



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



**RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN
EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA CAJA MUNICIPAL
DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO SOCIEDAD ANÓNIMA
DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. FANNY THALIA CALLATA VILCA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA
DE OPERACIONES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CRÉDITO CUSCO SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA
CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023

TESIS PRESENTADA POR:
Bach. FANNY THALIA CALLATA VILCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:


Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI


PRIMER MIEMBRO

:


Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMAGO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

:


Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS

:


Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)



Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS

:

Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)



RESOLUCIÓN N.º 0544-2024-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 27 de mayo 2024

VISTOS:

El Expediente 2024-CU-5726 de fecha 14-05-2024 de **FANNY THALIA CALLATA VILCA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller **FANNY THALIA CALLATA VILCA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI
- * Primer miembro : Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO
- * Segundo miembro : Mg. PERCY G. PUMA PUMA
- * Asesor : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : Salón de Grados y Títulos
- * Fecha : miércoles 29 de mayo de 2024
- * Hora : 11:00am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
[Signature]
Dr. Blasencio Callata Quiroga
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 0041-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 18 de de abril 2024

VISTOS:

El Expediente: 2023-CU-15277 de fecha 14 de diciembre de 2024, del Bach. FANNY THALIA CALLATA VILCA, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. FANNY THALIA CALLATA VILCA, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas,

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, en vía de regularización; del tema titulado: RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023; presentado por el (la) Bach. FANNY THALIA CALLATA VILCA, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. S. Robbins Flores Aguilar
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



RESOLUCIÓN N.º 929-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 05 de octubre de 2023

VISTOS: El oficio N.º 077-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual remite propuestas de investigación para emisión de resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación, respecto al expediente CU-0203, presentado por **CALLATA VILCA FANNY THALIA**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) **agresado(a)** **CALLATA VILCA FANNY THALIA**, ha presentado propuesta de investigación de acuerdo al Artículo 21º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N.º 3294-2023-UANCV-CU-R.

Que, de acuerdo al acta de supervisión y conformidad de fecha 18 de setiembre de 2023 realizado por el Vicerrectorado de Investigación en la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual, en el desarrollo del punto 2, indica:

“El director de la Unidad de Investigación Dr. David Juan Gutiérrez Mayta informa integrar a 03 docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas miembros del comité investigador a los docentes: - Dr. Roberto Payé Colquehuauca, Dr. Robbins Flores Aguilar, el Mgr. Jhon Alex Quispe Mejía y accesorio el Dr. Juan Mauricio Pilco Churata; que bajo revisión del CV docente investigador de cada miembro se da conformidad de cumplir con el perfil investigador requerido por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación (...).”



Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha remitido al Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas el expediente CU-0203, presentado por **CALLATA VILCA FANNY THALIA**, en el cual presenta propuesta de investigación intitulado: **RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing.

Que, la revisión de la propuesta de investigación ha sido realizado el 27 de setiembre de 2023, por el docente: **Mo. JHON ALEX QUISPE MEJIA**, integrante del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, quien ha dictaminado: opinión favorable, en el formato correspondiente.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, solicita emisión de Resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación intitulado: **RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023**, presentado por **CALLATA VILCA FANNY THALIA** para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 929-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 05 de octubre de 2023

Estando, en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a al Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación, presentado por el(la) egresado:

Nombres y Apellidos:	CALLATA VILCA FANNY THALIA
Título de la propuesta de investigación:	RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023
Para optar el título profesional de:	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
Asesorado por el docente:	Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

SEGUNDO: La ejecución de la propuesta de investigación deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Artículo 26° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

TERCERO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Marketing, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.


 UNIVERSIDAD ANDINA
 "NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
 Dr. Borene Callata Quipe
 DECANO
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
 - Unidad de Investigación (1)
 - Asesor
 - Interesado (1)
 - Archivo FCA (1)
 BCC/vnop.



RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL REPOSITORIO ÁREA DE OPERACIONES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
7	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%



Metadatos complementarios - UANCV

RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	FANNY THALIA CALLATA VILCA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70480666
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1903-4687
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02426851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5039-1108
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215



Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO).
Grupo de investigación	Sin financiamiento.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Crédito Cusco Sociedad Anónima De La Ciudad De Juliaca País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Latitud: -15.499085 Longitud: -70.1261351 https://maps.app.goo.gl/ep52bBmWtFsBj8dP6
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Octubre 2023 - mayo 2024
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford https://purl.org/pe-repo/ocde/ford (concytec-pe.github.io) - Librería	Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00 Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CUSCO
NUESTRA PASIÓN ES INVESTIGAR

[Firma]
Dr. Sc. S. Fernando Javier Balle
DIRECTOR
OFICINA DE INVESTIGACIÓN UANCV



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo FANNY THALIA CALLATA VILCA, identificado con DNI Nro. 70480666 en mi condición de egresado de:

- [X] Escuela Profesional
[] Programa de Segunda Especialidad,
[] Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

informo que he elaborado el/la [X] Tesis o [] Trabajo de Investigación, [] Trabajo Académico denominada:

RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023

Asesorado por: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 05 de AGOSTO del 2024

[Handwritten signature of advisor]

Firma del Asesor (obligatoria)

[Handwritten signature of student]

Firma del Estudiante (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

“Siempre parece imposible hasta que se hace” Dedico este trabajo a mi hija amada Sashenka quien a tan corta edad me demostró que todo lo que uno desea se puede lograr con esfuerzo y perseverancia.

Con todo cariño y gratitud dedico esta tesis a mis abnegados padres, Leonidas Callata y Elena Vilca quienes con su comprensión y paciencia me impulsaron a luchar por una meta por un legado.

A mis hermanos, Armando y Guadalupe y mi sobrino André quienes con su apoyo incondicional me motivaron para culminar mi carrera profesional.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme salud y bendiciones para seguir en este camino de mi vida, por darme siempre la fuerza para continuar en lo adverso

Al mismo tiempo agradecer a mi asesor de tesis Dr. Robbins Flores Aguilar, quien ha sido un guía importante en mi camino, siempre dispuesto a ayudar; por su dedicación y paciencia en mi proyecto.

A nuestra alma mater Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez por darme la oportunidad de ser parte de esta casa de estudios y así formarme académica y profesionalmente.

Y a todos los que aportaron su granito de arena para que esta meta pueda ser cumplida.

Fanny Thalía



INDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema Principal	2
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Justificación del problema	3
1.3.1. Justificación teórica	3
1.3.2. Justificación práctica	4
1.3.3. Justificación metodológica	4

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general	5
2.2. Objetivos Específicos	5

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación	6
---------------------------------------	---



3.1.1.	Antecedentes Nacionales	6
3.1.2.	Antecedentes Nacionales	14
3.1.3.	Antecedentes locales	17
3.2.	BASES TEÓRICAS	22
3.2.1.	Rendimiento laboral	22
3.2.2.	Trabajo en equipo	25
3.2.3.	Competencia laboral	25
3.3.	MARCO CONCEPTUAL	26
a.	Rendimiento laboral	26
b.	Trabajo en equipo	26
c.	Competencia Laboral	27
d.	Apoyo	27
e.	Orientacion de resultados	27
CAPÍTULO IV		
HIPÓTESIS		
4.1.	Hipótesis general	28
4.2.	Hipótesis Específicos	28
4.3.	Variables	28
4.4.	Operacionalización de variables	29
CAPÍTULO V		
PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN		
5.1.	Enfoque de la investigación	30
5.2.	Métodos aplicados a la investigación	30
5.3.	Tipo de investigación	30
5.4.	Nivel de investigación	31



5.5. Diseño de investigación	31
5.6. Población y muestra	31
5.6.1. Población	31
5.6.2. Muestra	32
5.7. Técnicas e instrumentos de recogido de información	33
5.7.1. Encuesta	33
5.7.2. Instrumento	33
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento	35
5.8.1. Confiabilidad	35
5.8.2. Validez	35
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	35
5.10. Contrastación de hipótesis	36
5.10.1. Contrastación de Hipótesis General	36
5.10.2. Contrastación de Hipótesis Especifico 1	37
5.10.3. Contrastación de Hipótesis Especifico 2	38
5.10.4. Contrastación de Hipótesis Especifico 3	39
5.1.1. Contrastación de Hipótesis General	39
5.10.5. Contrastación de Hipótesis Especifico 4	40

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación	42
6.2. Análisis e Interpretación de Resultados	42
6.2.1 Rendimiento Laboral Aplicada en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco	
Sociedad Anónima	42



6.2.3. Trabajo en equipo aplicada en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco	
Sociedad Anónima	44
6.2.4. Competencia Laboral Aplicada en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco	
Sociedad Anónima	45
6.2.5. Apoyo Aplicado en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad	
Anónima	47
6.2.6. Orientación de Resultados Aplicado en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito	
Cusco Sociedad Anónima	48
6.3. Discusión de Resultados	49
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS	58
Anexo 1: Matriz de consistencia	59
Anexo 2: Matriz de datos	61
Anexo 3: Instrumento de acopio de datos	64



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de variables, dimensiones e indicadores	29
Tabla 2 Cantidad de colaboradores de la área de operaciones de las distintas agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca.	32
Tabla 3 Chi Cuadrada de rendimiento laboral	36
Tabla 4 Chi Cuadrada de trabajo en equipo	37
Tabla 5 Chi Cuadrada de competencia laboral	38
Tabla 6 Chi Cuadrada de apoyo	39
Tabla 7 Chi Cuadrada de orientación de resultados	40
Tabla 8 Rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima	43
Tabla 9 Trabajo en equipo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima	44
Tabla 10 Competencia laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima	45
Tabla 11 Apoyo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima	47
Tabla 12 Orientación de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima	48



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Los colaboradores en el rendimiento laboral	43
Figura 2 Los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anonima en el trabajo en equipo	44
Figura 3 Los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anonima en la competencia laboral	46
Figura 4 Los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anonima en el apoyo	47
Figura 5 Los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anonima en la orientación de resultados	48



RESUMEN

Objetivo: Evaluar el desempeño laboral del personal del sector operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sociedad Anónima, ubicada en Juliaca, en el año 2023. La importancia del desempeño laboral de los colaboradores. La hipótesis plantea que el desempeño laboral de los colaboradores del sector operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima está directamente influenciado por la teoría del desempeño laboral de Chiavenato. La investigación emplea una metodología transversal, deductiva, aplicada, descriptiva y no experimental. Para la recolección de datos en este estudio se empleó una encuesta tipo cuestionario y el instrumento fue validado mediante el alfa de Cronbach en el programa SPSS. La población está constituida por los empleados del sector operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sociedad Anónima, representada por una muestra de 44 empleados. Resultados: Entre los 44 encuestados, el desempeño laboral alcanzó un puntaje de 49%; el objetivo principal es implementar mejoras. Conclusiones: El desempeño laboral es crucial para que el sector operativo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima cumpla con sus objetivos..

Palabras claves: Rendimiento laboral, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima.



ABSTRACT

Objective: to evaluate the job performance of personnel in the operations sector of Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sociedad Anónima, located in Juliaca, in 2023. The significance of employee work performance. The hypothesis posits that job performance among collaborators in the operations sector of Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima is directly influenced by Chiavenato's theory of job performance. The research employs a deductive, applied, descriptive, and non-experimental transversal methodology. A questionnaire survey was employed for data collection in this study, and the instrument was validated using Cronbach's alpha in the SPSS program. The population comprises the employees in the operations sector of Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sociedad Anónima, represented by a sample of 44 employees. Results: Among the 44 respondents, job performance achieved a score of 49%; the primary objective is to implement enhancements. Conclusions: Job performance is crucial for the operational sector of Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima to fulfill its objectives.

Keywords: Work performance, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima.



INTRODUCCIÓN

Este proyecto de estudio se llevará a cabo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima, centrándose en sus operaciones dentro del sector financiero, que se especializa en ahorros y préstamos en todo el sur de Perú, con sucursales en 13 regiones. Se trata de una institución privada legalmente reconocida que está prosperando cada vez más gracias a los ingresos diarios generados por los servicios de ahorro y crédito. Sin embargo, nuestra principal preocupación se refiere a la cualificación y satisfacción laboral del personal, que es el objeto de nuestra investigación en relación con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima, base de nuestro estudio.

El desempeño laboral es analizado a través de diversas teorías que enfatizan la condición humana, buscando comprender las cualidades individuales. En consecuencia, buscamos comprender el desempeño laboral dentro del ámbito operativo de la empresa observando el comportamiento y desarrollo de los empleados en sus procesos de desempeño diario. El proceso de evaluación de la rentabilidad de la empresa en relación con las actividades y objetivos asignados implica la medición del desempeño laboral a través de la revisión del cumplimiento de los objetivos estratégicos a nivel individual.

En consecuencia, se determinó organizar la investigación de la siguiente manera:

Capítulo I: Presenta la descripción y planteamiento del problema, la formulación del problema, la justificación y los objetivos tanto generales como específicos.

Capítulo II: En esta coyuntura se delinea el marco teórico, abarcando las siguientes secciones: antecedentes, fundamentos teóricos y marco conceptual.

Capítulo III: En esta sección se delinear los procedimientos metodológicos de la investigación, incluyendo el enfoque y diseño de la investigación, tipo y nivel de investigación, métodos empleados, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez y confiabilidad del instrumento.

Sección IV: En este capítulo se definen las conclusiones y el discurso de la investigación.



Se ofrecen las referencias que sustentan el marco teórico de esta investigación.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima es una entidad pública con personalidad jurídica de derecho privado, constituida de conformidad con el Decreto Ley No. 23039 del 14 de mayo de 1980, y autorizada para funcionar mediante Resolución S.B.S. No. 218-88 del 22 de marzo de 1988. Inició operaciones el 28 de marzo de 1988, prestando servicios de crédito prendario con la asistencia técnica de la GTZ en el marco del convenio Perú-Alemania. En su segundo año de funcionamiento, recibió autorización para ofrecer servicios de captación de ahorro público, y en el tercer año, inició el otorgamiento de créditos a la pequeña y microempresa, seguido de otros tipos de créditos. El objetivo primordial de la Caja Municipal Cusco es atender a los grupos socioeconómicos con acceso restringido a la banca convencional, fomentando el crecimiento de la pequeña y microempresa, promoviendo el ahorro de la población y otorgando créditos a las PYMES, facilitando así la descentralización financiera y la democratización del crédito.

Por consiguiente, nos concentraremos en los servicios ofrecidos; sin embargo, esta vez nuestro énfasis se centrará en examinar el núcleo de la organización, especialmente el personal, para evaluar su rendimiento laboral en el lugar de trabajo. En la provincia de San Román, específicamente en la ciudad de Juliaca, existen cinco sucursales de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima. Cada sucursal está a cargo de un administrador de agencia, quien depende de un jefe zonal responsable de todas las sucursales. Adicionalmente, las sucursales de la ciudad de Puno y sus alrededores son administradas y dirigidas por los ejecutivos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima, cuya sede central se encuentra en la ciudad de Cusco.



Estas agencias están situadas en diversos puntos clave de la ciudad de Juliaca. La agencia «Juliaca» se encuentra en el Jr. Jorge Chávez; la agencia «San José» en el Jr. Benigno Ballón 1612; la agencia «Tupac» en el Jr. Tupac Amaru 886; la agencia «San Martín» en el Jr. San Martín 213; y la agencia «Las Mercedes» en el Jr. San Juan de Dios.

La técnica de Méndez (2011) corresponde al diagnóstico, pronóstico y manejo del tema.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de Juliaca recibe una retroalimentación negativa por parte de los usuarios debido a las persistentes quejas e insatisfacción respecto a la calidad del servicio brindado por su personal. Esto ha generado una mala imagen institucional de la entidad, dificultando el desempeño efectivo del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima, fomentando una mala percepción por parte de los usuarios.

Es imperativo mejorar el desempeño laboral; la persistencia de problemas al interior de la caja repercutirá negativamente tanto en la empresa como en sus usuarios. El incumplimiento de las normas establecidas por la caja socavará su reputación, erosionará la confianza de los usuarios en sus procesos, aumentará la informalidad de los usuarios y, en última instancia, ahogará el crecimiento de la caja.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema Principal

¿Cuál es rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es el trabajo en equipo de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca?

- ¿En qué medida la competencia profesional de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca?
- ¿Cuál es el apoyo de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca?
- ¿Cómo es la orientación de resultados de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca?
-

1.3. Justificación del problema

1.3.1. Justificación teórica

La parte teórica del estudio se fundamenta en el análisis de diversas fases del desempeño laboral, lo que permite comprender los problemas existentes en la organización y facilita la búsqueda de una solución. Este enfoque aportará valiosas perspectivas para los ámbitos de la banca municipal y rural, así como para el sector de los préstamos monetizados. Un examen exhaustivo de las metodologías, el contexto y los modelos teóricos que se desarrollarán dentro del marco teórico facilitará la visualización del desempeño laboral entre los empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima en Juliaca. Estos hallazgos podrán ser utilizados no sólo para esta institución sino también para diversos proyectos e iniciativas futuras. Simultáneamente, mejorará el avance teórico y práctico de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de Juliaca para optimizar el desempeño operativo de su personal.

1.3.2. Justificación práctica

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima es crucial para la economía de Juliaca, influyendo significativamente en las condiciones económicas en función de la clientela que asegura los préstamos. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de Juliaca desempeña un papel importante en la ciudad, que se caracteriza por sus importantes transacciones financieras diarias y un vibrante entorno empresarial, a



menudo denominada la «segunda Lima» debido a su actividad comercial y al movimiento de mercancías por parte de los comerciantes. El desempeño de los empleados del sector de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima en Juliaca es crucial, ya que interactúan con el público y atienden consultas o inquietudes de la comunidad. Se evalúa el desempeño laboral de los empleados para valorar su situación actual y subsanar las deficiencias que puedan poseer.

1.3.3. Justificación metodológica

Es crucial para las cajas municipales y, más ampliamente, para las organizaciones que dependen del desempeño eficaz de su personal, ya que también beneficiará a otras empresas públicas y privadas. En consecuencia, empleamos un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo para adquirir datos exactos y precisos sobre el desempeño laboral de los empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de Juliaca. Esta metodología facilitará el establecimiento de valores numéricos exactos para la variable y permitirá identificar las dependencias donde se puede mejorar el desempeño laboral. Por lo tanto, la utilización de encuestas estructuradas y bien diseñadas es crucial, ya que garantiza la confiabilidad de los resultados y salvaguarda las conclusiones de esta investigación con evidencia robusta y estratégica.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023.

2.2. Objetivos Específicos

- Establecer el trabajo en equipo de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca.
- Analizar la competencia laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca.
- Conocer el apoyo de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca.
- Analizar la orientación de resultados de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes Nacionales

Clark (2018) El examen del desempeño laboral dentro de las organizaciones es crucial para el sector servicios, que se considera no productivo debido a su falta de producción de bienes tangibles; sin embargo, contribuye significativamente al producto nacional y al ingreso nacional. El sector turístico contribuye significativamente a la economía mexicana, ya que genera empleo y estimula el desarrollo local y regional (CPTM, 2017). Esta investigación tiene como objetivo analizar variables dentro de la industria hotelera, entre las que se encuentran la satisfacción laboral, la estabilidad económica, las relaciones con los superiores, las condiciones y el ambiente de trabajo, y los problemas interpersonales entre compañeros, para evaluar su impacto en el desempeño laboral. Los datos corresponden a 106 profesionales de servicio empleados en establecimientos hoteleros de 3, 4 y 5 estrellas ubicados en el noroeste de México, principalmente en el estado de Sonora, durante el periodo de enero a diciembre de 2016. La metodología empleada involucra modelos de variable dependiente limitada, específicamente 'logit' y 'probit'. Los resultados indican que la estabilidad económica y las relaciones con los superiores tienen efectos positivos estadísticamente significativos sobre el desempeño laboral, mientras que la satisfacción laboral tiene un efecto negativo estadísticamente significativo sobre el desempeño laboral. Además, las condiciones del puesto de trabajo, el entorno y los problemas interpersonales con los compañeros no influyen en esta variable.

Según López (2021), las tareas administrativas son cruciales en las empresas comerciales y de servicios, sobre todo cuando los empleados interactúan a menudo con la clientela objetivo. Discernir rápidamente cualquier problema entre los empleados y los directores de departamento o las deficiencias en la formación del personal administrativo es crucial en el altamente competitivo sector de la



enseñanza superior. Por consiguiente, es imperativo detectar y resolver rápidamente tales problemas. Tales circunstancias pueden deteriorar el clima organizativo, afectando negativamente al rendimiento laboral y dando lugar a un servicio al cliente deficiente, ejemplificado en retrasos en la entrega de informes o enfrentamientos interpersonales entre compañeros. Esta investigación pretende conocer la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Para abordar nuestro tema de estudio, realizamos una encuesta paramétrica que consta de 30 preguntas dirigidas al personal administrativo, con un total de 51 colaboradores. La encuesta consta de tres secciones: la primera sección tiene como objetivo conocer los factores demográficos y socioeconómicos, mientras que la segunda contiene indagaciones referentes a la variable clima organizacional, abarcando las dimensiones de comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo. La tercera sección comprende preguntas relativas a la variable dependiente, que es el rendimiento laboral. Se empleó un diseño de estudio correlacional con datos cuantitativos, ya que se implementó la escala de Likert; además, se utilizó el software estadístico IBM SPSS para realizar un análisis de varianza categórica unidimensional con tablas de frecuencia y un análisis bidimensional con tablas de contingencia. En conclusión, podemos afirmar que existe una correlación positiva entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, indicando que un aumento de la variable independiente se corresponde con un aumento de la variable dependiente. El plan de mejora propuesto tiene como objetivo ayudar al personal del sector de la administración a mantener un clima organizacional de alta calidad, garantizando así un rendimiento laboral óptimo que beneficie tanto a la institución como a su clientela objetivo.

Olmedo (2021) pretendió conocer la influencia de la satisfacción profesional en el desempeño laboral del personal dentro del Departamento de Conciliación de una entidad financiera. La investigación fue descriptiva, ya que examinó situaciones y actitudes prevalecientes a través de descripciones precisas de actividades, objetos, procesos e individuos; además, facilitó la determinación de la relación entre dos o más variables, específicamente la satisfacción laboral y el desempeño laboral. La metodología empleada fue cuantitativa, ya que pretendía



obtener datos numéricos para probar la razón de ser del comportamiento de un grupo demográfico específico. Los resultados de la presente investigación indican que la satisfacción laboral influye directamente en el rendimiento laboral, ya que se ha comprobado la eficacia del grado de satisfacción en la realización de las tareas. Por el contrario, puede inferirse que una proporción significativa de empleados experimentó insatisfacción y desmotivación en su trabajo, atribuibles principalmente a un liderazgo inadecuado y a la infravaloración de los beneficios de la empresa. En última instancia, una cuestión significativa descubierta es la ausencia de verificación con respecto al sentido de identidad de los empleados dentro de la organización.

Gabini (2018). El rendimiento laboral individual de un empleado es crucial para la eficacia y el éxito de una empresa. En consecuencia, el examen de los diversos elementos que pueden influir en el rendimiento, ya sea favorable o negativamente, ha surgido como un foco principal de la psicología organizacional y los profesionales de recursos humanos. La ambigüedad que rodea la delimitación del constructo y los retos resultantes en su medición han impedido el establecimiento de un cuerpo sólido de conocimientos sobre sus variables antecedentes. Un estudio reciente ha puesto de relieve la necesidad de dilucidar las conexiones entre el rendimiento laboral y determinadas características previamente correlacionadas, así como de evaluar la capacidad predictiva de variables organizativas y disposicionales adicionales y más innovadoras. En este contexto, el presente estudio pretende formular y validar empíricamente un modelo explicativo del rendimiento laboral, basado en datos empíricos internacionales, que tenga en cuenta la influencia de variables sociodemográficas (sexo, edad, educación, posición, antigüedad, estado civil y sector de actividad), variables organizativas (cultura organizativa, flexibilidad laboral) y variables disposicionales (compromiso organizativo, equilibrio trabajo-familia, satisfacción laboral). Se llevó a cabo una investigación empírica transversal, compuesta por tres estudios secuenciales y complementarios, alineados con los principios de la técnica asociativa-explicativa. El Estudio 1 tuvo como objetivo adaptar y validar instrumentos extranjeros para medir dos variables de interés (desempeño laboral e interacción trabajo-familia) en el ámbito local. El estudio 2 pretende crear y validar un instrumento para medir la



percepción de los empleados sobre la disponibilidad de trabajo flexible. Ambas fases se clasificaron como estudios instrumentales y se basaron en la ausencia de escalas apropiadas para evaluar estas nociones en individuos hispanohablantes en el momento de su publicación. El Estudio 3, netamente empírico, pretendía construir y comparar los vínculos conceptuales postulados en dos modelos teóricos contrapuestos con los datos empíricos recogidos durante la fase de recopilación de datos. Los resultados fueron validados en una muestra no probabilística de 376 empleados de diversas organizaciones de la ciudad de Rosario y su región circundante. El cuestionario de recolección de datos comprendió instrumentos estandarizados para evaluar el compromiso organizacional, la cultura organizacional y la satisfacción laboral, junto con los creados en las dos fases iniciales de la investigación: desempeño laboral, interacción trabajo-familia y trabajo flexible, así como diversa información sociodemográfica. En todos los casos, las personas dieron su consentimiento voluntario e informado. Los datos obtenidos se sometieron a análisis descriptivos, correlacionales y multivariantes, y en este último se empleó un modelo de ecuaciones estructurales. Los resultados demostraron que el modelo de mediación paralela múltiple era el marco explicativo más adecuado. Las pruebas empíricas indicaron que tanto las variables organizativas (prácticas orientadas a procesos y trabajo flexible) como la capacidad de conciliar el trabajo y los roles familiares (conflicto trabajo-familia y enriquecimiento trabajo-familia) están asociadas con el rendimiento laboral a través del compromiso afectivo y la satisfacción laboral. Un examen en profundidad del mecanismo paralelo de mediación múltiple reveló que el compromiso afectivo fue el mediador más eficaz entre el enriquecimiento trabajo-familia, el conflicto trabajo-familia, el trabajo flexible y el rendimiento laboral, mientras que la satisfacción laboral fue el mediador más eficaz en la relación entre las prácticas orientadas a procesos y el rendimiento laboral. Los factores sociodemográficos no ejercieron una influencia directa sustancial en la variabilidad del rendimiento laboral. Los resultados obtenidos se analizan de acuerdo con marcos teóricos y hechos científicos contemporáneos. Se concluye con una evaluación de las fortalezas y limitaciones de la investigación; se proporcionan recomendaciones para futuras investigaciones empíricas en este dominio, junto con sugerencias para la



formulación de políticas corporativas favorables a la familia que influyan positivamente en el desempeño organizacional.

Jurado (2021) La recopilación de estudios presentada en esta tesis proporciona contribuciones significativas para futuras investigaciones centradas en la mejora del sector de los recursos humanos dentro de la institución de la Guardia Civil. Esta tesis presenta evidencias que apoyan la noción de que la introducción del contrato psicológico supone un avance significativo, pasando de una naturaleza predominantemente descriptiva a otra con mayor poder predictivo y explicativo respecto a factores organizativos críticos, como los comportamientos de ciudadanía organizativa y la satisfacción laboral. Estos resultados corroboran el modelo de contrato psicológico propuesto por Guest y sus colaboradores (Guest, 1998; Guest y Conway, 2002). Según Guest (1998), una limitación de las investigaciones anteriores sobre el contrato psicológico era que se centraban en dilucidar las variaciones en el contenido del contrato psicológico en lugar de examinar cómo estas variaciones tienen consecuencias diferentes tanto para el individuo como para la organización.

Los resultados se alinean con otros estudios que han sugerido modelos explicativos sobre el impacto del estado del contrato psicológico, que van más allá de la capacidad predictiva del contenido. Los resultados relativos al «bienestar psicológico» (Gracia et al., 2006) y al «compromiso organizativo» (Estreder et al., 2004) son muy pertinentes. Del mismo modo, nuestros resultados se alinean con otros hallazgos destacables sobre la capacidad explicativa del contrato psicológico sobre las conductas de ciudadanía organizacional (Gracia, Peiró y Mañas, 2005) y la satisfacción laboral (Estreder et al., 2004).

En segundo lugar, haciendo referencia a la teoría DRL, esta tesis presenta evidencias que indican que el apoyo organizativo es el componente de la variable demandas y recursos laborales que predice elevados niveles de satisfacción laboral. Este resultado corrobora significativamente la teoría de Demandas y Recursos Laborales de Bakker y Demerouti (2013) y se alinea con una proposición clave de esta teoría, que afirma que las demandas y recursos laborales inician dos procesos relativamente independientes: el proceso de deterioro de la salud y el proceso



motivacional. En consecuencia, aunque las demandas laborales predicen principalmente variables como el agotamiento o los problemas de salud psicosomáticos (por ejemplo, Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2003; Hakanen et al., 2006), los recursos suelen ser los predictores más significativos de la satisfacción laboral, la motivación y el compromiso (Bakker et al., 2007; Bakker et al., 2010).

En tercer lugar, esta tesis demuestra que, debido al importante papel de la teoría DRL en la predicción del rendimiento laboral, la dimensión de apoyo organizativo dentro de la variable demandas y recursos laborales aumenta de forma más significativa la proporción de varianza explicada relativa al aspecto del rendimiento laboral relacionado con el desempeño de las tareas. Los datos estadísticos indican que una mayor ayuda organizativa por parte de los guardias civiles de la muestra se correlaciona con un mayor rendimiento en la tarea. Estos datos se alinean con el marco de investigación establecido por Bakker, Demerouti y Verbeke (2004) sobre la influencia de las demandas y recursos del trabajo en la predicción del rendimiento laboral.

En cuarto lugar, esta tesis demuestra que la variable de elaboración del trabajo es fundamental, ya que los datos indican que la elaboración del trabajo predice significativamente la dimensión de rendimiento contextual, que engloba las actividades diseñadas para mantener el entorno interpersonal y psicológico en el que funciona el núcleo técnico. La investigación indica que las puntuaciones elevadas de los guardias civiles en el proceso de job crafting se correlacionan con un mayor rendimiento contextual.

En definitiva, a través de una novedosa iniciativa de investigación que evalúa la doble dimensión del job crafting (individual y colaborativo), se ha llegado a un hallazgo significativo e inesperado: el job crafting individual es el principal factor que potencia la varianza explicativa relativa al rendimiento contextual, superando al job crafting colaborativo, a pesar de la naturaleza típica del trabajo de los Guardias Civiles, que generalmente implica el trabajo en equipo.

Esta tesis contribuye al marco teórico ampliando el examen de la relación entre numerosas características psicosociales y los comportamientos de ciudadanía organizativa, el rendimiento laboral y la satisfacción en el trabajo. En consecuencia,



los resultados adquiridos en esta tesis son prometedores y, a pesar de diversas limitaciones en las investigaciones, proporcionan a la Institución de la Guardia Civil importantes implicaciones prácticas y de intervención.

Espinoza & Toscano (2020) indican que varias ventajas, evidenciadas por un mayor rendimiento, motivación y satisfacción laboral entre los empleados, están significativamente asociadas con la compensación no financiera, a veces denominada «salario emocional». Esta investigación pretende ofrecer las conclusiones de una revisión bibliográfica mundial sobre las ventajas de su aplicación. Los resultados indican una mejora en el rendimiento, productividad, proactividad, eficiencia y compromiso de los empleados para alcanzar los objetivos de la organización mediante el uso de este incentivo.

Caiza (2020) esboza tácticas dirigidas a mejorar el rendimiento y la eficacia laboral, haciendo hincapié en aspectos críticos como la motivación, la formación, la satisfacción en el trabajo y las competencias laborales para lograr resultados óptimos de productividad. La metodología empleada para adquirir los datos fue un enfoque cuantitativo, facilitando la recogida de datos reales. Se realizó una encuesta utilizando la Escala de Desempeño Individual, validada por Gabini y Salessi, entre 18 empleados de la empresa. La evaluación de cada factor arrojó una media global del 59%, lo que indica un bajo nivel de rendimiento para el análisis. Se realizó un análisis de ponderación de los porcentajes de tres factores: el primer factor, desempeño en la ejecución de tareas, reveló un 62% de identificación de deficiencias como falta de iniciativa, conocimientos y habilidades; el segundo factor, comportamientos contraproducentes, indicó un 52% de reconocimiento de deficiencias en la comunicación entre gestores y empleados; el tercer factor, desempeño en el contexto, mostró un 63% de identificación de insuficiencias en la planificación de las actividades asignadas. Se identificó una correlación directa positiva, lo que indica una relación específica entre las variables relativas al rendimiento. El valor resultante de 0,467 significa que el rendimiento laboral actual influye directamente en la productividad de la empresa; así, un aumento del rendimiento laboral se correlaciona con un aumento similar de la productividad empresarial. En consecuencia, se formularán estrategias basadas en estos resultados y en el modelo de gestión del talento humano propuesto por Chiavenato. Este



modelo ha sido adaptado para incluir seis procesos: incorporar, ubicar, desarrollar, recompensar y monitorear al personal, los cuales abarcan subprocesos como reclutamiento y selección, orientación del personal, diseño de puestos, evaluación del desempeño, remuneración e incentivos, prestaciones y servicios, capacitación y desarrollo, calidad de vida de los trabajadores y sistemas de información administrativa. Estos son cruciales para mejorar las condiciones internas y externas de la organización, responsables de analizar todos los aspectos relacionados con el talento humano y su contribución al valor de la empresa, lo que impacta directamente en el desempeño y resultados del personal.

3.1.2. Antecedentes Nacionales

Claussen (2021) La metodología planteada en el documento subsiguiente empleó un enfoque cuantitativo a nivel descriptivo, utilizando un diseño transversal no experimental basado en el desempeño laboral de cada empleado. La muestra fue probabilística, compuesta por 30 empleados de Jamime SAC-Callao en 2021. En consecuencia, adquirimos estas cifras expresadas en porcentajes para conocer la variable del desempeño laboral entre los empleados de la empresa. En concreto, el 60% indicaron que casi siempre muestran rendimiento laboral en sus respectivos campos, mientras que el 61,4% afirmaron que siempre se dedican a la formación del personal. Del mismo modo, el 72,9% señaló que mantienen siempre un nivel de relación en lo que respecta a la remuneración. En conclusión, el nivel de rendimiento laboral del personal de la SAC de Jamime es sistemáticamente flexible en todas las dimensiones. No obstante, algunos empleados perciben que no se mantiene un nivel satisfactorio de rendimiento laboral; por lo tanto, es imperativo adoptar nuevos métodos dirigidos a mejorar la corporación y las organizaciones de su entorno.

Purihuaman (2019) Esta investigación examina la correlación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio dentro del sector operativo de BGM S.A.C., Lima 2018. El objetivo del presente estudio es conocer la correlación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio dentro del sector operaciones de BGM S.A.C. C. Para lograr nuestro objetivo se ha realizado una amplia investigación sobre diversos fundamentos teóricos de la ingeniería pertinentes al



desempeño laboral; en consecuencia, esta variable se encuentra regulada por la OIT (Organización Internacional del Trabajo) Vargas, Fernando Cinterfor/OIT. Sus dimensiones abarcan la identificación de competencias, la estandarización de competencias, la formación de competencias y la certificación de competencias. La calidad del servicio se evalúa mediante la técnica Servqual, establecida por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1988, que comprende elementos de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía. La utilización de estas dimensiones nos permite captar al cliente y ofrecerle una solución que satisfaga sus necesidades. Esta investigación se sustenta además en la teoría de los dos factores de Spencer y Spencer, la jerarquía de necesidades de Maslow, la teoría de los dos factores de Herzberg, la teoría del campo de Lewin y la teoría de la disonancia cognitiva de Festinger.

Agurto (2019). El objetivo principal es conocer la correlación entre el desempeño laboral y la productividad del personal de la SLU Juan Galindo, Sucursal Perú, ubicada en el Distrito de San Martín de Porres, en el año 2017. La investigación empleó un diseño fundamental no experimental a nivel de investigación relacional, utilizando un enfoque cuantitativo con una población de 50 empleados, constituyendo una muestra censal de la cual se derivaron los resultados. Los enfoques de recogida de datos empleados fueron encuestas validadas y observaciones, que se han procesado para obtener conclusiones. En conclusión, existe una asociación sustancial entre el desempeño laboral y la productividad del personal de la Sucursal Juan Galindo SLU Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017, evidenciada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,949, lo que indica una correlación positiva muy alta. Respecto al desempeño laboral, el 84,0% alcanzó un nivel medio, el 10,0% un nivel malo y el 6,0% un grado alto de desempeño laboral. En cuanto a la productividad, el 76,0% alcanzó un nivel bajo y el 24,0% un nivel medio.

Romano (2022) tiene como objetivo conocer la correlación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima S.A. de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2021. La investigación empleó un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Los datos fueron recolectados en el



segundo semestre del año 2021. Se empleó el software estadístico SPSS versión 26 para analizar los resultados derivados de la elaboración del cuestionario. El cuestionario consta de 24 ítems, categorizados en dos variables: «Motivación», que contiene 12 cosas, y «Desempeño Laboral», que también consta de 12 ítems. Además, se emplearon diagramas, tablas de frecuencias y diagramas de barras para la representación gráfica de los datos. Se extrajo una muestra de 67 trabajadores de una población de 215; asimismo, las encuestas indicaron una correlación sustancial entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima S.A. de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2021. Del total de encuestados respecto a los niveles de desempeño laboral, el 26,9% presenta una motivación laboral media, mientras que el 73,1% demuestra niveles de motivación alta. El valor de Rho de Spearman de 0,643 indica una correlación directa, estadísticamente significativa y moderada.

Acevedo y Félix (2021): La investigación es rudimentaria, de naturaleza descriptiva y emplea un diseño transaccional no experimental. La unidad de análisis estuvo conformada por los empleados de la clínica Jesús del Norte, ubicada en Lima. La población y la muestra fueron 93 empleados de la clínica. La metodología general empleada fue el método científico, siendo el enfoque específico el método inductivo. La investigación es de naturaleza cuantitativa, y la recogida de datos se llevó a cabo mediante la técnica de encuesta utilizando un instrumento de cuestionario. Los hallazgos son consistentes: en la clínica Jesús del Norte-Lima se fomenta la motivación, ya que el 91,40% se prepara constantemente para sus tareas. La comunicación eficaz es evidente, ya que el 82,80% practica sistemáticamente la escucha activa con sus colegas, y el 72,04% señala que la comunicación con la dirección es sistemáticamente fluida. Además, la productividad se logra, ya que el 88,17% del grupo de muestra cumple sistemáticamente con sus responsabilidades diarias. En resumen, los empleados de la clínica Jesús del Norte-LLima muestran un rendimiento laboral satisfactorio gracias a su motivación y compromiso; escuchan activamente y mantienen una comunicación eficaz con sus compañeros y superiores; además, alcanzan sus objetivos de productividad ejecutando diligentemente las responsabilidades asignadas dentro de las horas de trabajo

designadas, demostrando dedicación y cumplimiento de sus objetivos profesionales.

3.1.3. Antecedentes locales

Adco (2023) La presente investigación tiene como objetivo conocer la correlación entre la compensación emocional y el desempeño de los empleados de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la región Puno, 2022. La metodología de estudio emplea un enfoque cuantitativo caracterizado por un diseño no experimental correlacional de carácter descriptivo transversal. La población muestral estuvo conformada por 82 colaboradores. Un cuestionario sirvió como instrumento de investigación para ambas variables. Los resultados indican que el 70,7% de los colaboradores presenta un desempeño laboral regular; sin embargo, el 53,7% experimenta un salario emocional moderado. El análisis concluye una relación significativa entre el salario emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la Región Puno, 2022, evidenciada por un coeficiente de correlación de 0,768, que indica una correlación positiva muy fuerte, corroborada por un valor de significación de 0,000, que es menor a 0,05 ($p = 0,000 < 0,05$).

Ticona (2017) Esta investigación examina la Municipalidad Distrital de Taraco, institución pública cuyas acciones influyen en el desarrollo y la economía nacional. Es esencial para la institución gestionar eficazmente el estrés y el rendimiento de los empleados, asegurando una fuerza laboral competente, motivada y libre de estrés. La presente investigación analiza el estrés y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, Provincia de Huancané, Departamento de Puno, durante el año 2015; el objetivo primordial es conocer los niveles de estrés y desempeño laboral de este personal. La metodología empleada es un enfoque cuantitativo utilizando métodos deductivos y descriptivos. La principal preocupación es el uso de la tecnología; el 35% señala que frecuentemente induce al estrés, mientras que el 60% indica que la comunicación entre compañeros y jefes de área es ocasionalmente conflictiva, por lo que disminuye el desempeño laboral institucional. El cuadro 2 indica que el 33%



de los encuestados señala un grado importante de estrés entre los trabajadores, lo que repercute negativamente en el rendimiento individual. Adicionalmente, se determinó que las cualidades personales influyen directamente en el desempeño laboral del personal administrativo del Municipio de Taraco. De acuerdo a los hallazgos presentados en el Cuadro N° 7, el 60% de los encuestados indica que los empleados utilizan sus habilidades en sus tareas, mientras que el 50% afirma poseer los conocimientos técnicos necesarios para sobresalir en sus respectivas áreas, tal como se ilustra en el Cuadro N° 8. Estos factores impactan en el desempeño del personal administrativo, como se detalla en los ítems N° 17 y 18, donde el 35% señala que el trabajo es asignado de acuerdo a sus capacidades y/o habilidades solo ocasionalmente, y el 40% afirma que cumple su jornada laboral con eficacia y eficiencia solo algunas veces.

Bautista (2017) empleó un diseño de investigación no experimental transaccional-correlacional, utilizando Chi-cuadrado y correlación de Pearson para el análisis estadístico. La población muestral fue modesta, compuesta por 31 trabajadores municipales, a los que se administró un cuestionario de 20 preguntas, arrojando los siguientes resultados.

Bautista (2017) empleó un diseño de investigación no experimental transaccional-correlacional, utilizando Chi-cuadrado y correlación de Pearson para el análisis estadístico. La población muestral fue modesta, compuesta por 31 trabajadores municipales, a los que se administró un cuestionario de 20 preguntas, arrojando los siguientes resultados. Existe una correlación entre el estrés y el rendimiento laboral de los empleados del municipio de Huatasani. Se determinó que el coeficiente de correlación entre las dos variables es algo positivo, con un 33,8% ($r = 0,338$). La hipótesis general indica una correlación entre el estrés y el rendimiento laboral de los empleados, con una significación asintótica (dos colas) de 0,047 y un valor de chi cuadrado inferior a 0,05. En consecuencia, se concluye que el estrés afecta al rendimiento laboral, mostrando una correlación positiva media del 33,8%. La investigación corrobora la relación significativa entre el estrés y el rendimiento laboral, reflejando así la calidad del servicio. La organización en la que se realizó el estudio dentro de la municipalidad distrital es crucial, ya que las



soluciones ofrecidas por el autor han sido implementadas y el problema ha disminuido.

Panca (2021) tuvo como objetivo conocer la correlación entre la colaboración y el desempeño laboral de los empleados de Mia Market S.C.R.L. La investigación empleó una metodología cuantitativa, específicamente un diseño descriptivo correlacional básico. Se utilizó un marco no experimental, centrado en una población de 35 empleados de Mia Market S.C.R.L. Se aplicó un muestreo censal, ya que la muestra estaba formada por los mismos individuos a los que se administró un cuestionario basado en las variables de estudio, que arrojó unos coeficientes de fiabilidad de 0,969 y 0,923, ambos considerados aceptables. La prueba estadística de la rho de Spearman reveló una correlación significativa entre el trabajo en equipo y la rentabilidad laboral, con un coeficiente de correlación de $r = 0,854^{**}$ y un nivel de significación de 0,000, que se sitúa por debajo del umbral de $p < 0,05$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa. En consecuencia, se puede afirmar que existe una asociación sustancial entre el trabajo en equipo y el desempeño de los empleados en Mia Market S.C.R.L. de Juliaca, Puno, 2021.

Mamani (2024) realiza una investigación para abordar las insuficiencias en el logro de objetivos y la deficiente contratación de trabajadores, planteando la siguiente pregunta: Se examina la incidencia del proceso de selección de personal en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno durante el año 2022, siendo el objetivo general 'Analizar el proceso de selección de personal y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno para el año 2022.' La investigación empleó una metodología cuantitativa caracterizada por un enfoque causal y un diseño no experimental. Se implementaron métodos cuantitativos; la población está constituida por 153 empleados de la Municipalidad, con una muestra de 110 empleados seleccionados mediante muestreo probabilístico intencional. En particular, se analizó y concluyó que el 48,18% de los encuestados indicó que los departamentos que requieren personal no participan en el proceso de evaluación o selección, y también afirmaron que el reclutamiento no se alinea con los planes estratégicos. Los encuestados señalaron que el clima laboral es poco acogedor y



que la organización no pone en marcha iniciativas de unidad y concienciación. Se determinó que no existe un procedimiento sistemático y organizado que involucre las áreas que requieren reclutamiento humano.

Arangoitia (2019). El objetivo principal de esta investigación se inició con la indagación que aborda el tema: ¿Existe correlación sustancial entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Yunguyo-Puno de la Región Puno en el año 2018? Nos propusimos conocer la correlación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral. La investigación emplea una metodología cuantitativa, clasificada como investigación básica o pura. Es de naturaleza descriptiva y correlacional, ejecutada mediante un diseño no experimental, de corte transversal. La investigación cuantitativa empleó como instrumentos cuestionarios y encuestas, y el procesamiento estadístico se realizó con el programa SPSS versión 22. La muestra estuvo constituida por 103 empleados de la UGEL de cuatro sectores directamente asociados a la división administrativa de la entidad. El liderazgo transformacional denota un estilo de liderazgo caracterizado por una fuerte convicción, visión y personalidad, que puede alterar las expectativas, percepciones y motivos dentro y fuera de una organización. El análisis verifica la hipótesis de la investigación, indicando una asociación sustancial entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la unidad estudiada. El estudio concluye que el liderazgo transformacional y el desempeño laboral exhiben una disposición moderada dentro de la organización examinada; por lo tanto, es imperativo comprometer plenamente el liderazgo transformacional para alcanzar los objetivos establecidos en beneficio tanto del grupo como de la institución. Esto es particularmente relevante ya que actualmente estamos atravesando un proceso de reforma y mejoramiento de las instituciones del Estado orientado a mejorar la gestión pública enfocada a lograr resultados superiores en el desempeño.

El objetivo principal de Solís (2024) fue conocer la correlación entre el endomarketing y el desempeño laboral en la Unidad Ejecutora de Inversiones de la Universidad Nacional de Altiplano, Puno, 2023. La metodología empleada fue un enfoque cuantitativo, caracterizado por ser un estudio básico con



nivel correlacional. El método de recolección de datos empleado fue una encuesta utilizando un cuestionario validado, compuesto por 28 ítems y calificado en una escala de Likert, evaluado por tres expertos. La muestra de la encuesta estuvo conformada por 50 socios comerciales.

La muestra de la encuesta estaba formada por 50 socios comerciales. Los resultados se codificaron y resumieron utilizando el SPSS versión 26, empleando la prueba de Shapiro-Wilk para evaluar la normalidad de las variables y la rho de Spearman para la comprobación de hipótesis, obteniéndose una correlación entre la variable independiente «endomarketing» y la variable dependiente «rendimiento laboral». Los niveles de significación se indican como $\text{sig}=(0,000)$, y las correlaciones positivas moderadas presentan un valor de coeficiente de 0,781, lo que valida la hipótesis alternativa (H1) y rechaza la hipótesis nula (H0).

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. Rendimiento laboral



- Chiavenato (2002) afirma que el rendimiento en el trabajo es el resultado de todas las funciones asociadas a los objetivos de una empresa, incluidas la calidad, la eficiencia y la eficacia. Sin embargo, hay que tener en cuenta que existen numerosos factores para evaluar el rendimiento en el trabajo. Las aptitudes, necesidades y atributos pertinentes a la naturaleza del trabajo y de la organización son esenciales para analizar el comportamiento de los empleados. Podemos evaluarlo utilizando determinados criterios, como la cantidad de trabajo, la calidad del trabajo, la responsabilidad, la asistencia y la eficiencia. Esto facilitará la consecución de los objetivos en el plazo previsto y optimizará la utilización de nuestros recursos disponibles.
- Chiavenato (2000) afirma que el rendimiento laboral comprende los actos que los empresarios supervisan para alcanzar los objetivos de la organización. El desempeño laboral es la fuerza primordial para una corporación.
- Ramírez (2016) afirma que el desempeño laboral es un proceso en continua evolución, que permite comparar el rendimiento y las credenciales de un trabajador con los estándares del puesto.
- Robbins (2010) afirma que es un procedimiento para evaluar la eficacia de la empresa en el cumplimiento exitoso de los objetivos relacionados con el trabajo. La organización evalúa sistemáticamente el rendimiento para garantizar un funcionamiento adecuado y la consecución de los objetivos.
- Valera (2016) afirma que es evaluar el desempeño actual y anterior de un empleado en su contexto. También es evaluar el desempeño laboral utilizando instrumentos de evaluación; este proceso implica la calificación continua, metódica y completa del desempeño de un trabajador.
- García (2005) afirma que los actos considerados en el sector público son cruciales para alcanzar los objetivos de una organización, que se evalúan en función de las competencias de los individuos y de sus contribuciones a la entidad. Además, los académicos sostienen que debe establecerse una caracterización integral de los funcionarios públicos, junto con la prestación de asesoramiento suficiente para un desempeño óptimo.
- Chiavenato (2007) afirma que se trata de un procedimiento que delinea las obligaciones inherentes a un rol específico, distinguiéndolo de otros roles dentro de una organización. Los roles dentro de una corporación están alineados con los objetivos, deberes y responsabilidades asignados a cada persona, facilitando la colaboración para alcanzar metas a corto, medio y largo plazo. Cada puesto permite conocer los atributos de la casa, incluidas



las actividades que se llevan a cabo en su seno y los métodos empleados. Una vez establecidos los objetivos de cada puesto, es esencial delinear las cualificaciones requeridas y especificar las habilidades que cada persona debe poseer para ejecutar las actividades con eficacia.

- Morales (1999) afirma que el desempeño laboral abarca todas las actividades y comportamientos observados por los empleadores, permitiendo la evaluación de los objetivos organizacionales a través de las capacidades de cada empleado, con una delimitación de los papeles individuales y de las expectativas de desempeño.
- Águila (2007) afirma que los servidores públicos incluyen a los funcionarios, a los cargos de confianza, a los miembros de las fuerzas militares y al personal de la policía nacional y de las empresas estatales, entre otros (p. 24).
- Chiavenato (2007) delinea una evaluación exhaustiva de los deberes, tareas y prerrequisitos tanto intelectuales como físicos que debe poseer un candidato para cumplir eficazmente una función y lograr un desempeño óptimo.
- Dessler y Valera (2011) afirman que el rendimiento de los empleados es crucial para alcanzar los objetivos establecidos y es una consideración para las empresas que pretenden mejorar sus procesos.
- Chiavenato (2007) afirma que la capacidad de un trabajador dentro de una empresa está influenciada por su comportamiento, los resultados que produce y también depende de sus atributos personales, incluyendo cualidades, necesidades y habilidades.
- Según Pedraza et al. (2010), el desempeño laboral es un factor crucial para el éxito de una empresa, atrayendo la atención de los gestores de recursos humanos, que pretenden mejorarlo midiendo y evaluando los comportamientos de los empleados y sus contribuciones a la organización.

Parra (2003) afirma que la eficacia en el trabajo depende de las actitudes individuales y de las posibilidades que ofrece una organización para que las personas utilicen sus capacidades y talentos.

Determinantes del rendimiento laboral

- Condiciones de empleo
- Nivel de formación
- Bienestar somático y psicológico
- Grado de colaboración entre compañeros, jefes, supervisores y otros.
- Grado de motivación respecto a la acción y sus resultados.



Para evaluar el rendimiento de los trabajadores, se emplea un cuestionario modificado que utiliza la escala de Likert, cuyo objetivo es evaluar la competencia del individuo en las siguientes áreas: ● Asistencia y puntualidad. Se refiere al cumplimiento exacto de los horarios establecidos por la empresa.

- Colaboración. Se refiere a la capacidad y disposición para colaborar eficazmente tanto en el nivel directivo al que se pertenece como con otros mandos, sub-directivos, compañeros de trabajo y con la institución en su conjunto.
- Eficacia. Transpira cuando el trabajo cumple las tareas establecidas, utilizando talentos, recursos o tiempo superiores a los requeridos para impartir un toque personal de calidad a la ejecución de su trabajo. Productividad equivale a rendimiento.
- Calidad del trabajo. Abarca la calidad del trabajo ejecutado y los logros alcanzados en materia de eficiencia, es decir, la consecución de las metas y objetivos establecidos para cada misión y la misión general del puesto desempeñado.

3.2.2. Trabajo en equipo

Quesada (2005) afirma que cualquier organización es esencialmente un colectivo compuesto por sus miembros. Desde su fundación, el acuerdo fundamental entre sus miembros es colaborar y desarrollar un equipo de trabajo. El trabajo en equipo denota las estrategias, métodos y metodologías empleadas por un grupo para alcanzar objetivos específicos. Implica a un número limitado de individuos que poseen habilidades complementarias, dedicados a un propósito compartido, objetivos de trabajo y planificación, junto con una responsabilidad colectiva.

Robbins & Judge (2009) afirman que la felicidad laboral depende del estado emocional del individuo en el trabajo. Abarca múltiples facetas, entre ellas la remuneración y el enfoque de gestión. La satisfacción laboral es una disposición generalmente estable a responder con regularidad al propio empleo. Se fundamenta en las creencias e ideales que el individuo ha cultivado en torno a su empleo.

Newstrom (2011) afirma que la satisfacción laboral comprende un conjunto de emociones positivas y negativas a través de las cuales las personas evalúan su empleo. La satisfacción laboral es variable, ya que las emociones de realización

fluctúan con la consecución de los motivos de logro, lo que hace que las intensidades iniciales se equilibren con los comportamientos exhibidos.

3.2.3. Competencia laboral

Mendive (2008) indica que es “el producto social es el desarrollo minucioso de la idea para que tenga aceptación por parte del grupo objetivo, es decir, el producto social es la idea, la practica o el uso de determinado elemento”. Nos indican donde puede ofrecer una organización es lo tangible o intangible, por ello puede facilitar a la sociedad el cambio, aceptación o rechazo de determinado comportamiento o actitud de un consumidor.

Características:

- ✓ Intangibilidad: no pueden verse, saborearse, olfatearse ni oírse.
- ✓ Inseparabilidad: la mayoría de productos sociales orientados a servicios se realizan al mismo tiempo.
- ✓ Variabilidad: son variables porque dependen de la persona que los presta.
- ✓ Inmediatez: su consumo es en el momento en que se compra

Por otro lado, Leonardo, P. (2017). Manifiesta que “*El producto social es una filosofía moderna donde se da el absolutismo, especialmente de Hobbes con el pensamiento sociológico contemporáneo*” a partir de Adam Smit se ubica cambio o la diferencia en la noción de productividad social. Para el pensamiento clásico la productividad social culmina en la idea de la virtud, más bien ausente en la sociología contemporánea. Aun por encima de la virtud por lo que esta la noción de persona su fecundidad es la raíz de la productividad social.

3.3. MARCO CONCEPTUAL

a. Rendimiento laboral

Una responsabilidad fundamental de cualquier departamento de recursos humanos es la evaluación del desempeño. La evaluación del desempeño se refiere a los instrumentos empleados por las Cajas Municipales de Ahorro y



Crédito para valorar la consecución efectiva de los objetivos tanto a nivel individual como de equipo..

b. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo implica a un colectivo de individuos que colaboran en pos de un objetivo compartido, en el que cada miembro ejecuta sus tareas de forma independiente para lograr el objetivo.

c. Competencia Laboral

La consideración primordial es que estas competencias surgen de las evaluaciones de los profesionales en cuanto a su rendimiento, que se basa en una evaluación de su formación y también se rige por la normativa legal.

d. Apoyo

El apoyo se refiere a una entidad que ayuda a otra, ya sea viva (el trabajador respaldó la decisión de su colega) o no viva, y puede manifestarse como ayuda física, moral o financiera.

e. Orientación de resultados

La orientación a resultados se refiere a la ejecución de tareas alineadas con un objetivo específico. Ello requiere una comprensión global y un conocimiento profundo de los procedimientos que culminan en un objetivo determinado. Todas las decisiones que se tomen a lo largo de la fase de desarrollo deben orientarse a la consecución de este objetivo.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

El rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023, es deficiente

4.2. Hipótesis Específicos

- El trabajo en equipo en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, es deficiente
- La competencia profesional en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, es deficiente
- El apoyo en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, es deficiente
- La orientación de resultados en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, es deficiente

4.3. Variables

Rendimiento laboral

- Trabajo en equipo
- Competencia laboral
- Apoyo
- Orientación de resultados

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de variables, dimensiones e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍNDICE
V. Rendimiento laboral	1.1. Trabajo en equipo	- Toma de	- Excelente	1
		decisiones	- Muy Buena	2
		- Participación	- Buena	3
		- Responsabilidad	- Regular	4



1.2. Competencia laboral	<ul style="list-style-type: none">- Productividad- Compromiso- Eficiencia- Efectividad	- Deficiente	5
1.3. Apoyo	<ul style="list-style-type: none">- Logro- Acompañamiento- Estimulación		
1.4. Orientación de resultados	<ul style="list-style-type: none">- Disciplina- Actitud- Creatividad- Iniciativa		

Nota: Elaboración propia.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Esta investigación adopta un enfoque cuantitativo, según lo articulado por Moisés-Ríos (2019), que hace hincapié en el cálculo de datos numéricos para su representación en tablas y/o figuras que representan distribuciones de magnitud. Busca extrapolar los hallazgos a una población más amplia utilizando una muestra representativa.

5.2. Métodos aplicados a la investigación

La investigación emplea la técnica hipotético-deductiva, definida como un proceso que parte de afirmaciones a modo de hipótesis y pretende rechazar o falsar dichas hipótesis, derivando conclusiones que deben ser contrastadas con la evidencia empírica (Bernal, 2010 p. 60). Esta investigación empleará el proceso deductivo, que avanza desde premisas generales hasta conclusiones específicas.

5.3. Tipo de investigación

Este estudio, según Sánchez-Carlessi & Reyes-Meza (2006), se alinea con los objetivos de la investigación básica, que busca adquirir nuevos conocimientos sin fines prácticos específicos. Recoge información de la realidad para mejorar la comprensión científica y pretende descubrir nuevas leyes o principios relacionados con las variables investigadas, aumentando así el conocimiento de ambas variables de estudio.

5.4. Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación corresponde al nivel de investigación descriptivo. Se dice descriptivo porque consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos.

5.5. Diseño de investigación

Este estudio utilizó un diseño de investigación no experimental y transversal. Este diseño se ejecuta sin manipulación intencional de las variables. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que el objetivo es examinar los valores exhibidos por una o más variables o identificar, categorizar y dilucidar una comunidad, evento, contexto, fenómeno o escenario en un periodo específico (p. 121).

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Según Tamayo y Tamayo (1997), *“la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”* (p.114).

En esta investigación la población está conformada por los 50 colaboradores que trabajan en las distintas agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca.

Tabla 2

Cantidad de colaboradores de la área de operaciones de las distintas agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca.

AGENCIA	Nº COLABORADORES
AGENCIA JULIACA	9
AGENCIA SAN MARTIN	8
AGENCIA TUPAC	11
AGENCIA SAN JOSE	12
AGENCIA LAS MERCEDES	10
TOTAL	50



Nota: Elaboración propia.

5.6.2. Muestra

Tamayo y Tamayo (1997) lo definen como “*el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico*” (p. 38).

Como formula podemos utilizar:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

Z= la probabilidad de acierto 95% (1.96)

E = margen de error de 5% (0.05)

P = porcentaje estimado (0.5)

Q = probabilidad de fracaso (0.5)

N = 50 colaboradores

n =?

Aplicación de la Formula:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(50)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2 * (50 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(384)(50)(0.25)}{(0.0025)(49) + (3.84)(0.25)}$$

$$n = \frac{(0.96)(50)}{(0.1225) + (0.96)}$$

$$n = \frac{(48)}{(1.0825)}$$

$$n = 44.3418014$$

$$n = 44$$



Criterio de inclusión:

El criterio que se utilizara estarán conformados por los 44 colaboradores que serán la muestra de dicha investigación.

5.7. Técnicas e instrumentos de recogido de información

5.7.1. Encuesta

Es una de las técnicas de investigación social más difundidas, se basa en las declaraciones orales o escritas de una muestra de la población con el objeto de recabar información. Se puede basar en aspectos objetivos (hechos, hábitos de conducta, características personales) o subjetivos (opiniones o actitudes). Para medir las variables a través de los ítems se utilizará la escala de Likert en el cuestionario.

5.7.2. Instrumento

Los instrumentos que se han utilizado en la investigación son el cuestionario y la escala de Likert:

Cuestionario. Consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas. En términos operacionales, se sugiere diseñar una matriz de operacionalización de las variables, si se tienen claros los objetivos de la investigación, será más fácil decidir y escoger las preguntas que conviene realizar.

ESCALA DE VALORACIÓN:

Nunca	: (1)
Casi nunca	: (2)
A veces	: (3)
Casi siempre	: (4)
Siempre	: (5)

Escala de Likert.



Hernández et al. (2014) consiste en “un conjunto de Ítems respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217). Sobre la variable fidelización de clientes.

ESCALA DE VALORACIÓN:

Deficiente	:(1)
Mala	: (2)
Regular	: (3)
Buena	: (4)
Excelente	: (5)

NIVELES:

Alto	: (31-45)
Medio	: (16-30)
Bajo	: (00-15)

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

La fiabilidad del instrumento, fueron sometidos a una prueba de observación y se determinó “la confiabilidad con el Coeficiente de Alfa de Cronbach, siendo calculado mediante la varianza de ítems y la varianza del puntaje total, se procesó a través del software de estadística SPSS v27”, sin embargo, la fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Los criterios estadísticos indican que un coeficiente Alfa de Cronbach inferior a 0,5 significa una fiabilidad inaceptable, un valor entre 0,5 y 0,6 denota una fiabilidad escasa, entre 0,6 y 0,7 refleja una fiabilidad débil, entre 0,7 y 0,8 indica una



fiabilidad aceptable, entre 0,8 y 0,9 representa una buena fiabilidad, y un valor superior a 0,9 significa una fiabilidad excelente.

5.8.2. Validez

La validez de los instrumentos de recolección de datos, se realizará mediante el juicio de expertos por intermedio de los docentes investigadores de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la ciudad de Juliaca.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

El análisis estadístico y el tratamiento de los datos se basan en metodologías descriptivas e inferenciales facilitadas por instrumentos estadísticos.

Para evaluar las hipótesis propuestas, se emplearán diversos estadísticos y gráficos, incluidas frecuencias absolutas y frecuencias porcentuales. Cuando se trate de una cantidad considerable de valores, puede resultar ventajoso clasificarlos antes de ilustrar su frecuencia en representaciones gráficas.

5.10. Contrastación de hipótesis

5.10.1. Contrastación de Hipótesis General

Ho: El rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y crédito cusco sociedad anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023, No es deficiente.

Ha: El rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023, Es deficiente.

Nivel de Significancia.

$$\alpha = 0.05$$

Prueba estadística

Fue contrastación con la bondad de ajuste de chi-cuadrada.

Tabla 3*Chi Cuadrada de rendimiento laboral*

Estadísticos de prueba	
	Rendimiento
Chi cuadrada	13,697
Gl	2
Sig. Asintótica	,001

Nota: Elaboración propia.

P-valor

- Si $p < \alpha$, entonces se rechaza H_0 y se acepta H_a .
- Si $p > \alpha$, entonces se rechaza H_a y se acepta H_0 .

Decisión

Como $p = 0.01 < \alpha = 0.05$, entonces se rechaza H_0 y se acepta la H_a , eso quiere decir que: El rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023.

5.10.2. Contrastación de Hipótesis Especifico 1

H_0 : El Trabajo en Equipo en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023, No es deficiente.

H_a : El Trabajo en Equipo en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023, Es deficiente.

Nivel de Significancia.

$$\alpha = 0.05$$

Prueba estadística

Fue contrastación con la bondad de ajuste de chi-cuadrada.

Tabla 4*Chi Cuadrada de trabajo en equipo*

Estadísticos de prueba	
Trabajo	
Chi cuadrada	22,511
Gl	1
Sig. Asintótica	,000

Nota: Elaboración propia.

P-valor

- Si $p < \alpha$, entonces se rechaza H_0 y se acepta H_a .
- Si $p > \alpha$, entonces se rechaza H_a y se acepta H_0 .

Decisión

Como $p = 0.00 < \alpha = 0.05$, entonces se rechaza H_0 y se acepta la H_a , eso quiere decir que: El trabajo en Equipo en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023, es deficiente.

5.10.3. Contrastación de Hipótesis Especifico 2

H_0 : La Competencia laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023, No es deficiente.

H_a : La Competencia laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023, Es deficiente.

Nivel de Significancia.

$$\alpha = 0.05$$

Prueba estadística

Fue contrastación con la bondad de ajuste de chi-cuadrada.

Tabla 5

Chi Cuadrada de competencia laboral

Estadísticos de prueba	
	Competencia
Chi cuadrada	28,511
Gl	3
Sig. Asintótica	,000

Nota: Elaboración propia.

P-valor

- Si $p < \alpha$, entonces se rechaza H_0 y se acepta H_a .
- Si $p > \alpha$, entonces se rechaza H_a y se acepta H_0 .

Decisión

Como $p = 0.00 < \alpha = 0.05$, entonces se rechaza H_0 y se acepta la H_a , eso quiere decir que: La Competencia laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023, Es deficiente.

5.10.4. Contrastación de Hipótesis Especifico 3

H_0 . El apoyo en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023, No es deficiente.

H_a . El apoyo en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023, Es deficiente.

Nivel de Significancia.

$$\alpha = 0.05$$

Prueba estadística

Fue contrastación con la bondad de ajuste de chi-cuadrada.

Tabla 6

Chi Cuadrada de apoyo

Estadísticos de prueba	
	Apoyo
Chi cuadrada	25,418
	2
5.1.1. Contrastación de Hipótesis General	
GI	
Sig. Asintótica	,000

Nota: Elaboración propia.

P-valor

- Si $p < \alpha$, entonces se rechaza H_0 y se acepta H_a .
- Si $p > \alpha$, entonces se rechaza H_a y se acepta H_0 .

Decisión

Como $p = 0.00 < \alpha = 0.05$, entonces se rechaza H_0 y se acepta la H_a , eso quiere decir que: El Apoyo en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023, Es deficiente.

5.10.5. Contrastación de Hipótesis Especifico 4

H_0 : La Orientación de Resultados en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023, No es deficiente.

H_a : La Orientación de Resultados en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023, Es deficiente

Nivel de Significancia.

$$\alpha = 0.05$$

Prueba estadística

Fue contrastación con la bondad de ajuste de chi-cuadrada.

Tabla 7

Chi Cuadrada de orientación de resultados

Estadísticos de prueba	
	Orientación
Chi cuadrada	30,861
Gl	2
Sig. Asintótica	,000

Nota: Elaboración propia.

P-valor

- Si $p < \alpha$, entonces se rechaza H_0 y se acepta H_a .
- Si $p > \alpha$, entonces se rechaza H_a y se acepta H_0 .

Decisión

Como $p = 0.00 < \alpha = 0.05$, entonces se rechaza H_0 y se acepta la H_a , eso quiere decir que: La Orientación de Resultados en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023. Es deficiente.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación

En este capítulo se presentan los resultados de las encuestas realizadas a los empleados del departamento de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima en Juliaca, utilizando datos en tiempo real analizados mediante el programa SPSS para su posterior interpretación. La población muestral estuvo compuesta por 44 empleados que respondieron a las preguntas de la encuesta.

A continuación se detallan los resultados de la variable y los indicadores.

6.2. Análisis e Interpretación de Resultados

6.2.1 Rendimiento Laboral Aplicada en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima

Tabla 8

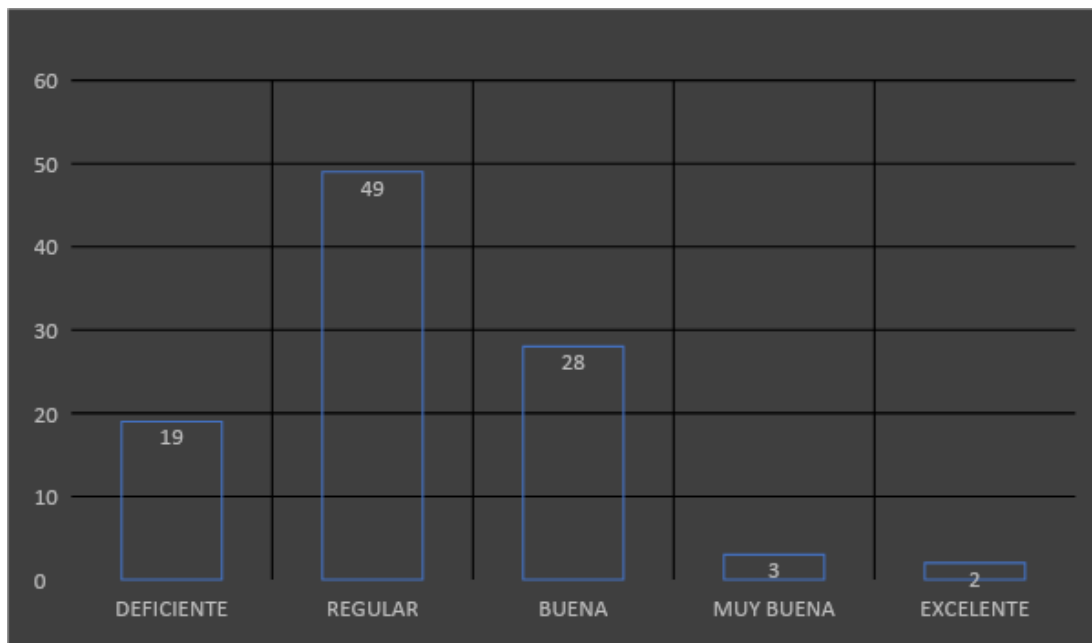
Rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima

CALIFICACIÓN	TRABAJO EN EQUIPO		COMPETENCIA LABORAL		APOYO		ORIENTACIÓN EN RESULTADOS		TOTAL	TOTAL
	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%
DEFICIENTE	5	40%	8	17%	9	19%	8	18%	8.1	19%
REGULAR	26	30%	22	56%	19	46%	20	42%	21	49%
BUENA	10	30%	11	26%	16	35%	13	32%	12.6	28%
MUY BUENA	3	1%	2	1%	0	0%	2	4%	1.5	3%
EXCELENTE	0	0%	1	0%	0	0%	1	2%	0.8	2%
TOTAL	44	100%	44	100%	44	100%	44	100%	44	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 1

Los colaboradores en el rendimiento laboral



Nota: Elaboración propia

ANÁLISIS INTERPRETATIVO

El resultado de la investigación realizada respecto al desempeño laboral. El gráfico 1 indica que el 49% de los empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima evalúa su desempeño laboral como regular, el 28% como bueno, el 19% como malo, el 3% como muy bueno y el 2% como excelente.

6.2.3. Trabajo en Equipo Aplicada en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima

Tabla 9

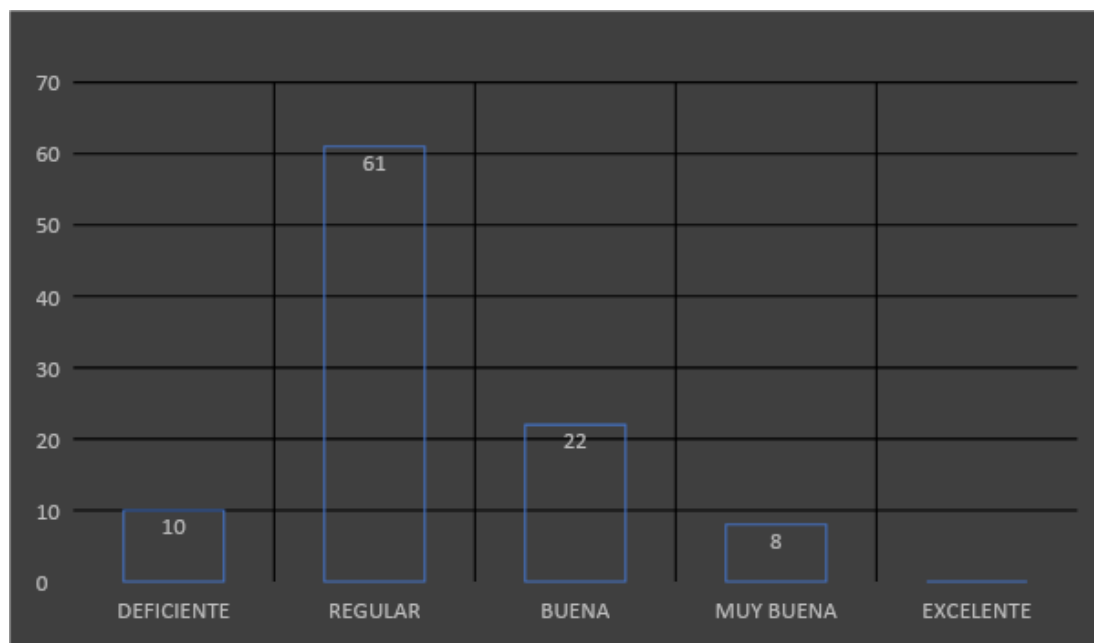
Trabajo en equipo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima

CALIFICACIÓN	La responsabilidad de los colaboradores		La participación de colaboradores		Toma de decisiones de los colaboradores		TOTAL	TOTAL
	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%
DEFICIENTE	13	28%	0	0%	0	0%	5	10%
REGULAR	24	56%	24	56%	33	74%	26	61%
BUENA	7	16%	20	44%	4	10%	9.8	22%
MUY BUENA	0	0%	0	0%	7	16%	2.2	8%
EXCELENTE	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	44	100%	44	100%	44	100%	44	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 2

Los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima en el trabajo en equipo



Nota: Elaboración propia

ANÁLISIS INTERPRETATIVO

Los resultados de la investigación realizada sobre el Trabajo en Equipo: El gráfico 2 revela que el 61% de los empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco

Sociedad Anónima califica el trabajo en equipo como regular, mientras que el 22% lo considera bueno, el 8% lo estima malo, el 5% lo califica como muy bueno y el 0% lo califica como excelente. Según los resultados, el 61% de los empleados de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima percibe el trabajo en equipo como equitativo.

6.2.4. Competencia Laboral Aplicada en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima

Tabla 10

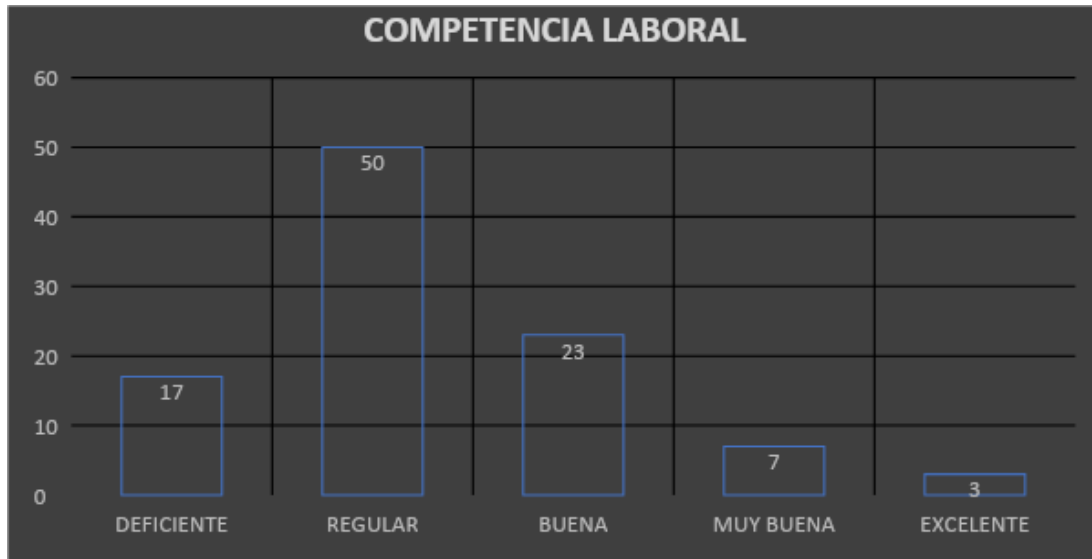
Competencia laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima

CALIFICACIÓN	El compromiso de los colaboradores		La eficiencia de los colaboradores		La productividad de los colaboradores		TOTAL	TOTAL
	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%
DEFICIENTE	1	28%	8	17%	12	29%	8	17%
REGULAR	28	56%	17	40%	21	46%	21	50%
BUENA	10	16%	11	26%	11	25%	11	23%
MUY BUENA	1	0%	8	17%	0	0%	3	7%
EXCELENTE	4	0%	0	0%	0	0%	1	3%
TOTAL	44	100%	44	100%	44	100%	44	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 3

Los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anonima en la competencia laboral



Nota: Elaboración propia

ANÁLISIS INTERPRETATIVO

El resultado de la investigación realizada sobre la competencia laboral: El gráfico 3 revela que el 50% de los empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima perciben el trabajo en equipo como regular, el 23% como bueno, el 16% como deficiente, el 6% como muy bueno y el 3% como excelente. El 50% de los empleados de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima señala que la competencia laboral es satisfactoria.

6.2.5. Apoyo aplicado en la Caja Municipal de ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima

Tabla 11

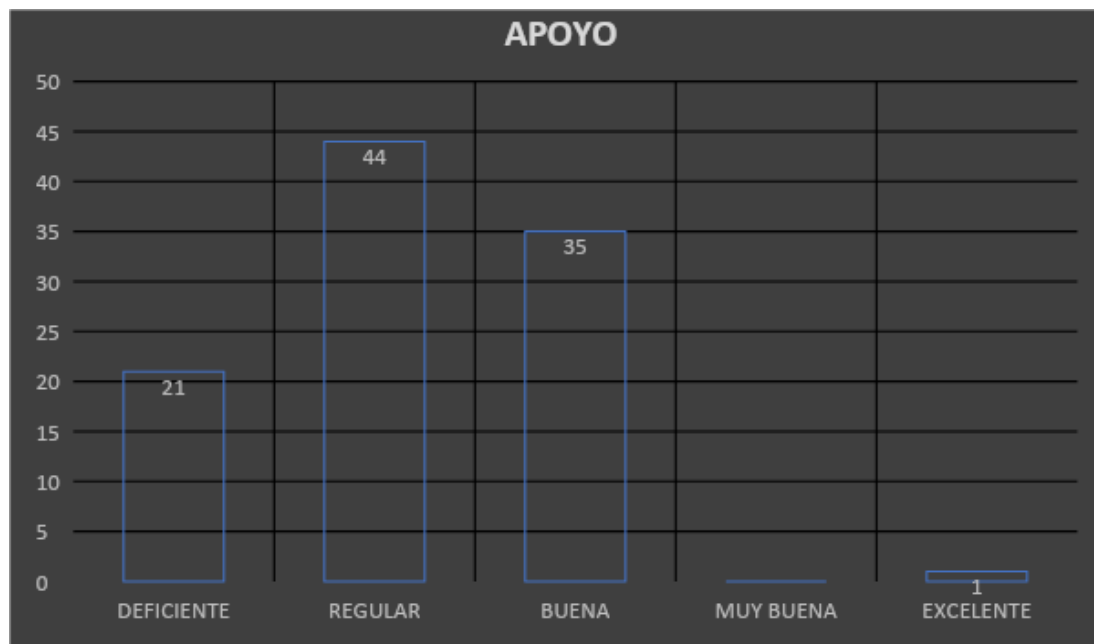
Apoyo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima

CALIFICACIÓN	El logro de los colaboradores		La estimulación de los colaboradores		El acompañamiento de los colaboradores		TOTAL	TOTAL
	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%
DEFICIENTE	12	40%	12	15%	1	29%	10	21%
REGULAR	18	31%	19	58%	22	37%	19	44%
BUENA	14	30%	13	2%	20	31%	15	35%
MUY BUENA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
EXCELENTE	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%
TOTAL	44	100%	44	100%	44	100%	44	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 4

Los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anonima en el apoyo



Nota: Elaboración propia

ANÁLISIS INTERPRETATIVO

El resultado de los estudios realizados sobre el apoyo: El gráfico 4 ilustra que el 44% de los empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima percibe el trabajo en equipo como regular, el 35% lo considera bueno, el 21% lo considera deficiente, el 0% lo califica como muy bueno y el 1% lo considera excelente. El 50% de los empleados de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima señala que el apoyo es equitativo.

6.2.6. Orientación de Resultados Aplicado en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima

Tabla 12

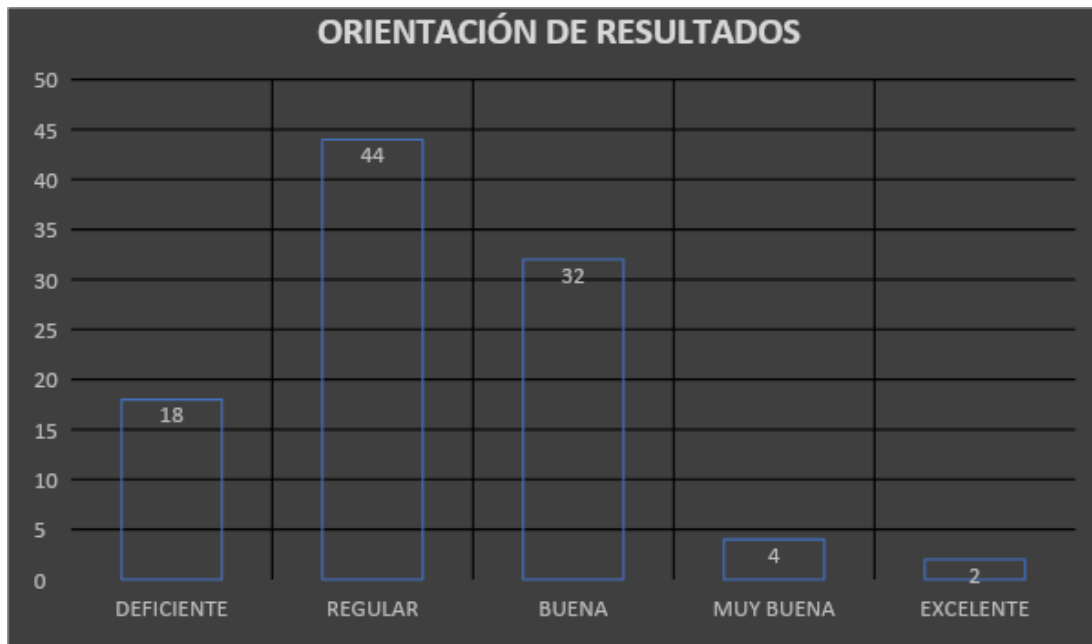
Orientación de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima

CALIFICACIÓN	La disciplina de los colaboradores		La actitud de los colaboradores		La iniciativa de los colaboradores		La creatividad de los colaboradores		TOTAL	TOTAL
	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%
DEFICIENTE	9	28%	12	2%	6	29%	6	15%	8	18%
REGULAR	20	42%	12	51%	19	37%	25	56%	20	44%
BUENA	11	30%	19	45%	14	31%	13	30%	14	32%
MUY BUENA	1	0%	1	2%	0	0%	0	0%	2	4%
EXCELENTE	3	0%	0	0%	1	3%	0	0%	1	2%
TOTAL	44	100%	44	100%	44	100%	44	100%	44	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 5

Los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima en la orientación de resultados



Nota: Elaboración propia

ANÁLISIS INTERPRETATIVO

Las conclusiones de la investigación realizada sobre la orientación a resultados: El gráfico 5 ilustra que el 44% de los empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima percibe el trabajo en equipo como regular, el 32% como bueno, el 18% como deficiente, el 4% como muy bueno y el 2% como excelente. Según los resultados, el 44% de los empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima afirma que la orientación a resultados es equitativa.



6.3. Discusión de Resultados

Los hallazgos del estudio indican que la mayoría del personal del sector operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de Juliaca percibe su desempeño laboral como regular, atribuyendo esta valoración al incumplimiento de las normas de seguridad, violación de los derechos laborales, ambiente de trabajo insatisfactorio y liderazgo inadecuado. Estos hallazgos se alinean con los presentados en la investigación del Lic. Alex Javier Zans Castellón, que ilustra 'El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo a través de las dimensiones: (a) compromiso general con el trabajo, (b) métodos de ejecución del trabajo y (c) relaciones subordinado-superior'. No hay pruebas que relacionen el rendimiento laboral con el entorno físico de trabajo.

Los resultados indican que los empleados informan de un rendimiento laboral inferior debido a que una proporción significativa se siente insatisfecha o desmotivada en relación con su salario actual, la formación y las interacciones interpersonales con los superiores. Los hallazgos se alinean con los del Lic. Alex Javier Zans Castellón (2016), los cuales indican que los empleados que se comprometen exhiben niveles de desempeño que van de regular a bueno, mientras que el rendimiento laboral es notablemente bajo, acompañado de insatisfacción respecto a diversos aspectos evaluados por las cinco escalas. Dentro de la cohorte de colaboradores, se observó que un aumento en la satisfacción con el reconocimiento del desempeño se correlaciona con una caída en la orientación al logro, ya que cumplir con los objetivos planteados por el jefe es suficiente para ellos.



CONCLUSIONES

- PRIMERA:** El objetivo primario fue evaluar el desempeño laboral de los empleados del sector operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de Juliaca para el año 2023. Los resultados indican que el desempeño laboral influye significativamente en la organización, evidenciado por un valor P de 0.01, el cual se encuentra por debajo del umbral de significancia de 0.05, validando así la hipótesis alternativa. Asimismo, el 49% de la población se percibe a sí misma como media, con una propensión hacia lo bueno. Esto sugiere que la población está insatisfecha con el rendimiento de los empleados.
- SEGUNDO:** Respecto al primer objetivo específico: Establecer el trabajo en equipo en el desempeño operativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de Juliaca, 2023, se concluye que el trabajo en equipo influye significativamente en la organización, evidenciándose un valor P de 0,00, el cual se encuentra por debajo del umbral de significancia de 0,05, aceptándose por tanto la hipótesis alternativa. Además, el 61% de la población indica un rendimiento regular con tendencia a bueno. Esto significa que la colaboración es insuficiente.
- TERCERO:** Respecto al segundo objetivo específico: Analizar la competencia laboral en el desempeño de los empleados del sector operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de Juliaca, 2023, se concluye que la competencia profesional influye significativamente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima, evidenciándose un valor P de 0,00, el cual se encuentra por debajo del umbral de significancia de 0,05, validándose así la hipótesis alternativa. Esto no implica que la competencia laboral sea insuficiente.
- CUARTO:** Respecto al tercer objetivo específico: Evaluar el impacto del apoyo en el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima en Juliaca, 2023, se concluye que el apoyo afecta significativamente a la institución, evidenciado por un valor P de 0,00, el cual se encuentra por debajo del



umbral de significancia de 0,05, validando así la hipótesis alternativa. Además, el 44% de la población indica una percepción del apoyo como media, con tendencia a positiva. Esto significa que la ayuda prestada es insuficiente.

QUINTO: Respecto al cuarto objetivo específico: Analizar la orientación a resultados en el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima en Juliaca, año 2023, se concluye que la orientación a resultados impacta significativamente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima, con un valor P de 0,00, el cual se encuentra por debajo del umbral de significancia de 0,05, aceptándose así la hipótesis alternativa. Adicionalmente, el 44% de la población indica un desempeño regular con tendencia a bueno. Esto no implica que la orientación de los resultados no sea la más adecuada.



RECOMENDACIONES

- PRIMERO:** En lo que respecta a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima, es fundamental considerar el desempeño laboral analizado, el cual, vinculado al nivel de desempeño laboral del personal, facilita el logro óptimo de los objetivos institucionales derivados de la presente investigación.
- SEGUNDO:** Los administradores y directivos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima deben facilitar la formación para fomentar la cooperación eficaz y orientar a los empleados en el sentido de que la colaboración con los compañeros es el enfoque óptimo para alcanzar los objetivos.
- TERCERO:** La jefatura de recursos humanos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima debe mejorar la competencia de los trabajadores implementando estrategias motivacionales que mejoren los canales de comunicación, aseguren el pago oportuno e incentiven y reconozcan los aportes de los trabajadores, facilitando así una adecuada calidad de atención y prestación de servicios.
- CUARTO:** Los administradores y gerentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima deben modificar su conducta y comprometerse con sus colaboradores, brindándoles apoyo para cultivar un ambiente de trabajo positivo y una estructura organizacional horizontal que mejore el desempeño laboral.
- QUINTO:** Los administradores y gerentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima deben establecer el marco estratégico (visión, misión) y las leyes que rigen la conducta de los colaboradores de la institución (código de ética).



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Águila, C. (2007). *El ABC del Derecho Administrativo* (San Marcos (ed.); 1ra ed.). <https://es.scribd.com/document/318135698/el-abc-del-derecho-administrativo-pdf>
- Balderas, L. R. (2004). *Estadística para Administración y Economía* (Pearson Prentice Hall (ed.); 7ma ed.). <https://profefily.com/wp-content/uploads/2017/12/Estadisticapara-administración-y-economia-Richard-I.-Levin.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3.a ed.). Colombia: Pearson educación.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (McGraw-Hill. (ed.); 2da ed.). <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cb c6.pdf>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de talento humano* (Mc Graw-Hill. (ed.); 3ra ed.). <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28 c6.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (McGraw Hill (ed.); 8va ed.). <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292c d2.pdf>
- Dávila, B. (2006). *Apuntes de Probabilidad y Estadística* (ITESM (ed.); 1ra Ed). https://www.academia.edu/333861855/APUNTES_DE_PROBABILIDAD_Y_ESTADÍSTICA
- Dessler, G., & Valera, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Editorial Pearson (ed.); 5ta ed.). <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af24 38.pdf>



- Guillen, O.R., Sánchez, M.R., & Begazo, L.H. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional: bajo el enfoque cuantitativo, variable categórica, escala ordinal y la estadística no paramétrica*. (1.a ed.). Lima-Perú: Producción en DVD.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.a d.). México, D.F.: Mc Graw-Hill/Interamericana S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Mc Graw Hill (ed.); 5ta Ed).
<http://espirituemprendedores.com/index.php/revista/article/view/207>
- Huillca, J. (2017). "Desempeño laboral de los trabajadores en la gerencia de desarrollo humano de la municipalidad distrital de San Sebastián Cusco 2017."
http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2160/1/Jhon_Tesis_bachiller_2017.pdf
- Mamani, M. (2018). *Desempeño laboral y la satisfacción del trabajador administrativo del instituto peruano de deporte puno* [Tesis pregrado, Instituto Peruano del Deporte Puno]. Archivo digital.
file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Merida_Mamani_Aguilar.pdf
- Méndez, C. (2011). *Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales* (E. L. de grupo noriega Editores (ed.); 4ta ed.).
<https://www.casadellibro.com/libro-metodologia-diseno-y-desarrollo-del-procesode-investigacion-con-enfasis-en-ciencias-empresariales-4-ed-incluyecd/9789589666982/1255269>
- Morales, A. (1999). *Comportamiento organizacional*. (McGraw (ed.); 1ra ed.).
http://www.direcciondepersonal.com/teorias_comportamiento_organizacional.pdf
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (M. G. Hill (ed.); 13ava ed.).
https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo_o_Newstrom



- Guillen, O.R., Sánchez, M.R., & Begazo, L.H. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional: bajo el enfoque cuantitativo, variable categórica, escala ordinal y la estadística no paramétrica*. (1.a ed.). Lima-Perú: Producción en DVD.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.a d.). México, D.F.: Mc Graw-Hill/Interamericana S.A.
- Hernández Hermosillo, S. (2013). *Población y Muestra*.
https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf
- Indeed Editorial Team. (01 de Marzo de 2021) Indeed. Obtenido de
<https://www.indeed.com/career-advice/career-development/service-quality>
- Méndez Álvarez, C. E. (2003). *Metodología Diseño Y Desarrollo Del Proceso De Investigación* (Mcgraw-Hill Companies (ed.); 3 ra EDICI).
- Moisés-Ríos (2019). *Diseño del proyecto de investigación científica*. (2.a ed.). Lima-Perú: San Marcos EIRL.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. [Revista de Ciencias Sociales, (3), pp-pp 453-505].
http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-95182010000300010&script=sci_abstract
- Pino, R. A. (2010). *Manual de investigación científica: Guías metodológicas para elaborar planes y tesis de pregrado, maestrías y doctoral* (Pinosa R.Lta (ed.); 1ra Ed).
<http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=14436>
- Quesada, M. (2005). *Como trabajar en equipo* [Tesis pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Archivo digital.
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3318/Thales_Ma_yra_Tesis_bachiller_2019.pdf



- Ramírez, D. (2016). *Administración de las Operaciones Productivas* (Pearson (ed.); 1ra ed.). <https://www.sbs.com.pe/catalog/9786073211864>
- Robbins, S. (2010). *Administracion* (Pearson Educación (ed.); 10ma ed.). <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administración-Robbins.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (Pearson (ed.); 13a ed.). https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/
- Sierra, R. (2002). *Tesis doctorales y trabajo de investigacion cientifa: metodologia genral de su elaboracion y documentacion*. (5ta. Edicion). España: Paraninfo Editorial S. A
- Sánchez-Carlessi, H. & Reyes-Meza, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. (1.a ed.). Lima-Perú: Visión Universitaria.
- Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación científica*. (4.a ed.). México D.F.: Limusa S.A.
- Ticona Mamani, J. (2017). El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de taraco, periodo 2015. [Universidad Nacional Del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3704/>



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca , año 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo es el trabajo en equipo de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca? - ¿En qué medida la competencia laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca? - ¿Cuál es el apoyo de los colaboradores en el área 	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer el trabajo en equipo de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca. - Analizar la competencia laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca. - Conocer el apoyo de los colaboradores en el área 	<p>HIPÓTESIS GENERAL. El rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023, es deficiente</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El trabajo en equipo en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, es deficiente - La competencia laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, es deficiente 	Variable Rendimiento Laboral	<p>1.1. Trabajo en equipo</p> <p>1.2. Competencia Laboral</p> <p>1.3. Apoyo</p> <p>1.4. Orientación de resultados</p>	<p>- Toma de decisiones</p> <p>- Participación</p> <p>- Responsabilidad</p> <p>- Productividad</p> <p>- Compromiso</p> <p>- Eficiencia</p> <p>- Efectividad</p> <p>- Logro</p> <p>- Acompañamiento</p> <p>- Estimulación</p> <p>- Disciplina</p> <p>- Actitud</p> <p>- Creatividad</p> <p>- Iniciativa</p>	<p>ENFOQUE: Cuantitativo.</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte trasversal</p> <p>TIPO: Básico aplicativo</p> <p>NIVEL: Descriptivo</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p> <p>POBLACIÓN: 50 colaboradores</p> <p>MUESTRA: 44 colaboradores</p> <p>TÉCNICAS: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario con escala de likert</p>



<p>de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca?</p> <p>– ¿Cómo es la orientación de resultados de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca?</p>	<p>de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca.</p> <p>– Analizar la orientación de resultados de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca.</p>	<p>– El apoyo en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, es deficiente</p> <p>– La orientación de resultados en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, es deficiente</p>				<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>Tablas y figuras estadísticas</p> <p>Rho de spearman</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------



Anexo 2: Matriz de datos

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	4	5	1	1	2
2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2
3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2
4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	4	3	3	3
5	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2
6	2	2	3	3	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2
7	2	2	2	4	5	2	2	2	2	3	2	1	2	2
8	1	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
9	2	3	1	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2
10	3	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	4	1	2	5	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2
12	5	4	1	1	2	3	3	3	3	1	1	4	3	3
13	1	5	2	3	3	5	3	5	4	2	1	1	1	2
14	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	4	5	1	1
15	1	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	4	2	2
16	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2



17	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	4	3	3
18	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2
19	2	2	2	3	3	5	2	2	2	2	2	2	1	2
20	2	2	2	2	4	5	2	2	2	2	3	2	1	2
21	2	1	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3
22	3	2	3	1	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2
23	3	3	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
24	4	4	1	2	5	3	2	2	2	2	3	2	4	2
25	5	5	4	1	1	2	3	3	3	3	1	1	4	3
26	2	3	1	2	2	5	4	5	4	3	2	2	2	1
27	4	2	2	5	2	2	1	2	2	2	3	2	4	2
28	2	1	1	4	2	1	2	3	3	3	1	1	4	3
29	5	2	3	2	1	1	1	5	4	3	2	2	2	1
30	2	2	2	3	2	1	2	2	3	4	5	5	1	1
31	1	2	3	2	4	2	2	2	2	3	4	4	2	2
32	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2
33	3	2	4	3	2	3	3	3	3	1	4	4	3	3
34	3	3	5	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2
35	4	3	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2



36	5	4	4	4	5	2	2	2	2	3	2	2	1	2
37	2	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
38	4	2	5	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2
39	2	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
40	5	2	3	5	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2
41	2	5	5	1	2	3	3	3	3	1	1	1	4	3
42	3	4	2	3	5	4	5	4	3	2	2	2	2	1
43	3	4	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	4	2
44	4	4	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	4	3



Anexo 3: Instrumento de acopio de datos

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Señor(a) cliente el presente cuestionario de encuesta se realiza con fines de investigación académica, para determinar el Rendimiento Laboral de los colaboradores en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca, año 2023.

Por favor primero sírvase leer cuidadosamente las preguntas y luego marque con una "X" en el recuadro según la escala de valoración, la respuesta más apropiada que vea por conveniente.

ESCALA DE VALORACIÓN:

- Deficiente = 1
- Regular = 2
- Buena = 3
- Muy buena = 4
- Excelente = 5

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	De fic ie nt e	R e g u l a r	Bu e n a	M u y b u e n a	Ex c e l e n t e
RENDIMIENTO LABORAL					
TRABAJO EN EQUIPO					
Ud. como considera la responsabilidad de los colabores del área de operaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima?	1	2	3	4	5
Ud. ¿Como considera la participación de los colaboradores del área de operaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima?	1	2	3	4	5
Ud. ¿Como considera la toma de decisiones de los colaboradores del área de operaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima?	1	2	3	4	5
COMPETENCIA LABORAL					



Ud. ¿Como considera el compromiso laboral de los colaboradores del área de operaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima?	1	2	3	4	5
Ud. ¿Como considera la productividad para los colaboradores del área de operaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima?	1	2	3	4	5
Ud. ¿Como considera la eficiencia para los colaboradores del área de operaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima?	1	2	3	4	5
Ud. ¿Como considera la eficacia para los colaboradores del área de operaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima?	1	2	3	4	5
APOYO					
Ud. ¿Como considera el logro de los colaboradores del área de operaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima?	1	2	3	4	5
Ud. ¿Como considera la estimulación de los colaboradores del área de operaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima?	1	2	3	4	5
Ud. ¿Como considera el acompañamiento de los colaboradores del área de operaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima?	1	2	3	4	5
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS					
Ud. Como considera la disciplina de los colaboradores del área de operaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima?	1	2	3	4	5
Ud. Como considera la actitud de los colaboradores del área de operaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima?	1	2	3	4	5
Ud. Como considera la iniciativa de los colaboradores del área de operaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima?	1	2	3	4	5
Ud. Como considera la creatividad de los colaboradores del área de operaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima?	1	2	3	4	5

Nota: Elaboración propia.



Anexo 4: Validez del instrumento

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE

TÍTULO DE TESIS:

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: SPYDILUE G. APAZA CHIRAROS
- PROFESIÓN: Ing. Administración
- CARGO ACTUAL: Docente
- GRADO ACADÉMICO: Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	X	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	X	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	X	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	X	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	X	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	X	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	X	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	X	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	X	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	X	5

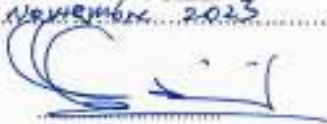
III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN
Fuente:
.....

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: 07 Noviembre 2023


Firma del experto
DNI N° 02413103
N° celular: 975809091



ANEXO I
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital []

Fecha de entrega: 05/08/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: FANNY THALIA CALLATA VILCA

Dirección: Jr. SAN ANDRES 406 - ALTO PUNO

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70480666

Teléfono: 963904405 email: ftey2122@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Asesor: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []

Título: RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA, AÑO 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1, 2?

2

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

Julica, 05 de Agosto, 2024

Fecha