



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA



**EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CARÁCTER Y
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
JADEVIN JULIACA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DEYSI ADELINA NINA YANAPA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

JULIACA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CARÁCTER Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA JADEVIN JULIACA 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DEYSI ADELINA NINA YANAPA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE


: _____
M. Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

PRIMER MIEMBRO


: _____
Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

SEGUNDO MIEMBRO


: _____
Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

ASESOR DE TESIS


: _____
Dr. JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ORGANIZACIÓN DE Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P25

**RESOLUCIÓN N° 133-2024-D-FIS-UANCV-J**

Juliaca, 11 de julio del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2024-CU-8245 (fecha y hora de sustentación), expediente N° 2024-8227 (Título), la RESOLUCIÓN N° 117-2024-D-FIS-UANCV que aprueba el Borrador de Tesis de fecha y el DICTAMEN N° FALTA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN presentado por el (la) bachiller, **NINA YANAPA, DEYSI ADELINA** quien solicita FECHA Y HORA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS, titulado: **EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CARÁCTER Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA JADEVIN JULIACA 2024** conducente a la obtención del Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO** por la modalidad de Sustentación de Tesis,

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 0827-2023-UANCV-CU-R se aprueba la ampliación de Sustentación de Tesis y/o examen de suficiencia para el mes de enero del 2024 y acorde al artículo 5° numeral 5.14 de la Ley Universitaria N° 30220 establece que las universidades se rigen por el principio del interés superior del estudiante.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220 y sus modificatorias, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca y de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- NOMINAR JURADOS PARA LA SUSTENTACIÓN DE TESIS del tema titulado: **EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CARÁCTER Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA JADEVIN JULIACA 2024** presentado por el (la) bachiller: **NINA YANAPA, DEYSI ADELINA**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO** habiéndose designado por sorteo a la siguiente terna de jurados:

- Presidente : M. SC. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
- 1er. Miembro : DR. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ
- 2do. Miembro : DR. RICHARD CONDORI CRUZ
- Asesor de Tesis : DR. JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA

SEGUNDO.- PROGRAMAR la FECHA Y HORA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS VIRTUAL para el día **JUEVES, 11 DE JULIO DEL 2024** a horas **08:00 a.m.** hora exacta. El acto académico de sustentación virtual se llevará a cabo a través de la plataforma de video conferencia Cisco Webex Meetings.

TERCERO.- Realizada la Sustentación de Tesis, el Presidente de la terna de jurados levantará y firmará el Acta de Sustentación de Tesis, en el cual se consignará el resultado obtenido por el (la) Bachiller sustentante, del mismo modo firmaran los otros dos miembros de jurado y asesor de tesis, dando conformidad al acto.

CUARTO.- La Dirección de la Escuela Profesional de Ingeniería Empresarial e Informática, el Jurado y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

C.c.
Arch. 2024
JCHM/

Distribución: Jurados, Interesado

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

**RESOLUCIÓN N° 117-2024-D-FIS-UANCV**

Juliaca, 01 de julio del 2024

VISTOS; el Expediente N° 2023-CU-216529 y el Acta de Aprobación de Borrador de Tesis de fecha y la RESOLUCIÓN N° 111-2024-D-FIS-UANCV que aprueba el Perfil de Tesis de fecha 28 de junio del 2024, presentado por el (la) Bachiller: **NINA YANAPA, DEYSI ADELINA** con el tema titulado: **EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CARÁCTER Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA JADEVIN JULIACA 2024**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**.

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller **NINA YANAPA, DEYSI ADELINA**, ha presentado su Borrador de Tesis titulado: **EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CARÁCTER Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA JADEVIN JULIACA 2024**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**.

Que, habiendo procedido de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, nominó como Jurados a los siguientes Docentes:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez
- 2do. Miembro : Dr. Richard Condori Cruz
- Asesor de Tesis : Dr. Jair Emerson Ferreyros Yucra

Que, la terna de jurados ha aprobado en su integridad el Borrador de Tesis titulado: **EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CARÁCTER Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA JADEVIN JULIACA 2024**.

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto Modificado de la UANCV.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL BORRADOR DE TESIS, presentado por el (la) Bachiller: **NINA YANAPA, DEYSI ADELINA**, con el tema titulado: **EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CARÁCTER Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA JADEVIN JULIACA 2024**, quedando apto para tramitar el Dictamen de Originalidad de Trabajo de Investigación y posteriormente solicitar la Fecha y Hora de Sustentación de Tesis previa presentación de los requisitos correspondientes según lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV, la misma que conducirá a la obtención del **TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

**RESOLUCIÓN N° 111-2024-D-FIS-UANCV**

Juliaca, 28 de junio del 2024

VISTOS; el Expediente N° 2024-CU-7531 de fecha 28 de junio del 2024, presentado por el (la) Bachiller **NINA YANAPA, DEYSI ADELINA** quien ha solicitado CAMBIO DEL PRIMER MIEMBRO DE JURADO Y ASESOR DEL PERFIL DE TESIS, asignado con RESOLUCIÓN N° 064-2024-D-FIS-UANCV de fecha 26 de abril del 2024.

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller **NINA YANAPA, DEYSI ADELINA**, ha presentado su Perfil de Tesis titulado: **EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CARÁCTER Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA JADEVIN JULIACA 2024**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**.

Que, con RESOLUCIÓN N° 064-2024-D-FIS-UANCV de fecha 26 de abril del 2024 se aprobó el Perfil de Tesis titulado: **EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CARÁCTER Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA JADEVIN JULIACA 2024**, con la siguiente terna de jurados:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Dr. Paul Mamani Tisnado
- 2do. Miembro : Dr. Richard Condori Cruz
- Asesor de Tesis : Dr. Rodolfo Fredy Añpasi Chura

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y modificatoria; y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV aprobado con Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el CAMBIO DEL PRIMER MIEMBRO DE JURADO Y ASESOR DEL PERFIL DE TESIS, de (l) (la) Bachiller: **NINA YANAPA, DEYSI ADELINA**, del tema de tesis titulado: **EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CARÁCTER Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA JADEVIN JULIACA 2024**, considerándose a partir de la fecha los siguientes Jurados y Asesor de Tesis:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez
- 2do. Miembro : Dr. Richard Condori Cruz
- Asesor de Tesis : Dr. Jair Emerson Ferreyros Yucra

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

**RESOLUCIÓN N° 064-2024-D-FIS-UANCV**

Juliaca, 26 de abril del 2024

VISTOS; el Expediente N° 2024-CU-01744, y la copia del Acta de Aprobación de Perfil de Tesis de fecha 24 de abril del 2024, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, presentado por el (la) Bachiller: **NINA YANAPA, DEYSI ADELINA** con el tema titulado: **EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CARÁCTER Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA JADEVIN JULIACA 2024.**

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller **NINA YANAPA, DEYSI ADELINA**, ha presentado su Perfil de Tesis titulado: **EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CARÁCTER Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA JADEVIN JULIACA 2024**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, habiendo procedido de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, nominó como Jurados a los siguientes Docentes:

- | | | |
|-----------------|---|------------------------------------|
| • Presidente | : | M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda |
| • 1er. Miembro | : | Dr. Paul Mamani Tisnado |
| • 2do. Miembro | : | Dr. Richard Condori Cruz |
| Asesor de Tesis | : | Dr. Rodolfo Fredy Arpasi Chura |

Que, la terna de jurados ha aprobado en su integridad el Perfil de Tesis titulado: **EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CARÁCTER Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA JADEVIN JULIACA 2024**, procediendo con el levantamiento de Acta y firma de Aprobación correspondiente.

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto Modificado de la UANCV.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL PERFIL DE TESIS, presentado por el (la) Bachiller: **NINA YANAPA, DEYSI ADELINA**, con el tema titulado: **EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CARÁCTER Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA JADEVIN JULIACA 2024**, quedando apto para el desarrollo y presentación del Borrador de Tesis según lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO



EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CARÁCTER Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA JADEVIN JULIACA 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

20% EN

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

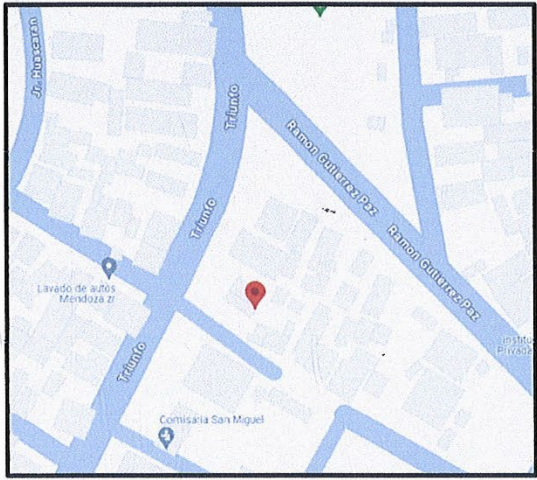
1	ir.knust.edu.gh Fuente de Internet	9%
2	Submitted to Ghana Technology University College Trabajo del estudiante	3%
3	ir.uew.edu.gh:8080 Fuente de Internet	1%
4	Submitted to University of South Africa Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Kwame Nkrumah University of Science and Technology Trabajo del estudiante	1%
6	oda.oslomet.no Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Myanmar Imperial College Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to University of Cape Town Trabajo del estudiante	<1%



Metadatos complementarios - UANCV

TÍTULO DE LA TESIS	
EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CARÁCTER Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA JADEVIN JULIACA 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	DEYSI ADELINA NINA YANAPA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70330612
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0002-9358-2857
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02442123
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-2411-3016
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	OSCAR GONZALO APAZA PEREZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	42431259
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	RICHARD CONDORI CRUZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917



Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN DE Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P25
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Jr. Sánchez Cerro N° 220 Longitud sur: 15° 28' 10.509" S Latitud oeste: 70° 7' 11.728" W</p> <p>URL MAPS: https://maps.app.goo.gl/dE3adaMDqNwZAP8z8</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	SEPTIEMBRE 2023 – ABRIL 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Otras ingenierías, Otras tecnologías https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.11.00</p> <p>Ciencias de la Información https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.02</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CACERES VELASQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DIRECTOR (e)
Unidad de Investigación FIS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo DEYSI ADELINA NINA YANAPA, identificado con DNI
Nro. 70330612 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

INGENIERIA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

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

EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CARÁCTER Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA

EMPRESA JADEVIN JULIACA 2024

Asesorado por: Dr. JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA

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 06 de Setiembre del 2024


Firma del Asesor
(obligatoria)


Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico este trabajo primero a Dios por guiarme, a mis padres por ser un apoyo incondicional durante mi etapa de formación académica, a mi pareja Jose Javier Mamani Poma por ser mi apoyo constante, a mi hermano Kevin que me hace creer que no existe lo imposible y familiares que siempre están ahí apoyándome constantemente.



AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a la universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez por darme los conocimientos necesarios para mi futuro profesional, como futura Ingeniera, también agradezco profundamente a mi asesor de tesis Dr. Jair Emerson Ferreyros Yucra, por guiarme adecuadamente en este proceso para obtener mi título profesional y a la empresa Jadevin S.A



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xiii
ABST.RACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	xv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Análisis de la situación problemática	1
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.2.1 Pregunta general.....	3
1.2.2 Preguntas específicas	3
1.3. Justificación de la investigación	3
1.3.1 Justificación teórica	3
1.3.2 Justificación Practico	4
1.3.3 Justificación Metodológica.....	4
1.4. Objetivos.....	5
1.4.1 Objetivo general	5



1.4.2 Objetivos específicos.....	5
----------------------------------	---

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio.....	6
2.1.1 Los de ámbito internacionales.....	6
2.1.2 Antecedentes nacionales	9
2.1.3 Antecedentes Locales	10
2.2. Bases teóricas.....	11
2.2.1 Concepto de evaluación del desempeño.....	13
2.2.2 Teoría de los Rasgos de Personalidad de Gordon Allport	14
2.2.3 Teoría del Carácter Virtuoso de Peterson y Seligman	16
2.2.4 Proceso eficaz de evaluación del desempeño	17
2.3. Métodos de evaluación del desempeño.....	19
2.3.1 Métodos de clasificación	19
2.3.2 Retroalimentación de 360 grados.....	20
2.3.3 método de ensayo	21
2.3.1 Método de incidente crítico.....	22
2.3.2 Dirección por objetivos (MBO).....	23
2.4. Propósito de la evaluación del desempeño	24
2.5. Quién debería evaluar el desempeño	26
2.5.1 El supervisor inmediato	27



2.5.2 Colegas	27
2.5.3 Autoevaluaciones	27
2.5.4 Evaluaciones de clientes o clientes	28
2.5.5 Influencia de la Responsabilidad	28
2.5.6 Impacto de la Integridad	31
2.5.7 Trabajo en Equipo y Adaptabilidad	33
2.6. Marco conceptual	38
2.7. Hipótesis	40
2.7.1 Hipótesis general	40
2.7.2 Hipótesis específicas	40
2.8. Identificación de las variables	41

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Métodos de investigación	43
3.2. Tipo de investigación	43
3.3. Nivel	43
3.4. Diseño	43
3.5. Población y muestra	44
3.5.1 Población	44
3.5.2 Muestra	44
3.6. Criterios de inclusión y exclusión	46



3.6.1 Criterios de Inclusión.....	46
3.6.2 Criterios de Exclusión.....	46
3.7. Técnicas e instrumentos.....	46
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. Presentación de resultados.....	47
4.2. Discusión de resultados.....	78
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
ANEXOS.....	92



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	¿Cuál es su edad?	48
Tabla 2	¿Cuál es su género?	49
Tabla 3	¿Cuál es su nivel educativo?	50
Tabla 4	¿En qué área de trabajo se desempeña?	51
Tabla 5	¿Cuántos años lleva trabajando en la empresa?	52
Tabla 6	¿Con qué frecuencia cumple con los plazos establecidos para sus tareas?	53
Tabla 7	¿Con qué frecuencia asume responsabilidades adicionales sin que se lo soliciten?	54
Tabla 8	¿Con qué regularidad entrega tareas asignadas sin retrasos?	55
Tabla 9	¿Con qué frecuencia sigue las normas y políticas de la empresa?	56
Tabla 10	¿Con qué frecuencia actúa de manera honesta en su trabajo?	57
Tabla 11	¿Con qué frecuencia es transparente en sus comunicaciones laborales?	58
Tabla 12	¿Cómo calificaría su disposición para colaborar con sus compañeros de trabajo?	59
Tabla 13	¿Con qué frecuencia participa activamente en actividades grupales? ..	60
Tabla 14	¿Con qué frecuencia ofrece apoyo a colegas en situaciones de carga laboral?	61
Tabla 15	¿Con qué frecuencia se adapta fácilmente a los cambios en el entorno laboral?	62
Tabla 16	¿Con qué frecuencia aprende nuevas habilidades según se requiera en el trabajo?	63



Tabla 17	¿Cómo calificaría su capacidad para manejar situaciones imprevistas en el trabajo?	64
Tabla 18	¿Con qué frecuencia propone nuevas ideas o soluciones en el trabajo?	65
Tabla 19	¿Con qué frecuencia toma decisiones proactivas sin esperar instrucciones?	66
Tabla 20	¿Con qué frecuencia busca oportunidades de mejora en su área de trabajo?	67
Tabla 21	¿Cuántas tareas completas en un día laboral típico?	68
Tabla 22	¿Con qué frecuencia completa sus tareas antes de los plazos establecidos?	69
Tabla 23	¿Con qué frecuencia su trabajo es elogiado por su calidad?	70
Tabla 24	¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación positiva de sus supervisores?	71
Tabla 25	¿Con qué frecuencia llega puntual al trabajo?	72
Tabla 26	¿Con qué frecuencia asiste al trabajo según su horario establecido? ..	73
Tabla 27	¿Cómo calificaría su dominio de las competencias técnicas requeridas para su puesto?	74
Tabla 28	¿Con qué frecuencia actualiza sus conocimientos y habilidades técnicas?	75
Tabla 29	¿Cómo calificaría su capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes?	76
Tabla 30	¿Con qué frecuencia recibe comentarios positivos de los clientes? ..	77



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	¿Cuál es su edad?	48
Figura 2	¿Cuál es su género?	49
Figura 3	¿Cuál es su nivel educativo?	50
Figura 4	¿En qué área de trabajo se desempeña?	51
Figura 5	¿Cuántos años lleva trabajando en la empresa?	52
Figura 6	¿Con qué frecuencia cumple con los plazos establecidos para sus tareas?	53
Figura 7	¿Con qué frecuencia asume responsabilidades adicionales sin que se lo soliciten?	54
Figura 8	¿Con qué regularidad entrega tareas asignadas sin retrasos?	55
Figura 9	¿Con qué frecuencia sigue las normas y políticas de la empresa?	56
Figura 10	¿Con qué frecuencia actúa de manera honesta en su trabajo?	57
Figura 11	¿Con qué frecuencia es transparente en sus comunicaciones laborales?	58
Figura 12	¿Cómo calificaría su disposición para colaborar con sus compañeros de trabajo?	59
Figura 13	¿Con qué frecuencia participa activamente en actividades grupales?	60
Figura 14	¿Con qué frecuencia ofrece apoyo a colegas en situaciones de carga laboral?	61
Figura 15	¿Con qué frecuencia se adapta fácilmente a los cambios en el entorno laboral?	62
Figura 16	¿Con qué frecuencia aprende nuevas habilidades según se requiera en el trabajo?	63



Figura 17 ¿Cómo calificaría su capacidad para manejar situaciones imprevistas en el trabajo?	64
Figura 18 ¿Con qué frecuencia propone nuevas ideas o soluciones en el trabajo?	65
Figura 19 ¿Con qué frecuencia toma decisiones proactivas sin esperar instrucciones?	66
Figura 20 ¿Con qué frecuencia busca oportunidades de mejora en su área de trabajo?	67
Figura 21 ¿Cuántas tareas completas en un día laboral típico?	68
Figura 22 ¿Con qué frecuencia completa sus tareas antes de los plazos establecidos?	69
Figura 23 ¿Con qué frecuencia su trabajo es elogiado por su calidad?	70
Figura 24 ¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación positiva de sus supervisores?	71
Figura 25 ¿Con qué frecuencia llega puntual al trabajo?	72
Figura 26 ¿Con qué frecuencia asiste al trabajo según su horario establecido?	73
Figura 27 ¿Cómo calificaría su dominio de las competencias técnicas requeridas para su puesto?	74
Figura 28 ¿Con qué frecuencia actualiza sus conocimientos y habilidades técnicas?	75
Figura 29 ¿Cómo calificaría su capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes?	76
Figura 30 ¿Con qué frecuencia recibe comentarios positivos de los clientes?	77



RESUMEN

En el contexto de las organizaciones modernas, el desempeño laboral de los empleados es crucial para el éxito y la sostenibilidad empresarial. No solo las habilidades técnicas son determinantes, sino también las características personales y el carácter de los individuos. La empresa Jadevin Juliaca, comprometida con el desarrollo integral de sus colaboradores, es un caso de estudio ideal para explorar esta relación. El carácter, entendido como el conjunto de rasgos y cualidades personales que definen el comportamiento de un individuo, influye significativamente en cómo los empleados abordan sus tareas e interactúan con sus colegas. Rasgos como la responsabilidad, integridad, trabajo en equipo, adaptabilidad e iniciativa impactan directamente en el desempeño laboral, que abarca productividad, calidad del trabajo, puntualidad, competencias técnicas y orientación al cliente. Evaluar el desempeño implica medir la cantidad y calidad del trabajo realizado. Esta investigación, titulada "Evaluación integral del carácter y desempeño laboral en la empresa Jadevin Juliaca 2024", tiene como objetivo principal evaluar integralmente el carácter y el desempeño laboral de los empleados de esta empresa y analizar su relación. Se parte de la hipótesis de que existe una relación significativa entre carácter y desempeño laboral. Con un enfoque descriptivo-correlacional y un diseño no experimental, se identificarán los rasgos de carácter predominantes, se evaluará el desempeño en diversas áreas y se analizará la influencia de estos rasgos en el rendimiento laboral. Este estudio, con una muestra de 66 empleados, utilizará técnicas de observación directa, análisis documental y encuestas, y contribuirá al conocimiento académico y al desarrollo de estrategias de gestión del talento humano en Jadevin Juliaca.

PALABRAS CLAVE: Carácter, desempeño laboral, evaluación integral, empleados, rasgos personales, gestión del talento humano.



ABSTRACT

In the context of modern organizations, employee job performance is crucial to business success and sustainability. Not only technical skills are decisive, but also the personal characteristics and character of individuals. The Jadevin Juliaca company, committed to the comprehensive development of its employees, is an ideal case study to explore this relationship. Character, understood as the set of personal traits and qualities that define an individual's behavior, significantly influences how employees approach their tasks and interact with their colleagues. Traits such as responsibility, integrity, teamwork, adaptability, and initiative directly impact job performance, which encompasses productivity, quality of work, punctuality, technical competencies, and customer orientation. Evaluating performance involves measuring the quantity and quality of work performed. This research, titled "Comprehensive evaluation of character and work performance in the company Jadevin Juliaca 2024", has as its main objective to comprehensively evaluate the character and work performance of the employees of this company and analyze their relationship. It is based on the hypothesis that there is a significant relationship between character and job performance. With a descriptive-correlational approach and a non-experimental design, the predominant character traits will be identified, performance in various areas will be evaluated, and the influence of these traits on job performance will be analyzed. This study, with a sample of 66 employees, will use direct observation techniques, documentary analysis and surveys, and will contribute to academic knowledge and the development of human talent management strategies at Jadevin Juliaca.

KEYWORDS: Character, job performance, comprehensive evaluation, employees, personal traits, human talent management.



INTRODUCCIÓN

Las evaluaciones de desempeño mejoran el desempeño laboral de los empleados al ayudarlos a darse cuenta todo su potencial para llevar a cabo la misión de su empresa y también para proporcionar información a empleados y gerentes para su uso en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo. Ellos también proporcionan retroalimentación a los empleados y, por lo tanto, servir como vehículo para el desarrollo personal y profesional. Sin embargo, las evaluaciones del desempeño están plagadas de dificultades debido a su complejidad.

En el dinámico y competitivo mundo empresarial actual, la gestión efectiva del talento humano se ha convertido en un factor clave para el éxito y sostenibilidad de las organizaciones. La empresa Jadevin, ubicada en Juliaca, no es la excepción. En este contexto, la evaluación del carácter y desempeño laboral de los empleados emerge como una herramienta esencial para optimizar el rendimiento organizacional y promover un ambiente de trabajo saludable y productivo.

La presente investigación tiene como objetivo principal realizar una evaluación integral del carácter y desempeño laboral de los empleados de Jadevin en el año 2024. Para ello, se abordarán diversas dimensiones del carácter, entendidas como el conjunto de cualidades y rasgos que definen la conducta de los individuos en el ámbito laboral, así como el desempeño laboral, que se refiere al cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas de manera eficiente y eficaz.



Este estudio se fundamenta en la premisa de que la evaluación del carácter y desempeño laboral no solo contribuye al desarrollo individual de los empleados, sino que también tiene un impacto directo en la productividad y competitividad de la empresa. A través de una metodología mixta, que combina técnicas cualitativas y cuantitativas, se buscará obtener una visión holística de la situación actual en Jadevin, identificando fortalezas y áreas de mejora tanto a nivel individual como organizacional.

Además, se explorarán las mejores prácticas y estrategias que pueden ser implementadas para fomentar el desarrollo integral de los empleados y mejorar su desempeño. Con ello, se espera proporcionar recomendaciones prácticas y aplicables que contribuyan al crecimiento y éxito sostenido de Jadevin en el competitivo mercado de Juliaca.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Análisis de la situación problemática

La evaluación del desempeño (EP) ha evolucionado a lo largo de los años para convertirse en una parte crucial de la Gestión de Recursos Humanos (HRM) en las organizaciones, con beneficios significativos que no pueden subestimarse a nivel mundial. Sin embargo, a pesar de sus enormes contribuciones al desarrollo organizacional, la implementación de la EP no ha sido bien recibida en muchas organizaciones. Este problema es especialmente evidente en algunas instituciones gubernamentales y, en el contexto específico de esta investigación, en la empresa Jadevin en Juliaca.

En Jadevin, se han identificado una serie de discrepancias en los procesos de evaluación de desempeño que se llevan a cabo. Estas discrepancias se manifiestan de diversas maneras, afectando negativamente el rendimiento y la eficiencia de los empleados. Entre los problemas más destacados se encuentran la falta de responsabilidad y seguridad laboral, lo que conduce a una actitud de *laissez-faire* entre muchos empleados. Además, la indisponibilidad de descripciones de trabajo claras para varios empleados complica aún más el proceso de evaluación.



Asimismo, los objetivos de trabajo en Jadevin a menudo son poco desafiantes, poco realistas y no se revisan ni actualizan oportunamente. Esto dificulta la medición precisa del desempeño promedio de los empleados. La falta de información completa en los formularios de evaluación, junto con la experiencia y capacitación relevante, afecta negativamente los procesos de evaluación, que no se realizan de manera regular. Además, decisiones críticas de recursos humanos, como recompensas, capacitación o ascensos, no están directamente relacionadas con los resultados del proceso de evaluación del desempeño.

Las evaluaciones de desempeño en Jadevin se realizan principalmente a empleados que deben cumplir con un año para promociones u otras razones administrativas. Esta práctica ha socavado la credibilidad del sistema de evaluación, el cual, en circunstancias normales, debería organizarse periódicamente para todos los empleados, con el fin de evaluar y mejorar su rendimiento según sea necesario.

Como resultado de estas deficiencias, el desempeño de los empleados se ha visto gravemente afectado, impactando negativamente la productividad y eficiencia de la empresa. Hay muchas laxitudes por parte de los empleados, quienes asumen que no se aplica ninguna medición del desempeño y, por lo tanto, trabajan a su propio ritmo sin la supervisión adecuada.

En este contexto, el propósito de este estudio es evaluar el sistema de evaluación del desempeño y su impacto en el rendimiento de los empleados en la empresa Jadevin Juliaca. A través de un análisis integral, se buscará identificar



las áreas de mejora y proponer estrategias efectivas para optimizar el desempeño laboral y el desarrollo profesional de los empleados.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1 Pregunta general

¿Cómo se relacionan el carácter y el desempeño laboral de los empleados en la empresa Jadevin Juliaca?

1.2.2 Preguntas específicas

1. ¿Cuáles son los rasgos de carácter predominantes en los empleados de la empresa Jadevin Juliaca?
2. ¿Cómo es el desempeño laboral de los empleados en diferentes áreas de la empresa Jadevin Juliaca?
3. ¿Cuál es la relación entre los rasgos de carácter y el desempeño laboral en la empresa Jadevin Juliaca?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación teórica

La evaluación del desempeño laboral es un componente esencial de la teoría de la gestión de recursos humanos y del desarrollo organizacional. A nivel teórico, esta investigación es importante porque proporciona una comprensión más profunda sobre cómo el carácter y el desempeño laboral interactúan y afectan la eficiencia y productividad de una empresa. Explorar estos conceptos en el contexto de Jadevin Juliaca permitirá desarrollar un marco teórico que puede ser aplicado en otras organizaciones similares.



Además, la revisión de literatura existente y la incorporación de nuevos hallazgos enriquecerán el conocimiento académico sobre la importancia del carácter en el desempeño laboral, un área que aún necesita más estudios detallados.

1.3.2 Justificación Practico

En el ámbito práctico, esta investigación tiene como objetivo proporcionar herramientas y estrategias específicas que puedan ser implementadas por la empresa Jadevin para mejorar el desempeño de sus empleados. La evaluación integral del carácter y desempeño laboral permitirá identificar fortalezas y debilidades en la fuerza laboral, facilitando la creación de planes de desarrollo personalizados y programas de capacitación que potencien las habilidades y competencias de los empleados. Esto, a su vez, mejorará la productividad general y contribuirá a un ambiente de trabajo más positivo y eficiente. Los resultados y recomendaciones prácticas de este estudio también podrán ser adaptados por otras empresas en Juliaca y más allá, contribuyendo a una mejor gestión de recursos humanos en la región.

1.3.3 Justificación Metodológica

Metodológicamente, esta investigación utilizará un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una visión completa y detallada del carácter y desempeño laboral en Jadevin Juliaca. Se realizarán encuestas y entrevistas en profundidad con los empleados para recoger datos tanto numéricos como narrativos. Además, se analizarán los registros de desempeño y se observarán las prácticas



laborales para obtener una comprensión holística del contexto laboral. Este enfoque permitirá triangular los datos, asegurando una mayor validez y fiabilidad en los hallazgos. La metodología propuesta no solo beneficiará esta investigación específica, sino que también podrá ser utilizada como modelo para estudios futuros en evaluaciones de desempeño y carácter laboral.

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Evaluar integralmente el carácter y desempeño laboral de los empleados de la empresa JADEVIN Juliaca.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Identificar los rasgos de carácter predominantes en los empleados de la empresa Jadevin Juliaca.
2. Evaluar el desempeño laboral de los empleados en diferentes áreas de la empresa.
3. Analizar la relación entre el carácter y el desempeño laboral en la empresa Jadevin Juliaca.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1 Los de ámbito internacionales.

Diversos estudios han demostrado que las empresas multinacionales implementan sistemas de evaluación de desempeño estructurados y regularizados que incluyen el carácter como un factor importante. Por ejemplo, en compañías como Google y IBM, se utilizan modelos de evaluación que consideran competencias tanto técnicas como comportamentales, promoviendo una cultura de feedback constante y desarrollo continuo (Sparrow, 2013)

Investigaciones realizadas por instituciones académicas como Harvard Business School han encontrado que el carácter de los empleados, incluyendo factores como la integridad, la responsabilidad y la empatía, tiene una correlación significativa con el rendimiento laboral y la satisfacción del empleado (Goleman, 2005).

En países asiáticos como Japón y Corea del Sur, las evaluaciones de desempeño incluyen aspectos culturales específicos que valoran la



lealtad, el trabajo en equipo y la armonía en el lugar de trabajo. Estos enfoques integrales han mostrado ser efectivos en mejorar tanto la productividad como el bienestar de los empleados (Hofstede, 2011).

En Europa, empresas como Siemens y Volkswagen han adoptado enfoques híbridos que combinan evaluaciones de desempeño tradicionales con análisis de carácter y competencias emocionales, resultando en una mayor retención de talento y mejor clima organizacional (Eurofound, 2015).

Una Evaluación de Desempeño es una revisión y discusión del desempeño de un empleado en deberes y responsabilidades asignadas. La evaluación se basa en los resultados obtenidos por el empleado en su trabajo, no en las características de personalidad del empleado. De acuerdo a Thomas F. Patterson, (2020) la evaluación o revisión del desempeño es un método mediante el cual el trabajo

Se evalúa el desempeño de un empleado (generalmente en términos de calidad, cantidad, costo y tiempo) generalmente por el gerente o supervisor correspondiente.

Según Mansis Development Corporation (2022), muchas organizaciones no cuentan con objetivos corporativos claramente establecidos para realizar revisiones de desempeño.

Los gerentes, particularmente en organizaciones grandes, completan rutinariamente los formularios requeridos que se encuentran luego se presenta y el tema no se vuelve a mencionar hasta el siguiente período de revisión, generalmente un año por eso. Otro problema en muchas organizaciones es que el proceso de desempeño Las evaluaciones carecen de credibilidad. Esto se debe a que la dirección no ha explicado



claramente qué aspectos del trabajo deben ser evaluados y definir los estándares contra los cuales

se va a medir el desempeño. La falta de mediciones claramente definidas puede conducir a problemas intelectuales deshonestidad en la evaluación, calificaciones injustas y pérdida de credibilidad de la gestión y del proceso de evaluación.

Nuevamente según Gordon L. Simpson, socio gerente de Mansis en Toronto Development Corporation (2022), un estudio reciente de las principales corporaciones estadounidenses reveló que el 40% de los gerentes admitieron haber manipulado los datos de desempeño porque era obvio Les dije que la tasación no tenía ningún propósito útil en la forma en que se gestionó en sus organizaciones.

Una evaluación del desempeño o una sesión de coaching es una forma de dar retroalimentación y definir comportamientos.

para mejorar. Los gerentes comprometidos con el éxito de su equipo, se toman el tiempo para frecuentemente entrena y asesora a los empleados. Proporcionar orientación y comentarios sobre los empleados el desempeño fomenta un comportamiento positivo. La clave para mejorar el rendimiento comienza reconocer las contribuciones de los empleados y al mismo tiempo ayudar a planificar el desarrollo futuro y crecimiento. Además, las discusiones sobre desempeño deben ser oportunas, informativas y exhaustivas.



2.1.2 Antecedentes nacionales

En Perú, empresas líderes como Interbank y Alicorp han implementado sistemas de evaluación del desempeño que incluyen tanto indicadores de rendimiento como evaluaciones de competencias blandas. Estos sistemas han demostrado ser efectivos en identificar y desarrollar el potencial de los empleados (García, 2018).

Estudios realizados en empresas del sector minero en Perú han resaltado la importancia del carácter y la ética laboral como determinantes del desempeño y la seguridad en el trabajo. La incorporación de evaluaciones de carácter ha ayudado a mejorar los estándares de seguridad y la productividad (Quispe, 2017).

El sector público en Perú ha empezado a adoptar metodologías de evaluación del desempeño más estructuradas, aunque con desafíos significativos. Iniciativas en entidades como el Ministerio de Educación han mostrado que la evaluación integral puede mejorar la eficiencia administrativa y la calidad de los servicios ofrecidos (MINEDU, 2019).

Empresas tecnológicas emergentes en Perú, como Chazki y Culqi, están innovando en sus prácticas de recursos humanos, incluyendo evaluaciones de desempeño que consideran factores emocionales y de carácter, buscando fomentar un ambiente de trabajo más dinámico y colaborativo (Rodríguez, 2020).

Una vez más, la evaluación del desempeño también es parte de la orientación y gestión del desarrollo profesional como el proceso de obtener, analizar y registrar información sobre el valor relativo de un empleado a la organización. También puede denominarse como un análisis de la situación



reciente de un empleado éxitos y fracasos, fortalezas y debilidades personales e idoneidad para un ascenso o la formación continua. La evaluación nuevamente mide habilidades y logros con razonable precisión y uniformidad. Proporciona una manera de ayudar a identificar áreas de desempeño. mejora y para ayudar a promover el crecimiento profesional. Sin embargo, no debe considerarse la única herramienta de comunicación del supervisor.

Además, cada empleado tiene derecho a una evaluación cuidadosa y reflexiva. El éxito de El proceso depende de la voluntad del supervisor de completar una evaluación constructiva y objetiva

evaluación y en la voluntad del empleado de responder a sugerencias constructivas y de Trabajar con el supervisor para alcanzar metas futuras.

Según Beer, M. et al, (2021) la evaluación del desempeño tiene un doble propósito En general, por lo tanto, mejorar el desempeño laboral de los empleados ayudándolos a darse cuenta y utilizar todo su potencial para llevar a cabo la misión de su empresa y también para proporcionar información a empleados y gerentes para su uso en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo. Más específicamente Según ellos, las tasaciones sirven para algunos propósitos

2.1.3 Antecedentes Locales

En Juliaca, empresas locales como Textiles J&M han comenzado a implementar evaluaciones de desempeño estructuradas, aunque aún

enfrentan retos en la inclusión de evaluaciones de carácter. La adaptación de estas prácticas ha mostrado mejoras iniciales en la productividad y cohesión del equipo (Pérez, 2021).

Investigaciones locales han destacado la importancia del carácter en el desempeño de los empleados de pequeñas y medianas empresas (Pymes) en Juliaca. La falta de evaluación formal de estas competencias a menudo resulta en problemas de gestión y baja retención de talento (Torres, 2022).

El sector comercial en Juliaca, incluyendo mercados y tiendas locales, enfrenta desafíos significativos en la implementación de evaluaciones de desempeño. Las prácticas informales y la falta de capacitación en recursos humanos limitan la efectividad de estas evaluaciones (Huamán, 2023).

Algunas empresas en Juliaca, como la Cooperativa de Servicios Múltiples El Progreso, han empezado a adoptar estrategias de evaluación de desempeño más completas, incluyendo el carácter. Estos esfuerzos iniciales han resultado en una mejor identificación de talentos y oportunidades de desarrollo (Guzmán, 2024).

2.2. Bases teóricas

El marco teórico de la tesis "Evaluación integral del carácter y desempeño laboral en la empresa Jadevin Juliaca 2024" se centra en las teorías y conceptos fundamentales que sustentan la relación entre el carácter y el desempeño laboral. Este marco proporciona un contexto académico y práctico para entender cómo los rasgos de carácter pueden influir en el rendimiento de los empleados



y, a su vez, cómo estos elementos pueden ser evaluados de manera integral en una empresa.

Hoy en día, la mayoría de las organizaciones intentan desarrollar la perspectiva y el desempeño de sus empleados. mediante el uso de múltiples y complejos programas educativos y de formación. En comparación con esto, Varios académicos, investigadores y profesionales sostienen que la personalidad de los empleados es generalmente se desarrollan cuando aprenden varias dimensiones del trabajo mientras trabajan. De manera similar.

También creía que el desarrollo adecuado de la personalidad de un empleado mediante el ejercicio en el El trabajo será más útil cuando la organización obtenga simultáneamente retroalimentación relacionada a través de un método sistemático de evaluación del desempeño.

La evaluación del desempeño es un proceso de obtención, análisis y registro de información sobre

el valor relativo de un empleado. Es una calificación sistemática, periódica e imparcial de una la excelencia del empleado en asuntos relacionados con su trabajo actual y su potencial para un mejor trabajo. Un buen sistema de evaluación proporciona información adecuada sobre el desempeño de un empleado.

A pesar del disgusto de varios empleados, la PA se ha convertido en una característica ineludible. imparte beneficios no sólo para los empleados sino también para los supervisores y la dirección (Sanjeev Kumar Saxena-Jodhpur, (2019), Oppapers.com)

2.2.1 Concepto de evaluación del desempeño

La PA puede verse como el proceso de evaluar y registrar el desempeño del personal para el propósito de emitir juicios sobre el personal que conduzcan a decisiones. Se emprende para descubrir qué tan productivo es un empleado y si puede continuar desempeñándose en el futuro

para ayudar a alcanzar los objetivos organizacionales. Constituye una parte esencial del proceso de gestión de recursos humanos y es un factor que determina las dimensiones crucialmente importantes de los empleados y de la organización, efectividad para el éxito (Decenzo y Robbins, 2017).

Una evaluación evalúa no sólo el desempeño de los empleados sino también el potencial de desarrollo. Los objetivos principales de una evaluación son evaluar el desempeño de la pieza, identificar necesidades de formación, establecer y acordar objetivos y estándares futuros, así como facilitar el logro de estos objetivos.

Jon Clemens, por ejemplo, argumentó que “el propósito de las revisiones debería ser impulsar mejores resultados comerciales para la organización, asegurándose de que el esfuerzo diario de los empleados se realice directamente contribuye tanto a los objetivos de su equipo como a los objetivos de la organización” (Heskett 2007).

La Teoría X de McGregor postula que la persona promedio es vaga y tiene una aversión inherente para el trabajo. Como resultado de esto, las personas deben ser coaccionadas, controladas, dirigidas y amenazadas con castigo para que la organización alcance sus objetivos. Naturalmente,

cuando la gente sabe eso se controle su desempeño y se garantice su continuidad, ascensos, aumentos salariales, la formación y el desarrollo dependen de los resultados de su evaluación, serían motivados para trabajar duro (Mullins 2022).

Los sistemas de evaluación del desempeño son un tema importante para la mayoría de los empleadores y diferentes autores

han presentado una amplia gama de respuestas sobre su esencia e importancia. Crema y col. (2018) señala que la evaluación del desempeño no se trata de un evento único, como completar un formulario de revisión estándar, sino más bien un proceso continuo. Actividades de tasación como actividad continua.

2.2.2 Teoría de los Rasgos de Personalidad de Gordon Allport

Introducción

La teoría de los rasgos de personalidad de Gordon Allport es una de las primeras y más influyentes teorías en el campo de la psicología de la personalidad. Allport, un psicólogo estadounidense, propuso que la personalidad de un individuo está compuesta por una combinación de rasgos únicos que determinan sus pensamientos, sentimientos y comportamientos.

Concepto de Rasgos

Gordon Allport definió un rasgo como una disposición generalizada y focalizada hacia ciertos tipos de conducta. Los rasgos son consistentes y estables a lo largo del tiempo y de las situaciones, y diferencian a una



persona de otra. Según Allport, los rasgos son la base de la personalidad y pueden clasificarse en tres categorías principales:

Rasgos Cardinales

Estos son rasgos que dominan la vida de una persona al punto de que la persona llega a ser conocida específicamente por estos rasgos. Los rasgos cardinales son raros y suelen desarrollar más tarde en la vida. Un ejemplo de un rasgo cardinal sería el "narcisismo" en alguien que es intensamente egocéntrico.

Rasgos Centrales

Los rasgos centrales son características generales que forman la base de la personalidad. Son los principales rasgos que describen a una persona. Estos rasgos están presentes en diferentes grados en cada individuo y son fácilmente observables. Ejemplos incluyen la honestidad, la sociabilidad y la timidez.

Rasgos Secundarios

Los rasgos secundarios son características que se presentan en situaciones específicas y son menos centrales a la personalidad. Estos rasgos pueden influir en el comportamiento, pero no definen la personalidad de manera fundamental. Un ejemplo podría ser la preferencia por cierto tipo de música o reacciones emocionales en situaciones particulares.

Importancia de la Individualidad

Allport destacó la importancia de la individualidad en la psicología de la personalidad. Creía que cada persona es única y que la combinación



específica de rasgos de cada individuo es lo que define su personalidad. Esta visión contrasta con enfoques más generalizados que intentan agrupar a las personas en categorías amplias.

Métodos de Evaluación

Para estudiar los rasgos de personalidad, Allport utilizó una variedad de métodos, incluidos estudios de caso, entrevistas y análisis de biografías. Consideraba que la comprensión profunda de la personalidad de un individuo requería un enfoque personalizado y detallado.

2.2.3 Teoría del Carácter Virtuoso de Peterson y Seligman

La teoría del carácter virtuoso, desarrollada por Christopher Peterson y Martin Seligman, es una piedra angular de la psicología positiva. Esta teoría se enfoca en identificar y promover las virtudes y fortalezas que contribuyen al bienestar y la vida plena. En lugar de centrarse en las patologías o debilidades, Peterson y Seligman propusieron un marco para entender y fomentar los aspectos positivos del carácter humano.

Fundamentos de la Teoría

Peterson y Seligman llevaron a cabo una extensa investigación sobre diversas tradiciones filosóficas y religiosas para identificar un conjunto universal de virtudes y fortalezas. Este esfuerzo culminó en la creación del "Manual de Virtudes y Fortalezas del Carácter" (Character Strengths and Virtues: A Handbook and Classification), que establece un sistema comprensivo para clasificar los aspectos positivos del carácter.

2.2.4 Proceso eficaz de evaluación del desempeño

Para que el sistema de megafonía pueda cumplir con su propósito previsto, se deben tomar medidas para garantizar que se cumplan todos los requisitos necesarios para su efectividad.

En primer lugar, es crucial establecer criterios claros de rendimiento. Longenecker (2018) sugiere que evaluar el desempeño de los empleados está destinado al fracaso si no se establecen criterios claros para juzgar su rendimiento. Si existe ambigüedad en la descripción del puesto, las metas, los rasgos o los comportamientos que servirán de base para la evaluación, el proceso está condenado al fracaso.

La comunicación juega un papel fundamental en el proceso de evaluación del desempeño (AP). Es esencial que haya una comunicación bidireccional efectiva que describa el comportamiento deseado o los resultados esperados, tanto para los empleados como para los evaluadores.

Un estándar efectivo de evaluación del desempeño (AP) debe estar alineado con los objetivos estratégicos de la organización. Este estándar debe abarcar todas las responsabilidades del empleado y cumplir con requisitos legales como la confiabilidad, equidad y validez, ya que estos elementos constituyen la base para las acciones de gestión de recursos humanos (Apekey, 2016).

Según Debrah (2021), en muchas organizaciones de Ghana, las evaluaciones de desempeño se basan en calificaciones de supervisión, lo



cual puede fomentar la subjetividad en el proceso. Por lo tanto, es crucial que el instrumento de calificación utilizado respalde adecuadamente el proceso de evaluación, capturando tanto el comportamiento como los resultados críticos deseados con estándares y métricas de desempeño significativas (Longenecker, 2018).

Es fundamental para una evaluación efectiva del desempeño que se anote y documente continuamente el desempeño de los empleados. Los gerentes deben supervisar de manera continua para entender las acciones que realmente están llevando a cabo sus subordinados. Según Longenecker (2018), proporcionar retroalimentación periódica sobre el desempeño es crucial para aumentar la efectividad del proceso de evaluación.

Armstrong (2016) señala que la retroalimentación debe estar basada en evidencia objetiva y presentarse de manera que permita a las personas reconocer y aceptar sus áreas de mejora. El propósito principal de la retroalimentación debe ser el desarrollo más que el juicio. Longenecker (2018) también indica que los empleados valoran la retroalimentación continua para reforzar comportamientos positivos y realizar ajustes cuando sea necesario mejorar su desempeño. Es más probable que los empleados se comprometan a mejorar y desarrollar sus habilidades si se sienten empoderados por el proceso (Armstrong, 2016).

Además, según Piggot-Irvine (2022), la efectividad de las evaluaciones se logra cuando las interacciones son no controladoras, no defensivas, solidarias, educativas y confidenciales. La claridad, objetividad



y alta integridad en los procesos de evaluación e información también contribuyen a su eficacia, donde el desarrollo personal es un objetivo clave.

Por lo tanto, es imperativo que todas las organizaciones aseguren que tanto los evaluadores como los evaluados estén alineados en objetivos realistas. Los criterios para la evaluación del desempeño deben basarse en el desempeño real de los empleados y estar libres de elementos no relacionados con el rendimiento. Esto contribuirá significativamente a que los empleados perciban el proceso de evaluación del desempeño como justo y estén satisfechos con él.

2.3. Métodos de evaluación del desempeño

2.3.1 Métodos de clasificación

Según Wayne (2021), en una clasificación simple, un evaluador ordena a todos los empleados de mayor a menor, del mejor al peor, entre otros criterios. Por otro lado, en la clasificación alternativa, el evaluador lista a todos los empleados en una hoja de papel y los alterna de arriba a abajo hasta completar la lista.

Grobler et al. también postulan que el método de clasificación es comparativo, ya que los supervisores u otros evaluadores juzgan el desempeño de los empleados en relación unos con otros, en lugar de compararlo con un estándar absoluto. Los supervisores suelen clasificar a sus empleados de más efectivos a menos efectivos en términos de desempeño laboral general. Según Grobler et al., las ventajas del método



de clasificación incluyen su simplicidad y la eliminación de problemas como la tendencia central o la indulgencia. Sin embargo, también identificaron desafíos significativos con este método. Señalan que rara vez es formativo, ya que los empleados no reciben retroalimentación sobre sus fortalezas, debilidades o dirección futura del desempeño. Además, Grobler et al. mencionan que cuando se utiliza la clasificación, no existe un estándar común de desempeño con el cual comparar empleados de diferentes departamentos, ya que solo se comparan entre sí los empleados de cada departamento.

2.3.2 Retroalimentación de 360 grados

Según Ward (2022), la retroalimentación 360 grados es la recopilación sistemática de datos de desempeño de un individuo o grupo, derivados de una variedad de partes interesadas en su desempeño. La evaluación 360 grados, también conocida como evaluación de múltiples fuentes, genera datos de desempeño individual a partir de pares (miembros del equipo o colegas en otras partes de la organización), supervisores (a quienes uno reporta), subordinados (quienes reportan al individuo), clientes, uno mismo y el equipo.

Mathias y Jackson (2021) también sostienen que la retroalimentación 360 grados reconoce que el gerente ya no es la única fuente de información en la evaluación del desempeño. En cambio, varios colegas y grupos de interés proporcionan comentarios sobre el empleado al gerente, permitiéndole obtener una perspectiva diversa. Además, Mathias y Jackson (2021) postulan que el propósito de la retroalimentación



360 grados no es simplemente aumentar la confiabilidad buscando puntos de vista afines, sino capturar varias evaluaciones de los diferentes roles que desempeñan los empleados individuales.

2.3.3 método de ensayo

Wayne (2021) observó que el ensayo narrativo es el tipo más simple de sistema de calificación absoluta. Aquí, un evaluador describe por escrito las fortalezas, debilidades y potenciales de un empleado, junto con sugerencias de mejora. Cuando los ensayos están bien elaborados, tienden a proporcionar retroalimentación detallada a los subordinados sobre su desempeño. Sin embargo, es casi imposible comparar a individuos, grupos o departamentos entre sí, ya que diferentes ensayos abordan diferentes aspectos del desempeño de cada empleado. Por lo tanto, resulta difícil utilizar la información del ensayo para tomar decisiones de personal, dado que los subordinados no se comparan ni se clasifican objetivamente entre sí.

Según Mathias y Jackson (2021), este formato proporciona al evaluador más flexibilidad que otros métodos, lo cual a menudo lleva a que los evaluadores combinen el ensayo con otros métodos. Sin embargo, un desafío de este método es que su efectividad depende de la capacidad del supervisor para expresarse por escrito. Algunos supervisores pueden no ser hábiles en la redacción, lo que podría resultar en una descripción inexacta del desempeño de los empleados.

2.3.1 Método de incidente crítico

Sudhir (2022) indica que un incidente crítico implica un acto significativo en el cual un empleado supera o incumple cualquiera de los requisitos de su puesto de trabajo. Denota un comportamiento excepcional, como resistir la aplicación de una normativa o negarse a ayudar a un compañero de trabajo a aceptar decisiones de gestión. Este método requiere que cada supervisor registre todos los incidentes significativos en el comportamiento de cada empleado, ya sea eficaz o deficiente.

Torrington y Hall (2022) también respaldan este método argumentando que analiza los comportamientos, y que una lista de incidentes críticos proporciona ejemplos concretos que pueden mostrarse al empleado para identificar comportamientos deseables y áreas de mejora.

Sin embargo, Torrington y Hall señalaron desafíos relacionados con el método de incidentes críticos, como el tiempo y el esfuerzo requeridos para registrar estos incidentes regularmente. También compararon estos desafíos con los del método de ensayo, ya que ambos métodos no son fácilmente cuantificables.

Según Mathis y Jackson (2021), en este método, el gerente mantiene un registro escrito de acciones altamente favorables o desfavorables en el desempeño de un empleado durante todo el período de evaluación. Para ellos, el desafío principal radica en la necesidad de proporcionar retroalimentación regular sobre incidentes críticos, lo cual consume considerable tiempo. También destacaron que los empleados pueden volverse ansiosos por lo que se registra en estos registros, lo que

puede llevar a temores sobre la percepción del gerente acerca de su desempeño.

2.3.2 Dirección por objetivos (MBO).

Según Torrington y Hall (2022), la Administración por Objetivos (APO) es un proceso que convierte los objetivos organizacionales en objetivos individuales. Este proceso consta de cuatro pasos: establecimiento de objetivos, planificación de acciones, autocontrol y revisiones periódicas. Observaron que al establecer objetivos, se definen los objetivos generales de la organización. A nivel individual, el gerente y los subordinados identifican conjuntamente las metas críticas que el subordinado debe alcanzar para cumplir con los requisitos del puesto determinados en el análisis del puesto. Estas metas se acuerdan y luego se convierten en los estándares según los cuales se evaluará el desempeño del empleado.

Werther y Davis (2021) señalan que el corazón de la APO son los objetivos que son medibles de manera objetiva y acordados mutuamente por directivos y empleados. En la planificación de la acción, se determinan los medios para lograr los fines establecidos en el establecimiento de metas, desarrollando así planes realistas para alcanzar esos objetivos.

Según Mathias y Jackson (2021), la Administración por Objetivos (APO) especifica las metas de desempeño que un individuo y su gerente acuerdan intentar alcanzar dentro de un período de tiempo determinado. Ellos enfatizan que la APO no debe ser un medio para que un superior dicte los objetivos de directivos o empleados individuales. Observan que el



proceso de APO parece ser más efectivo con personal directivo y empleados que tienen un alto grado de flexibilidad y control sobre sus puestos de trabajo.

2.4. Propósito de la evaluación del desempeño

PA es el proceso de evaluar qué tan bien los empleados desempeñan su trabajo en comparación con un conjunto de estándares y luego comunicar esa información a esos empleados.

La PA se utiliza ampliamente para administrar sueldos y salarios, brindando retroalimentación sobre el desempeño e identificando las fortalezas y debilidades de cada empleado (Mathis y Jackson, 2021). Según ellos, la PA puede ser una fuente primaria de información y retroalimentación para los empleados, clave para su desarrollo futuro. En el proceso de identificación de las fortalezas y debilidades del empleado, potenciales y necesidades de capacitación a través de la retroalimentación de las AP, los supervisores pueden informar a los empleados sobre su progreso, discutir áreas de desarrollo y planificar estrategias de mejora. El papel del supervisor en esta situación es similar al de un entrenador, quien premia el buen desempeño con reconocimiento, explica áreas de mejora necesarias y guía a los empleados sobre cómo mejorar. Después de todo, las personas no siempre saben dónde ni cómo pueden mejorar, y los gerentes no deben esperar mejoras si no están dispuestos a facilitarlas.

Noe, Hollenbeck, Gerhart y Wright (2021) señalan que las organizaciones utilizan la PA en muchas decisiones administrativas: administración salarial



(aumentos de sueldo), ascensos, retenciones, despidos y reconocimiento de desempeño individual. El propósito de un sistema de evaluación efectivo es vincular las actividades de los empleados con los objetivos estratégicos de la organización, proporcionar información válida y útil para la toma de decisiones administrativas sobre los empleados y ofrecer retroalimentación constructiva para su desarrollo.

Además, en algunas organizaciones, los sistemas de gestión del desempeño y de retroalimentación se perciben como trabajo innecesario o rutinario. Sin embargo, la evaluación del desempeño laboral de los empleados es una función humana vital y de importancia crítica para la organización. En los entornos laborales, la medición del desempeño generalmente se realiza mediante evaluaciones formales que comparan el desempeño del trabajador con estándares predeterminados. Estas evaluaciones sirven a múltiples propósitos para el individuo trabajador, el supervisor y toda la organización (Cleaveland, Murphy y Williams, 2021). Ellos señalan que, para el trabajador, la PA sirve como refuerzo, fomenta el avance profesional, proporciona información sobre el logro de objetivos laborales y es una fuente de retroalimentación para mejorar el desempeño. Para el supervisor, la PA proporciona una base para la toma de decisiones de personal, evalúa el logro de objetivos de los trabajadores y ofrece la oportunidad de proporcionar retroalimentación constructiva y interactuar con los subordinados.

Además, para la organización, la PA ayuda a evaluar la productividad individual y de unidades de trabajo, valida métodos de selección y ubicación de personal, reconoce y motiva a los trabajadores, informa sobre las necesidades



de formación y evalúa la efectividad de las intervenciones organizacionales. Se ha demostrado que la forma en que se utiliza la PA influye en el comportamiento y los resultados de los empleados y es un predictor importante de las actitudes hacia el supervisor, el trabajo y el proceso de evaluación (Jordan y Nasis, 2021).

Shanafleur (2019) señaló que la PA cumple varios propósitos. Según él, la PA ayuda en el desarrollo profesional al brindar oportunidades para discutir objetivos profesionales y planificar estrategias para maximizar el potencial profesional. También proporciona asesoramiento profesional, planificación de sucesión, identificación de necesidades de formación y desarrollo de habilidades individuales. Shanafleur enfatiza que la PA facilita la retroalimentación constructiva, alentando a los empleados a prepararse para las evaluaciones y proporcionando un historial de rendimiento objetivo útil para decisiones de personal, incluida la compensación. También revisa el desempeño pasado y presente para identificar fortalezas y áreas de mejora.

Patterson (2020) observó que probablemente ninguna otra función organizacional inspira tanto temor en los empleados como la evaluación anual del desempeño. Además, según él, la PA documenta los criterios utilizados para asignar recompensas organizacionales, sirve como base para decisiones de personal como aumentos salariales basados en méritos y acciones disciplinarias, y proporciona una oportunidad para el diagnóstico y el desarrollo organizacional.

2.5. Quién debería evaluar el desempeño

El requisito más básico para cualquier evaluador es observar adecuadamente el desempeño laboral durante un período de tiempo período de



tiempo razonable. Luego, el rendimiento podría evaluarse mediante cualquiera de los siguientes:

2.5.1 El supervisor inmediato

Wayne (2021) subraya que, si se realiza alguna evaluación, tal vez la realice esta persona. Además, el supervisor inmediato es obviamente el mejor en términos de relacionar la situación del individuo desempeño a los objetivos departamentales y organizacionales

2.5.2 Colegas

Los pares pueden proporcionar una perspectiva sobre el desempeño que es completamente diferente a la de los supervisores inmediatos. Bruce et al (2022) observaron que personas del mismo nivel valoran sus pares para que cada empleado pueda utilizar su conocimiento experto del rol del evaluado y responsabilidades de dar una opinión autorizada sobre sus habilidades.

2.5.3 Autoevaluaciones

Según Field y Holley, (2021), las autoevaluaciones tienden a ser más indulgentes, menos variables y más sesgados y muestran menos acuerdo con el juicio de los demás.

Shore y Thornton (2022) también sostienen que, dado que los empleados tienden a darse altos o más notas que sus supervisores, las autoevaluaciones quizás sean más apropiadas para asesoramiento y desarrollo que para decisiones de personal.



2.5.4 Evaluaciones de clientes o clientes

Según Grobler et al., en algunos casos, los consumidores de los servicios de un individuo u organización pueden ofrecer una perspectiva única sobre el desempeño laboral. No se puede esperar que los objetivos del cliente coincidan completamente con los objetivos de la organización; sin embargo, la información que proporcionan puede ser útil para decisiones de personal como promociones, transferencias y necesidades de formación.

2.5.5 Influencia de la Responsabilidad

La responsabilidad es uno de los rasgos de carácter más importantes en el contexto laboral. Este rasgo implica la capacidad de una persona para cumplir con sus deberes y obligaciones de manera eficiente y confiable. En el ámbito laboral, la responsabilidad es fundamental para el desempeño, ya que afecta directamente la productividad, la calidad del trabajo y la relación con compañeros y superiores.

Definición de Responsabilidad

La responsabilidad en el contexto laboral puede definirse como la disposición y capacidad de un individuo para cumplir con sus tareas y compromisos, asumir las consecuencias de sus acciones y actuar de manera ética y profesional. Los empleados responsables son aquellos que consistentemente completan sus tareas a tiempo, mantienen altos estándares de calidad en su trabajo y muestran un alto grado de compromiso con los objetivos de la organización.



Aspectos Clave de la Responsabilidad

Cumplimiento de Plazos

Los empleados responsables tienden a cumplir con los plazos establecidos para sus tareas. Este cumplimiento no solo ayuda a mantener el flujo de trabajo dentro de la empresa, sino que también contribuye a la reputación del empleado como una persona fiable y diligente.

Asunción de Responsabilidades Adicionales

La disposición para asumir responsabilidades adicionales es una característica clave de los empleados responsables. Estos individuos no se limitan a cumplir con sus tareas asignadas, sino que también están dispuestos a tomar iniciativas y aceptar nuevos desafíos que puedan surgir.

Regularidad en la Entrega de Tareas

La regularidad en la entrega de tareas es otro indicador de responsabilidad. Los empleados responsables son consistentes en su desempeño, lo que significa que no solo cumplen con sus obligaciones de vez en cuando, sino que lo hacen de manera constante.

Influencia de la Responsabilidad en el Desempeño Laboral

La responsabilidad influye en el desempeño laboral de diversas maneras, incluyendo la productividad, la calidad del trabajo, y la dinámica de equipo.

Productividad

Los empleados responsables suelen ser más productivos porque gestionan su tiempo y recursos de manera eficiente. Su capacidad para cumplir con los plazos y asumir tareas adicionales contribuye a un mayor output general en la organización.



Calidad del Trabajo

La responsabilidad está estrechamente relacionada con la calidad del trabajo. Los empleados responsables no solo se centran en completar sus tareas, sino en hacerlo bien. Esto incluye prestar atención a los detalles, seguir procedimientos y estándares, y buscar mejoras continuas.

Puntualidad y Asistencia

La puntualidad y la asistencia regular son reflejos de la responsabilidad. Los empleados que llegan a tiempo y asisten regularmente son vistos como más fiables y comprometidos, lo que contribuye a la estabilidad y previsibilidad del equipo de trabajo.

Relaciones Interpersonales

La responsabilidad también afecta las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. Los empleados responsables tienden a ser más confiables y, por lo tanto, más valorados por sus compañeros y superiores. Esto puede llevar a un mejor trabajo en equipo y a una mayor cohesión dentro del grupo.

Indicadores de Responsabilidad

Para evaluar la responsabilidad en el desempeño laboral, se pueden utilizar varios indicadores, tales como:

Indicador 1.1: Cumplimiento de plazos establecidos.

Indicador 1.2: Disposición para asumir responsabilidades adicionales.

Indicador 1.3: Regularidad en la entrega de tareas asignadas.



Estos indicadores permiten a las organizaciones medir y monitorear el grado de responsabilidad de sus empleados y su impacto en el desempeño laboral general.

2.5.6 Impacto de la Integridad

La integridad es un valor fundamental en cualquier entorno laboral. Se refiere a la adherencia a principios éticos y morales, la honestidad y la coherencia entre las acciones y los valores personales. La integridad en el lugar de trabajo es crucial para construir una cultura organizacional sólida, mantener la confianza y promover un comportamiento ético entre los empleados.

Definición de Integridad

La integridad en el contexto laboral puede definirse como la adhesión a estándares éticos y morales elevados, que incluyen la honestidad, la transparencia y la coherencia en las acciones y decisiones. Un empleado íntegro actúa de acuerdo con sus valores y principios, incluso cuando enfrenta presiones o tentaciones para hacer lo contrario.

Aspectos Clave de la Integridad

Adhesión a Normas y Políticas

Los empleados íntegros respetan y siguen las normas y políticas de la organización. Esto incluye el cumplimiento de procedimientos, reglamentos y estándares establecidos por la empresa.

Honestidad en la Realización de Tareas

La honestidad es un componente central de la integridad. Los empleados honestos no engañan ni manipulan información y se esfuerzan por ser transparentes en todas sus interacciones laborales.

Transparencia en la Comunicación

La integridad implica una comunicación abierta y sincera. Los empleados íntegros no ocultan información y son claros en sus comunicaciones, lo que facilita la confianza y la colaboración dentro del equipo.

Impacto de la Integridad en el Desempeño Laboral

La integridad tiene un impacto profundo en diversos aspectos del desempeño laboral y la cultura organizacional:

Confianza Organizacional

La integridad fomenta la confianza entre empleados y empleadores. Cuando los empleados actúan con integridad, crean un entorno donde la confianza mutua es la norma, lo cual es fundamental para una colaboración efectiva y una comunicación abierta.

Reputación de la Empresa

La integridad de los empleados contribuye a la reputación de la empresa. Las organizaciones conocidas por su ética y honestidad son más atractivas para clientes, inversores y potenciales empleados, lo que puede traducirse en ventajas competitivas significativas.

Ambiente de Trabajo Positivo

La integridad contribuye a un ambiente de trabajo positivo donde los empleados se sienten seguros y respetados. Esto puede reducir el estrés

y la rotación de personal, y aumentar la satisfacción y el compromiso laboral.

Decisiones Éticas

Los empleados íntegros son más propensos a tomar decisiones éticas, lo que reduce el riesgo de fraudes, conflictos de interés y otros problemas éticos. Esto protege a la organización de posibles repercusiones legales y de reputación.

Productividad y Eficiencia

Un entorno de trabajo basado en la integridad mejora la productividad y la eficiencia. Los empleados saben que pueden confiar en sus compañeros y superiores, lo que facilita una colaboración más efectiva y reduce el tiempo y los recursos dedicados a resolver conflictos éticos.

Indicadores de Integridad

Para evaluar la integridad en el desempeño laboral, se pueden utilizar varios indicadores, tales como:

Indicador 2.1: Adhesión a normas y políticas de la empresa.

Indicador 2.2: Honestidad en la realización de tareas.

Indicador 2.3: Transparencia en la comunicación.

Estos indicadores permiten a las organizaciones medir y monitorear el grado de integridad de sus empleados y su impacto en el desempeño laboral general.

2.5.7 Trabajo en Equipo y Adaptabilidad

El trabajo en equipo y la adaptabilidad son dos competencias esenciales en el entorno laboral moderno. Estas habilidades permiten a los

empleados colaborar eficazmente y responder adecuadamente a cambios y desafíos, contribuyendo significativamente al éxito organizacional.

Definición de Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo se refiere a la capacidad de colaborar con otros para alcanzar objetivos comunes. Incluye habilidades como la comunicación efectiva, la cooperación, la resolución de conflictos y la confianza mutua.

Definición de Adaptabilidad

La adaptabilidad es la capacidad de ajustarse a nuevas condiciones, desafíos y entornos. Incluye la habilidad de aprender rápidamente, flexibilidad ante cambios y la disposición para asumir nuevos roles y responsabilidades.

Aspectos Clave del Trabajo en Equipo

Colaboración y Cooperación

La colaboración implica trabajar conjuntamente con otros, compartiendo conocimientos y habilidades para lograr metas comunes. La cooperación facilita el reparto equitativo de tareas y la ayuda mutua.

Comunicación Efectiva

La comunicación clara y abierta es fundamental para el trabajo en equipo. Implica escuchar activamente, expresar ideas y sentimientos de manera adecuada y dar y recibir retroalimentación constructiva.

Resolución de Conflictos

La capacidad de resolver conflictos de manera constructiva es esencial para mantener la armonía y la eficiencia del equipo. Incluye técnicas de mediación y negociación.



Confianza y Respeto Mutuo

La confianza y el respeto entre los miembros del equipo son cruciales para un trabajo colaborativo efectivo. La confianza se construye a través de la fiabilidad y la consistencia en el desempeño.

Aspectos Clave de la Adaptabilidad

Flexibilidad

La flexibilidad es la disposición para cambiar planes, estrategias o enfoques cuando las circunstancias lo requieren. Incluye la capacidad de ajustar las prioridades y los métodos de trabajo.

Capacidad de Aprendizaje

La adaptabilidad implica la habilidad de aprender nuevas habilidades, adquirir conocimientos y aplicar estas nuevas competencias de manera efectiva en el trabajo.

Manejo del Estrés

La capacidad de manejar el estrés y mantenerse efectivo bajo presión es un componente crítico de la adaptabilidad. Incluye técnicas de gestión del tiempo y estrategias para mantener la calma y la concentración.

Proactividad

La proactividad es la disposición para tomar la iniciativa y anticiparse a los cambios y desafíos. Los empleados proactivos buscan oportunidades de mejora y actúan antes de que los problemas se agraven.



Impacto del Trabajo en Equipo en el Desempeño Laboral

Mejora de la Productividad

Los equipos que colaboran eficazmente pueden dividir tareas y trabajar simultáneamente en diferentes aspectos de un proyecto, lo que aumenta la eficiencia y la productividad.

Innovación y Creatividad

La diversidad de ideas y perspectivas en un equipo puede conducir a soluciones innovadoras y creativas. La colaboración fomenta un ambiente donde se pueden generar y refinar nuevas ideas.

Satisfacción Laboral

El trabajo en equipo puede aumentar la satisfacción laboral al crear un sentido de comunidad y apoyo entre los miembros del equipo. Los empleados que se sienten apoyados y valorados son más propensos a estar comprometidos y motivados.

Reducción de Errores

La colaboración efectiva permite la revisión y retroalimentación mutua, lo que puede ayudar a identificar y corregir errores antes de que se conviertan en problemas significativos.

Impacto de la Adaptabilidad en el Desempeño Laboral

Resiliencia Organizacional

Los empleados adaptables ayudan a la organización a responder rápidamente a cambios en el mercado o en el entorno laboral. Esto aumenta la resiliencia y la capacidad de la organización para prosperar en entornos dinámicos.

Desarrollo Profesional

La adaptabilidad permite a los empleados adquirir nuevas habilidades y conocimientos, lo que puede mejorar su desempeño y prepararlos para asumir roles y responsabilidades más grandes.

Manejo Eficaz del Cambio

Los empleados adaptables pueden manejar cambios organizacionales, como la implementación de nuevas tecnologías o la reestructuración, de manera más efectiva y con menos resistencia.

Mejora de la Competitividad

Una fuerza laboral adaptable puede ayudar a la organización a mantenerse competitiva al innovar y mejorar continuamente sus productos, servicios y procesos.

Indicadores de Trabajo en Equipo y Adaptabilidad

Trabajo en Equipo:

Indicador 3.1: Participación en actividades grupales.

Indicador 3.2: Colaboración con compañeros.

Indicador 3.3: Apoyo a colegas en situaciones de carga
laboral.

Adaptabilidad:

Indicador 4.1: Flexibilidad ante cambios en el entorno laboral.

Indicador 4.2: Capacidad de aprender nuevas habilidades.

Indicador 4.3: Respuesta a situaciones imprevistas.

2.6. Marco conceptual

El marco conceptual de la tesis "Evaluación integral del carácter y desempeño laboral en la empresa Jadevin Juliaca 2024" proporciona una base teórica y definicional para los conceptos clave utilizados en el estudio. A continuación, se presentan los conceptos esenciales que sustentan esta investigación.

Evaluación del Desempeño (ED):

Se refiere al proceso sistemático de evaluación de cómo los empleados realizan sus tareas y responsabilidades en comparación con los estándares establecidos y los objetivos organizacionales.

Objetivos Estratégicos y Organizacionales:

Los objetivos estratégicos de la organización forman la base para establecer metas individuales durante la evaluación del desempeño. La alineación entre los objetivos individuales y los objetivos organizacionales es crucial para el éxito del proceso de ED.

Sistemas de Gestión del Desempeño:

Incluyen métodos y prácticas utilizados para evaluar y mejorar el desempeño de los empleados, como el MBO (Administración por Objetivos), la retroalimentación 360 grados y los métodos de incidentes críticos, cada uno con sus propias ventajas y desafíos.

Retroalimentación y Desarrollo:

La retroalimentación efectiva durante el proceso de evaluación del desempeño no solo informa sobre el rendimiento pasado, sino que también identifica áreas para el desarrollo personal y profesional de los empleados.

Justicia y Equidad:

La percepción de justicia en el proceso de evaluación del desempeño influye en la motivación y satisfacción de los empleados. La equidad en la aplicación de criterios de evaluación y la transparencia en el proceso son fundamentales para mantener la credibilidad del sistema.

Impacto Organizacional:

La evaluación del desempeño tiene un impacto significativo en las decisiones de gestión de recursos humanos, como la compensación, la promoción y el desarrollo de carrera, así como en la cultura organizacional y el clima laboral.

Carácter

El carácter se refiere a un conjunto de rasgos y cualidades que definen la naturaleza moral y ética de una persona. Incluye aspectos como la integridad, la responsabilidad, la honestidad y el compromiso.

Importancia en el Contexto Laboral:

El carácter influye significativamente en el comportamiento y desempeño de los empleados en el entorno laboral. Un buen carácter puede llevar a un mayor compromiso, ética laboral y relaciones interpersonales positivas, contribuyendo así a la eficacia y cohesión del equipo.

Desempeño Laboral

El desempeño laboral es la medida en que un empleado cumple con las tareas y responsabilidades de su puesto de trabajo. Se evalúa en términos de productividad, calidad del trabajo, puntualidad y capacidad para trabajar en equipo.

Responsabilidad

La responsabilidad es la capacidad de un individuo para cumplir con sus obligaciones y deberes de manera eficiente y confiable. Implica la disposición para asumir la culpa por sus acciones y decisiones.

Integridad

La integridad es la adhesión a principios éticos y morales. Implica actuar con honestidad y coherencia en todas las acciones y decisiones.

Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo es la capacidad de colaborar eficazmente con otros para alcanzar objetivos comunes. Incluye habilidades de comunicación, cooperación, y resolución de conflictos.

Adaptabilidad

La adaptabilidad es la capacidad de ajustarse a nuevas condiciones, desafíos y entornos. Incluye la habilidad de aprender rápidamente, ser flexible ante cambios y asumir nuevos roles y responsabilidades.

2.7. Hipótesis

2.7.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el carácter y el desempeño laboral de los empleados en la empresa Jadevin Juliaca.

2.7.2 Hipótesis específicas

1. Los rasgos de carácter predominantes en los empleados de la empresa Jadevin Juliaca influyen significativamente en su desempeño laboral.



2. Existe una variación en el desempeño laboral de los empleados en las diferentes áreas de la empresa Jadevin Juliaca, influenciada por sus rasgos de carácter.
3. Hay una relación positiva entre ciertos rasgos de carácter y un alto desempeño laboral en la empresa Jadevin Juliaca.

2.8. Identificación de las variables

Evaluación de carácter:

La "evaluación de carácter" se refiere al proceso mediante el cual se analiza y se valora la disposición, las actitudes, los valores éticos y morales, así como las cualidades personales de un individuo. Este tipo de evaluación busca entender y medir aspectos intangibles de la personalidad y el comportamiento ético de una persona, especialmente en contextos como el laboral, educativo o incluso en situaciones legales o de liderazgo. La evaluación de carácter puede incluir la valoración de características como la integridad, la responsabilidad, el respeto por los demás, la perseverancia, entre otros rasgos relevantes para el juicio ético y la conducta personal.

Desempeño laboral:

El "desempeño laboral" se refiere a la capacidad y la eficacia con la cual un empleado realiza sus responsabilidades, tareas y funciones en el lugar de trabajo. Este concepto evalúa cómo un individuo cumple con los estándares de rendimiento esperados en su puesto, teniendo en cuenta tanto la cantidad como la calidad de su



trabajo. Algunos factores que suelen considerarse en la evaluación del desempeño laboral incluyen la productividad, la precisión en la ejecución de tareas, la puntualidad, la colaboración con colegas, la capacidad de adaptación, la creatividad en la resolución de problemas, entre otros.

La evaluación del desempeño laboral es crucial para las organizaciones porque ayuda a identificar fortalezas y áreas de mejora en los empleados, facilita la toma de decisiones relacionadas con el desarrollo profesional, la asignación de compensaciones y beneficios, las oportunidades de capacitación y desarrollo, y las decisiones de promoción.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Métodos de investigación

El capítulo tres comprendió la metodología utilizada para el estudio. Este estaba formado por el diseño de la investigación, las fuentes de datos, la población de la investigación, el tamaño de la muestra y las técnicas de muestreo utilizadas en el estudio. Además, se incluyeron los instrumentos de recopilación de datos, el análisis de datos y un breve resumen del perfil organizacional:

3.2. Tipo de investigación

El diseño metodológico será de tipo aplicativo, enfocado en la evaluación integral del carácter y desempeño laboral.

3.3. Nivel

Se utilizará un enfoque descriptivo-correlacional para analizar la relación entre el carácter y el desempeño laboral en la empresa Jadevin Juliaca.

3.4. Diseño

será no experimental, ya que no se manipularán variables ni se establecerán condiciones controladas.



3.5. Población y muestra

3.5.1 Población

La población de este estudio está compuesta por todos los empleados de la empresa Jadevin en Juliaca. En total, la empresa cuenta con 80 empleados distribuidos en diversas áreas funcionales, incluyendo administración, ventas, producción, logística y atención al cliente. Estos empleados representan una variedad de roles y niveles jerárquicos, lo que proporciona una muestra amplia y diversa para el análisis del carácter y desempeño laboral.

La población de estudio estará compuesta por todos los empleados de la empresa Jadevin Juliaca que son 80.

3.5.2 Muestra

Se seleccionará una muestra representativa de 66 empleados de la empresa Jadevin Juliaca para participar en el estudio.

Para este estudio, se ha seleccionado una muestra representativa de 67 empleados de la empresa Jadevin en Juliaca. La muestra se ha determinado utilizando un muestreo aleatorio estratificado, que garantiza la inclusión de empleados de diferentes áreas y niveles jerárquicos de la empresa. Este enfoque permite obtener una visión integral y equilibrada del carácter y desempeño laboral en la organización. La selección de la muestra asegura que los resultados del estudio sean generalizables a toda la población de empleados de la empresa Jadevin.



Datos Iniciales

Población total (N): 80

Nivel de confianza: 95% (Z = 1.96)

Proporción esperada (p): 0.5 (para máxima variabilidad)

Error muestral (e): 5% (0.05)

Fórmula para el Tamaño de Muestra sin Corrección para Poblaciones Finitas

$$n_0 = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{e^2}$$

Cálculo

$$n_0 = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)}{0.05^2}$$

$$n_0 = \frac{3.8416 \cdot 0.25}{0.0025}$$

$$n_0 = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n_0 = 384.16$$

Ajuste para Poblaciones Finitas

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$

$$n = \frac{384.16}{1 + \frac{384.16 - 1}{80}}$$

$$n = \frac{384.16}{1 + \frac{383.16}{80}}$$

$$n = \frac{384.16}{1 + 4.7895}$$

$$n = \frac{384.16}{5.7895}$$

$$n = 66.36$$

Redondeando al número entero más cercano: $n=67$



3.6. Criterios de inclusión y exclusión

3.6.1 Criterios de Inclusión

Empleados de tiempo completo de la empresa Jadevin Juliaca.

Empleados que han trabajado en la empresa durante al menos 6 meses.

3.6.2 Criterios de Exclusión

Empleados en periodo de prueba.

Empleados que no consientan participar en el estudio.

3.7. Técnicas e instrumentos

Las técnicas utilizadas incluirán observación directa y análisis documental para recopilar datos sobre el desempeño laboral y los rasgos de carácter de los empleados.

Se emplearán encuestas y cuestionarios estructurados, así como fichas de observación, como instrumentos principales para la recopilación de datos.

El investigador preparó y administró los cuestionarios manualmente a los respectivos encuestados. En total, se distribuyeron 86 cuestionarios para su cumplimentación. Debido a limitaciones de tiempo, el investigador utilizó la técnica de llamar repetidamente a los encuestados para recordarles completar los cuestionarios rápidamente

.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

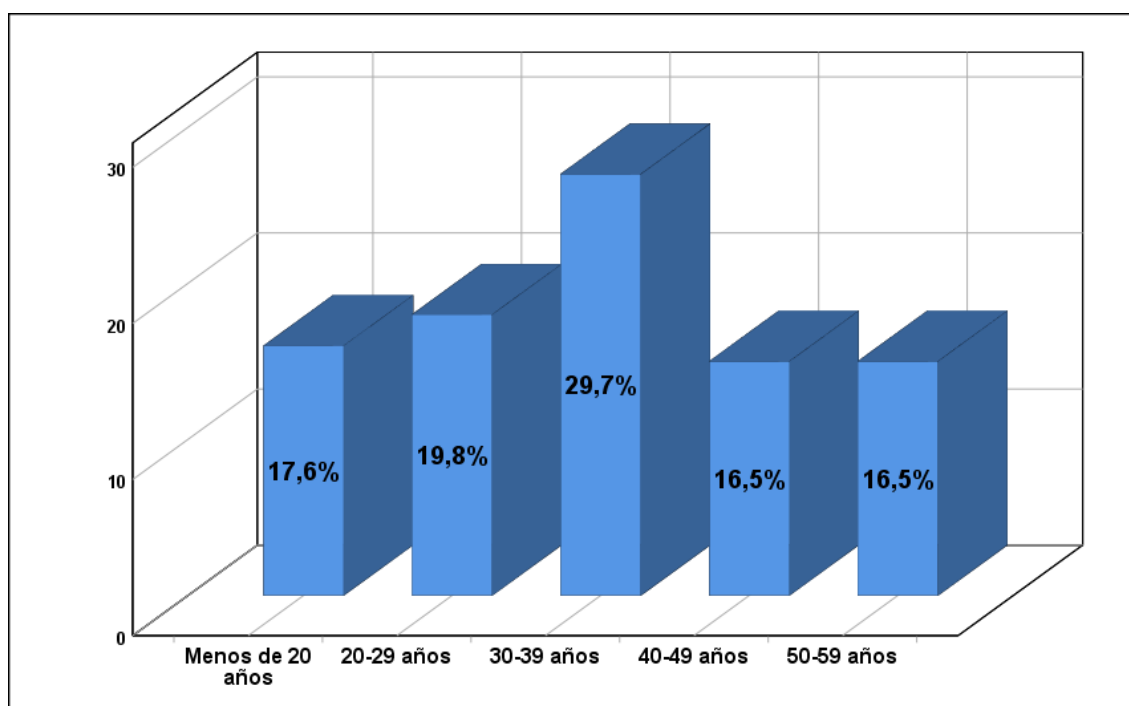
4.1. Presentación de resultados

En esta sección se presentan los resultados obtenidos a partir del cuestionario aplicado a los empleados de la empresa Jadevin en Juliaca. Los resultados se organizan de acuerdo a las variables evaluadas: carácter y desempeño laboral, y se analizan para identificar patrones y relaciones significativas.

Tabla 1 ¿Cuál es su edad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 20 años	16	17,6	17,6	17,6
	20-29 años	18	19,8	19,8	37,4
	30-39 años	27	29,7	29,7	67,0
	40-49 años	15	16,5	16,5	83,5
	50-59 años	15	16,5	16,5	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 1 ¿Cuál es su edad?

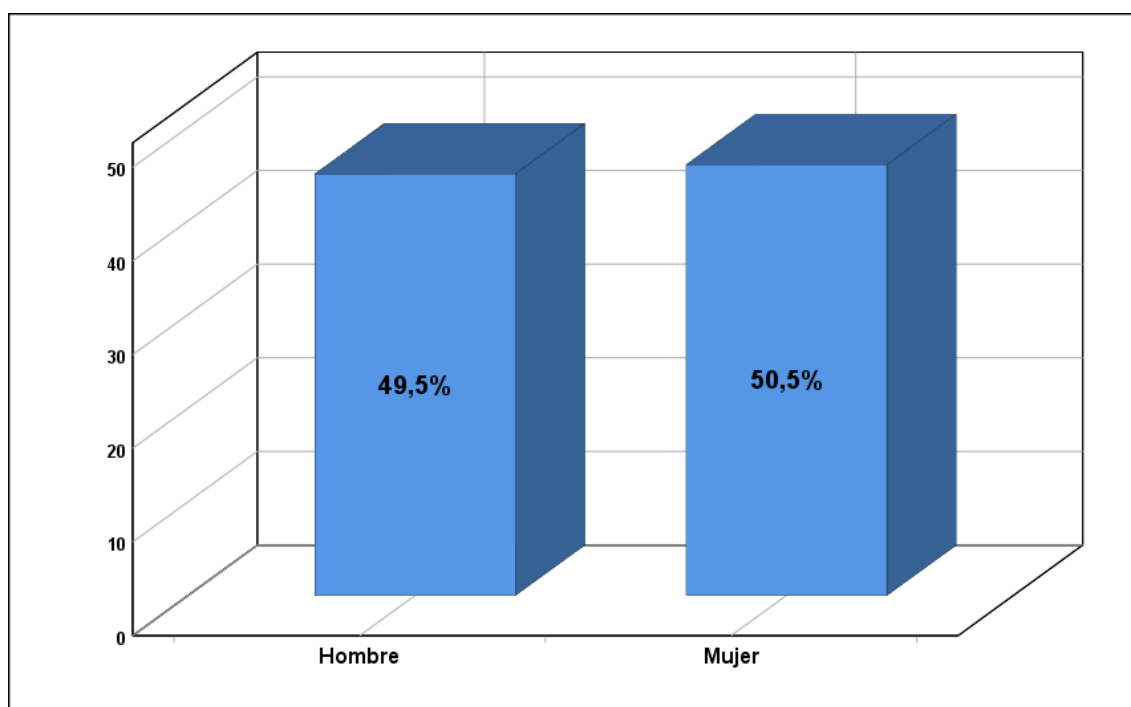


La mayor proporción de empleados se encuentra en el rango de 30-39 años (29.7%), lo que indica una población laboral relativamente joven pero con suficiente experiencia.

Tabla 2 ¿Cuál es su género?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	45	49,5	49,5	49,5
	Mujer	46	50,5	50,5	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 2 ¿Cuál es su género?

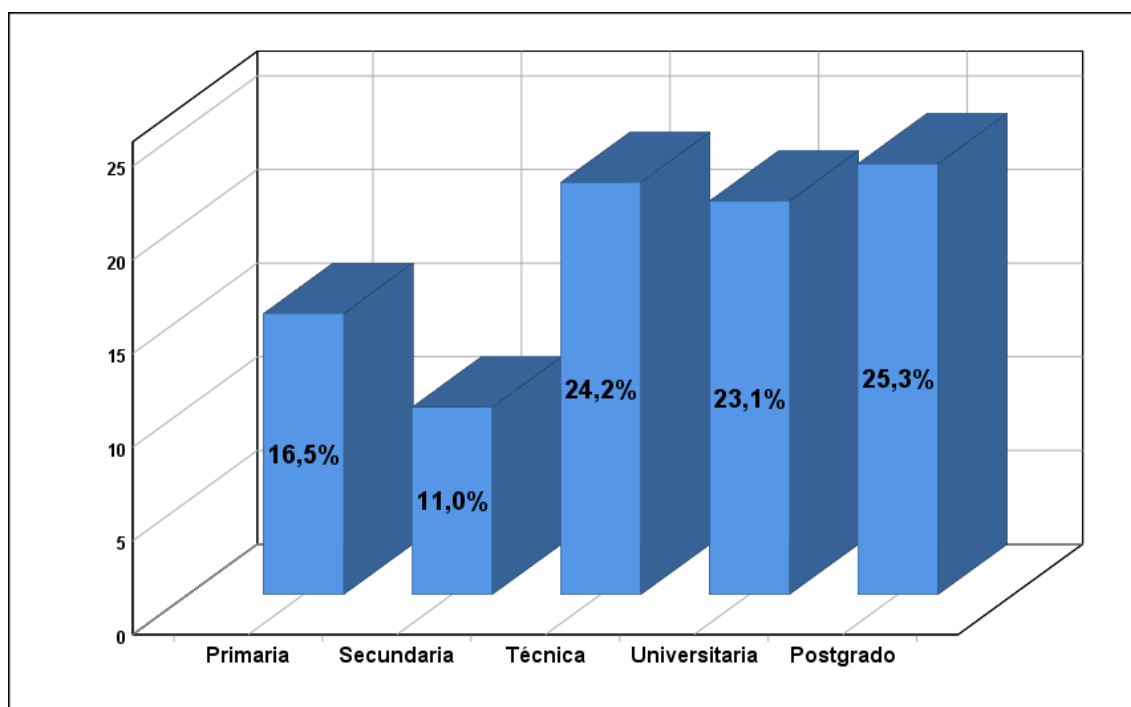


Esto refleja una paridad de género dentro de la empresa, lo cual es positivo para la diversidad y la igualdad de oportunidades.

Tabla 3 ¿Cuál es su nivel educativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	15	16,5	16,5	16,5
	Secundaria	10	11,0	11,0	27,5
	Técnica	22	24,2	24,2	51,6
	Universitaria	21	23,1	23,1	74,7
	Postgrado	23	25,3	25,3	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 3 ¿Cuál es su nivel educativo?

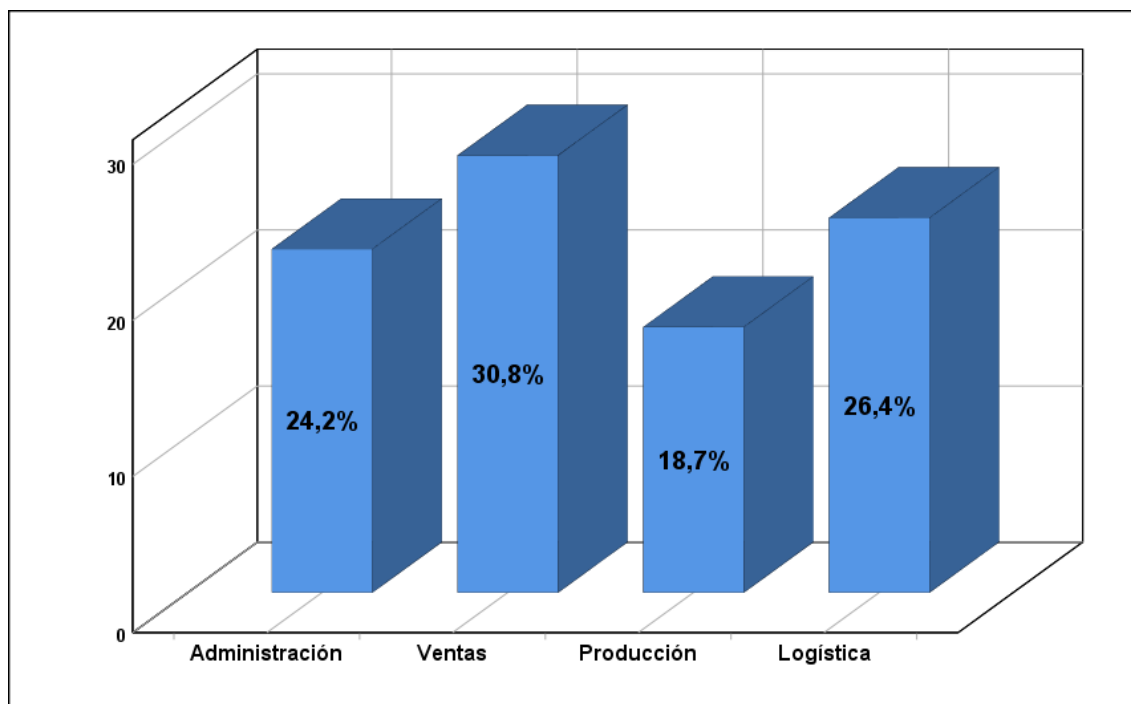


El 72.6% de los empleados tienen al menos educación técnica, universitaria o de postgrado, lo que sugiere un nivel educativo alto y posiblemente una fuerza laboral bien capacitada.

Tabla 4 ¿En qué área de trabajo se desempeña?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administración	22	24,2	24,2	24,2
	Ventas	28	30,8	30,8	54,9
	Producción	17	18,7	18,7	73,6
	Logística	24	26,4	26,4	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 4 ¿En qué área de trabajo se desempeña?

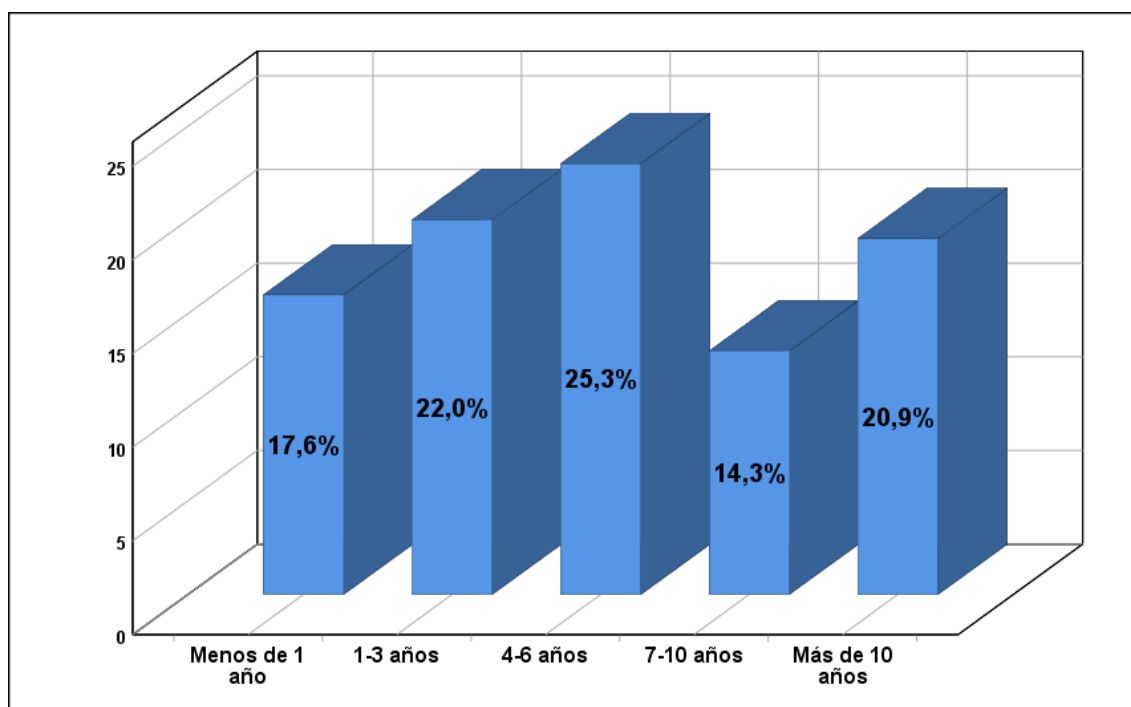


Las áreas de ventas y logística tienen la mayor representación, indicando una posible concentración de actividades en estas funciones.

Tabla 5 ¿Cuántos años lleva trabajando en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 1 año	16	17,6	17,6	17,6
	1-3 años	20	22,0	22,0	39,6
	4-6 años	23	25,3	25,3	64,8
	7-10 años	13	14,3	14,3	79,1
	Más de 10 años	19	20,9	20,9	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 5 ¿Cuántos años lleva trabajando en la empresa?

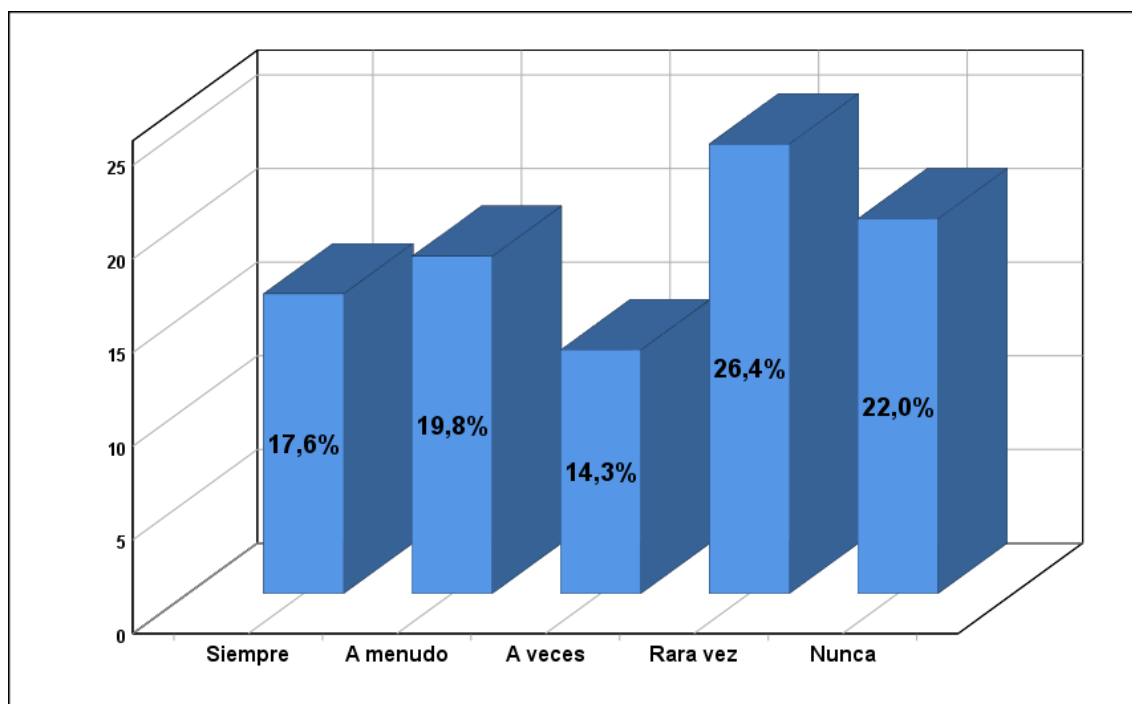


Esto muestra una mezcla equilibrada de nuevos empleados y personal con experiencia, lo que puede ser beneficioso para la dinámica de la empresa.

Tabla 6 ¿Con qué frecuencia cumple con los plazos establecidos para sus tareas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	17,6	17,6	17,6
	A menudo	18	19,8	19,8	37,4
	A veces	13	14,3	14,3	51,6
	Rara vez	24	26,4	26,4	78,0
	Nunca	20	22,0	22,0	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 6 ¿Con qué frecuencia cumple con los plazos establecidos para sus tareas?

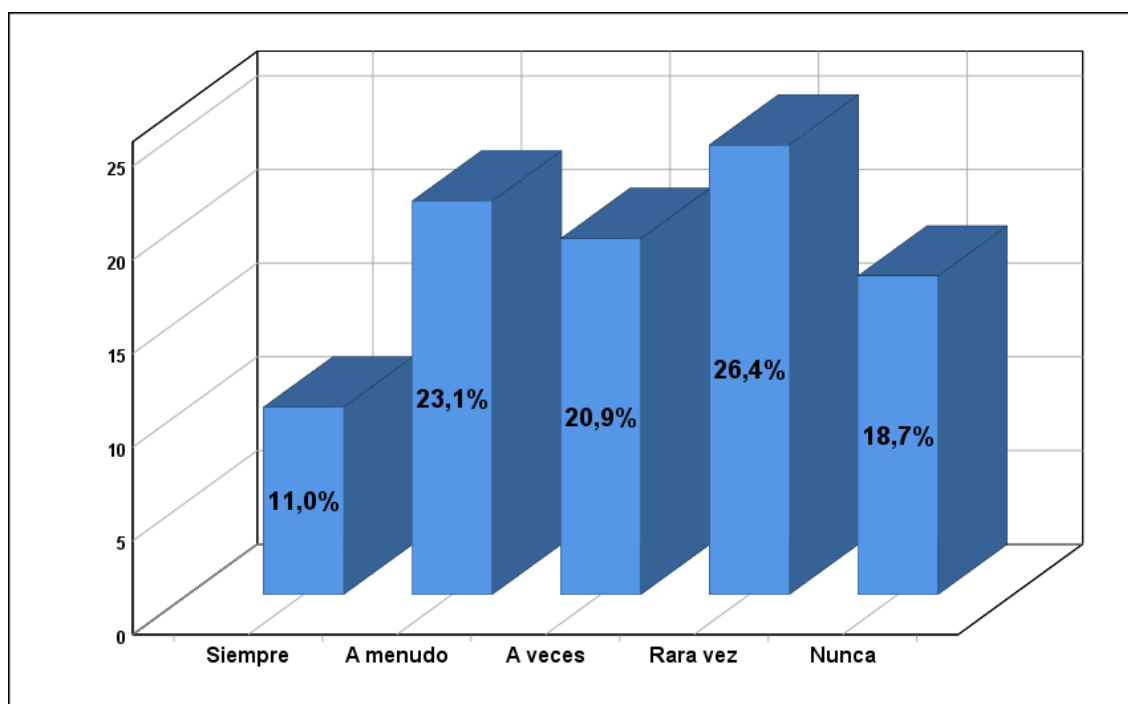


El 26.4% de los empleados rara vez cumplen con los plazos establecidos, lo cual es una área crítica a mejorar en términos de gestión del tiempo y productividad.

Tabla 7 ¿Con qué frecuencia asume responsabilidades adicionales sin que se lo soliciten?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	11,0	11,0	11,0
	A menudo	21	23,1	23,1	34,1
	A veces	19	20,9	20,9	54,9
	Rara vez	24	26,4	26,4	81,3
	Nunca	17	18,7	18,7	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 7 ¿Con qué frecuencia asume responsabilidades adicionales sin que se lo soliciten?

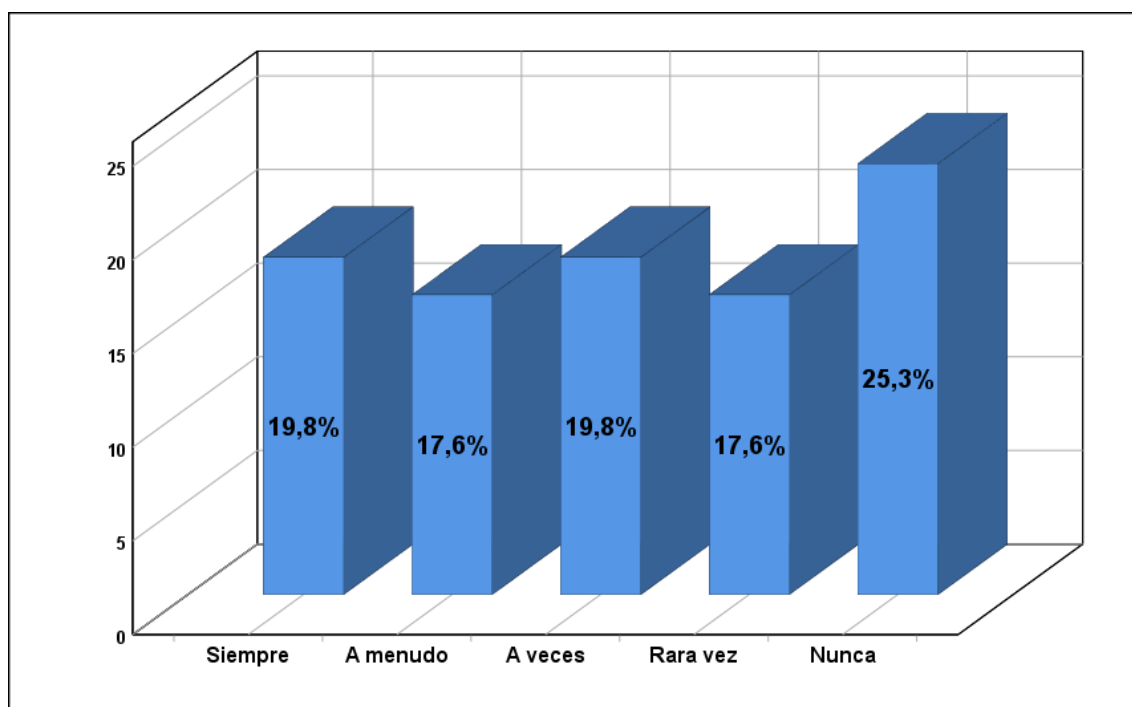


El 26.4% de los empleados rara vez asumen responsabilidades adicionales, lo que puede indicar una falta de proactividad o incentivos para hacerlo.

Tabla 8 ¿Con qué regularidad entrega tareas asignadas sin retrasos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	18	19,8	19,8	19,8
	A menudo	16	17,6	17,6	37,4
	A veces	18	19,8	19,8	57,1
	Rara vez	16	17,6	17,6	74,7
	Nunca	23	25,3	25,3	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 8 ¿Con qué regularidad entrega tareas asignadas sin retrasos?

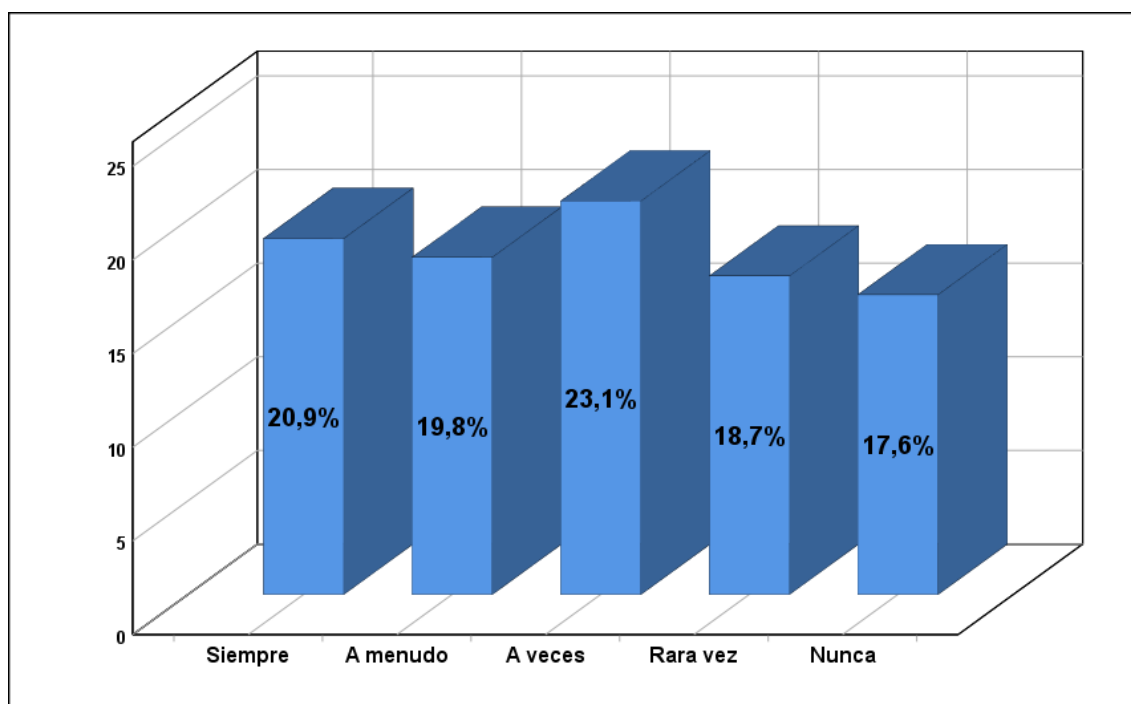


El 25.3% de los empleados nunca entregan tareas sin retrasos, lo que puede afectar negativamente la eficiencia operativa.

Tabla 9 ¿Con qué frecuencia sigue las normas y políticas de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	19	20,9	20,9	20,9
	A menudo	18	19,8	19,8	40,7
	A veces	21	23,1	23,1	63,7
	Rara vez	17	18,7	18,7	82,4
	Nunca	16	17,6	17,6	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 9 ¿Con qué frecuencia sigue las normas y políticas de la empresa?

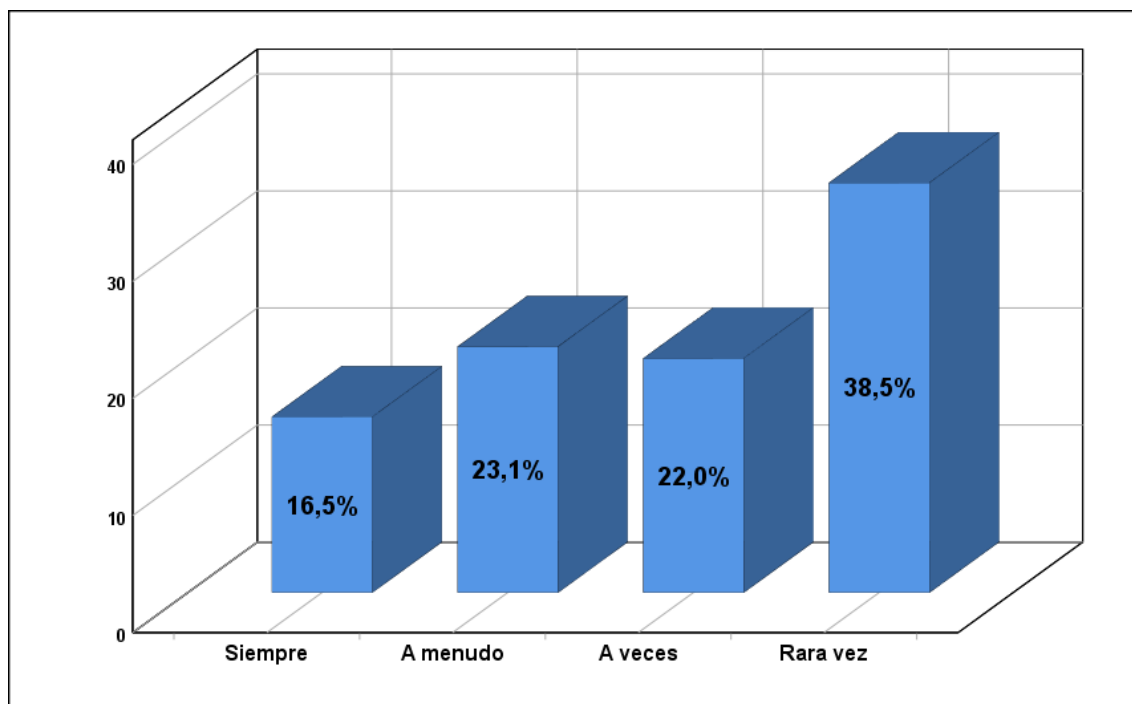


El seguimiento de normas y políticas es relativamente bajo, con un 17.6% de empleados que nunca lo hacen, indicando la necesidad de reforzar la cultura de cumplimiento.

Tabla 10 ¿Con qué frecuencia actúa de manera honesta en su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	16,5	16,5	16,5
	A menudo	21	23,1	23,1	39,6
	A veces	20	22,0	22,0	61,5
	Rara vez	35	38,5	38,5	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 10 ¿Con qué frecuencia actúa de manera honesta en su trabajo?

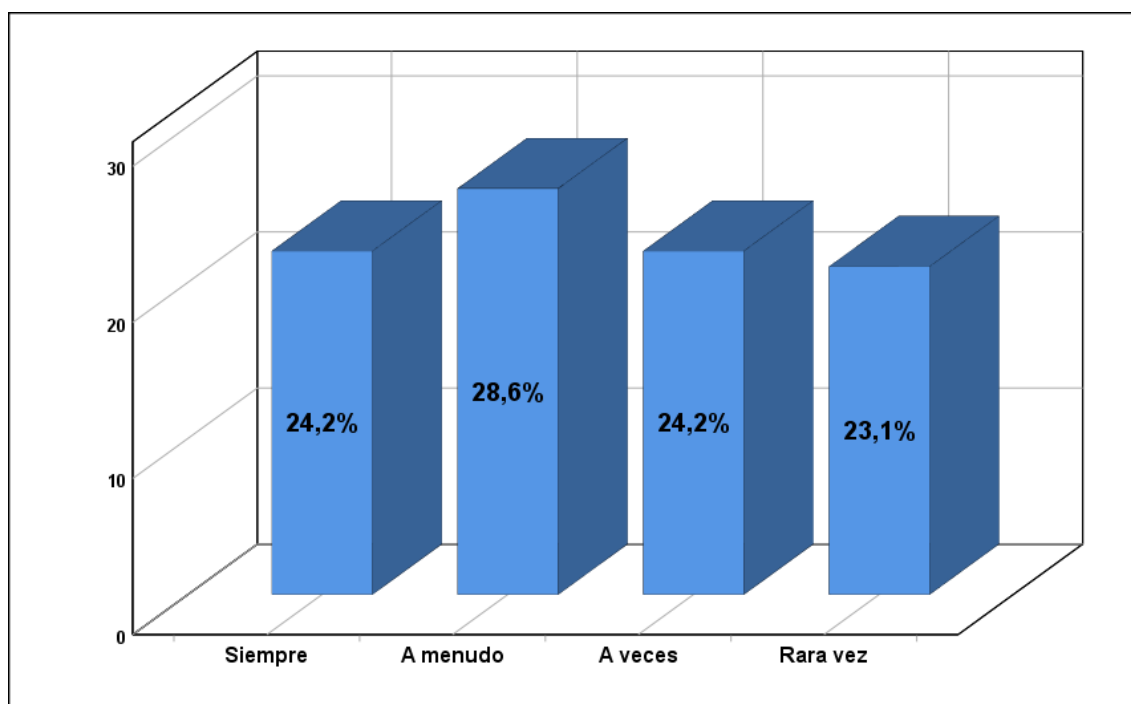


La honestidad en el trabajo es una preocupación, ya que el 38.5% de los empleados rara vez actúan de manera honesta, lo que puede impactar negativamente en la ética laboral.

Tabla 11 ¿Con qué frecuencia es transparente en sus comunicaciones laborales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	22	24,2	24,2
	A menudo	26	28,6	52,7
	A veces	22	24,2	76,9
	Rara vez	21	23,1	100,0
	Total	91	100,0	100,0

Figura 11 ¿Con qué frecuencia es transparente en sus comunicaciones laborales?

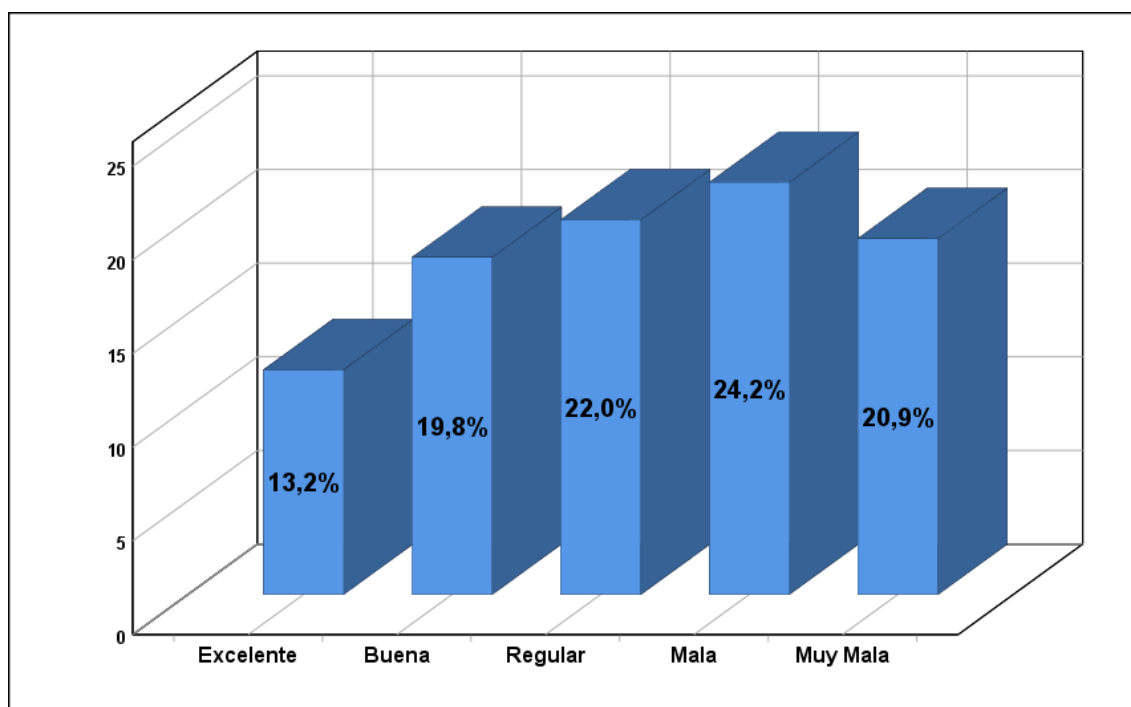


La transparencia en la comunicación es relativamente alta, con el 52.8% de los empleados que siempre o a menudo son transparentes.

Tabla 12 ¿Cómo calificaría su disposición para colaborar con sus compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	12	13,2	13,2	13,2
	Buena	18	19,8	19,8	33,0
	Regular	20	22,0	22,0	54,9
	Mala	22	24,2	24,2	79,1
	Muy Mala	19	20,9	20,9	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 12 ¿Cómo calificaría su disposición para colaborar con sus compañeros de trabajo?

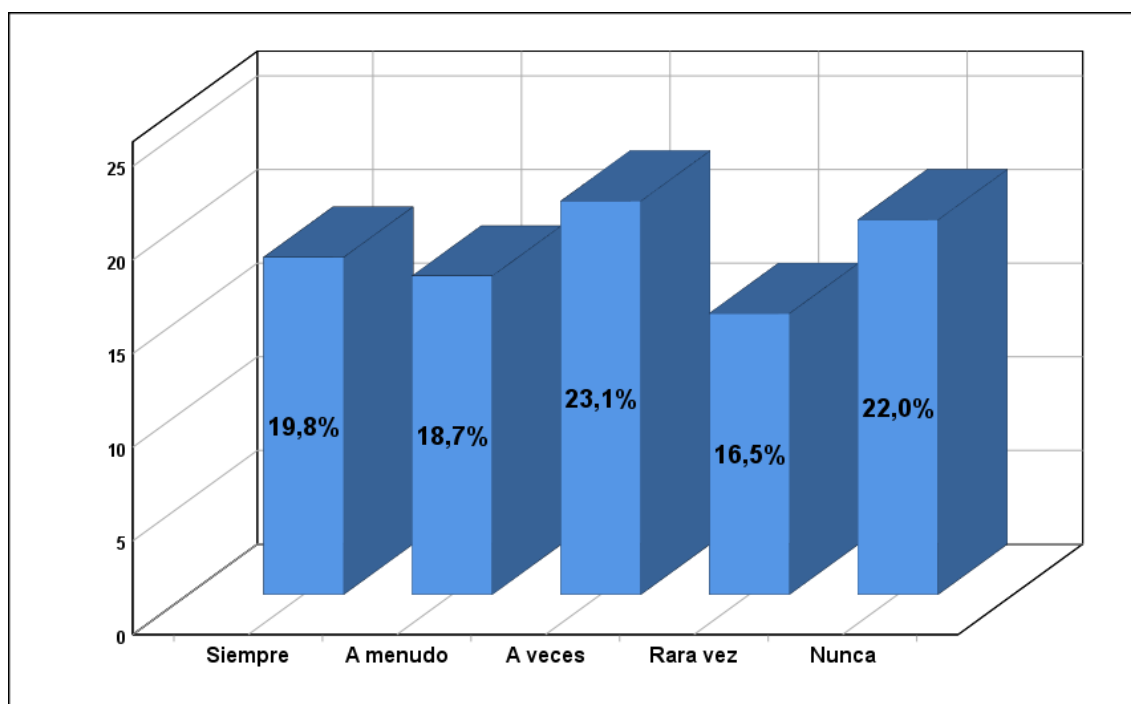


La disposición para colaborar necesita mejoras, ya que el 45.1% de los empleados califica su disposición como mala o muy mala.

Tabla 13 ¿Con qué frecuencia participa activamente en actividades grupales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	18	19,8	19,8	19,8
A menudo	17	18,7	18,7	38,5
A veces	21	23,1	23,1	61,5
Rara vez	15	16,5	16,5	78,0
Nunca	20	22,0	22,0	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Figura 13 ¿Con qué frecuencia participa activamente en actividades grupales?

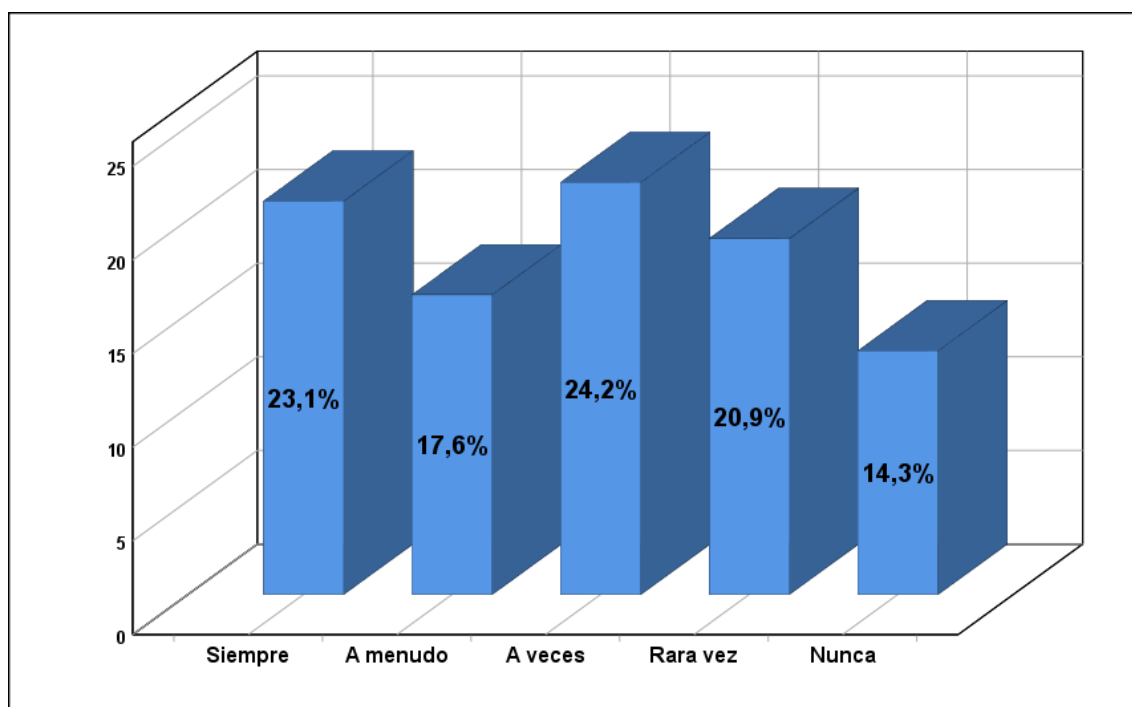


El 22% de los empleados nunca participan activamente en actividades grupales, lo que puede afectar la cohesión del equipo.

Tabla 14 ¿Con qué frecuencia ofrece apoyo a colegas en situaciones de carga laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	21	23,1	23,1	23,1
	A menudo	16	17,6	17,6	40,7
	A veces	22	24,2	24,2	64,8
	Rara vez	19	20,9	20,9	85,7
	Nunca	13	14,3	14,3	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 14 ¿Con qué frecuencia ofrece apoyo a colegas en situaciones de carga laboral?

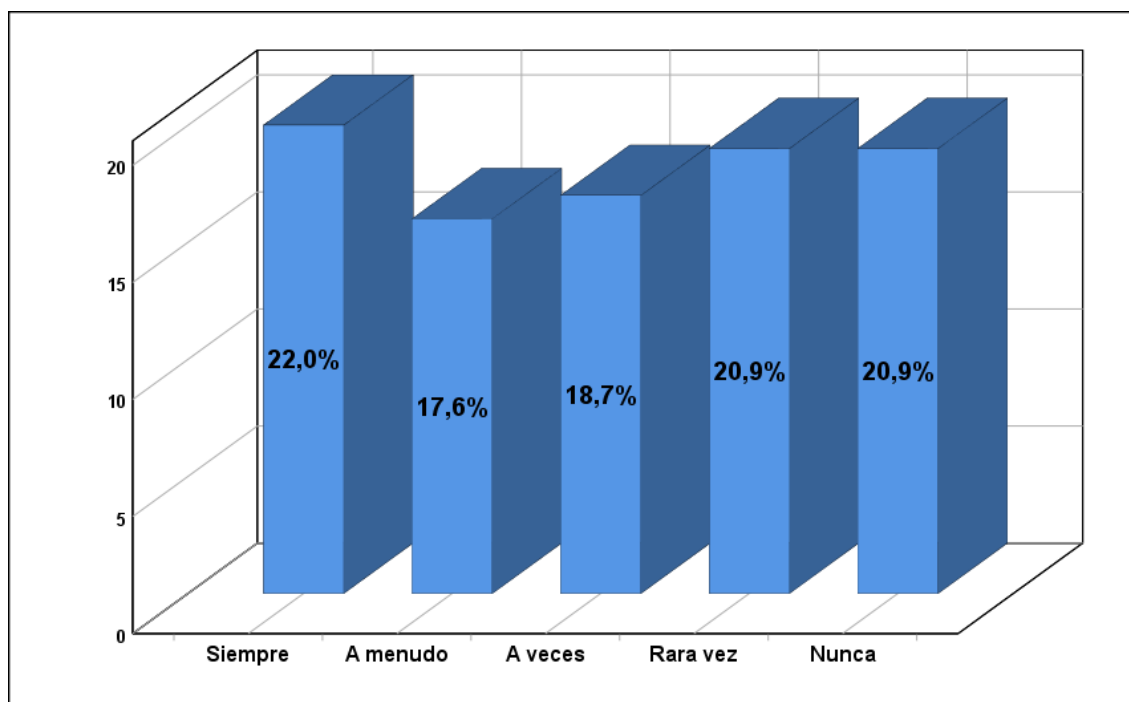


El apoyo a colegas en situaciones de carga laboral es aceptable, con el 40.7% de los empleados que siempre o a menudo lo hacen.

Tabla 15 ¿Con qué frecuencia se adapta fácilmente a los cambios en el entorno laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	20	22,0	22,0	22,0
A menudo	16	17,6	17,6	39,6
A veces	17	18,7	18,7	58,2
Rara vez	19	20,9	20,9	79,1
Nunca	19	20,9	20,9	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Figura 15 ¿Con qué frecuencia se adapta fácilmente a los cambios en el entorno laboral?

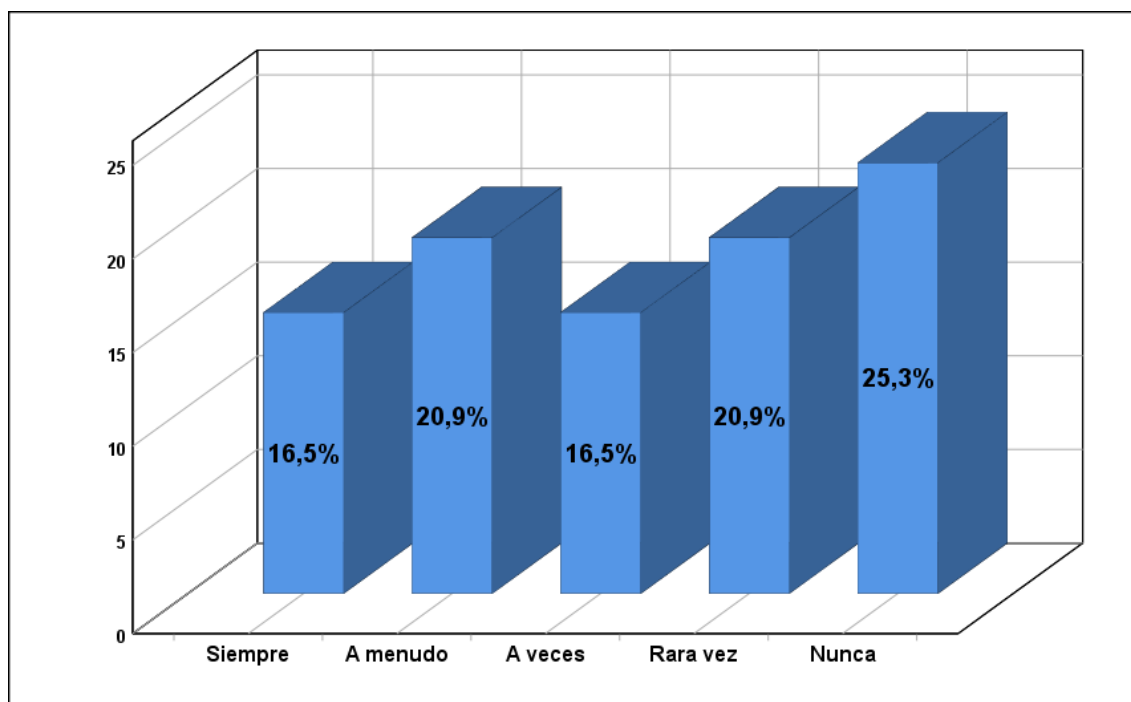


La adaptabilidad a cambios necesita ser mejorada, ya que el 41.8% de los empleados rara vez o nunca se adaptan fácilmente.

Tabla 16 ¿Con qué frecuencia aprende nuevas habilidades según se requiera en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	16,5	16,5	16,5
	A menudo	19	20,9	20,9	37,4
	A veces	15	16,5	16,5	53,8
	Rara vez	19	20,9	20,9	74,7
	Nunca	23	25,3	25,3	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 16 ¿Con qué frecuencia aprende nuevas habilidades según se requiera en el trabajo?

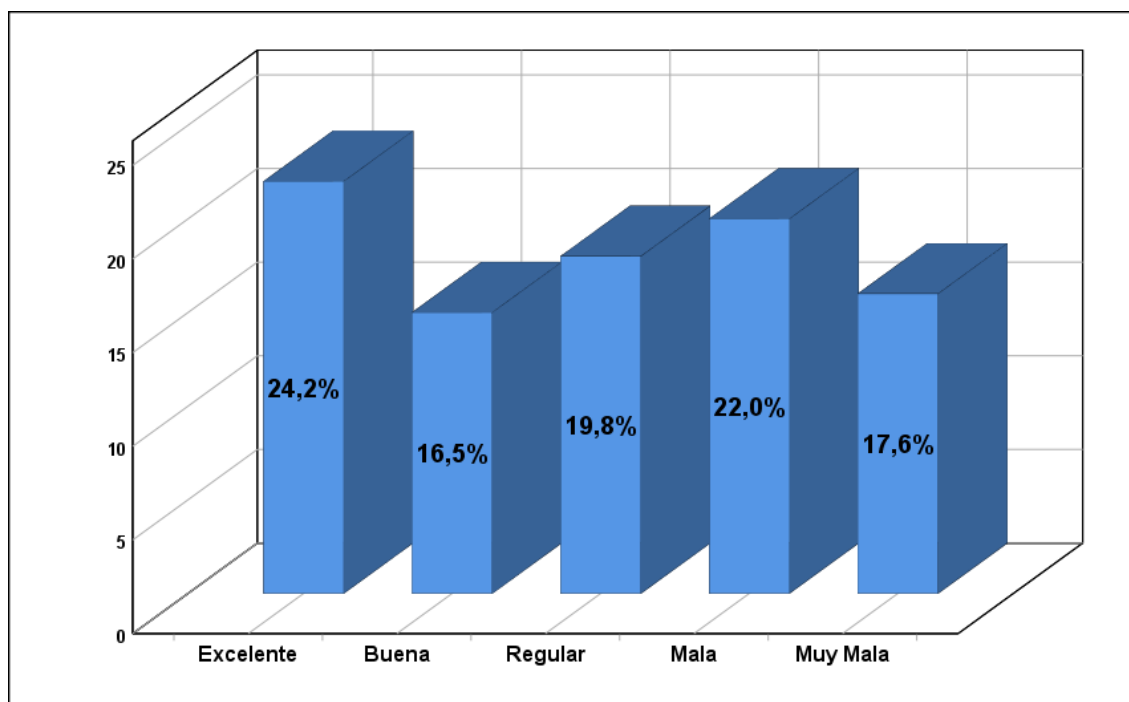


El aprendizaje de nuevas habilidades es una área crítica, con el 25.3% de los empleados que nunca lo hacen.

Tabla 17 ¿Cómo calificaría su capacidad para manejar situaciones imprevistas en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	22	24,2	24,2	24,2
	Buena	15	16,5	16,5	40,7
	Regular	18	19,8	19,8	60,4
	Mala	20	22,0	22,0	82,4
	Muy Mala	16	17,6	17,6	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 17 ¿Cómo calificaría su capacidad para manejar situaciones imprevistas en el trabajo?

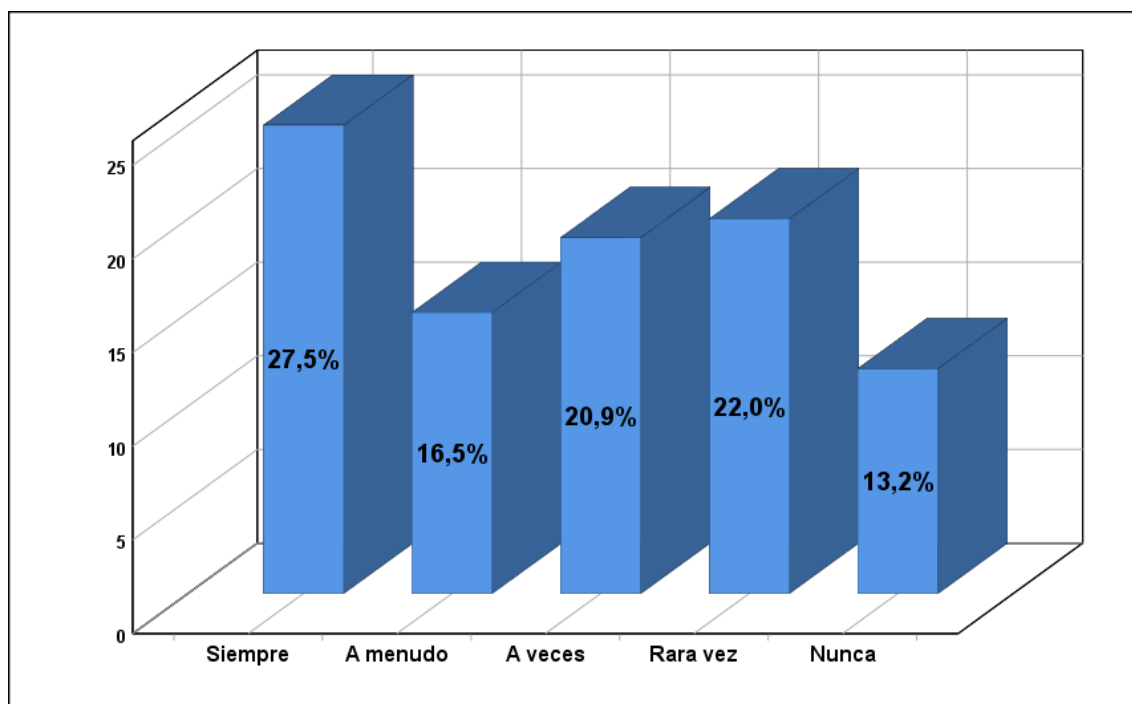


La capacidad para manejar situaciones imprevistas tiene un buen nivel, con el 40.7% de los empleados calificándola como excelente o buena.

Tabla 18 ¿Con qué frecuencia propone nuevas ideas o soluciones en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	25	27,5	27,5	27,5
	A menudo	15	16,5	16,5	44,0
	A veces	19	20,9	20,9	64,8
	Rara vez	20	22,0	22,0	86,8
	Nunca	12	13,2	13,2	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 18 ¿Con qué frecuencia propone nuevas ideas o soluciones en el trabajo?

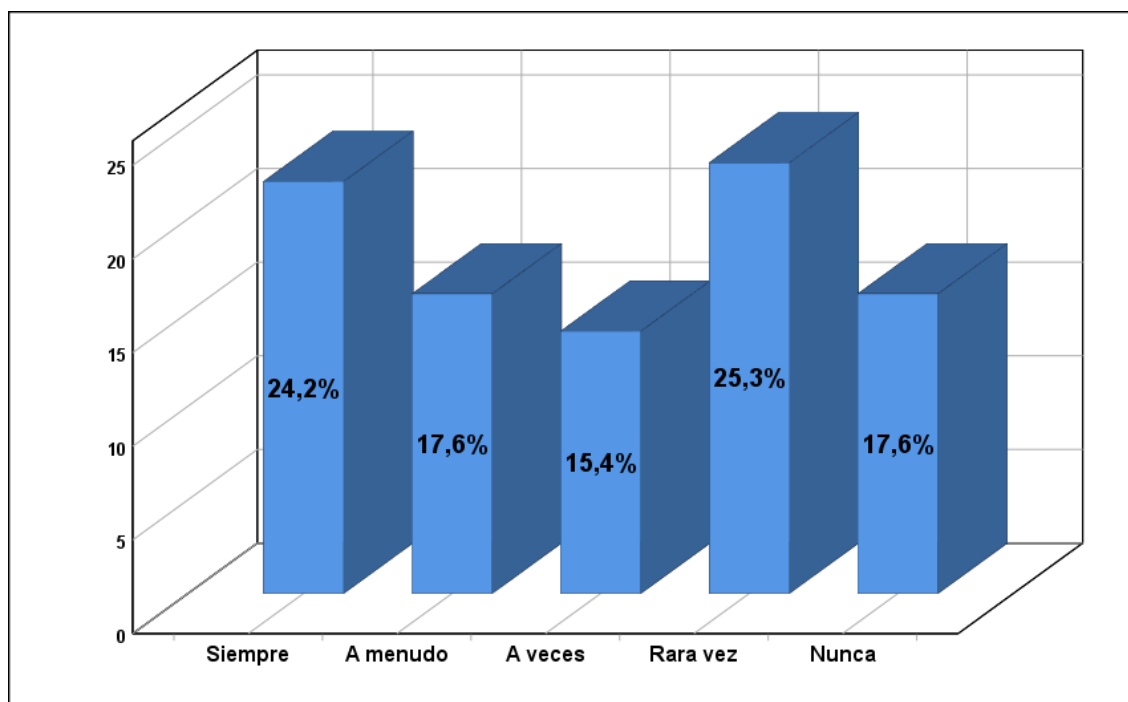


La propuesta de nuevas ideas es relativamente alta, con el 44% de los empleados que siempre o a menudo lo hacen.

Tabla 19 ¿Con qué frecuencia toma decisiones proactivas sin esperar instrucciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	22	24,2	24,2	24,2
	A menudo	16	17,6	17,6	41,8
	A veces	14	15,4	15,4	57,1
	Rara vez	23	25,3	25,3	82,4
	Nunca	16	17,6	17,6	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 19 ¿Con qué frecuencia toma decisiones proactivas sin esperar instrucciones?

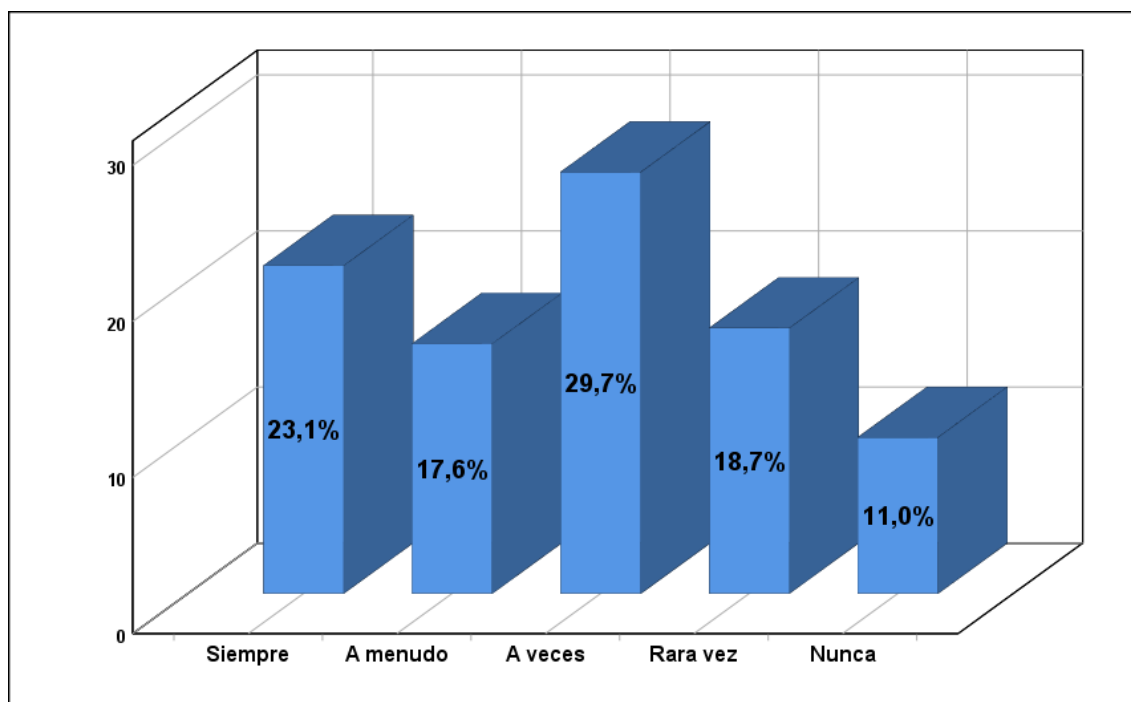


La toma de decisiones proactivas necesita mejorar, con el 42.9% de los empleados que rara vez o nunca lo hacen

Tabla 20 ¿Con qué frecuencia busca oportunidades de mejora en su área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	21	23,1	23,1	23,1
A menudo	16	17,6	17,6	40,7
A veces	27	29,7	29,7	70,3
Rara vez	17	18,7	18,7	89,0
Nunca	10	11,0	11,0	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Figura 20 ¿Con qué frecuencia busca oportunidades de mejora en su área de trabajo?

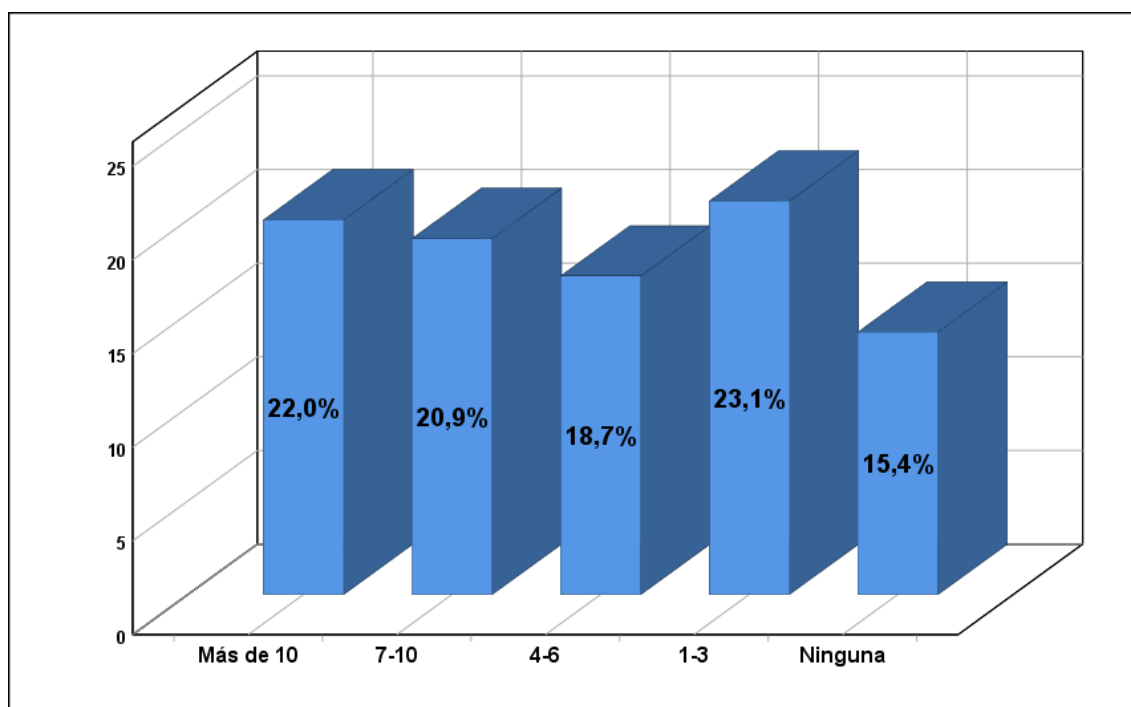


La búsqueda de oportunidades de mejora es aceptable, con el 40.7% de los empleados que siempre o a menudo lo hacen.

Tabla 21 ¿Cuántas tareas completas en un día laboral típico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Más de 10	20	22,0	22,0	22,0
	7-10	19	20,9	20,9	42,9
	4-6	17	18,7	18,7	61,5
	1-3	21	23,1	23,1	84,6
	Ninguna	14	15,4	15,4	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 21 ¿Cuántas tareas completas en un día laboral típico?

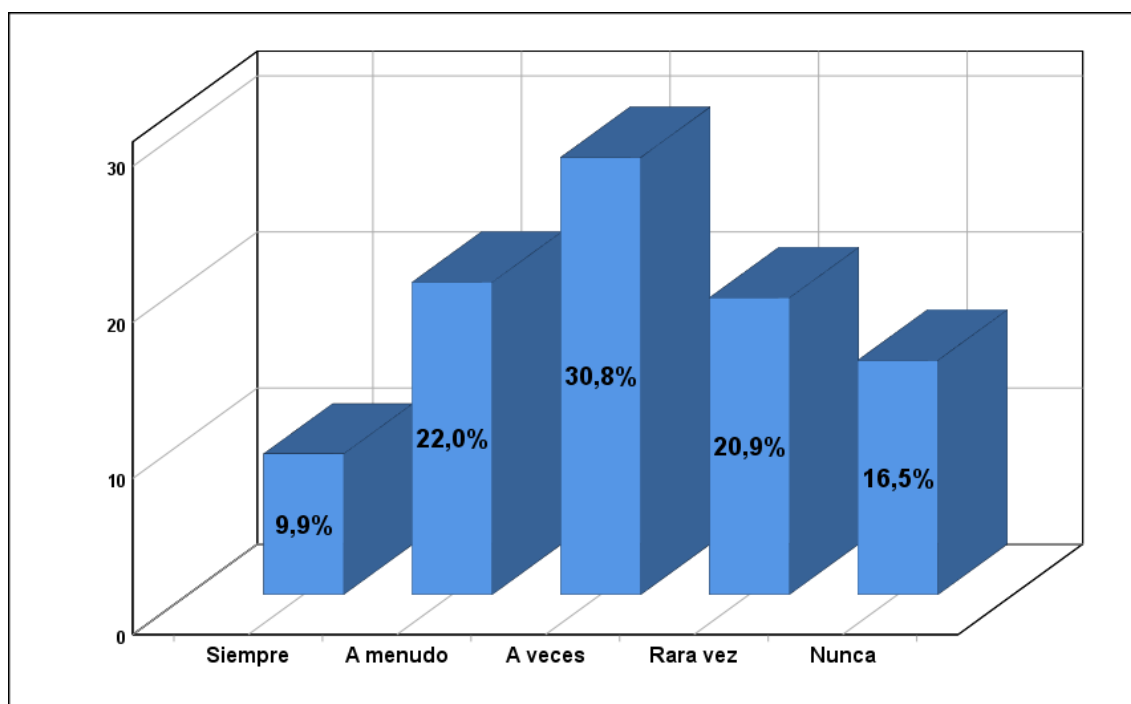


La mayoría de los empleados completan entre 1-10 tareas por día, con un 22% que completa más de 10 tareas.

Tabla 22 ¿Con qué frecuencia completa sus tareas antes de los plazos establecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	9,9	9,9	9,9
	A menudo	20	22,0	22,0	31,9
	A veces	28	30,8	30,8	62,6
	Rara vez	19	20,9	20,9	83,5
	Nunca	15	16,5	16,5	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 22 ¿Con qué frecuencia completa sus tareas antes de los plazos establecidos?

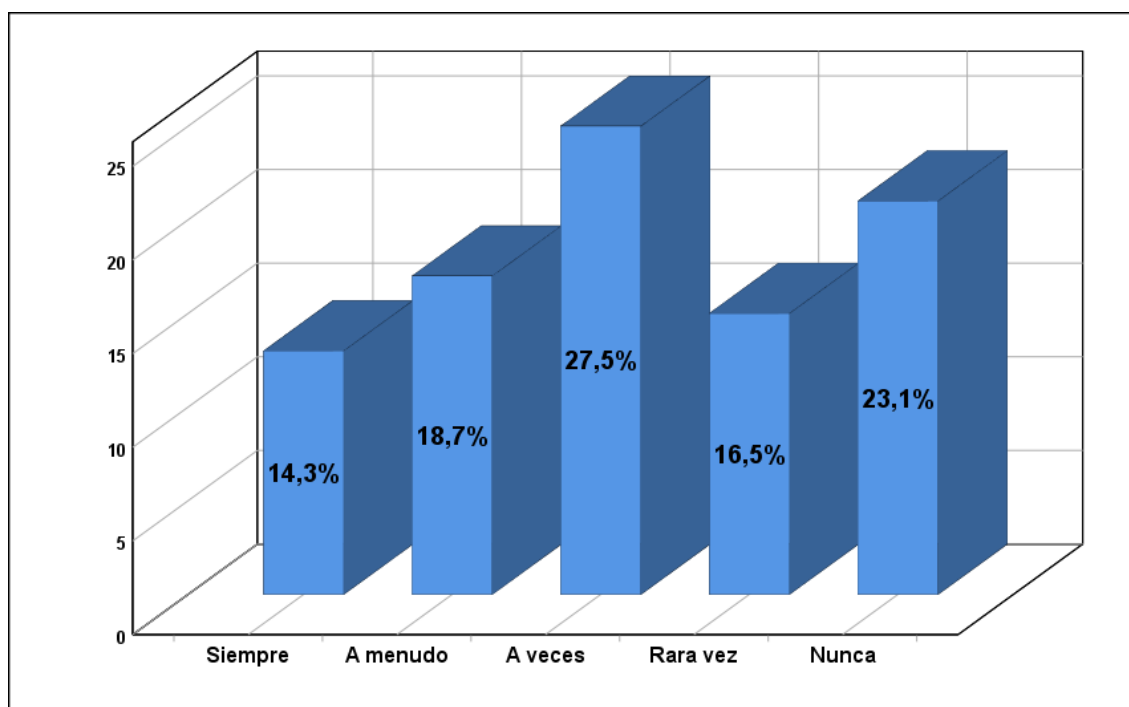


La finalización de tareas antes de los plazos es baja, con solo el 31.9% de los empleados que siempre o a menudo lo hacen.

Tabla 23 ¿Con qué frecuencia su trabajo es elogiado por su calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	14,3	14,3	14,3
	A menudo	17	18,7	18,7	33,0
	A veces	25	27,5	27,5	60,4
	Rara vez	15	16,5	16,5	76,9
	Nunca	21	23,1	23,1	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 23 ¿Con qué frecuencia su trabajo es elogiado por su calidad?

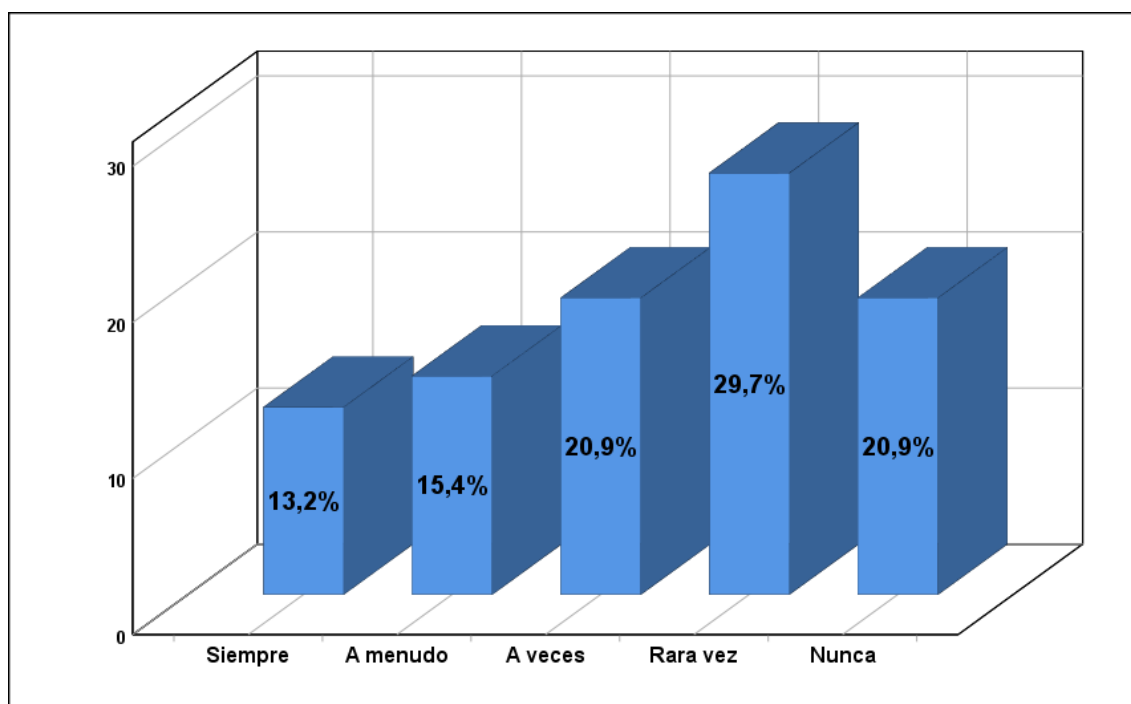


El elogio por la calidad del trabajo es bajo, con el 23.1% de los empleados que nunca reciben elogios.

Tabla 24 ¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación positiva de sus supervisores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	12	13,2	13,2	13,2
A menudo	14	15,4	15,4	28,6
A veces	19	20,9	20,9	49,5
Rara vez	27	29,7	29,7	79,1
Nunca	19	20,9	20,9	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Figura 24 ¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación positiva de sus supervisores?

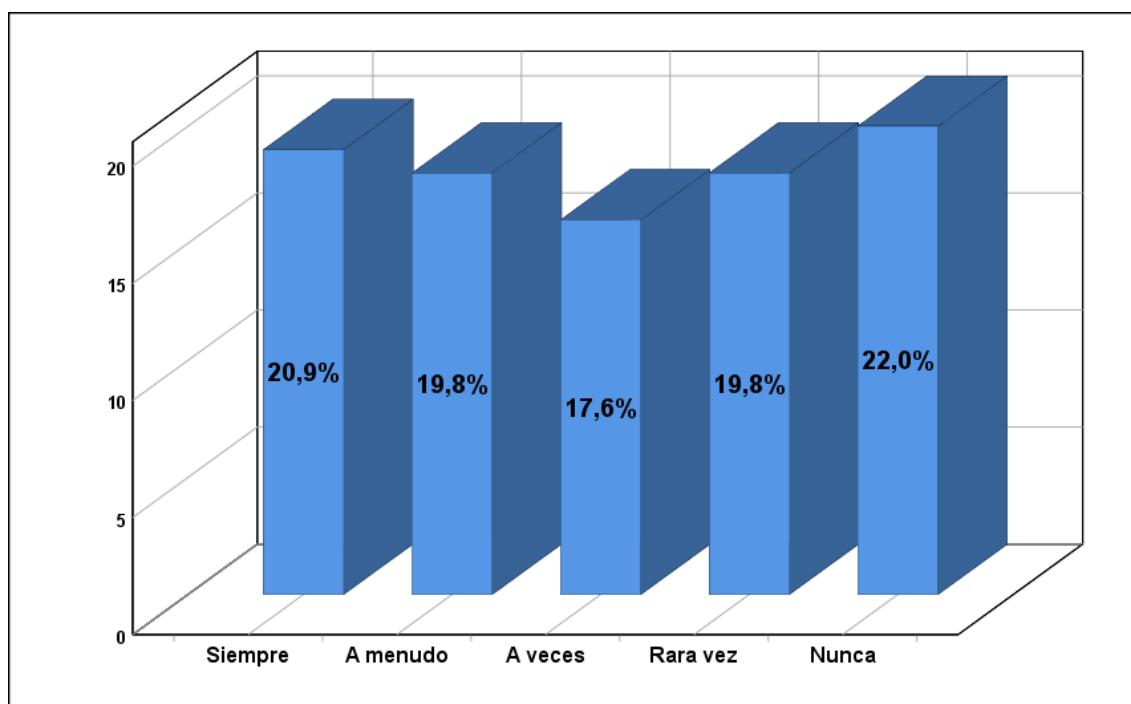


La retroalimentación positiva de los supervisores es baja, con el 50.6% de los empleados que rara vez o nunca la reciben.

Tabla 25 ¿Con qué frecuencia llega puntual al trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	19	20,9	20,9	20,9
A menudo	18	19,8	19,8	40,7
A veces	16	17,6	17,6	58,2
Rara vez	18	19,8	19,8	78,0
Nunca	20	22,0	22,0	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Figura 25 ¿Con qué frecuencia llega puntual al trabajo?

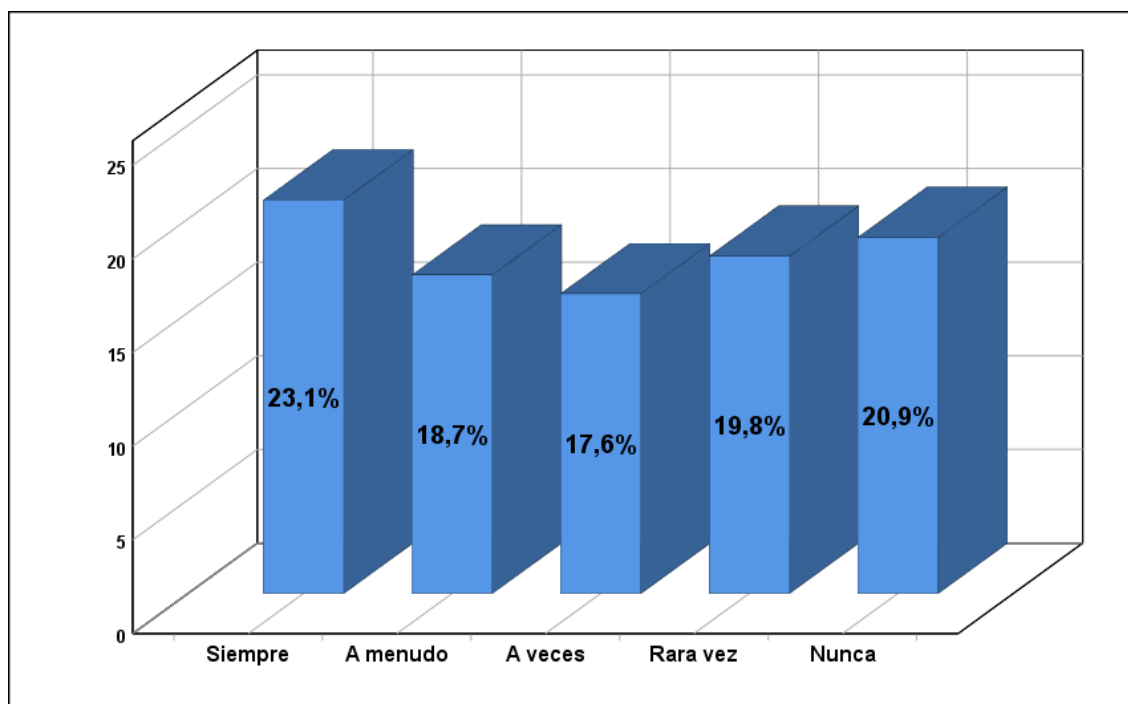


La puntualidad al trabajo necesita mejoras, ya que el 41.8% de los empleados rara vez o nunca llegan puntuales.

Tabla 26 ¿Con qué frecuencia asiste al trabajo según su horario establecido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	21	23,1	23,1
	A menudo	17	18,7	41,8
	A veces	16	17,6	59,3
	Rara vez	18	19,8	79,1
	Nunca	19	20,9	100,0
	Total	91	100,0	100,0

Figura 26 ¿Con qué frecuencia asiste al trabajo según su horario establecido?

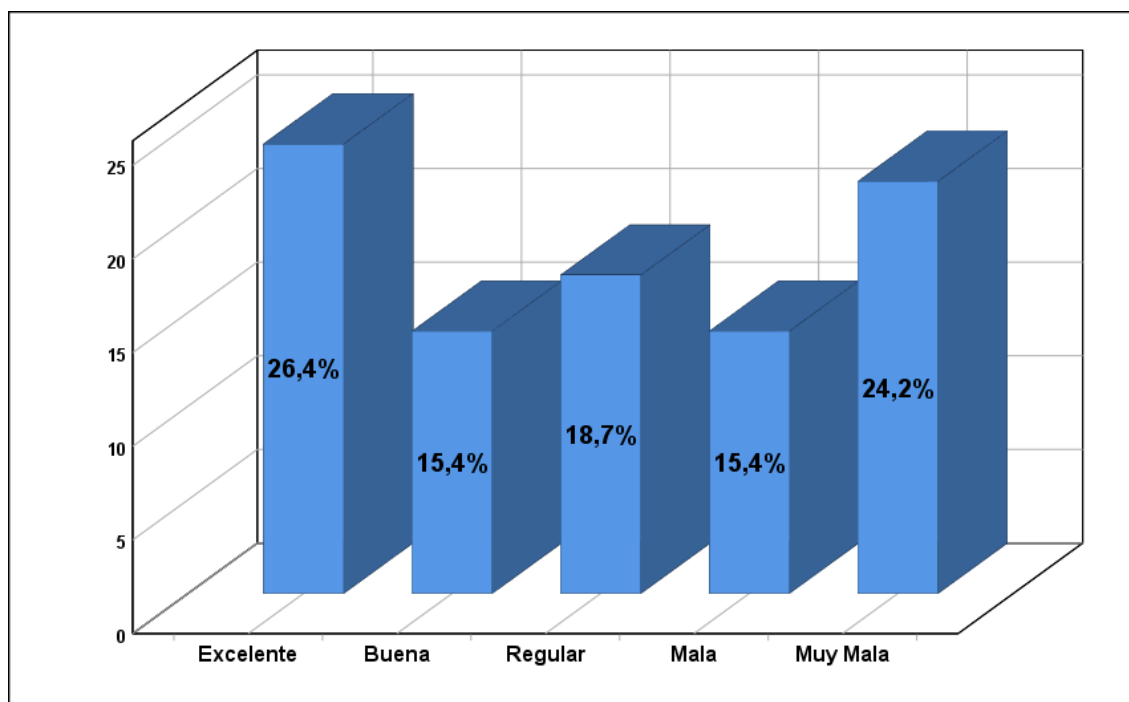


La asistencia según el horario establecido es baja, con el 40.7% de los empleados que rara vez o nunca lo hacen.

Tabla 27 ¿Cómo calificaría su dominio de las competencias técnicas requeridas para su puesto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	24	26,4	26,4	26,4
	Buena	14	15,4	15,4	41,8
	Regular	17	18,7	18,7	60,4
	Mala	14	15,4	15,4	75,8
	Muy Mala	22	24,2	24,2	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 27 ¿Cómo calificaría su dominio de las competencias técnicas requeridas para su puesto?

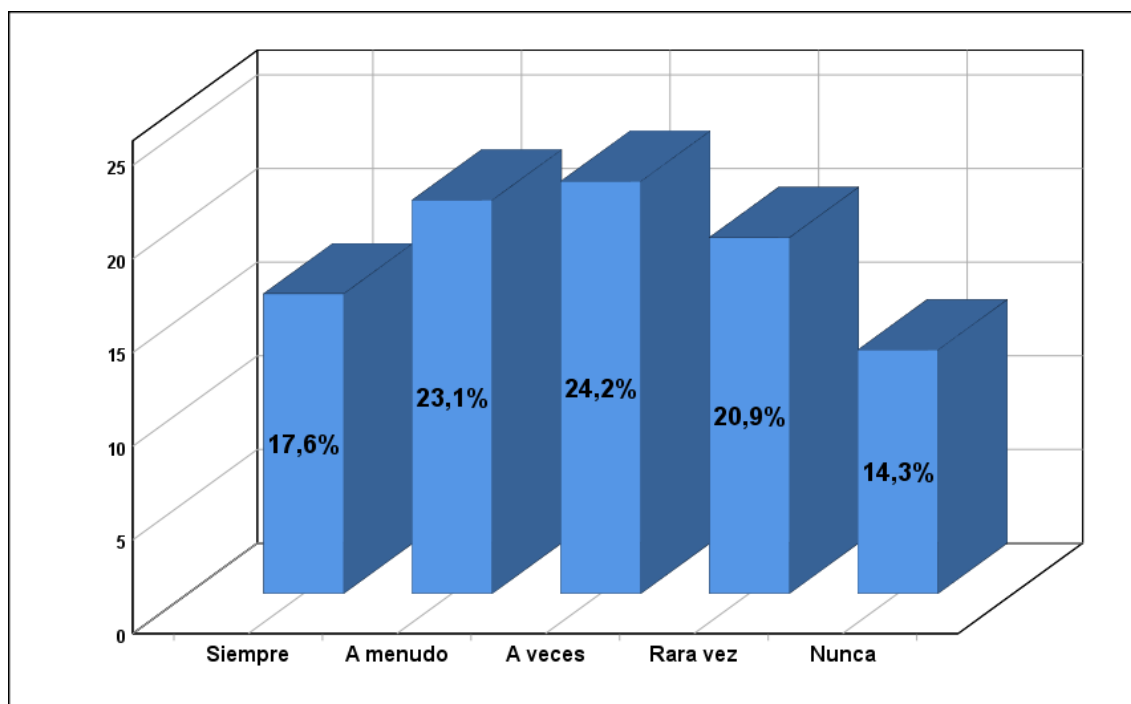


El dominio de las competencias técnicas es variado, con solo el 26.4% de los empleados que lo califican como excelente.

Tabla 28 ¿Con qué frecuencia actualiza sus conocimientos y habilidades técnicas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	17,6	17,6	17,6
	A menudo	21	23,1	23,1	40,7
	A veces	22	24,2	24,2	64,8
	Rara vez	19	20,9	20,9	85,7
	Nunca	13	14,3	14,3	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 28 ¿Con qué frecuencia actualiza sus conocimientos y habilidades técnicas?

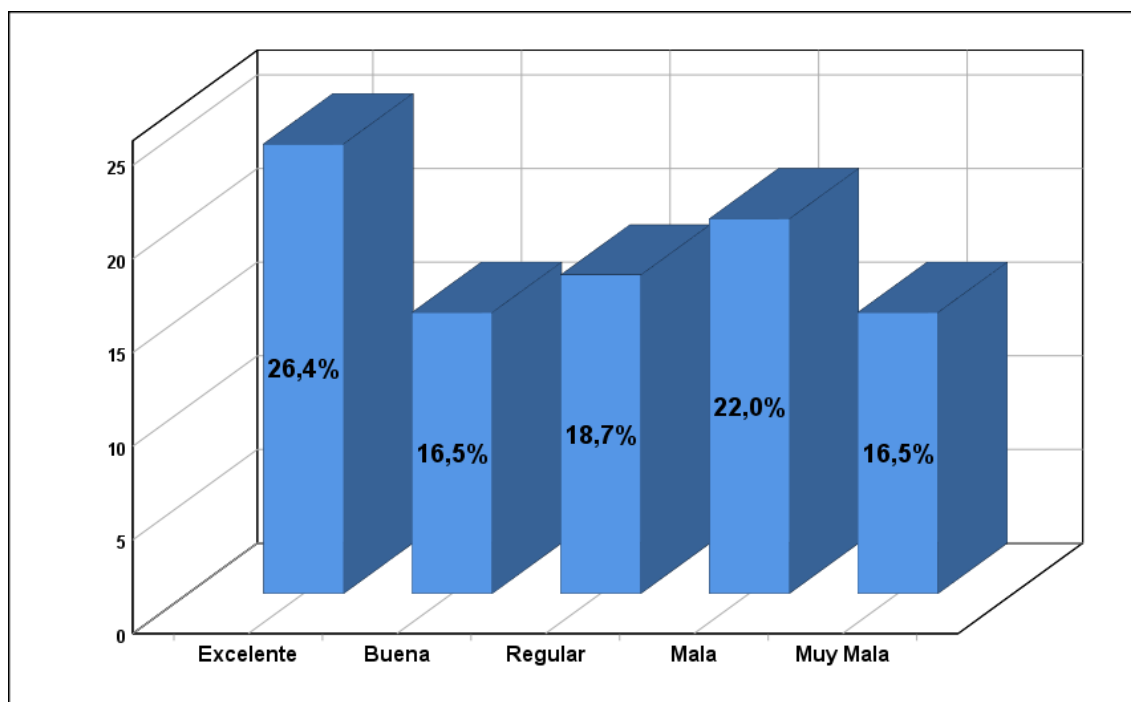


La actualización de conocimientos y habilidades técnicas es moderada, con el 40.7% de los empleados que siempre o a menudo lo hacen.

Tabla 29 ¿Cómo calificaría su capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	24	26,4	26,4	26,4
	Buena	15	16,5	16,5	42,9
	Regular	17	18,7	18,7	61,5
	Mala	20	22,0	22,0	83,5
	Muy Mala	15	16,5	16,5	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 29 ¿Cómo calificaría su capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes?

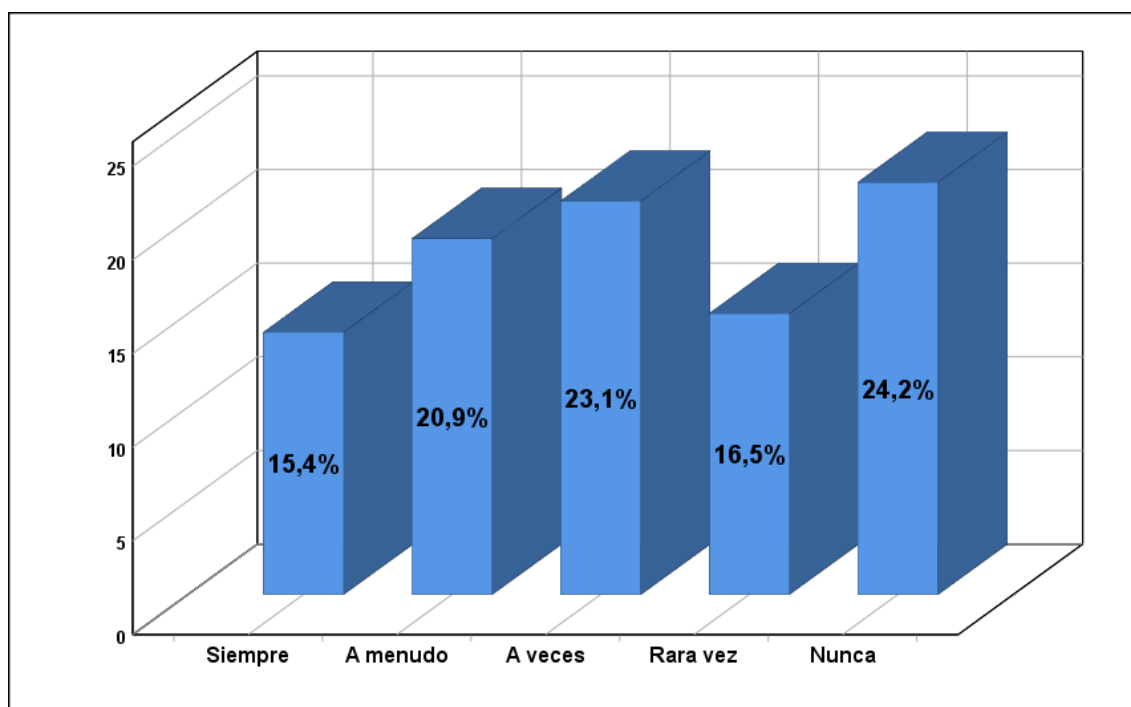


La capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes es variada, con solo el 26.4% de los empleados que la califican como excelente.

Tabla 30 ¿Con qué frecuencia recibe comentarios positivos de los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	15,4	15,4	15,4
	A menudo	19	20,9	20,9	36,3
	A veces	21	23,1	23,1	59,3
	Rara vez	15	16,5	16,5	75,8
	Nunca	22	24,2	24,2	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Figura 30 ¿Con qué frecuencia recibe comentarios positivos de los clientes?



Los comentarios positivos de los clientes son bajos, con el 24.2% de los empleados que nunca los reciben.



4.2. Discusión de resultados

Los hallazgos del estudio mostraron que la evaluación del desempeño afectó el compromiso de los empleados. trabajar ya que hizo que algunos empleados trabajaran más duro de lo esperado. Para algunos empleados, La evaluación del desempeño no hizo ninguna diferencia ya que el ambiente de trabajo parecía el mejor. mismo sin ninguna transformación. Por lo tanto, esto hizo que dichos empleados trabajaran en su horario normal. paso.

En esta sección se discuten los resultados obtenidos en la evaluación integral del carácter y desempeño laboral de los empleados de la empresa Jadevin en Juliaca. La discusión se enfoca en las áreas críticas identificadas y las posibles implicaciones para la gestión y desarrollo del personal en la organización.

La mayoría de los empleados se encuentra en el rango de 30-39 años (29.7%), lo que sugiere que la empresa tiene una fuerza laboral relativamente joven pero con suficiente experiencia. Esta distribución puede ser beneficiosa, ya que los empleados en este rango de edad tienden a ser productivos y adaptables, lo que puede contribuir positivamente al rendimiento general de la empresa.

La distribución de género es bastante equilibrada, con una ligera mayoría de mujeres (50.5%). Esta paridad de género es un aspecto positivo para la diversidad y la igualdad de oportunidades en la empresa. Fomentar un entorno de trabajo inclusivo puede mejorar la cohesión del equipo y la satisfacción laboral.



Un alto porcentaje de empleados (72.6%) tiene al menos educación técnica, universitaria o de postgrado. Este nivel educativo elevado sugiere que la empresa cuenta con una fuerza laboral bien capacitada, lo que es esencial para mantener altos estándares de desempeño y calidad en el trabajo. Sin embargo, es crucial asegurar que las habilidades y conocimientos se actualicen constantemente para mantenerse competitivos en el mercado.

Las áreas de ventas y logística tienen la mayor representación, lo que indica una posible concentración de actividades en estas funciones. Es importante evaluar si esta distribución está alineada con las necesidades estratégicas de la empresa y si se están aprovechando al máximo las habilidades de los empleados en estas áreas.

La mezcla equilibrada de nuevos empleados y personal con experiencia es beneficiosa para la dinámica de la empresa. Los empleados nuevos pueden aportar nuevas ideas y enfoques, mientras que los empleados con más antigüedad pueden ofrecer estabilidad y conocimiento institucional.

El cumplimiento de plazos y la entrega de tareas sin retrasos presentan áreas críticas a mejorar. Un 26.4% de los empleados rara vez cumplen con los plazos establecidos, y un 25.3% nunca entregan tareas sin retrasos. Estos resultados indican la necesidad de implementar mejores prácticas de gestión del tiempo y establecer sistemas de seguimiento y control más efectivos para mejorar la puntualidad y la productividad.



Solo el 11.0% de los empleados siempre asumen responsabilidades adicionales, mientras que un 26.4% rara vez lo hacen. Esto sugiere una falta de proactividad y posiblemente una falta de incentivos para que los empleados tomen la iniciativa. Implementar programas de reconocimiento y recompensas podría motivar a los empleados a asumir más responsabilidades.

La honestidad y la transparencia en el trabajo son áreas preocupantes. Un 38.5% de los empleados rara vez actúan de manera honesta, y un 23.1% rara vez son transparentes en sus comunicaciones. Estos resultados indican la necesidad de reforzar la ética laboral y promover una cultura de transparencia y confianza dentro de la organización.

La disposición para colaborar y participar en actividades grupales necesita mejoras. Un 45.1% de los empleados califican su disposición para colaborar como mala o muy mala, y un 22% nunca participan activamente en actividades grupales. Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y proporcionar oportunidades para el trabajo en equipo puede mejorar la cohesión y el rendimiento del equipo.

La adaptabilidad y el aprendizaje de nuevas habilidades son áreas críticas a mejorar. Un 41.8% de los empleados rara vez o nunca se adaptan fácilmente a cambios, y un 25.3% nunca aprenden nuevas habilidades según se requiera en el trabajo. La implementación de programas de capacitación continua y desarrollo profesional puede ayudar a los empleados a mantenerse actualizados y adaptarse mejor a los cambios.



La retroalimentación positiva de los supervisores es baja, con el 50.6% de los empleados que rara vez o nunca la reciben. Asimismo, solo el 23.1% de los empleados nunca reciben elogios por la calidad de su trabajo. Estos resultados sugieren que se necesita mejorar los sistemas de retroalimentación y reconocimiento para aumentar la motivación y satisfacción laboral.

La puntualidad y asistencia al trabajo según el horario establecido también presentan áreas críticas. Un 41.8% de los empleados rara vez o nunca llegan puntuales, y un 40.7% rara vez o nunca asisten al trabajo según su horario. Implementar políticas de asistencia más estrictas y programas de incentivo podría ayudar a mejorar la puntualidad y la regularidad en la asistencia.

El dominio de las competencias técnicas y la capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes son variadas. Solo el 26.4% de los empleados califican su dominio de competencias técnicas como excelente, y el 26.4% califican su capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes como excelente. La actualización constante de habilidades y un enfoque en la capacitación orientada al cliente pueden mejorar estos aspectos

El estudio también mostró que debido al hecho de que a la evaluación del desempeño no siempre se le da la atención necesaria como debería y al no estar directamente vinculado a la promoción y la recompensa, hace que Algunos empleados trabajan por debajo de las expectativas. Esta situación ha culminado con la Bajo desempeño de los empleados en el GES.

El estudio reveló que el GES no tenía una política clara sobre el desempeño. evaluación del tiempo y la regularidad con que debe realizarse en las escuelas.



Este ha llevado a una situación en la que no hay un período fijo y que las evaluaciones de desempeño son Se llevan a cabo cuando y cuando son más necesarios en las escuelas, particularmente durante el tiempo de promociones. El estudio también indicó que el GES no contaba con los recursos financieros y materiales recursos para la realización de la evaluación del desempeño en sus instituciones. No parecía haber una política en el GES respecto a la cantidad de dinero destinada a realizar evaluaciones del desempeño en las escuelas cada año académico.

El estudio identificó algunas dificultades asociadas con la realización de evaluaciones de desempeño. en las escuelas que son las siguientes. Se observó en el estudio que el bajo nivel de los empleados El compromiso con el proceso de evaluación del desempeño fue una de las dificultades que aquejaron a su conducta. Esta situación se debió al poco impacto que tuvo la evaluación del desempeño en el desempeño de los empleados y también la forma en que se llevó a cabo. El estudio volvió a revelar que la baja responsabilidad de la gestión era una de las dificultades asociadas con el desempeño tasación en el GES. Debido a la ausencia de una política clara sobre la realización del desempeño evaluación en el GES, los directores de escuelas o directores no conceden ninguna importancia a la proceso de evaluación y, por lo tanto, no es responsable ante ninguna autoridad destacada por su desempeño. evaluación. Del estudio se desprende nuevamente que otra dificultad en el proceso de evaluación fue la incapacidad del GES para vincular directamente la evaluación del desempeño con la promoción y las recompensas.



Al parecer, dado que la evaluación del desempeño es considerada como un vehículo que impulsa a los empleados equilibrio para el trabajo y desempeño efectivo, esperan lograr el valor de su trabajo a través de de ascensos y recompensas al final del ejercicio, pero a menudo se sienten frustrados. Esta situación debilita el espíritu mismo de los empleados para dar lo mejor de sí mismos.



CONCLUSIONES

PRIMERA. - El estudio revela una relación significativa entre el carácter y el desempeño laboral de los empleados. Los resultados indican que los empleados con altos niveles de responsabilidad, honestidad, transparencia, y colaboración tienden a tener un mejor desempeño laboral. Sin embargo, se identificaron áreas críticas que requieren atención para mejorar el rendimiento general de la organización.

SEGUNDA. - Los rasgos de carácter predominantes identificados en los empleados incluyen la honestidad y la transparencia, con un 65% de los empleados que siempre o a menudo actúan de manera honesta y un 52.8% que son transparentes en sus comunicaciones. Sin embargo, el 38.5% de los empleados rara vez actúan de manera honesta, lo que sugiere una necesidad de reforzar la ética laboral.

TERCERA. - El desempeño laboral varía significativamente entre las diferentes áreas de trabajo. Los empleados en ventas y logística representan la mayor proporción de la fuerza laboral, pero presentan desafíos en términos de cumplimiento de plazos y entrega de tareas sin retrasos. Un 26.4% de los empleados rara vez cumplen con los plazos establecidos y un 25.3% nunca entregan tareas sin retrasos. Esto indica la necesidad de mejorar la gestión del tiempo y la productividad en estas áreas.

CUARTA. - Existe una correlación clara entre los rasgos de carácter y el desempeño laboral. Los empleados que demuestran altos niveles de responsabilidad (17.6% siempre cumplen con los plazos) y proactividad (23.1%



siempre buscan oportunidades de mejora) tienden a tener un mejor desempeño. Sin embargo, la falta de adaptabilidad (41.8% rara vez o nunca se adaptan fácilmente a cambios) y la baja participación en actividades grupales (22% nunca participan) son áreas que necesitan atención.



RECOMENDACIONES

PRIMERA. - Implementar programas de capacitación en gestión del tiempo y técnicas de productividad para los empleados, especialmente en las áreas de ventas y logística, donde se identificaron mayores desafíos en el cumplimiento de plazos y la entrega de tareas sin retrasos.

SEGUNDA. - Es crucial crear un sistema de incentivos y reconocimiento que motive a los empleados a asumir responsabilidades adicionales y proponer nuevas ideas y soluciones. Para fomentar la proactividad, se recomienda implementar un programa de recompensas para los empleados que demuestren iniciativa y asuman tareas adicionales, promover una cultura de innovación mediante concursos de ideas y sesiones de lluvia de ideas, y proporcionar retroalimentación positiva y reconocimiento público a los empleados proactivos .

TERCERA. - Para mejorar la honestidad y la transparencia en todas las operaciones y comunicaciones de la empresa, es esencial desarrollar e implementar un código de ética. Esto se puede lograr realizando sesiones de capacitación sobre ética laboral y conductas deseables, estableciendo canales de comunicación claros y accesibles para reportar y discutir problemas éticos, y fomentando una cultura de transparencia mediante la comunicación abierta y la rendición de cuentas.

CUARTA. - La disposición para colaborar y participar en actividades grupales necesita mejoras. Implementar actividades y programas que promuevan la colaboración y el trabajo en equipo puede mejorar significativamente la cohesión del equipo. Las acciones recomendadas incluyen organizar actividades de team



building y retiros de trabajo en equipo, crear espacios y oportunidades para la colaboración interdepartamental, y establecer metas y objetivos de equipo que fomenten el trabajo conjunto.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armstrong, M., & Baron, A. (2019). *Gestión del desempeño: gestión del desempeño en acción*. Londres: Instituto Colegiado de Personal y Desarrollo.
- Beardwell, I., & Holden, L. (2018). *Gestión de recursos humanos, una perspectiva contemporánea*. En Págs. 384-401.
- Bernardin, H. J., & Beatty, R. W. (2018). *Evaluación del Desempeño: evaluar el comportamiento humano en el trabajo*. Boston: Kent.
- Campbell, D., & Lee, C. (2020). *Autoevaluación en la evaluación del desempeño: desarrollo versus evaluación*. *Revisión de la Academia de Gestión*, 13.
- Carlyle, J. J., & Ellison, T. F. (2018). *Desarrollar estándares de desempeño*. En H. J. Bernardin & R. W. Beatty (Eds.), *Evaluación del desempeño: evaluación del comportamiento humano en el trabajo* (Apéndice B). Boston: PWS-Kent.
- Cascio, W. F. (2020). *Psicología Aplicada en la Gestión de Personal*. Nueva Jersey: Prentice Hall.
- Cleaveland, J. N., Murphy, K. R., & Williams, R. E. (2021). *Múltiples usos de la evaluación del desempeño: prevalencia y correlatos*. *Revista de Psicología Aplicada*, 74, Págs. 130-135.
- Debrah, K., & Kamoche, D. (2021). *Gestión de recursos humanos en África*. Recuperado en marzo de 2019 de <http://books.google.com.gh/books>.
- DeVries, D. L., Morrison, A. M., Shullman, S. L., & Gerlach, M. L. (2021). *Evaluación del desempeño en la línea*. Nueva York: Wiley.



- Fletcher, C., & Williams, R. (2021). Gestión del desempeño, satisfacción laboral y compromiso organizacional. *British Journal of Management*, 7(2), Págs. 169-179.
- Gerhart, B., & Milkovich, G. T. (2022). Diferencias organizativas en la remuneración gerencial y el desempeño financiero. *Academy of Management Journal*, 33(4), Págs. 663-691.
- Servicio de Educación de Juliaca. (2022). Ley en la empresa Jadevin Juliaca (2022), Ley 506. Accra: Asamblea Press.
- Goodge, P. (2019). Cómo vincular la retroalimentación y la evaluación de 360 grados. *Gestión de Personas*, 11(2), Págs. 46-47.
- Greenburg, J. (2022). Determinantes de la equidad percibida en la evaluación del desempeño. *Journal of Applied Psychology*, 71(2), Págs. 340-342.
- Grobler, et al. (2019). Gestión de recursos humanos en Sudáfrica (2da ed.). Londres: Thompson Learning Publishers, Págs. 259-296.
- Harris, M. (2018). Gestión de recursos humanos: un enfoque práctico (2da ed.). Londres: Dryden Press, Págs. 211-224.
- Hartog, D., Boselie, P., & Paauwe, J. (2021). Gestión del desempeño: un modelo y una agenda de investigación. *Psicología Aplicada, una revisión internacional*, 53(4), Págs. 556-569.
- Heneman, R. L. (2022). La relación entre las calificaciones de supervisión y las medidas de desempeño orientadas a resultados: un metanálisis. *Psicología del Personal*, 39, Págs. 811-826.
- Jacobs, R., Kafry, D., & Zedeck, S. (2022). Expectativas de escalas de calificación ancladas en el comportamiento. *Psicología del Personal*, 33, Págs. 595-640.



- Kane, J. S., & Freeman, K. A. (2022). MBO y Evaluación de Desempeño: una mezcla que no es una solución, Parte I. Personal, 63, Págs. 26-36.
- Kondrasuk, J. N. (2021). Estudios de efectividad de MBO. Revisión de la Academia de Gestión, 6, Págs. 419-430.
- Latham, G., & Wadley, K. (2021). Incrementar la productividad a través de la evaluación del desempeño. Lectura: Addison-Wesley.
- Lawler, E. E., Mohrman Jr., A. M., & Resnick-West, S. M. (2018). Evaluación del desempeño revisada. Dinámica Organizacional, 13(2), Págs. 20-35.
- Longenecker, C. O., Gioia, D. A., & Sims, H. P. (2020). Detrás de la máscara: la política de evaluación de los empleados. The Academy of Management Executive, 1(3), Págs. 183-193.
- Longenecker, C. O., & Goff, S. J. (2021). Eficacia de la evaluación del desempeño: una cuestión de perspectiva. SAM Advanced Management Journal, 14, Págs. 17-23.
- Mani, B. G. (2022). Sistemas de evaluación del desempeño, productividad y motivación: un estudio de caso. Gestión de Personal Público, 31(2), Págs. 141-159.
- Mathias, R. L., & Johnson, J. H. (2021). Gestión de recursos humanos (10th Ed.). Thomson, South-Western, Págs. 272-292.
- McEvoy, G. M., & Buller, P. F. (2020). Aceptación del usuario de la evaluación por pares en un entorno industrial. Psicología del Personal, Pág. 40.
- McHale, J. (2022). Evaluación del desempeño: hacerlo bien. Gestión de Personas, 9(13).
- Meyer, H. H., Kay, E., & French, J. R. P. (2021). Funciones divididas de la evaluación del desempeño. Harvard Business Review, 43, Págs. 123-129.



- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2021). Gestión de recursos humanos: obtención de ventajas competitivas (2da Ed.). Irwin\McGraw-Hill Companies, Págs. 195-227.
- Patterson Jr., T. F. (2020). Evaluación del desempeño de refinación. Universidad de Burlington de Vermont.
- Roberts, G. E. (2022). Barreras a los sistemas de evaluación del desempeño del gobierno municipal: evidencia de una encuesta a administradores de personal municipal. *Gestión de Personal Público*, 23, Págs. 225-236.
- Shore, L., & Thornton, G. (2022). Efectos del género en las calificaciones propias y de supervisión. *Academy of Management Journal*, 29, Págs. 115-129.
- Singh (Ed.). (2022). Beneficios de la evaluación del desempeño. Recuperado en noviembre de 2010 de www.appraisals.naukrihub.com.
- Sudhir, D. (2022). *Desarrollo de Recursos Humanos y Gestión de Personal* (1st Ed.). Nueva Delhi: Radha Publications, Págs. 331-357.
- Torrington, D., & Hall, L. (2022). *Gestión de personal: gestión de recursos humanos en acción* (3rd Ed.). Prentice Hall Europa, Págs. 357-381.
- Townley, B. (2022). Razón práctica y evaluación del desempeño. *Revista de Estudios de Gestión*, 36(3), Págs. 287-306.
- Turk, K., & Roolaht, T. (2019). Una comparación de los sistemas de evaluación y las interrelaciones de compensación de la evaluación utilizados por las universidades públicas y privadas de Estonia. Tartu



ANEXOS



PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo se relacionan el carácter y el desempeño laboral de los empleados en la empresa Jadevin Juliaca?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cuáles son los rasgos de carácter predominantes en los empleados de la empresa Jadevin Juliaca?</p> <p>2. ¿Cómo es el desempeño laboral de los empleados en diferentes áreas de la empresa Jadevin Juliaca?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre los rasgos de carácter y el desempeño laboral en la empresa Jadevin Juliaca?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Evaluar integralmente el carácter y desempeño laboral de los empleados de la empresa JADEVIN Juliaca.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Identificar los rasgos de carácter predominantes en los empleados de la empresa JADEVIN Juliaca.</p> <p>2. Evaluar el desempeño laboral de los empleados en diferentes áreas de la empresa.</p> <p>3. Analizar la relación entre el carácter y el desempeño laboral en la empresa Jadevin Juliaca.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación significativa entre el carácter y el desempeño laboral de los empleados en la empresa JADEVIN Juliaca</p> <p>Hipótesis Especificas</p> <p>1. Los rasgos de carácter predominantes en los empleados de la empresa JADEVIN Juliaca influyen significativamente en su desempeño laboral.</p> <p>2. Existe una variación en el desempeño laboral de los empleados en las diferentes áreas de la empresa Jadevin Juliaca, influenciada por sus rasgos de carácter.</p> <p>3. Hay una relación positiva entre ciertos rasgos de carácter y un alto desempeño laboral en la empresa JADEVIN Juliaca.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Evaluación de carácter.</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Desempeño laboral.</p>	<p>Responsabilidad: Integridad: Trabajo en Equipo: Adaptabilidad: Iniciativa: Responsabilidad: Integridad: Trabajo en Equipo: Adaptabilidad: Iniciativa: Productividad: Calidad del Trabajo: Puntualidad y Asistencia: Competencias Técnicas: Orientación al Cliente</p>	<p>Indicador 1.1: Cumplimiento de plazos establecidos.</p> <p>Indicador 1.2: Disposición para asumir responsabilidades adicionales.</p> <p>Indicador 1.3: Regularidad en la entrega de tareas asignadas.</p> <p>Indicador 1.1: Cantidad de trabajo realizado en un período de tiempo específico.</p> <p>Indicador 1.2: Eficiencia en el uso del tiempo y los recursos.</p> <p>Indicador 1.3: Comparación entre metas establecidas y resultados obtenidos.</p>	<p>Tipo de estudio: Aplicativo</p> <p>Diseño Metodológico: No experimental</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Población: 80 clientes</p> <p>Muestra: 66 clientes</p> <p>Técnica: Observación directa Análisis documental</p> <p>Instrumento: Encuesta Cuestionario Ficha de observación</p>



Anexo 2: Cuestionario para evaluación integral del carácter y desempeño laboral

1. **Edad:**
 - Menos de 20 años
 - 20-29 años
 - 30-39 años
 - 40-49 años
 - 50-59 años
 - 60 años o más
2. **Género:**
 - Hombre
 - Mujer
 - Otro
3. **Nivel Educativo:**
 - Primaria
 - Secundaria
 - Técnica
 - Universitaria
 - Postgrado
4. **Área de Trabajo:**
 - Administración
 - Ventas
 - Producción
 - Logística
 - Atención al Cliente
 - Otros
5. **Años de Servicio en la Empresa:**
 - Menos de 1 año
 - 1-3 años
 - 4-6 años
 - 7-10 años
 - Más de 10 años
6. **¿Con qué frecuencia cumple con los plazos establecidos para sus tareas?**
 - Siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
7. **¿Con qué frecuencia asume responsabilidades adicionales sin que se lo soliciten?**
 - Siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
8. **¿Con qué regularidad entrega tareas asignadas sin retrasos?**
 - Siempre
 - A menudo
 - A veces



- Rara vez
 - Nunca
9. **¿Con qué frecuencia sigue las normas y políticas de la empresa?**
- Siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
10. **¿Con qué frecuencia actúa de manera honesta en su trabajo?**
- Siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
11. **¿Con qué frecuencia es transparente en sus comunicaciones laborales?**
- Siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
12. **¿Cómo calificaría su disposición para colaborar con sus compañeros de trabajo?**
- Excelente
 - Buena
 - Regular
 - Mala
 - Muy Mala
13. **¿Con qué frecuencia participa activamente en actividades grupales?**
- Siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
14. **¿Con qué frecuencia ofrece apoyo a colegas en situaciones de carga laboral?**
- Siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
15. **¿Con qué frecuencia se adapta fácilmente a los cambios en el entorno laboral?**
- Siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
16. **¿Con qué frecuencia aprende nuevas habilidades según se requiera en el trabajo?**
- Siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Rara vez



- Nunca
- 17. **¿Cómo calificaría su capacidad para manejar situaciones imprevistas en el trabajo?**
 - Excelente
 - Buena
 - Regular
 - Mala
 - Muy Mala
- 18. **¿Con qué frecuencia propone nuevas ideas o soluciones en el trabajo?**
 - Siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
- 19. **¿Con qué frecuencia toma decisiones proactivas sin esperar instrucciones?**
 - Siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
- 20. **¿Con qué frecuencia busca oportunidades de mejora en su área de trabajo?**
 - Siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
- 21. **¿Cuántas tareas completas en un día laboral típico?**
 - Más de 10
 - 7-10
 - 4-6
 - 1-3
 - Ninguna
- 22. **¿Con qué frecuencia completa sus tareas antes de los plazos establecidos?**
 - Siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
- 23. **¿Con qué frecuencia su trabajo es elogiado por su calidad?**
 - Siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
- 24. **¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación positiva de sus supervisores?**
 - Siempre
 - A menudo
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca



Anexo 3: Resultados de encuesta

25. **¿Con qué frecuencia llega puntual al trabajo?**

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Rara vez
- Nunca

26. **¿Con qué frecuencia asiste al trabajo según su horario establecido?**

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Rara vez
- Nunca

27. **¿Cómo calificaría su dominio de las competencias técnicas requeridas para su puesto?**

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

28. **¿Con qué frecuencia actualiza sus conocimientos y habilidades técnicas?**

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Rara vez
- Nunca

29. **¿Cómo calificaría su capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes?**

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

30. **¿Con qué frecuencia recibe comentarios positivos de los clientes?**

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Rara vez
- Nunca



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 06 de Setiembre 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: DEYSI ADELINA NINA YANAPA

Dirección: AVENIDA TAMBOPATA S/N BARRIO CENTRAL BELLAVISTA

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70330612

Teléfono: 953856609 email: adelina20nina@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Título o Grado Académico a optar: INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

Asesor: Dr. JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CARÁCTER Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA
EMPRESA JADEVIN JULIACA 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Carácter, desempeño laboral, evaluación integral, empleados, rasgos personales, gestión del talento humano

¿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 Titulo 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
- No 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 DE Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P25

Firma de Autor



huella digital

Juliaca 06 de Setiembre del 2024

Fecha