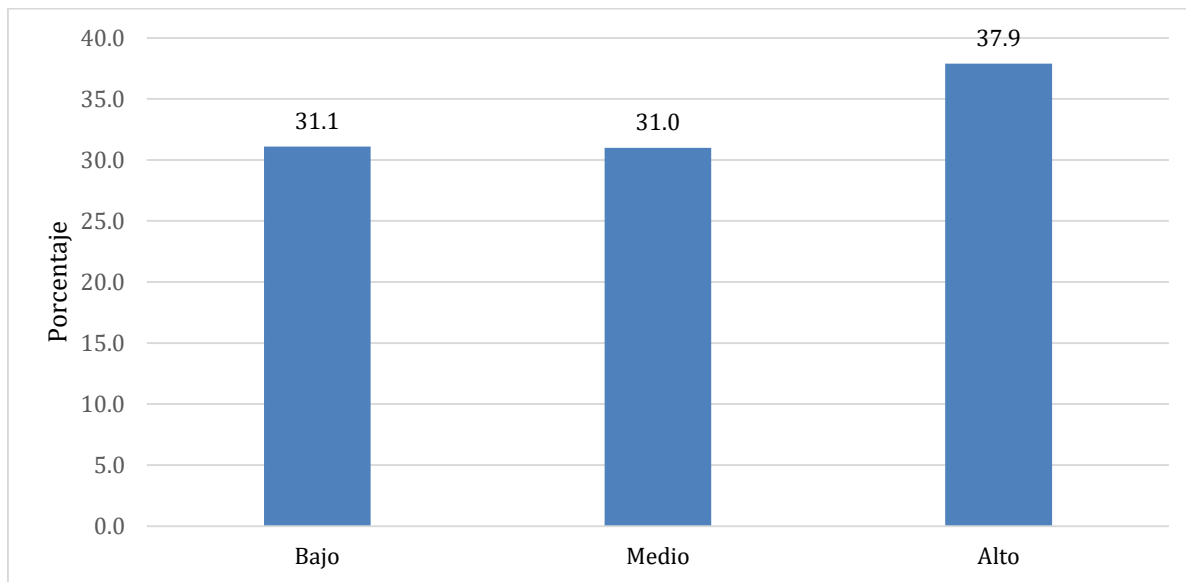
Porcentajes de la dimensión volumen del trabajo



Interpretación: La dimensión volumen de trabajo se encuentra en un nivel medio con un 48.3% (14), asimismo, el 37.9% (11) señala que se encuentra en un nivel bajo, mientras que, el 13.8% (4), mencionan que el nivel que se encuentra es alto.

Figura 7

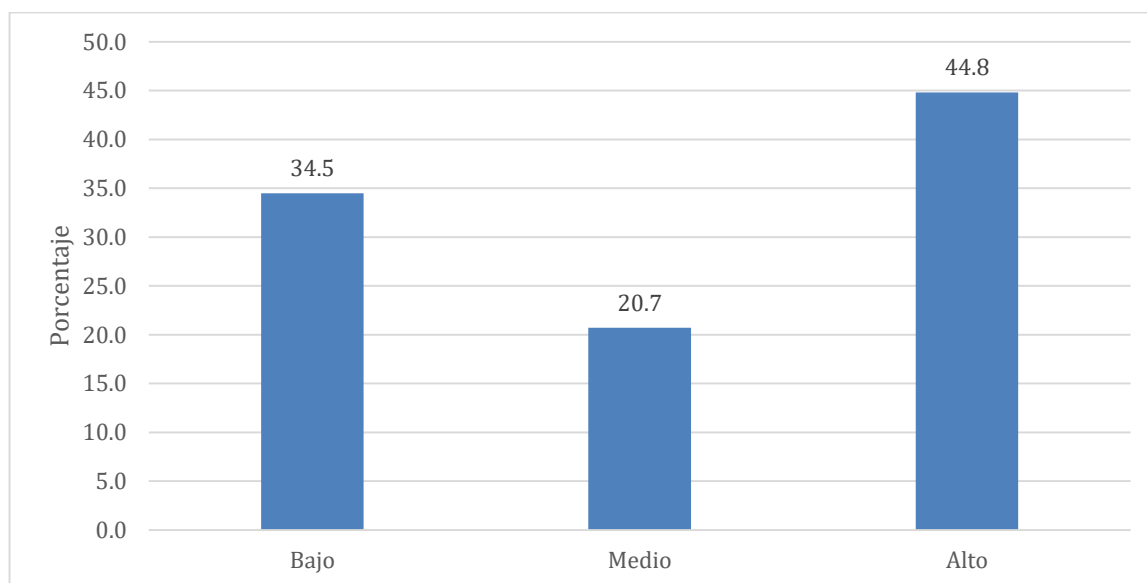
Porcentajes de la dimensión relevancia estratégica



Interpretación: La dimensión relevancia estratégica se encuentra en un nivel alto con un 37.9% (11), asimismo, el 31.1% (9) señala que se encuentra en un nivel bajo, mientras que, el 31% (9), mencionan que el nivel que se encuentra es medio.

Figura 8

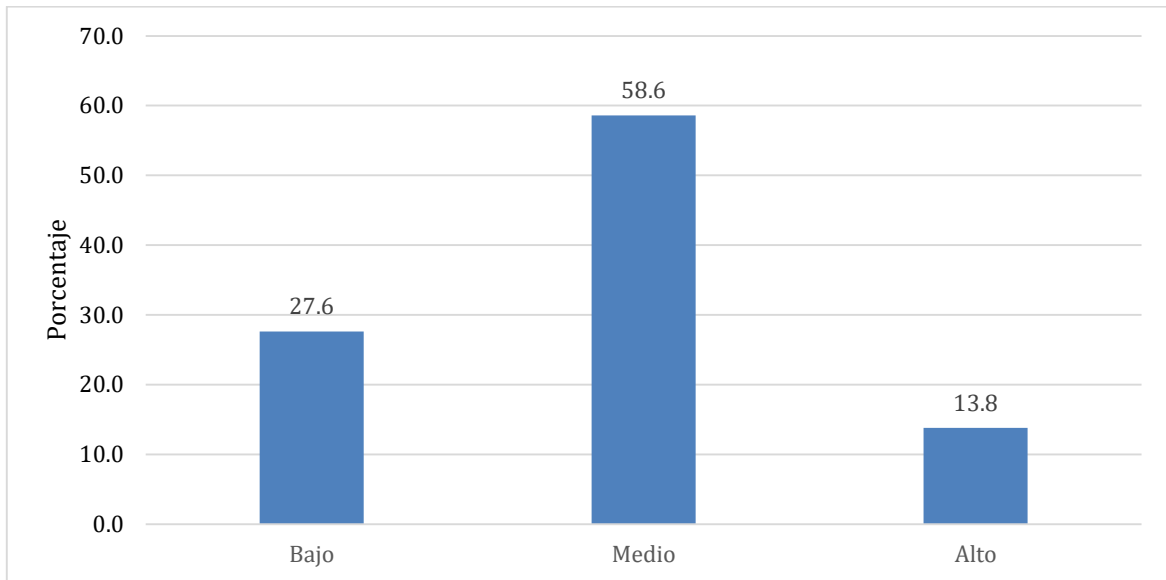
Porcentajes de la dimensión deficiencia de criterios



Interpretación: La dimensión deficiencia de criterios se encuentra en un nivel alto con un 44.8% (13), asimismo, el 34.5% (10) señala que se encuentra en un nivel bajo, mientras que, el 20.7% (6), mencionan que el nivel que se encuentra es medio.

Figura 9

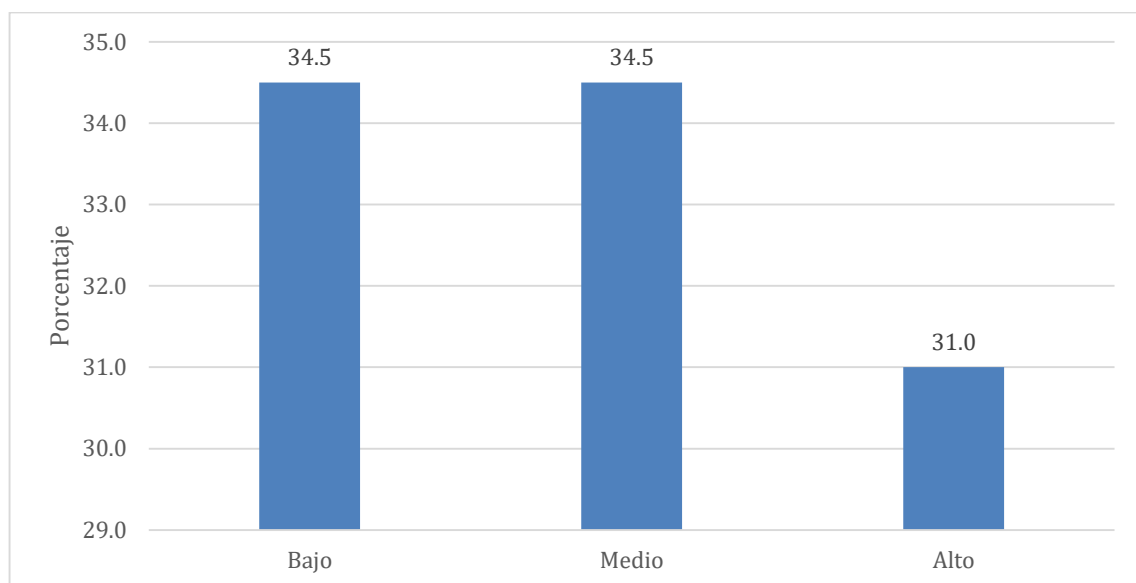
Porcentajes de la dimensión contaminación de criterios



Interpretación: La dimensión contaminación de criterios se encuentra en un nivel medio con un 58.6% (17), asimismo, el 27.6% (8) señala que se encuentra en un nivel bajo, mientras que, el 13.8% (4), mencionan que el nivel es alto.

Figura 10

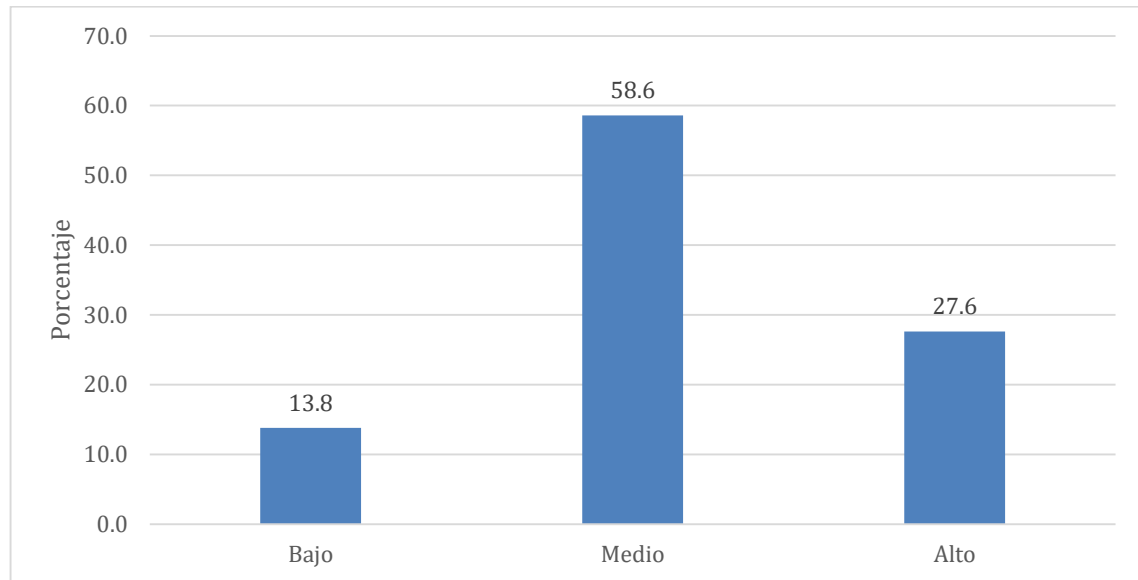
Porcentajes de la dimensión confiabilidad



Interpretación: La dimensión confiabilidad se encuentra en un nivel medio con un 34.5% (10), asimismo, el 34.5% (10) señala que se encuentra en un nivel bajo, mientras que, el 31% (9), mencionan que el nivel que se encuentra es alto.

Figura 11

Porcentajes de la dimensión justicia y aceptación



Interpretación: La dimensión justicia y aceptación se encuentra en un nivel medio con un 58.6% (17), asimismo, el 27.6% (8) señala que se encuentra en un nivel alto, mientras que, el 13.8% (4), mencionan que el nivel que se encuentra es bajo.

Objetivo específico 2

Identificar las etapas de la metodología 360° para la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque.

Tabla 1

Etapas de la metodología 360°

| Variable | Etapas | Finalidad |
|------------------|-----------------------|--|
| Metodología 360° | Preparación | Reconocer el rendimiento laboral de cada uno de los colaboradores para fortalecer sus habilidades. |
| | Sensibilización | |
| | Proceso de evaluación | |
| | Recolección de datos | |
| | Reporteo | |
| | Retroalimentación | |
| | Planes de desarrollo | |

Fuente: Smart, 2016.

Interpretación: Existen diversas fases para la ejecución de la metodología 360°; sin embargo, en la presente investigación se emplearán las fases propuestas, puesto que, cada fase permite reconocer el nivel de rendimiento de cada uno de los subordinados.

Objetivo específico 3

Diseñar las estrategias de la metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque

Tabla 2

Estrategias de la metodología 360°

| Estrategias | Objetivos | Actividad | Recursos y materiales | Responsable |
|-------------------|---|--|------------------------|----------------|
| Feedback | Aumentar el desempeño laboral utilizando todos los recursos necesarios de la compañía con el fin de obtener buenos resultados de los trabajadores | Elaborar un cuadro donde permita conocer los puestos de trabajos que requieren los colaboradores para lograr un mejor desempeño laboral. | Microsoft Office | Área de RR. HH |
| Bienestar laboral | Brindar al colaborador un buen equilibrio en su puesto de trabajo mediante su comodidad y opinión. | Realizar encuestas con el fin de ver el bienestar de los trabajadores. | Google Form e internet | Área de RR. HH |
| Trabajo en equipo | Incrementar el desempeño del colaborador mediante el trabajo en equipo para lograr las metas de la organización | Reconocer y elegir a los trabajadores con particularidades de líder | Hojas Lapiceros | Área de RR. HH |

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico 4

Validar la propuesta de la metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de la Lambayeque.

La propuesta fue aprobada por 3 expertos y especialistas en el tema, quienes son:

- Experto1: Mg. Julio César Nuntón More
- Experto 2: Mg. Pedro Manuel Silva León
- Experto 3: Dr. Luis Omar Carbajal García

Asimismo, los expertos tienen el grado de maestría y doctorado, así como, años de experiencia en su especialidad, es por ello que, nuestra propuesta planteada fue valorada y aprobada por los expertos citados, lo cual concede un gran convenio y fiabilidad de la tesis. Del mismo modo, la propuesta garantiza la solución viable en cuanto a la situación problemática hallada en la Cámara de comercio y producción de Lambayeque, de esta manera el gerente general pueda desenvolver e incluir las estrategias planteadas en la propuesta, esperando resultados que contribuyan y sean de suma importancia para la cámara de comercio y producción de Lambayeque.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general del estudio, proponer la metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque; se acota de manera objetiva que la propuesta planteada y respaldada en este documento; así como las diferentes partes que la constituyen, implican un beneficio incomparable en materia de rendimiento para todas las entidades que hagan uso de esta. Ello, al ser contrastado con lo expuesto por Guachichullca (2015) en su estudio titulado: “Evaluación del desempeño laboral y propuesta de mejoramiento, utilizando el método 360° en el personal del área administrativa del Hospital Militar de Cuenca” finiquitó que la evaluación 360 es una propuesta con alto grado de viabilidad pues se estima un éxito inminente para el tratamiento y gestión de los trabajadores; así mismo, concluye que dicha metodología incentivará a que la empresa busque mejorar cada vez más su participación en el mercado y por tanto, también su penetración en la mente de cada cliente.

En contraste con ambos resultados, se precisa que la semejanza es que en ambos casos se ha determinado que una propuesta de la variable descrita proporcionará una nueva salida para la búsqueda de la consecución de los objetivos y metas planteados por la empresa en los planes de acción; pues, mejora su principal recurso. En efecto, Chiavenato (2020) sustenta en teoría que la metodología actualmente se usa para evaluar y re direccionar el rendimiento de un colaborador y, por ende, es viable realizar una propuesta de este, en busca de la reducción de problemas o inconvenientes que susciten en la empresa.

En relación con el primer objetivo específico, diagnosticar la situación actual del desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque; los resultados que obtuvieron en la presente indican de manera concreta que el desempeño se encuentra porcentualmente en un rango bajo en 24.1%, en un rango relativamente medio en 48.3% y finalmente solo el 27.6% en un rango alto, lo que permite inferir en base a los datos obtenidos que el desempeño no se encuentra en el rango deseado o en el rango que debería estar para contribuir al éxito y desarrollo de la Cámara de Comercio.

Resultados que al ser comparados con lo descrito por Rojas (2018) en su tesis titulada: “Capacitación y desempeño laboral” se detalla que la segunda variable mencionada se encuentra en un rango deficiente en 35%, regular en 45%

y solo el 20% en un rango sobresaliente, permitiendo inferir así que no son los resultados esperados y por consecuente, se deberían optar por opciones de mejora continua. En comparación de lo encontrado en este documento con el antecedente se puede afirmar que en ambos casos el desempeño no pasa del 28% en rango alto, lo que significa que es un rendimiento promedio o incluso por debajo de él, y debe optar por mejorarse paulatinamente con diferentes acciones que realice la firme.

Por otro lado, Alles (2020) indica que el desempeño puede medirse de diferentes formas o técnicas para hacerlo, y el resultado se puede categorizar en un nivel alto, medio o bajo, según corresponda y de ser el caso de que el colaborador se encuentre en nivel alto se le debe retribuir un reconocimiento, caso contrario, se establecen estrategias de solución a dicho rendimiento que está por debajo de lo esperado.

En afinidad con el segundo objetivo específico, identificar las etapas de la metodología 360° que mejoraran el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque; los resultados mostrados indican que se sustentan siete etapas de la evaluación mencionada, las cuales son: preparación, sensibilización, proceso de evaluación, recolección de datos, reporte, retroalimentación y planes de desarrollo, las mismas que han de seguir un orden jerárquico de acuerdo a como se han descrito en el presente párrafo.

Etapas que son comparadas con lo expuesto por Dávila y Saucedo (2019) en su estudio denominado: “Evaluación de 360° para mejorar la gestión del talento humano en los trabajadores del colegio militar Elías Aguirre, Pimentel, 2017” concluyó que existen siete etapas de la acotada y son: preparación, sensibilización, proceso de evaluación, recolección de datos, reporte, retroalimentación y planes de desarrollo. En vista de lo descrito, se comparan ambas etapas de la misma evaluación se obtiene que tanto lo expuesto en el antecedente, como lo encontrado en esta investigación tienen las mismas etapas en cuanto a nombre y contenido, de modo que es un análisis de dos estudios muy parecidos que buscan una mejoría relativamente excelente en los colaboradores.

En efecto a ello, Smart (2016) apoya concreta y tácitamente los resultados en este estudio, pues él sustenta teóricamente las siete etapas descritas en líneas

anteriores, y sostiene la búsqueda de un colaborador competente y que genere el cambio en las organizaciones para bien de ambos actores.

Así mismo, respecto al tercer objetivo específico, diseñar las estrategias de la metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque; se rescata como resultado del presente objetivo que se utilizarán estrategias como feedback, bienestar laboral y trabajo en equipo, las cuales en su conjunto buscarán repotenciar las habilidades y capacidades de cada colaborador inmerso en la metodología 360°.

Estrategias que se asemejan y diferencian con las propuestas por Alva (2020) en su tesis titulada: “Implementación de la evaluación 360 grados, para aumentar el desempeño laboral en los trabajadores del área de dulcería de Cineplanet – Chiclayo, 2018” donde da como conclusión que se utilizarán estrategias como la realización de cursos importantes para el desarrollo, los mismos que son: cultura organizacional, relaciones humanas, mejoramiento del clima laboral, administración de valores y gestión del cambio, todo ello con poder formar un colaborador que sea competente en el mercado y pueda sobresalir junto a sus compañeros.

Respecto a ello, se puede diferenciar que a contraste con las estrategias que se han planteado en este estudio, el antecedente ha considerado como estrategias la realización de cursos para mejorar dicho desempeño, y aunque, si bien es cierto, no son herramientas relativamente similares, se puede concluir que serán igualmente efectivas para los fines que fueron creadas. En concordancia, Alles (2019) fundamenta que la metodología incluye estrategias como la preparación y planificación de funciones, comunicar objetivos y lo que va relacionado a feedback, bienestar laboral y trabajo en equipo, siendo este último una capacitación coherente y estructurada para el colaborador.

En relación con el cuarto objetivo específico, validar la propuesta de la metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque; se rescata en los hallazgos que la validación de la propuesta que se describe en líneas posteriores a esta se realizó por tres docentes con grado de maestría y que son expertos en los temas propuestos en este documento, dichos docentes son: Mg. Pedro Manuel Silva Leon, Mg. Julio César Nuntón More y Dr. Luis Omar Carbajal García; así mismo, dicha validación le otorga

un sustento de contenido a la propuesta referida, pues tuvo como resultado que es aplicable.

Respecto a lo mencionado por Nieto (2018) en su estudio que denominó: “Análisis del desempeño por competencias basado en la evaluación 360° de la gerencia de administración y finanzas del Gobierno Regional de Lambayeque bajo el modelo de Martha Alles” concluye que la validación de su propuesta estuvo a cargo por 4 docentes de la facultad quienes al día de la misma acreditaban un grado de maestría relacionada al tema, y se obtuvo un resultado de aplicable, por lo que permitió el correcto desarrollo y ejecución de la misma. La comparación es objetiva y por ende, realmente concreta; pues, en ambas investigaciones se obtuvo un resultado considerable como aceptable, motivo por el cual le otorga viabilidad a la propuesta desarrollada en los párrafos de este conjunto de escritos.

Por otro lado, el sustento teórico se da cuando Niño (2019) nos dice que un cuestionario o una propuesta a realizar adquiere el grado de validez cuando es sometida a un juicio de expertos, los cuales otorgan el veredicto final de la misma, sobre su aplicabilidad o no. Es por ello que, la propuesta de investigación fue evaluada por tres expertos, quienes fueron: Mg. Julio César Nuntón More, Mg. Pedro Manuel Silva Leon y el Dr. Luis Omar Carbajal García, quienes dieron aceptabilidad y el visto bueno al bosquejo de propuestas en la tesis.

Respecto a la hipótesis general de la investigación, la propuesta de la metodología 360° ayudará a mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque; los resultados fundamentan que metodología de evaluación 360° ayudará a mejorar el desempeño o rendimiento laboral, mediante la identificación de diferentes factores que inciden en dicho rendimiento y su posterior tratamiento con diferentes técnicas o estrategias que permitan poner fin a una era de mal desenvolvimiento y a su vez abrir paso a una mejor y mayor competitividad.

Ello se compara con lo sustentado por, Chininin (2019) en su informe titulado: “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la empresa Grupo Ases Capital S.A.C., Chiclayo, 2019” donde finiquita que un plan correcto de capacitación y desarrollo de evaluación en su modalidad de 360 grados mejora indefectiblemente el rendimiento y hace de la entidad, una empresa con los fines más claros y con gente dispuesta a lograr cada meta o anhelo. Por otro lado, Soplá

(2018) en su investigación denominada: “Desempeño laboral del profesional de enfermería del hospital de apoyo Gustavo Lanatta Lujan, Bagua y del hospital de apoyo Santiago Apóstol, Utcubamba, Amazonas, 2017” concluyó que la metodología 360 ayudará a capacitar, desarrollar y perfeccionar las destrezas de cada trabajador en relación con sus actividades.

Así mismo, Loja (2021) en su estudio titulado: “Desempeño laboral del profesional de enfermería, hospital regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, 2019” finiquitó que la evaluación de desempeño contribuye a establecer nuevos parámetros y sueños en la empresa, pues hace que el personal operante dentro de ella rinda de una manera más eficiente y sobresaliente respecto a su anterior estado. Así mismo, Alles (2017) sostiene que la evaluación 360° requiere de competencias para poder realizar profesionalmente de la mejor manera a los colaboradores, mismas competencias que al ser mejoradas hacen que una propuesta de esta metodología ayude a mejorar el rendimiento innato de cada colaborador.

VI. CONCLUSIONES

1. La propuesta de evaluación de desempeño es una propuesta de suma viabilidad para mejorar la situación de la empresa; es decir, para poder efectuar cambios en el rendimiento y competitividad de cada recurso humano operante, de modo que ello traerá consigo grandes beneficios para todos los actores o agentes inmersos.
2. El desempeño laboral en la Cámara de Comercio no es el óptimo, pues se encuentra en un rango bajo en 24.1% y en un rango medio y alto en 48.3% y 27.6% respectivamente, lo que permite finiquitar que el nivel de desempeño desencadenará en el logro de las metas de la organizacionales y, por ende, se debe trabaja para elevar su rango considerablemente.
3. Las etapas que sustentan la evaluación, y por medio de las cuales se logrará tender grandes resultados respecto a los esperados, son: preparación, sensibilización, proceso de evaluación, recolección de datos, reporte, retroalimentación y planes de desarrollo; y, se fundamentan sobre la base de analizar, mejorar y retroalimentar al personal.
4. Las estrategias que se utilizarán en la propuesta de evaluación 360° son: feedback, bienestar laboral y trabajo en equipo; las mismas que buscarán un trabajo organizado y perfecto con miras al desarrollo personal y profesional del recurso humano.
5. La validación de la propuesta se llevó a cabo por tres eruditos en el tema. Tales son: Mg. Pedro Manuel Silva León, Mg. Julio César Nuntón More y Dr. Luis Omar Carbajal García, lo cual concede validez interna y de constructo a la investigación.

VII. RECOMENDACIONES

Al gerente de recursos humanos de la organización, tomar la propuesta de evaluación de desempeño; puesto que, dicho nivel se encuentra por debajo de lo esperado, para que una vez aplicada, se puede obtener los beneficios o resultados que la empresa busca y, por tanto, pueda desarrollarse tranquilamente dentro del entorno.

Al gerente de recursos humanos, establecer reconocimientos llamativos para aquellos colaborados que sobresalgan en la realización de sus actividades, ello en víspera de poder contribuir a que mantengan dicho nivel y puedan ser de sumo beneficio para la entidad.

Al gerente general, monitorear constantemente el área de recursos humanos y sus secciones para evaluar posibilidades de mejora, tanto como en la identificación de factores que inciden negativamente en el desempeño, como en la formulación de estrategias para solucionar dichos inconvenientes.

VIII. PROPUESTA

Título

Estrategias de la metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque.

Presentación

La propuesta formulada en el presente trabajo de investigación de Metodología 360° para optimizar el desempeño laboral de la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque, se sostiene en tres estrategias de la metodología 360° que tiene como propósito mejorar el desempeño laboral de dicha institución. En tal sentido, cada estrategia propuesta acopia una realidad explícita, que será elaborada a través de un plan de acción y análisis del desempeño laboral que tiene actualmente la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque. En ese contexto plasmado anteriormente, se describe estrategias que consisten en cómo aumentar el desempeño laboral de los trabajadores y por último conocer a los trabajadores con capacidades de liderazgo. Por consiguiente, el objetivo que se persigue en la propuesta es mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque.

Generalidades de la empresa

Breve reseña histórica

A finales del siglo XX, en el departamento de Lambayeque se hallaba en medio de un juicio de recuperación debido a la crisis económica, producto de la post guerra con Chile. La agrietada economía de la gran riqueza se resurgió con nuevas ideas de comisión que investigaban desarrollar eficientemente la producción de arroz y azúcar por nuestros valles. Por aquel entonces en nuestra región Lambayeque necesitaba de una compañía que lidere la labor económica de nuestras empresas. Esta iniciativa nace a principios del año 1900 que amparaba a empresarios como Narciso Salazar, Mariano Salazar Nicanor Carmona, Genaro Barragán Juan Aurich, Francisco Muro Agustín Torres, entre otros, puesto que estos, se frecuentaban para satisfacer esta necesidad empresarial, tal como, la Cámara de Comercio que une cada uno de los empresarios de Lambayeque. Posteriormente, esta labor fue elaborada por Daniel C. Urrea, un agente activo y de

gran trayectoria, asimismo se redimía como director de un banco local. Finalmente, fundan la Cámara de Comercio y Agricultura de Lambayeque, el 21 de abril de 1945 se pacta reformar el nombre por Cámara de Comercio, Agricultura e Industrias del departamento de Lambayeque. Actualmente se denomina como la centenaria Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque.

Descripción

La Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque brinda una variedad de servicios con el fin de generar la competitividad en el desarrollo empresarial; por ello, tiene a disposición las distintas áreas como: Formalización de Empresas; Ventanilla Única; Protestos y Moras; Centro de Formación y Desarrollo Empresarial; Ambientes Empresariales; Comercio Exterior; Centro de Solución de Disputas; Plataforma Tecnológica; entre otros. Del mismo modo, brinda grandes beneficios a sus asociados mediante convenios institucionales.

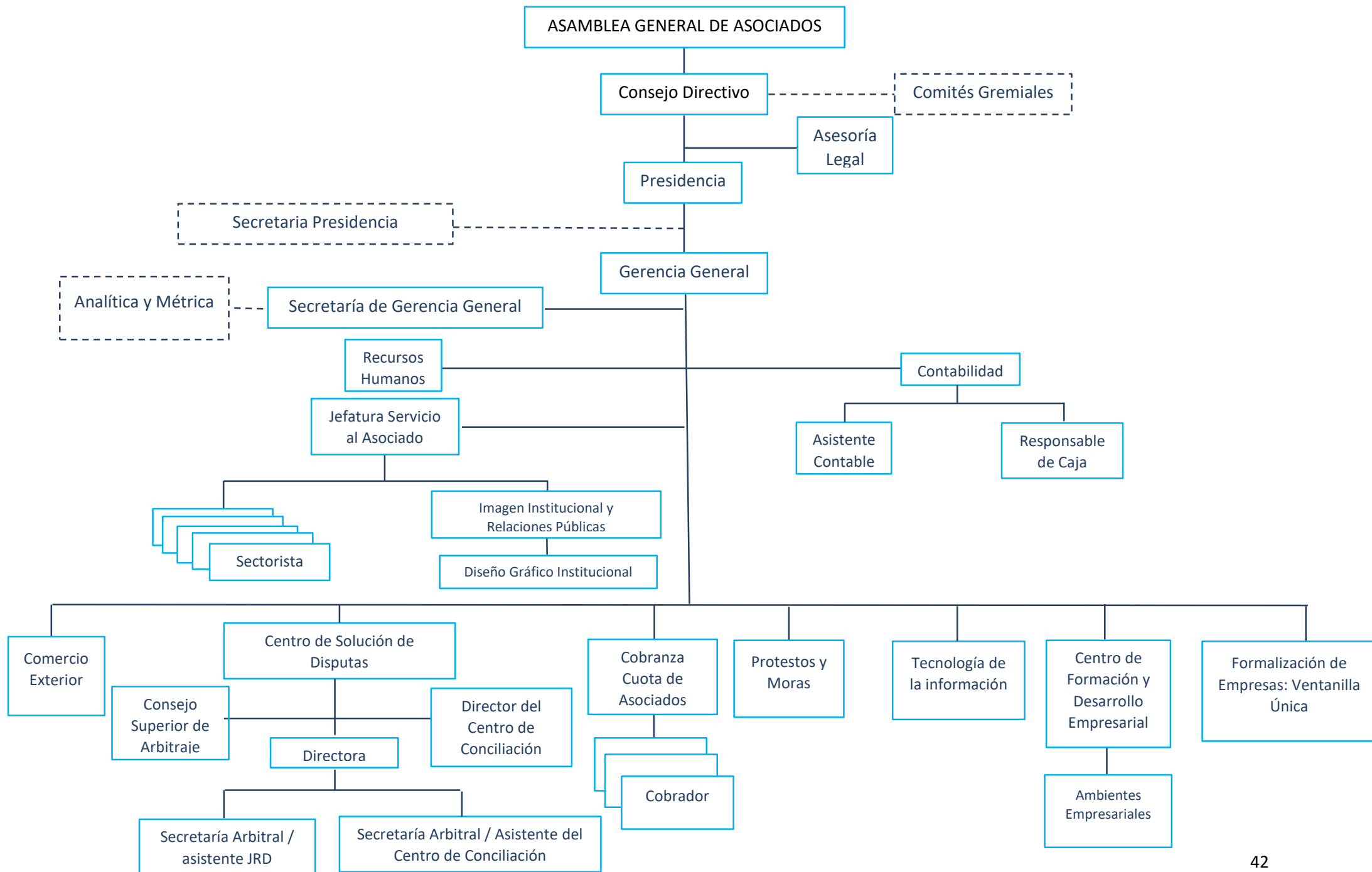
Misión

“Somos una empresa que ayuda a la actividad empresarial con diversos servicios, buscando la equidad y confianza en lo que brindamos al asociado, siendo estos efectivos para su crecimiento económico, social y ambiental; beneficiando tanto a la organización como a la Región Lambayeque”.

Visión

“Ser la institución representativa en el 2025 en la Costa-Norte, brindando servicios de calidad y diferenciarnos de la competencia por las asesorías y nuevas áreas orientados al constante cambio en los negocios, contribuyendo al desarrollo”

Organigrama



Justificación

Se está realizando esta propuesta porque actualmente la Centenaria Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque tiene un nivel medio de desempeño, debido a que los trabajadores no tienen ese carácter de pertenencia en sus puestos de trabajo, no se sienten motivados por sus jefes y no les brindan las herramientas necesarias para agilizar su labor, por ello se cree conveniente implementar estrategias de la metodología 360° para que la empresa pueda saber cuáles son los trabajadores que cuentan con competencias blandas y el perfil adecuado para los diferentes puestos de trabajo. Así lograr un nivel alto de desempeño en la empresa.

Objetivos

Objetivo general

Lograr que la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque alcance un nivel alto de desempeño a través de la implementación de estrategias de la metodología 360°.

Objetivos específicos

- Aumentar el desempeño laboral utilizando todos los recursos necesarios de la organización con la finalidad de obtener buenos resultados de los trabajadores.
- Brindar al colaborador un buen equilibrio en su puesto de trabajo mediante su comodidad y opinión.
- Incrementar el desempeño del colaborador mediante el trabajo en equipo para el cumplimiento de metas organizacionales.

Meta

Mediante las estrategias de la metodología 360°, se pretende lograr en un 80% el nivel alto de desempeño de la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque en lo que respecta al año 2021.

Acciones a desarrollar

Plan de acción de la propuesta.

Fuente: Elaboración propia.

| Estrategia | Objetivo | Actividad | Recursos y Materiales | Responsable |
|--|---|--|---|-------------------|
| <i>Estrategia 1: Feedback</i> | Aumentar el desempeño laboral utilizando todos los recursos necesarios de la compañía con el fin de obtener buenos resultados de los trabajadores | <ul style="list-style-type: none"> Elaborar un cuadro donde permita conocer los puestos de trabajos que requieren los colaboradores para lograr un mejor desempeño laboral. | Microsoft Office | Área de RR. HH |
| <i>Estrategia 2: Bienestar laboral</i> | Brindar al colaborador un buen equilibrio en su puesto de trabajo mediante su comodidad y opinión. | <ul style="list-style-type: none"> Realizar encuestas con el fin de ver el bienestar de los trabajadores. | Google Form Internet | Área de RR. HH |
| <i>Estrategia 3: Trabajo en equipo</i> | Incrementar el desempeño del colaborador mediante el trabajo en equipo para lograr las metas de la organización | <ul style="list-style-type: none"> Reconocer y elegir a los trabajadores con particularidades de líder | <ul style="list-style-type: none"> Hojas Lapicero | Área de RR. HH |

Estrategia 1: Feedback

Actividad 1: Elaborar un cuadro donde permita conocer los puestos de trabajo que requieren los colaboradores.

Cuadro de mejora.

| Nombres de los trabajadores | Especialidad | Área actual |
|-----------------------------|-----------------------|------------------------------------|
| Jorge Chozo | Contador | Formalización de empresas |
| Juan Carlos Mera | Comunicador | Comercio exterior |
| Alex Gómez | Contador | Jefe de servicio al asociado |
| Rosa Mimbela | Diseñadora | Sectorista |
| Martha Sifuentes | Ingeniera de sistemas | Cobranza |
| Cynthia Chavezta | Administradora | Arbitraje |
| Carmen Sime | Psicóloga | Formación y desarrollo empresarial |
| Luis Masabel | Administrador | Diseñador |
| Marco Silva | Ing. Civil | Cobranza |
| Walter Díaz | Marketing | Contabilidad |

Nota: Elaboración propia

Interpretación: El cuadro de mejora sirve para conocer los diferentes puestos de trabajo que realmente requieren los colaboradores, con el fin de que ellos puedan

desempeñarse en las diferentes áreas, asimismo poder alcanzar el cumplimiento de las metas de la compañía.

Estrategia 2: Bienestar laboral

Actividad 2: Elaborar un cuestionario

Cuestionario de bienestar laboral.

| N° | ITEMS / ALTERNATIVAS | Nunca | Casi Nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|----|--|----------|------------|---------------|--------------|----------|
| | DISCIPLINA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Considera que preexisten códigos de conducta planteados por parte de la CCLAM que certifiquen el adecuado desempeño de sus funciones? | | | | | |
| | ACTITUD COOPERATIVA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | ¿Existe el compañerismo en la institución que otorga una correcta actitud cooperativa en su puesto de trabajo? | | | | | |
| | INICIATIVA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | ¿Se considera activo frente a escenarios propios de su labor, buscando alcanzar un resultado a través de su acción? | | | | | |
| | RESPONSABILIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | ¿Cumple con sus deberes situándose en el cuidado y atención en lo que realiza con respecto a sus labores? | | | | | |
| | HABILIDAD DE SEGURIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | | | | | | |

¿Ejecuta sus funciones con la correspondiente capacidad frente a los diversos tipos de riesgos en sus actividades?

DISCRECIÓN

1

2

3

4

5

6 ¿Conserva la correcta prudencia y cautela de la información brindada por los asociados?

Nota: Elaboración propia

Interpretación: Esté cuestionario tiene la finalidad de conocer el bienestar del trabajador dentro de su puesto de trabajo, asimismo estar al tanto de las diferentes incomodidades que poseen los colaboradores.

Estrategia 3: Trabajo en equipo

Actividad 3: Trabajadores Líderes

Reconocer a los trabajadores líderes.

| Nombre | Características | Puesto/Rol |
|-------------------|-------------------------------|------------|
| Alex Gómez | Buen ejemplo a seguir | Líder |
| Carmen Sime | Determinante en su trabajo | Líder |
| Juan Luis Llontop | Capacidad de marcar objetivos | Líder |
| Juan Pablo Pastor | Adaptación al cambio | Líder |
| Chelsy Quispe | Trabajo en equipo | Líder |

Nota: Elaboración propia.

Interpretación: La tabla se hizo con el único fin de que el jefe de la empresa sepa quiénes son los trabajadores representantes a ser líderes y de esta manera ellos puedan apoyar al resto del equipo de trabajo, posteriormente puedan cumplir con las tareas de la empresa en un tiempo determinado siendo eficiente en sus puestos de trabajo.

Financiamiento

Financiamiento del plan de acción de la propuesta.

| Materiales | | | |
|------------|------------------|------------|------------|
| N° | Descripción | Cantidad | Costo (S/) |
| 1 | Hojas bond | 10 | 1.00 |
| 2 | Lapiceros | 2 | 4.00 |
| 3 | Internet | 1 | 80.00 |
| 4 | Microsoft Office | 1 | 110.00 |
| | | Total (S/) | 195.00 |

Nota: Elaboración propia

Cronograma

Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta.

| Estrategia | Fecha | Lugar | Responsable | Presupuesto |
|---------------------------------------|------------|---------------------------------|-------------------|-------------|
| Estrategia 1: Feedback | 05/01/2022 | Centro de reuniones CCLAM | Área de RR. HH | S/. 110.00 |
| Estrategia 2: Bienestar laboral | 20/01/2022 | Centro de reuniones CCLAM | Área de RR. HH | S/. 80.00 |
| Estrategia 3: Trabajo en equipo | 02/02/2022 | Centro de reuniones CCLAM | Área de RR. HH | S/. 5.00 |

Fuente: Elaboración propia.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2017). *Desempeño por competencias*. Editorial Granica S.A. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=KcOgDwAAQBAJ&pg=PA112&dq=metodolog%C3%ADa+360+grados+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjNhNfX18D0AhU2kWoFHX_1B_IQ6AF6BAgGEAl#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20360%20grados%20definicion&f=false
- Alles, M. (2019). *Desempeño por competencias*. Editorial Granica S.A. Recuperado de: *Desempeño por competencias (3ra edición): Estrategia, evaluación de personas ...* - Alles, Martha - Google Libros
- Alles, M. (2020). *Formación En La Práctica*. Editorial Granica S.A. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=5uD4DwAAQBAJ&dq=martha+alles&source=gbs_navlinks_s
- Alva, G. (2020). *Implementación de la evaluación de desempeño 360 grados, para aumentar el desempeño laboral en los trabajadores del área de dulcería Cineplanet*. Recuperado de:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7035/Alva%20Facho%20Giancarlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, B. (2018). *La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior*. Recuperado de:
<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/749/pdf>
- Bohlander, G., Snell, S. y Morris, S. (2018). *Administración de recursos humanos*. (17ª ed). Editorial Learning.S.A. Recuperado de:
https://issuu.com/cengagelatam/docs/bohlander_issuu_2017
- Carrasco, S. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=LjehDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+al+cliente&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Chávez, L. (2017). *Feedback de 360°*. Editorial Ediciones Gestio . Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=MLwVz3xxCOUC&printsec=frontcover&dq=evaluacion+360&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=evaluacion%20360&f=false

- Chávez, L. (2017). *Comportamiento Organizacional*. (10ª ed.). Editorial Pearson Educación. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA43&dq=desempe%C3%B1o+laboral+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjn5Y624sD0AhUmlGoFHRNoDssQ6AF6BAgEEAl#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral%20definicion&f=false>
- Cerbón, H. (2018). *I.S.E.O. Inteligencia Simbólica y Efectividad Organizacional*. Editorial Felou.S.A. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=2ZGODwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=efectividad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=efectividad&f=false
- Chininin, E. (2019). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la empresa Grupo Ases Capital S.A.C.* Recuperado de: <https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/250/1/TI%20Chininin%20Carri%C3%B3n%20FINAL%20IC.pdf>
- Chuctaya, S. (2020) *La evaluación de 360 grados y la gestión del talento humano de la policía nacional del Perú – 2018*. Recuperado de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4498/CHUCTAYA%20ALONSO%20SHARMELY%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuesta, A. (2020). *Manual para la evaluación del desempeño laboral*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=DY0azgEACAAJ&dq=evaluaci%C3%B3n+del+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y
- Davila, G y Saucedo, M. (2017). *Evaluación de 360° para mejorar la gestión del talento humano en los trabajadores del Colegio Militar Elías Aguirre, Pimentel 2017*. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8422>
- Dignan, A. (2020). *Revolucionando el Trabajo*. Editorial Reverte.S.A. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=2GpXzAEACAAJ&dq=trabajo&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y

- Durán, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Editorial Elearning.S.L. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=GG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false
- El País (2020). *La evaluación de desempeño se transformó para siempre*. Recuperado de: <https://www.elpais.com.uy/negocios/noticias/evaluacion-desempeno-transformo-siempre.html>
- Figueroa, C. (2018). *Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera*. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/Figueroa-Carlos.pdf>
- Fischman, D. (2017). *Evaluaciones de desempeño*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888-noticia/?ref=ecr>
- García, K. (2018). *El modelo de evaluación de 360 grados y el desempeño laboral en los colaboradores del área operativa de una empresa ferroviaria*. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19595/Garc% c3%ada_MKB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19595/Garc%c3%ada_MKB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guachichullca, M. (2017). *Evaluación del desempeño laboral y propuesta de mejoramiento, utilizando el método 360° en el personal del área administrativa del HOSPITAL MILITAR DE CUENCA*. Recuperado de: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22313/1/tesis.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. Recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Libro%20Hernandez-Sampieri-p%C3%A1ginas%2044-47.pdf>
- Juarez, J. (2020). *Productividad extrema*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=2YznDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=productividad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=productividad&f=false

- León, A. (2017). *Métodos de compensación basado en competencias*. (3° ed.). Universidad del Norte. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=KtNCDwAAQBAJ&dq=ventajas+de+la+evaluacion+360&source=gbs_navlinks_s
- López, I. (2019). *Cambiar: Una guía práctica esencial*. Editorial Kolima. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=FKmZDwAAQBAJ&pg=PT94&dq=desemp%C3%B1o+laboral+Lopez+2019&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjuutTY3MD0AhXrmmoFHdvoAhgQ6AF6BAgHEAl#v=onepage&q=desemp%C3%B1o%20laboral%20Lopez%202019&f=false>
- Lojas, R. (2021). *Desempeño Laboral del profesional de enfermería, hospital regional virgen de Fátima, chachapoyas-2019*. Recuperado de: <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/2390/Loja%20Rojas%20Rafael.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martinez, M. (2016). *Qué es la evaluación 360° en Recursos Humanos*. Recuperado de: <http://www.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/laevaluacion-360o-recursos-humanos/>
- Martín et al., (2020). *La investigación científica*. Recuperado de: <file:///D:/Documents/Downloads/LIBRO%20LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Mendoza, M y Ortiz, C. (2016). *El Liderazgo transformacional, dimensiones e impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90900107>
- NDTV. (2017). Wipro Sacks Around 600 Employees Post Performance Appraisal: Report. *Obtained for:* <https://www.ndtv.com/business/wipro-sacks-around-600-employees-post-performance-appraisal-report-1683951>
- Nieto, M. (2018). *Análisis del desempeño laboral por competencias basado en evaluación 360 de la gerencia de administración y finanzas del gobierno regional de Lambayeque bajo el modelo de Martha Alles*. Recuperado de: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1203/1/TL_NietoRosadoMARIOswaldo.pdf.pdf

- Oliveira, R. (2021). *5 porqués: Herramienta de Análisis y Solución de Problemas*. Editorial Independently Published. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=v7VXzgEACAAJ&dq=soluci%C3%B3n+de+problemas&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y
- Portafolio. (2020). *¿Cómo mejorar el desempeño laboral de una compañía?* Recuperado de: <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/como-mejorar-el-desempeno-laboral-de-una-compania-545743>
- Rivero, Y. (2019). *Evaluación del desempeño: tendencias actuales*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y Desempeño Laboral*. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Samsó, R. (2019). *El Poder de la Disciplina*. Editorial Publisher. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=odg4ygEACAAJ&dq=disciplina&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwi97Y7Mm8nzAhWoknIEHbFKCSsQ6AF6BAgFEAI>
- Silva, R. (2018). *La inevitabilidad de la Ética*. Universidad Icesi Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=OTajDwAAQBAJ&pg=PT143&dq=valores+institucionales&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjSp_ndocnzAhV1YjUKHSZdDmc4ChDoAXoECAYQAg#v=onepage&q=valores%20institucionales&f=false
- Smarth, H. (2016). *Las etapas del sistema de evaluación de 360 grados*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/las-etapas-del-sistema-de-evaluacion-de-360-grados/>
- Sopla, A. (2018). *Desempeño laboral del profesional de enfermería del hospital de apoyo “Gustavo Lanatta Lujan”, Bagua y del hospital de apoyo “Santiago Apostol”* <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1288/Vidfal%20A.%20Sopla%20Alvarado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villadiego y Alzate. (2017). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S.*

<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/5505/-%20Trabajo%20de%20grado%20Aixa%20y%20Karla%20y%20anexos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS
Anexo 1: Matriz de consistencia.

| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | OBJETIVOS | VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--|--|------------------|--|---|-------------------------------|-------------------------|-------|----------------------------|
| ¿Cómo la metodología 360° mejorará el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque? | <p>General: Proponer la metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar la situación actual del desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque - Identificar las etapas de la metodología 360° que mejoraran el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque. - Diseñar las estrategias de la | METODOLOGÍA 360° | Chiavenato (2020) menciona que, "la evaluación 360° se trata de una evaluación en forma circular realizada por todos los elementos que tienen algún tipo de interacción con el evaluado, participan en ella superiores y colaboradores, para ser evaluado con un alcance de 360°". | El desempeño laboral es importante en las organizaciones ya que permite a los superiores conocer un poco más acerca de las habilidades, sus fortalezas y debilidades, asimismo permite evaluar las competencias claves del puesto adecuado para el colaborador. | Evaluación del jefe inmediato | Productividad | 1 | Ordinal / Escala de Likert |
| | | | | | | | 2 | |
| | | | | | | | 3 | |
| | | | | | | Efectividad | 4 | |
| | | | | | | | 5 | |
| | | | | | | | 6 | |
| | | | | | Evaluación del colega | Disciplina | 7 | |
| | | | | | | | 8 | |
| | | | | | | | 9 | |
| | | | | | | Trabajo en equipo | 10 | |
| | | | | | | | 11 | |
| | | | | | | | 12 | |
| | | | | | Evaluación del subordinando | Valores Institucionales | 13 | |
| | | | | | | | 14 | |
| | | | | | | | 15 | |
| | | | | | | | 16 | |

| | | | | | | | |
|--|-------------------|---|---|---|-------------------------|----|----------------------------|
| <p>metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque.</p> <p>- Validar la propuesta de la metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque.</p> | | | | | Realización del trabajo | 17 | Ordinal / Escala de Likert |
| | | | | | | 18 | |
| | | | | Evaluación al cliente externo y/o interno | Atención al cliente | 19 | |
| | | | | | | 20 | |
| | | | | | | 21 | |
| | | | | | Solución de problemas | 22 | |
| | | | | | | 23 | |
| | | | | | | 24 | |
| | DESEMPEÑO LABORAL | Según (Bohlander, Snell y Morris, 2018) "Son aquellas conductas que podrían ser evaluadas por el empleador, con el objetivo de medir las capacidades y habilidades de los empleados, respecto a lo requerido por la empresa". | El desempeño laboral resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar. Se necesitan unidades de estudios menores con los cuales se administrará un cuestionario para retener información y poder procesarla. | Evaluación del desempeño | Iniciativa | 1 | |
| | | | | | Dedicación | 2 | |
| | | | | | Conocimiento al trabajo | 3 | |
| | | | | | Calidad del trabajo | 4 | |
| | | | | | Volumen de trabajo | 5 | |
| | | | | | | 6 | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---------------------------------|----------------------------|----|
| | | | | | Relevancia estratégica | |
| | | | | | Deficiencia de criterios | 7 |
| | | | | | Contaminación de criterios | 8 |
| | | | | La administración del desempeño | Confiabilidad | 9 |
| | | | | | Justicia y aceptación | 10 |

Anexo 2: Operacionalización de la variable: Metodología 360°.

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|------------------|--|---|---|-------------------------|-------|--------------------|
| METODOLOGÍA 360° | Chiavenato (2020) menciona que, “la evaluación 360° se trata de una evaluación en forma circular realizada por todos los elementos que tienen algún tipo de interacción con el evaluado, participan en ella superiores y colaboradores, para ser evaluado con un alcance de 360°”. | El desempeño laboral es importante en las organizaciones ya que permite a los superiores conocer un poco más acerca de las habilidades, sus fortalezas y debilidades, asimismo permite evaluar las competencias claves del puesto adecuado para el colaborador. | Evaluación del jefe inmediato | Productividad | 1 | Escala de Likert |
| | | | | | 2 | |
| | | | | | 3 | |
| | | | | Efectividad | 4 | |
| | | | | | 5 | |
| | | | | | 6 | |
| | | | Evaluación del colega | Disciplina | 7 | |
| | | | | | 8 | |
| | | | | | 9 | |
| | | | | Trabajo en equipo | 10 | |
| | | | | | 11 | |
| | | | | | 12 | |
| | | | Evaluación del subordinando | Valores Institucionales | 13 | |
| | | | | | 14 | |
| | | | | | 15 | |
| | | | | Realización del trabajo | 16 | |
| | | | | | 17 | |
| | | | | | 18 | |
| | | | Evaluación al cliente externo y/o interno | Atención al cliente | 19 | |
| | | | | | 20 | |
| | | | | | 21 | |
| | | | | Solución de problemas | 22 | |
| | | | | | 23 | |
| | | | | | 24 | |

Anexo 3. Operacionalización de la variable desempeño laboral.

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-------------------|---|---|---------------------------------|--------------------------|-------|--------------------|
| DESEMPEÑO LABORAL | Según (Bohlander, Snell y Morris, 2018) "Son aquellas conductas que podrían ser evaluadas por el empleador, con el objetivo de medir las capacidades y habilidades de los empleados, respecto a lo requerido por la empresa". | El desempeño laboral resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar. Se necesitan unidades de estudios menores con los cuales se administrará un cuestionario para retener información y poder procesarla. | Evaluación del desempeño | Iniciativa | 1 | Escala de Likert |
| | | | | Dedicación | 2 | |
| | | | | Conocimiento al trabajo | 3 | |
| | | | | Calidad del trabajo | 4 | |
| | | | | Volumen de trabajo | 5 | |
| | | | La administración del desempeño | Relevancia estratégica | 6 | |
| | | | | Deficiencia de criterios | 7 | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|----------------------------|----|
| | | | | Contaminación de criterios | 8 |
| | | | | Confiabilidad | 9 |
| | | | | Justicia y aceptación | 10 |

Anexo 4. Base de datos de las variables Metodología 360° y desempeño laboral

BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

15 : P16 4 Visible: 74 de 74 variables

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 |
| 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 |
| 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 |
| 6 | 2 | 5 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 |
| 7 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 8 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 |
| 9 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 11 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 12 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 |
| 14 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 1 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 16 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 |
| 17 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 18 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 19 | 5 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 5 |
| 21 | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . |
| 22 | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . |
| 23 | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . |

Vista de datos Vista de variables

Ir a Configuración de PC para activar Windows.

BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

| | Nombre | Tipo | Anchura | Decimales | Etiqueta | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida | Rol |
|----|--------|----------|---------|-----------|--------------------|----------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 1 | P1 | Numérico | 8 | 0 | Considera ud. q... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 2 | P2 | Numérico | 8 | 0 | Cree ud. que la... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 3 | P3 | Numérico | 8 | 0 | Considera ud. q... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 4 | P4 | Numérico | 8 | 0 | Cree ud. que s... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 5 | P5 | Numérico | 8 | 0 | Considera ud. q... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 6 | P6 | Numérico | 8 | 0 | Considera ud. q... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 7 | P7 | Numérico | 8 | 0 | Considera ud. q... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 8 | P8 | Numérico | 8 | 0 | Cree ud. que la... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 9 | P9 | Numérico | 8 | 0 | Considera ud. q... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 10 | P10 | Numérico | 8 | 0 | Considera ud. q... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 11 | P11 | Numérico | 8 | 0 | Cree ud. que el... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 12 | P12 | Numérico | 8 | 0 | Cree ud. que la... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 13 | P13 | Numérico | 8 | 0 | Considera ud. ... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 14 | P14 | Numérico | 8 | 0 | Cree ud. que el... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 15 | P15 | Numérico | 8 | 0 | Considera ud. q... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 16 | P16 | Numérico | 8 | 0 | Considera ud. q... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 17 | P17 | Numérico | 8 | 0 | Cree ud. que la... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 18 | P18 | Numérico | 8 | 0 | Considera ud. q... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 19 | P19 | Numérico | 8 | 0 | Considera ud. q... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 20 | P20 | Numérico | 8 | 0 | Cree ud. que la... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 21 | P21 | Numérico | 8 | 0 | Considera ud. q... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 22 | P22 | Numérico | 8 | 0 | Considera ud. q... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 23 | P23 | Numérico | 8 | 0 | Cree ud. que la... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 24 | P24 | Numérico | 8 | 0 | Cree ud. que la... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 25 | P25 | Numérico | 8 | 0 | Cree ud. que la... | {1, Totalme... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

Anexo 5. Escala de confiabilidad

| Coefficiente | Relación |
|---------------------|-----------------|
| 0.00 A 0.20 | Muy baja |
| 0.21 A 0.40 | Baja |
| 0.41 A 0.60 | Moderada |
| 0.61 A 0.80 | Alta |
| 0.81 A 1.00 | Muy alto |

Resultados del alfa de cronbach variable metodología 360°

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,763 | 24 |

Resultados del Alfa de cronbach variable desempeño laboral

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,782 | 10 |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Pimentel, 8 de noviembre del 2021

CARTA N° 203-2021-UCV-CH-EPA

Señor (a):

**MIGUEL ÁNGEL CAMACHO URBINA
CÁMARA DE COMERCIO Y PRODUCCIÓN DE LAMBAYEQUE**

ASUNTO: Presentación de estudiantes

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chiclayo y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela Profesional de Administración ha previsto en su plan de estudios, el desarrollo y ejecución de soluciones con un enfoque científico el cual se ejecuta a través de trabajos de investigación.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle brinde facilidades a los(as) estudiante(s) **GUZMAN ROJAS CINTHYA FRANCESCA Y VERA BECERRA ROMINA ANAIS** desean información de su representada para poder cumplir con su Desarrollo del Proyecto de Investigación titulado **Metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Centenaria Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque**.

La información que solicitara será eminentemente con fines académicos y nuestros estudiantes están advertidos que cualquier información que adquieran deberán guardar absoluta confidencialidad. De ser aceptada, sírvase informarnos al correo administración.cix@ucv.edu.pe

Agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente, me despido.

Atentamente,

Mgtr. Cesar E. Pinedo Lozano
Coordinador de la Escuela de Administración

Anexo 9. Cuestionario de la variable Metodología 360°

| N° | ITEMS / ALTERNATIVAS | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|--|--------------------------|---------------|----------|------------|-----------------------|
| PRODUCTIVIDAD | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Considera ud. que es eficiente en el cumplimiento de sus funciones | | | | | |
| 2 | Cree ud. que la productividad de su equipo de trabajo es evaluada en un periodo de tiempo | | | | | |
| 3 | Considera ud. que la evaluación realizada a su equipo de trabajo mide la productividad brindada a los clientes | | | | | |
| EFFECTIVIDAD | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Cree ud. que su desempeño laboral cumple las metas organizacionales. | | | | | |
| 2 | Considera ud. que el cumplimiento de objetivos y metas organizacionales de su equipo de trabajo es evaluado periódicamente | | | | | |
| 3 | Considera ud. que la evaluación realizada a su equipo de trabajo mide la efectividad brindada a los clientes | | | | | |
| DISCIPLINA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Considera ud. que cumple con la normativa y disposiciones establecidas por la organización | | | | | |
| 2 | Cree ud. que la disciplina de su equipo de trabajo es evaluada periódicamente | | | | | |
| 3 | Considera ud. que su equipo de trabajo debe obedecer conscientemente las normas y disposiciones de la empresa | | | | | |
| TRABAJO EN EQUIPO | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Considera ud. que se fomenta el trabajo en equipo en el área donde labora | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 2 | Cree ud. que el trabajo en equipo de trabajo es evaluado periódicamente | | | | | |
| 3 | Cree ud. que la evaluación que se realiza a su equipo de trabajo mide el trabajo coordinado y participativo | | | | | |
| VALORES INSTITUCIONALES | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Considera ud. Qque realiza sus funciones con ética, responsabilidad, honestidad y justicia. | | | | | |
| 2 | Cree ud. que el desempeño laboral de su equipo de trabajo ejercido con ética, responsabilidad, honestidad y justicia, es evaluado periódicamente. | | | | | |
| 3 | Considera ud. que el desempeño laboral de su equipo de trabajo debe ser ejercido con ética, responsabilidad, honestidad y justicia. | | | | | |
| REALIZACIÓN DEL TRABAJO | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Considera ud. que realiza adecuadamente la realización de sus funciones, aportando al cumplimiento del objetivo organizacional. | | | | | |
| 2 | Cree ud. que la realización de funciones de su equipo de trabajo, la cual aporta al cumplimiento de objetivos organizacionales, es evaluada periódicamente. | | | | | |
| 3 | Considera ud. que el desempeño laboral de su equipo de trabajo debe contribuir al cumplimiento de objetivos organizacionales. | | | | | |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Considera ud. que la atención brinda al cliente es eficiente. | | | | | |
| 2 | Cree ud. que la atención al cliente que brinda su equipo de trabajo, es evaluada periódicamente. | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 3 | Considera ud. que en su nivel jerárquico debe instruir a su equipo de trabajo a una adecuada atención al cliente | | | | | |
| SOLUCIÓN DE PROBLEMAS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Considera ud. que tiene la capacidad para solucionar problemas organizacionales | | | | | |
| 2 | Cree ud. que la evaluación que se realiza a su equipo de trabajo mide la capacidad que estos tienen para solucionar problemas | | | | | |
| 3 | Cree ud. que la solución de problemas de su equipo de trabajo es evaluada periódicamente | | | | | |

Anexo 10. Cuestionario de la variable Desempeño laboral

| N° | ITEMS / ALTERNATIVAS | NUNCA | CASI NUNCA | ALGUNAS VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|--------------------------------|---|----------|------------|---------------|--------------|----------|
| INICIATIVA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Toma la iniciativa cuando se solicitan voluntarios para realizar alguna tarea adicional sus funciones? | | | | | |
| DEDICACIÓN | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | ¿Conoces los valores organizacionales de tu empresa? | | | | | |
| CONOCIMIENTO AL TRABAJO | | | | | | |
| 3 | ¿La empresa te brinda capacitación cuando te delegan alguna actividad nueva? | | | | | |
| CALIDAD DEL TRABAJO | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | ¿Cumple con sus funciones encomendadas de manera integral y honrada? | | | | | |
| VOLUMEN DE TRABAJO | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | ¿Aportas considerablemente para que la empresa logre sus objetivos? | | | | | |

| RELEVANCIA ESTRATÉGICA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 6 | ¿Cree que las metas exigidas por su empresa están en proporción a la realidad del mercado en el que se encuentra? | | | | | |
| DEFICIENCIA DE CRITERIOS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | ¿Los criterios como el no apoyar al compañero, no cuidar los materiales de trabajo, etc.; son deficientes para la evaluación del desempeño? | | | | | |
| CONTAMINACIÓN DE CRITERIOS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | ¿Considera que los indicadores como el rendimiento, capacidad, trabajo en equipo, etc.; ayudan a medir tu desempeño? | | | | | |
| CONFIABILIDAD | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | ¿Cree usted que las metas exigidas por su empresa van de acuerdo al rango y puesto que ocupan los trabajadores? | | | | | |
| JUSTICIA Y ACEPTACIÓN | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿Consideras justa su remuneración con respecto a las exigencias de los indicadores de su puesto? | | | | | |

Anexo 11. Ficha de validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO (CUESTIONARIO)

Experto: Mg. Julio César Nuntón More

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Universidad César Vallejo

Dirección: Mz 176 Lt 01 Calle José Carlos Mariátegui

e-mail: jcesar_nm30@hotmail.com

Teléfono: 957994654

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación: Metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque

1.2 Investigadoras: Guzmán Rojas, Cynthia Franchesca
Vera Becerra, Romina Anaís

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

V1: METODOLOGÍA 360 GRADOS

| N° | ITEMS / ALTERNATIVAS | Dejar | Modificar | Eliminar | Observaciones |
|----------------------|--|-------|-----------|----------|---------------|
| PRODUCTIVIDAD | | | | | |
| 1 | Considera ud. que es eficiente en el cumplimiento de sus funciones | X | | | |
| 2 | Cree ud. que la productividad de su equipo de trabajo es evaluada en un periodo de tiempo | X | | | |
| 3 | Considera ud. que la evaluación realizada a su equipo de trabajo mide la productividad brindada a los clientes | X | | | |
| EFFECTIVIDAD | | | | | |
| 1 | Cree ud. que su desempeño laboral cumple las metas organizacionales. | x | | | |
| 2 | Considera ud. que el cumplimiento de objetivos y metas organizacionales de su equipo de trabajo es evaluado periódicamente | x | | | |
| 3 | Considera ud. que la evaluación realizada a su equipo de trabajo mide la efectividad brindada a los clientes | x | | | |
| DISCIPLINA | | | | | |

| | | | | | |
|--------------------------------|---|---|--|--|--|
| 1 | Considera ud. que cumple con la normativa y disposiciones establecidas por la organización | x | | | |
| 2 | Cree ud. que la disciplina de su equipo de trabajo es evaluada periódicamente | x | | | |
| 3 | Considera ud. que su equipo de trabajo debe obedecer conscientemente las normas y disposiciones de la empresa | x | | | |
| TRABAJO EN EQUIPO | | | | | |
| 1 | Considera ud. que se fomenta el trabajo en equipo en el área donde labora | x | | | |
| 2 | Cree ud. que el trabajo en equipo de trabajo es evaluado periódicamente | x | | | |
| 3 | Cree ud. que la evaluación que se realiza a su equipo de trabajo mide el trabajo coordinado y participativo | x | | | |
| VALORES INSTITUCIONALES | | | | | |
| 1 | Considera ud. que realiza sus funciones con ética, responsabilidad, honestidad y justicia. | x | | | |
| 2 | Cree ud. que el desempeño laboral de su equipo de trabajo ejercido con ética, responsabilidad, honestidad y justicia, es evaluado periódicamente. | x | | | |

| | | | | | |
|-------------------------|---|---|--|--|--|
| 3 | Considera ud. que el desempeño laboral de su equipo de trabajo debe ser ejercido con ética, responsabilidad, honestidad y justicia. | x | | | |
| REALIZACIÓN DEL TRABAJO | | | | | |
| 1 | Considera ud. que realiza adecuadamente la realización de sus funciones, aportando al cumplimiento del objetivo organizacional. | x | | | |
| 2 | Cree ud. que la realización de funciones de su equipo de trabajo, la cual aporta al cumplimiento de objetivos organizacionales, es evaluada periódicamente. | x | | | |
| 3 | Considera ud. que el desempeño laboral de su equipo de trabajo debe contribuir al cumplimiento de objetivos organizacionales. | x | | | |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | | | | | |
| 1 | Considera ud. que la atención brinda al cliente es eficiente. | x | | | |
| 2 | Cree ud. que la atención al cliente que brinda su equipo de trabajo, es evaluada periódicamente. | x | | | |

| | | | | | |
|-----------------------|---|---|--|--|--|
| 3 | Considera ud. que en su nivel jerárquico debe instruir a su equipo de trabajo a una adecuada atención al cliente | x | | | |
| SOLUCIÓN DE PROBLEMAS | | | | | |
| 1 | Considera ud. que tiene la capacidad para solucionar problemas organizacionales | x | | | |
| 2 | Cree ud. que la evaluación que se realiza a su equipo de trabajo mide la capacidad que estos tienen para solucionar problemas | x | | | |
| 3 | Cree ud. que la solución de problemas de su equipo de trabajo es evaluada periódicamente | x | | | |

V2: DESEMPEÑO LABORAL

| N° | ITEMS / ALTERNATIVAS | Dejar | Modificar | Eliminar | Observaciones |
|-------------------------|---|-------|-----------|----------|---------------|
| INICIATIVA | | | | | |
| 1 | ¿Toma la iniciativa cuando se solicitan voluntarios para realizar alguna tarea adicional sus funciones? | x | | | |
| DEDICACIÓN | | | | | |
| 2 | ¿Conoces los valores organizacionales de tu empresa? | x | | | |
| CONOCIMIENTO AL TRABAJO | | | | | |
| 3 | ¿La empresa te brinda capacitación cuando te delegan alguna actividad nueva? | x | | | |

| | | | | | |
|--------------------------|---|---|--|--|--|
| CALIDAD DEL TRABAJO | | | | | |
| 4 | ¿Cumple con sus funciones encomendadas de manera integral y honrada? | x | | | |
| VOLUMEN DE TRABAJO | | | | | |
| 5 | ¿Aportas considerablemente para que la empresa logre sus objetivos? | x | | | |
| RELEVANCIA ESTRATÉGICA | | | | | |
| 6 | ¿Cree que las metas exigidas por su empresa están en proporción a la realidad del mercado en el que se encuentra? | x | | | |
| DEFICIENCIA DE CRITERIOS | | | | | |

| | | | | | |
|----------------------------|---|---|--|--|--|
| 7 | ¿Los criterios como el no apoyar al compañero, no cuidar los materiales de trabajo, etc.; son deficientes para la evaluación del desempeño? | x | | | |
| CONTAMINACIÓN DE CRITERIOS | | | | | |
| 8 | ¿Considera que los indicadores como el rendimiento, capacidad, trabajo en equipo, etc.; ayudan a medir tu desempeño? | x | | | |
| CONFIABILIDAD | | | | | |
| 9 | ¿Cree usted que las metas exigidas por su empresa van de acuerdo al rango y puesto que ocupan los trabajadores? | x | | | |
| JUSTICIA Y ACEPTACIÓN | | | | | |
| 10 | ¿Consideras justa su remuneración con respecto a las exigencias de los indicadores de su puesto? | x | | | |

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN

| Nº | PREGUNTAS | DEFICIENTE 0-25 | REGULAR 26-50 | BUENA 51-75 | MUY BUENA 76-100 |
|----|---|--------------------|------------------|----------------|---------------------|
| 01 | ¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación? | | | 70 | |
| 02 | ¿El instrumento responde a los objetivos de investigación? | | | 72 | |
| 03 | ¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento? | | | 72 | |
| 04 | ¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables? | | | 74 | |
| 05 | ¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa? | | | 74 | |
| 06 | ¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa? | | | 74 | |
| 07 | ¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador? | | | 72 | |
| 08 | ¿Existe coherencia entre variables e ítems? | | | 72 | |
| 09 | ¿El número de ítems del instrumento es el adecuado? | | | 74 | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|----|--|
| 10 | ¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone? | | | 72 | |
|----|---|--|--|----|--|

Opinión de Aplicabilidad:
Aplicable



Mgtr Julio César Nuntón More
DNI N° 42442359.
Fecha: 19/10/2021

Anexo 12

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(CUESTIONARIO)

Experto: Mg. Pedro Manuel Silva Leon

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Universidad César Vallejo / Docente tiempo parcial

Dirección: Carretera Panamericana Norte km 695, Chepén

e-mail: psilval@ucvvirtual.edu.pe

Teléfono: 931575409

2. DATOS GENERALES:

2.1 Título Del Trabajo De Investigación: Metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque

2.2 Investigadoras: Guzmán Rojas, Cynthia Franchesca
Vera Becerra, Romina Anaís

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

V1: METODOLOGÍA 360 GRADOS

| N° | ITEMS / ALTERNATIVAS | Dejar | Modificar | Eliminar | Observaciones |
|----------------------|--|-------|-----------|----------|---------------|
| PRODUCTIVIDAD | | | | | |
| 1 | Considera ud. que es eficiente en el cumplimiento de sus funciones | X | | | |
| 2 | Cree ud. que la productividad de su equipo de trabajo es evaluado en un periodo de tiempo | X | | | |
| 3 | Considera ud. que la evaluación realizada a su equipo de trabajo mide la productividad brindada a los clientes | X | | | |
| EFFECTIVIDAD | | | | | |
| 1 | Cree ud. que su desempeño laboral cumple las metas organizacionales. | x | | | |
| 2 | Considera ud. que el cumplimiento de objetivos y metas organizacionales de su equipo de trabajo es evaluado periódicamente | x | | | |
| 3 | Considera ud. que la evaluación realizada a su equipo de trabajo mide la efectividad brindada a los clientes | x | | | |
| DISCIPLINA | | | | | |

| | | | | | |
|-------------------------|---|---|--|--|--|
| 1 | Considera ud. que cumple con la normativa y disposiciones establecidas por la organización | x | | | |
| 2 | Cree ud. que la disciplina de su equipo de trabajo es evaluada periódicamente | x | | | |
| 3 | Considera ud. que su equipo de trabajo debe obedecer conscientemente las normas y disposiciones de la empresa | x | | | |
| TRABAJO EN EQUIPO | | | | | |
| 1 | Considera ud. que se fomenta el trabajo en equipo en el área donde labora | x | | | |
| 2 | Cree ud. que el trabajo en equipo de trabajo es evaluado periódicamente | x | | | |
| 3 | Cree ud. que la evaluación que se realiza a su equipo de trabajo mide el trabajo coordinado y participativo | x | | | |
| VALORES INSTITUCIONALES | | | | | |
| 1 | Considera ud. Qque realiza sus funciones con ética, responsabilidad, honestidad y justicia. | x | | | |
| 2 | Cree ud. que el desempeño laboral de su equipo de trabajo ejercido con ética, responsabilidad, honestidad y justicia, es evaluado periódicamente. | x | | | |
| 3 | Considera ud. que el desempeño laboral de su equipo de trabajo debe ser ejercido con ética, responsabilidad, honestidad y justicia. | x | | | |

| REALIZACIÓN DEL TRABAJO | | | | | |
|-------------------------|---|---|--|--|--|
| 1 | Considera ud. que realiza adecuadamente la realización de sus funciones, aportando al cumplimiento del objetivo organizacional. | x | | | |
| 2 | Cree ud. que la realización de funciones de su equipo de trabajo, la cual aporta al cumplimiento de objetivos organizacionales, es evaluada periódicamente. | x | | | |
| 3 | Considera ud. que el desempeño laboral de su equipo de trabajo debe contribuir al cumplimiento de objetivos organizacionales. | x | | | |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | | | | | |
| 1 | Considera ud. que la atención brinda al cliente es eficiente. | x | | | |
| 2 | Cree ud. que la atención al cliente que brinda su equipo de trabajo, es evaluada periódicamente. | x | | | |
| 3 | Considera ud. que en su nivel jerárquico debe instruir a su equipo de trabajo a una adecuada atención al cliente | x | | | |
| SOLUCIÓN DE PROBLEMAS | | | | | |
| 1 | Considera ud. que tiene la capacidad para solucionar problemas organizacionales | x | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|
| 2 | Cree ud. que la evaluación que se realiza a su equipo de trabajo mide la capacidad que estos tienen para solucionar problemas | x | | | |
| 3 | Cree ud. que la solución de problemas de su equipo de trabajo es evaluada periódicamente | x | | | |

V2: DESEMPEÑO LABORAL

| N° | ITEMS / ALTERNATIVAS | Dejar | Modificar | Eliminar | Observaciones |
|-------------------------|---|-------|-----------|----------|---------------|
| INICIATIVA | | | | | |
| 1 | ¿Toma la iniciativa cuando se solicitan voluntarios para realizar alguna tarea adicional sus funciones? | x | | | |
| DEDICACIÓN | | | | | |
| 2 | ¿Conoces los valores organizacionales de tu empresa? | x | | | |
| CONOCIMIENTO AL TRABAJO | | | | | |
| 3 | | x | | | |

| | | | | | |
|--------------------------|---|---|--|--|--|
| | ¿La empresa te brinda capacitación cuando te delegan alguna actividad nueva? | | | | |
| CALIDAD DEL TRABAJO | | | | | |
| 4 | ¿Cumple con sus funciones encomendadas de manera integral y honrada? | x | | | |
| VOLUMEN DE TRABAJO | | | | | |
| 5 | ¿Aportas considerablemente para que la empresa logre sus objetivos? | x | | | |
| RELEVANCIA ESTRATÉGICA | | | | | |
| 6 | ¿Cree que las metas exigidas por su empresa están en proporción a la realidad del mercado en el que se encuentra? | x | | | |
| DEFICIENCIA DE CRITERIOS | | | | | |

| | | | | | |
|----------------------------|--|---|--|--|--|
| 7 | ¿Los criterios como el no apoyar al compañero, no cuidar los materiales de trabajo, etc; son deficientes para la evaluación del desempeño? | x | | | |
| CONTAMINACIÓN DE CRITERIOS | | | | | |
| 8 | ¿Considera que los indicadores como el rendimiento, capacidad, trabajo en equipo, etc.; ayudan a medir tu desempeño? | x | | | |
| CONFIABILIDAD | | | | | |
| 9 | ¿Cree usted que las metas exigidas por su empresa van de acuerdo al rango y puesto que ocupan los trabajadores? | x | | | |
| JUSTICIA Y ACEPTACIÓN | | | | | |
| 10 | ¿Consideras justa su remuneración con respecto a las exigencias de los | x | | | |

| | | | | |
|--|------------------------------|--|--|--|
| | indicadores de su puesto? | | | |
|--|------------------------------|--|--|--|

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN

| Nº | PREGUNTAS | DEFICIENTE 0-25 | REGULAR 26-50 | BUENA 51-75 | MUY BUENA 76-100 |
|----|---|--------------------|------------------|----------------|---------------------|
| 01 | ¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación? | | | | 95 |
| 02 | ¿El instrumento responde a los objetivos de investigación? | | | | 94 |
| 03 | ¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento? | | | | 96 |
| 04 | ¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables? | | | | 95 |
| 05 | ¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa? | | | | 95 |
| 06 | ¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa? | | | | 95 |
| 07 | ¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador? | | | | 94 |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|----|
| 08 | ¿Existe coherencia entre variables e ítems? | | | | 95 |
| 09 | ¿El número de ítems del instrumento es el adecuado? | | | | 96 |
| 10 | ¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone? | | | | 95 |

Opinión de Aplicabilidad:
Aplicable



Mgtr Pedro Manuel Silva León
DNI N° 42763003.
Fecha: 14/10/2021

Anexo 13.

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(CUESTIONARIO)**

Experto: Dr. Luis Omar Carbajal García

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac / Docente

Dirección:

e-mail: lcarbajal@hotmail.com

Teléfono: 961692824

3. DATOS GENERALES:

3.1 Título Del Trabajo De Investigación: Metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque

3.2 Investigadoras: Guzmán Rojas, Cynthia Franchesca
Vera Becerra, Romina Anaís

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

V1: METODOLOGÍA 360 GRADOS

| N° | ITEMS / ALTERNATIVAS | Dejar | Modificar | Eliminar | Observaciones |
|----------------------|--|-------|-----------|----------|---------------|
| PRODUCTIVIDAD | | | | | |
| 1 | Considera ud. que es eficiente en el cumplimiento de sus funciones | X | | | |
| 2 | Cree ud. que la productividad de su equipo de trabajo es evaluada en un periodo de tiempo | X | | | |
| 3 | Considera ud. que la evaluación realizada a su equipo de trabajo mide la productividad brindada a los clientes | X | | | |
| EFFECTIVIDAD | | | | | |
| 1 | Cree ud. que su desempeño laboral cumple las metas organizacionales. | x | | | |
| 2 | Considera ud. que el cumplimiento de objetivos y metas organizacionales de su equipo de trabajo es evaluado periódicamente | x | | | |
| 3 | Considera ud. que la evaluación realizada a su equipo de trabajo mide la efectividad brindada a los clientes | x | | | |
| | | | | | |

| DISCIPLINA | | | | | |
|-------------------------|---|---|--|--|--|
| 1 | Considera ud. que cumple con la normativa y disposiciones establecidas por la organización | x | | | |
| 2 | Cree ud. que la disciplina de su equipo de trabajo es evaluada periódicamente | x | | | |
| 3 | Considera ud. que su equipo de trabajo debe obedecer conscientemente las normas y disposiciones de la empresa | x | | | |
| TRABAJO EN EQUIPO | | | | | |
| 1 | Considera ud. que se fomenta el trabajo en equipo en el área donde labora | x | | | |
| 2 | Cree ud. que el trabajo en equipo de trabajo es evaluado periódicamente | x | | | |
| 3 | Cree ud. que la evaluación que se realiza a su equipo de trabajo mide el trabajo coordinado y participativo | x | | | |
| VALORES INSTITUCIONALES | | | | | |
| 1 | Considera ud. que realiza sus funciones con ética, responsabilidad, honestidad y justicia. | x | | | |
| 2 | Cree ud. que el desempeño laboral de su equipo de trabajo ejercido con ética, responsabilidad, honestidad y justicia, es evaluado periódicamente. | x | | | |

| | | | | | |
|-------------------------|---|---|--|--|--|
| 3 | Considera ud. que el desempeño laboral de su equipo de trabajo debe ser ejercido con ética, responsabilidad, honestidad y justicia. | x | | | |
| REALIZACIÓN DEL TRABAJO | | | | | |
| 1 | Considera ud. que realiza adecuadamente la realización de sus funciones, aportando al cumplimiento del objetivo organizacional. | x | | | |
| 2 | Cree ud. que la realización de funciones de su equipo de trabajo, la cual aporta al cumplimiento de objetivos organizacionales, es evaluada periódicamente. | x | | | |
| 3 | Considera ud. que el desempeño laboral de su equipo de trabajo debe contribuir al cumplimiento de objetivos organizacionales. | x | | | |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | | | | | |
| 1 | Considera ud. que la atención brinda al cliente es eficiente. | x | | | |
| 2 | Cree ud. que la atención al cliente que brinda su equipo de trabajo, es evaluada periódicamente. | x | | | |
| 3 | Considera ud. que en su nivel jerárquico debe instruir a su equipo de trabajo a una adecuada atención al cliente | x | | | |
| SOLUCIÓN DE PROBLEMAS | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|
| 1 | Considera ud. que tiene la capacidad para solucionar problemas organizacionales | x | | | |
| 2 | Cree ud. que la evaluación que se realiza a su equipo de trabajo mide la capacidad que estos tienen para solucionar problemas | x | | | |
| 3 | Cree ud. que la solución de problemas de su equipo de trabajo es evaluada periódicamente | x | | | |

V2: DESEMPEÑO LABORAL

| N° | ITEMS / ALTERNATIVAS | Dejar | Modificar | Eliminar | Observaciones |
|-------------------------|---|-------|-----------|----------|---------------|
| INICIATIVA | | | | | |
| 1 | ¿Toma la iniciativa cuando se solicitan voluntarios para realizar alguna tarea adicional sus funciones? | x | | | |
| DEDICACIÓN | | | | | |
| 2 | ¿Conoces los valores organizacionales de tu empresa? | x | | | |
| CONOCIMIENTO AL TRABAJO | | | | | |

| | | | | | |
|------------------------|--|---|--|--|--|
| 3 | ¿La empresa te brinda capacitación cuando te delegan alguna actividad nueva? | x | | | |
| CALIDAD DEL TRABAJO | | | | | |
| 4 | ¿Cumple con sus funciones encomendadas de manera integral y honrada? | x | | | |
| VOLUMEN DE TRABAJO | | | | | |
| 5 | ¿Aportas considerablemente para que la empresa logre sus objetivos? | x | | | |
| RELEVANCIA ESTRATÉGICA | | | | | |
| 6 | | x | | | |

| | | | | | |
|----------------------------|---|---|--|--|--|
| | ¿Cree que las metas exigidas por su empresa están en proporción a la realidad del mercado en el que se encuentra? | | | | |
| DEFICIENCIA DE CRITERIOS | | | | | |
| 7 | ¿Los criterios como el no apoyar al compañero, no cuido los materiales de trabajo, etc; son deficientes para la evaluación del desempeño? | x | | | |
| CONTAMINACIÓN DE CRITERIOS | | | | | |
| 8 | ¿Considera que los indicadores como el rendimiento, capacidad, trabajo en equipo, etc.; ayudan a medir tu desempeño? | x | | | |
| CONFIABILIDAD | | | | | |
| 9 | ¿Cree usted que las metas exigidas por su empresa van de acuerdo al rango y puesto que ocupan los trabajadores? | x | | | |
| JUSTICIA Y ACEPTACIÓN | | | | | |

| | | | | | |
|----|--|---|--|--|--|
| 10 | ¿Consideras justa su remuneración con respecto a las exigencias de los indicadores de su puesto? | x | | | |
|----|--|---|--|--|--|

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN

| Nº | PREGUNTAS | DEFICIENTE 0-25 | REGULAR 26-50 | BUENA 51-75 | MUY BUENA 76-100 |
|----|---|--------------------|------------------|----------------|---------------------|
| 01 | ¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación? | | | | 95 |
| 02 | ¿El instrumento responde a los objetivos de investigación? | | | | 95 |
| 03 | ¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento? | | | | 95 |
| 04 | ¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables? | | | | 97 |
| 05 | ¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa? | | | | 99 |
| 06 | ¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa? | | | | 98 |
| 07 | ¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador? | | | | 96 |
| 08 | ¿Existe coherencia entre variables e ítems? | | | | 98 |
| 09 | ¿El número de ítems del instrumento es el adecuado? | | | | 97 |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|----|
| 10 | ¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone? | | | | 96 |
|----|---|--|--|--|----|

Opinión de Aplicabilidad:
Aplicable



Dr. Luis Omar Carbajal García
DNI N° 03239157.
Fecha: 13/10/2021

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Julio César Nuntón More

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada

“Metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque”

Realizado por: Guzmán Rojas, Cynthia Franchesca
Vera Becerra, Romina Anaís

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

| N° | Aspectos que deben ser evaluados | MA | BA | A | PA | NA |
|------------|--|----|----|---|----|----|
| I. | Redacción | | X | | | |
| 1.1 | La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada | | X | | | |
| 1.2 | Los términos utilizados son propios de la especialidad. | | X | | | |
| II. | Estructura de la Propuesta | | | | | |
| 2.1 | Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados. | | X | | | |
| 2.2 | Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas. | | X | | | |
| 2.3 | Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área. | | X | | | |

| | | | | | | |
|------------|--|--|---|--|--|--|
| 2.4 | Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos. | | X | | | |
| 2.5 | Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada. | | X | | | |
| III | Fundamentación teórica | | | | | |
| 3.1 | Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada. | | X | | | |
| 3.2 | La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas. | | X | | | |
| IV | Bibliografía | | | | | |
| 4.1 | Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta. | | X | | | |
| V | Fundamentación y viabilidad de la Propuesta | | | | | |
| 5.1. | La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue. | | X | | | |
| 5.2. | La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente. | | X | | | |
| 5.3. | La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones. | | X | | | |

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

| |
|--|
| |
| |
| |

Validado por el Magister Julio César Nuntón More

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 5 años

Cargo Actual: Docente en la Universidad César Vallejo

Fecha: 20/11/2021



Mg. Julio César Nuntón More

DNI N° 42442359

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Pedro Manuel Silva Leon

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada

“Metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque”

Realizado por: Guzmán Rojas, Cynthia Franchesca
Vera Becerra, Romina Anaís

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

| N° | Aspectos que deben ser evaluados | MA | BA | A | PA | NA |
|------------|--|----|----|---|----|----|
| I. | Redacción | | X | | | |
| 1.1 | La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada | | X | | | |
| 1.2 | Los términos utilizados son propios de la especialidad. | | X | | | |
| II. | Estructura de la Propuesta | | | | | |
| 2.1 | Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados. | | X | | | |
| 2.2 | Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas. | | X | | | |
| 2.3 | Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área. | | X | | | |

| | | | | | | |
|------------|--|--|---|--|--|--|
| 2.4 | Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos. | | X | | | |
| 2.5 | Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada. | | X | | | |
| III | Fundamentación teórica | | | | | |
| 3.1 | Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada. | | X | | | |
| 3.2 | La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas. | | X | | | |
| IV | Bibliografía | | | | | |
| 4.1 | Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta. | | X | | | |
| V | Fundamentación y viabilidad de la Propuesta | | | | | |
| 5.1. | La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue. | | X | | | |
| 5.2. | La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente. | | X | | | |
| 5.3. | La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones. | | X | | | |

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

| |
|--|
| |
| |
| |

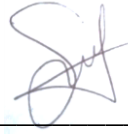
Validado por el Magister Pedro Manuel Silva Leon

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 4 años

Cargo Actual: Docente en la Universidad César Vallejo

Fecha: 21/11/2021



Mg. Pedro Manuel Silva Leon

DNI N° 42763003

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Luis Omar Carbajal García

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada

“Metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque”

Realizado por: Guzmán Rojas, Cynthia Franchesca
Vera Becerra, Romina Anaís

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

| N° | Aspectos que deben ser evaluados | MA | BA | A | PA | NA |
|------------|--|----|----|---|----|----|
| I. | Redacción | | X | | | |
| 1.1 | La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada | | X | | | |
| 1.2 | Los términos utilizados son propios de la especialidad. | | X | | | |
| II. | Estructura de la Propuesta | | | | | |
| 2.1 | Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados. | | X | | | |
| 2.2 | Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas. | | X | | | |
| 2.3 | Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área. | | X | | | |
| 2.4 | Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos. | | X | | | |
| 2.5 | Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada. | | X | | | |
| III | Fundamentación teórica | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|--|--|---|--|--|--|
| 3.1 | Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada. | | X | | | |
| 3.2 | La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas. | | X | | | |
| IV | Bibliografía | | | | | |
| 4.1 | Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta. | | X | | | |
| V | Fundamentación y viabilidad de la Propuesta | | | | | |
| 5.1. | La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue. | | X | | | |
| 5.2. | La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente. | | X | | | |
| 5.3. | La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones. | | X | | | |

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

| |
|--|
| |
| |
| |

Validado por el Dr. Luis Omar Carbajal García

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 8 años

Cargo Actual: Docente en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac



UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
Dr. Luis O. Carbajal García
PRESIDENTE

Fecha: 21/11/2021

Dr. Luis Omar Carbajal García

DNI N° 03239157

Anexo 17. Carta de aceptación para el recojo de información



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo, 17 de noviembre de 2021

AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

ASUNTO: PERMISO PARA RECOJO DE INFORMACIÓN PERTINENTE EN FUNCION DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DENOMINADO "METODOLOGÍA 360° PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CENTENARIA CÁMARA DE COMERCIO Y PRODUCCIÓN DE LAMBAYEQUE"

Por medio de la presente, quien suscribe, Lic. Miguel Ángel Camacho Urbina, Gerente General de la Centenaria Cámara de Lambayeque; AUTORIZO a las alumnas Cinthya Franchesca Guzmán Rojas, identificada con el DNI N° 71143069 y Romina Anaís Vera Becerra, identificada con el DNI N° 71068234, estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Empresariales, y autores del trabajo de investigación denominado: "Metodología 360° para mejorar el desempeño laboral en la Centenaria Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque", al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros, para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de la tesis enunciada líneas arriba, de quienes se requiere se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente,

Firmado digitalmente por:
MIGUEL ÁNGEL
CAMACHO URBINA
Cargo: GERENTE
GENERAL
Motivo: Soy autor del
documento
Localidad: Chiclayo -

