



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y CONTÁBLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN EL BANCO DE CRÉDITO
AGENCIA LARAPA, EN EL DISTRITO DE SAN JERÓNIMO, CUSCO -2017

Tesis para optar al título profesional de
Licenciado en Administración presentado por:

Br. José Francisco González Rodríguez

Asesor:

Mgt. Shirley Villafuerte Salazar

Cusco-Perú

2017



Título : Desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito Agencia Larapa, en el distrito de San Jerónimo, Cusco -2017

Autor : - José Francisco González Rodríguez

Fecha : 2017

Resúmen

El presente trabajo de investigación intitulado “Desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito, agencia Larapa, Cusco- 2017 tiene como objetivo conocer el desempeño de los colaboradores de dicha agencia. El tipo de la investigación es básica, de nivel descriptivo y de diseño no experimental. Es importante mencionar que la población de estudio es de 17 colaboradores, a quienes se les aplico el instrumento de la encuesta, los resultados que se obtuvieron fueron procesados por el software estadístico SPSS y Excel. La aplicación de una encuesta señala que el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito, agencia Larapa, Cusco- 2017, no son las adecuadas ya que se encuentra en un nivel malo, posee una media de 2.5 en la escala propuesta, es decir que el desempeño laboral de los colaboradores es mínimo y no alcanzan una efectividad en su área de trabajo. Los resultados de las dimensiones a nivel general son: Rendimiento de la tarea específica del puesto (64.7%) que es regular, rendimiento de la tarea no específica del puesto (35.3%) que es malo, rendimiento de la comunicación (52.9%) que es malo, demostración del esfuerzo (47.1%) que es muy malo, mantenimiento de la disciplina del personal (35.3%), facilitar el desempeño de equipo (35.3%) que es malo, supervisión/liderazgo (52.9%) que es malo, administración (58.8%). Dado que la investigación se desarrolló con el total de los colaboradores del Banco de Crédito, agencia Larapa.

Palabra Clave: Desempeño laboral

Abstract

The present work has been carried out with the purpose of determining the work performance of the employees of the Banco de Credito agency Larapa. The correlational descriptive design was used using the survey technique for data collection, validated by expert judgment. The current advisors of the Banco de Credito Larapa agency, comprised of a total of 17 people, were considered as the target population. It is important to analyze the different components that are manifested in the work performance of the employees in the companies, so that the organizations are productive and establish mechanisms that allow to have a work force for an efficient and effective performance, that contribute to the achievement of the objectives and goals of the organization and at the same time it is possible to satisfy the expectations and aspirations of its members. For this, I consider eight basic components of performance according to Cambpell performance of the specific task of the position, performance of the task not specific of the position, performance of the task of oral and written communication, demonstration of the effort, maintenance of the personal discipline, facilitating the team performance, supervision / leadership, administration and thus identify the problems that employees of have agency Banco de Credito Larapa.

Keyword: job performance