



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Medición del desempeño laboral de los trabajadores de la
empresa Lucarz S.A. en el año 2021.**

AUTORAS:

Villa Marín Shirli Selene

Mite Veloz Mayra Aracely

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciadas en Administración de Empresas**

TUTORA:

Lic. Sánchez Ube Pricila Francia, Mgs

Guayaquil, Ecuador

19 de septiembre de 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Villa Marín, Shirli Selene** y **Mite Veloz, Mayra Aracely**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciadas en Administración de Empresas**.

TUTOR (A)

f. 

Lic. Sánchez Ube, Pricila, Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Ec. Pico Versoza, Lucia Magdalena, Mgs.

Guayaquil, a los 19 del mes de septiembre del año 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Villa Marín, Shirli Selene y Mite Veloz, Mayra Aracely**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Medición del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lucarz S.A. en el año 2021** previo a la obtención del título de **Licenciadas en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

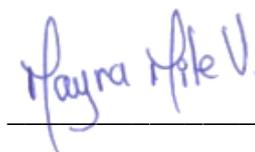
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 19 del mes de septiembre del año 2022

LAS AUTORAS

f. 

Villa Marín, Shirli Selene

f. 

Mite Veloz, Mayra Aracely



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Villa Marín, Shirli Selene y Mite Veloz, Mayra Aracely**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Medición del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lucarz S.A. en el año 2021**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 19 del mes de septiembre del año 2022

LAS AUTORAS

f.  _____

Villa Marín, Shirli Selene

f.  _____

Mite Veloz, Mayra Aracely



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

REPORTE URKUND

| URKUND | |
|----------------|---|
| Documento | Sirii.Villa Mayra.Moya tesis 100%.docx (D143557945) |
| Presentado | 2022-09-03 10:36 (-05:00) |
| Presentado por | pricila.sanchez@cu.ucsg.edu.ec |
| Recibido | pricila.sanchez.ucsg@analysis.orkund.com |
| Mensaje | 100% Villa.Mite Mostrar el mensaje completo |
| | 0% de estas 40 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes. |

TUTORA

Lic. Pricila Sánchez Ube, Mgs.

Villa Marín, Shirlí Selena

Mite Veloz, Mayra Aracely



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

PICO VERSOZA LUCIA

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

BAJAÑA VILLAGOMEZ YANINA

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

NUÑEZ GONZALEZ MÓNICA ALEXANDRA

OPONENTE

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| Introducción | 2 |
| Antecedentes | 4 |
| Contextualización del problema | 6 |
| Formulación del problema | 7 |
| Objetivos | 8 |
| Objetivo general | 8 |
| Objetivos específicos | 8 |
| Justificación | 8 |
| Preguntas de investigación | 10 |
| Limitaciones y delimitaciones | 10 |
| Limitaciones | 10 |
| Delimitación | 11 |
| Capítulo I: Marco Teórico | 12 |
| Desempeño laboral y su evaluación. | 12 |
| Objetivos de la evaluación del desempeño laboral..... | 14 |
| Elementos y principios de la Evaluación del Desempeño..... | 16 |
| Niveles de desempeño laboral. | 17 |
| Pasos de una evaluación de desempeño..... | 18 |
| Medición de Desempeño laboral | 20 |
| Cultura Organizacional | 21 |
| Factores culturales de la organización | 23 |
| Clasificación de la cultura organizacional..... | 25 |
| Elementos de la cultura organizacional | 25 |

| | |
|--|----|
| Importancia de cultura organizacional | 28 |
| Características de la cultura organizacional | 29 |
| Tipos de cultura organizacional..... | 31 |
| Marco conceptual. | 33 |
| Cultura organizacional. | 33 |
| Cultura administrativa. | 33 |
| Cultura empresarial..... | 33 |
| Clima organizacional..... | 34 |
| Desempeño laboral..... | 34 |
| Trabajo en equipo. | 34 |
| Marco Referencial | 35 |
| Marco Legal..... | 38 |
| Capítulo II: Metodología | 42 |
| Diseño de investigación..... | 42 |
| Tipo de investigación | 42 |
| Correlacional..... | 42 |
| Alcance..... | 43 |
| Inductivo | 43 |
| Descriptivo | 43 |
| Población..... | 44 |
| Muestra | 44 |
| Técnica de recogida de datos..... | 45 |
| Encuesta | 46 |
| Capitulo III: Resultados | 48 |
| Análisis de los resultados | 48 |
| Conclusiones | 88 |

| | |
|-----------------------|----|
| Recomendaciones | 89 |
| Referencias..... | 90 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Características de la cultura organizacional. | 30 |
| Tabla 2 Dimensión motivación | 78 |
| Tabla 3 Dimensión personalidad | 79 |
| Tabla 4 Dimensión habilidad | 81 |
| Tabla 5 Frecuencias Dimensión Motivación | 83 |
| Tabla 6 Frecuencias Dimensión Personalidad | 83 |
| Tabla 7 Frecuencias Dimensión Habilidad | 83 |
| Tabla 8 Niveles de desempeño laboral | 84 |
| Tabla 9. Resultados de Desempeño Lucarz 2021 | 86 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--------------------------|----|
| Figura 1. Ítem 1 | 48 |
| Figura 2. Ítem 2 | 49 |
| Figura 3. Ítem 3 | 50 |
| Figura 4. Ítem 4 | 51 |
| Figura 5 Ítem 5 | 52 |
| Figura 6 Ítem 6 | 53 |
| Figura 7. Ítem 7 | 54 |
| Figura 8 Ítem 8 | 55 |
| Figura 9 Ítem 9 | 56 |
| Figura 10 Ítem 10 | 57 |
| Figura 11. Ítem 11 | 58 |
| Figura 12 Ítem 12 | 59 |
| Figura 13 Ítem 13 | 60 |
| Figura 14. Ítem 14 | 61 |
| Figura 15. Ítem 15 | 62 |
| Figura 16 Ítem 16 | 63 |
| Figura 17 Ítem 17 | 64 |
| Figura 18 Ítem 18 | 65 |
| Figura 19. Ítem 19 | 66 |
| Figura 20. Ítem 20 | 67 |
| Figura 21 Ítem 21 | 68 |
| Figura 22. Ítem 22 | 69 |
| Figura 23 Ítem 23 | 70 |
| Figura 24. Ítem 24 | 71 |
| Figura 25. Ítem 25 | 72 |
| Figura 26. Ítem 26 | 73 |
| Figura 27. Ítem 27 | 74 |
| Figura 28. Ítem 28 | 75 |
| Figura 29. Ítem 29 | 76 |
| Figura 30. Ítem 30 | 77 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado: “Medición del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lucarz S.A. en el año 2021” tiene como objetivo principal establecer la eficiencia y eficacia del sistema de medición de evaluación de funciones en la empresa Lucarz S.A en el año 2021; el problema en donde se encuentra el tema de investigación se redacta mediante la pregunta ¿La medición de desempeño laboral permite obtener información real acerca del rendimiento de los trabajadores de la empresa Lucarz S.A en el año 2021? además se exponen los objetivos vinculados al estudio, en el que se ha tomado como referencia múltiples trabajos teóricos en donde enfatizan métodos que se puedan aplicar para el diseño de un sistema eficiente de medición laboral. Se determina la población y muestra es el total de los trabajadores de la empresa Lucarz S.A siendo estos 30 colaboradores que sirvieron para la comprobación y elaboración de pruebas en la compañía que ayudará a que las personas puedan evaluarse en forma efectiva a un mejor desempeño de los empleados y por ende ayude a la organización para un mejor rendimiento.

Palabras Claves: Evaluación, Desempeño laboral, Colaboradores, eficiencia, eficacia

ABSTRACT

The present research work called: "Measurement of the labor performance of the workers of the company Lucarz S.A. in the year 2021" has as main objective to establish the efficiency and effectiveness of the system of measurement of labor performance in the company Lucarz S. A in the year 2021; the problem where the research topic is found is written through the question "Does the measurement of labor performance allow to obtain real information about the performance of the workers of the company Lucarz S.A. in the year 2021? In addition, the objectives linked to the study are exposed, in which multiple theoretical works have been taken as reference where they emphasize methods that can be applied for the design of an efficient system of labor measurement. The population and sample is determined as the total of the workers of the company Lucarz S.A being these 30 collaborators that served for the verification and elaboration of work performance evaluations for the company that will help people to evaluate themselves in an efficient way to a better performance of the collaborators and therefore help the organization for a better performance.

Key words: Evaluation, work performance, employees, efficiency, effectiveness.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación se encuentra direccionado a la medición del desempeño laboral de los trabajadores de una mediana empresa que orienta su actividad comercial a la compra y venta de suministros de oficinas en la ciudad Guayaquil, la misma que inicio sus funciones en enero de 2009 y se constituyó formalmente el 11 de mayo de 2011 bajo el nombre de Lucarz S.A.

La problemática del estudio se basa en la forma en que se realiza la medición de desempeño laboral a los colaboradores de la empresa Lucarz S.A; esta situación provoca que el personal no tenga una evaluación dentro de sus actividades que pueda estimar la calidad con que realiza las mismas. Por lo tanto, se debe señalar que en la actualidad la organización cuenta con problemas internos que han producido inconvenientes en los servicios que la empresa ofrece, identificando las principales falencias en la entrega de mercadería, lo que desencadena una reducción en las ventas debido a la insatisfacción del cliente final.

Es importante destacar para la consecución de objetivos organizacionales las empresas están sujetas a la experiencia de sus colaboradores, por lo que es necesario declarar que las organizaciones se constituyen principalmente por el recurso humano; quienes en conjunto con las empresas se complementan para el beneficio de la institución y el cumplimiento de sus objetivos.

Siendo así que (Soler, 2017) señala lo siguiente:

El capital humano es el recurso más importante para la empresa, y en los departamentos de recursos humanos, cada vez más, estamos convencidos de que sólo la organización que las motiva, forma y

desarrolla, tiene la capacidad y fortaleza suficiente para alcanzar el éxito (Soler, 2017).

Por lo tanto, resulta imprescindible realizar de manera periódica la medición del desempeño laboral de los colaboradores de una empresa en búsqueda de identificar si se están cumpliendo o no las funciones designadas por el rol de cada puesto. Es así que se puede señalar que la evaluación del desempeño, siendo parte de la gestión de Recursos Humanos, es un instrumento que permite a las empresas volverse altamente competentes, ya que a través de éste se logran varios resultados claves para el éxito de toda empresa.

En este sentido, considerando que progresivamente las empresas estructuran su modelo de gestión de recursos humanos basándose en las evaluaciones de desempeño, el presente proyecto tiene como objetivo principal implementar en la compañía Lucarz S.A. un modelo técnico que permita medir el desempeño de sus colaboradores y su contribución a la organización. Así se conseguirá determinar posibles falencias o disonancias, a efectos de mejorar la eficiencia, eficacia y productividad en su rendimiento, así como el ambiente laboral y la calidad de vida en dicha Organización.

Por otro lado, como parte del esquema de este trabajo, se señala al capítulo uno, en el cual se desarrolla la fundamentación teórica, donde se han abordado temas como el desempeño laboral, factores de influencia en el desempeño de funciones, medición laboral, evaluación del desempeño, satisfacción, calidad laboral, rol, ambigüedad de rol, entre otros temas que son de vital importancia para el desarrollo del presente trabajo. Es importante destacar que dentro de este capítulo se abordó el marco conceptual, marco referencial y marco legal, además de la identificación de las variables de estudio y la relación entre ellas.

En el capítulo dos se estructuró la metodología de la investigación donde se desarrolló el alcance de la investigación, tipos de investigación, método y técnicas de investigación. Aquí se detalla el uso de dos encuestas dirigida a los miembros de la organización, la de desempeño laboral y la de calidad del servicio, las cuales se exponen mediante un análisis de datos que permitió realizar una breve descripción de las técnicas aplicadas.

Dentro del capítulo tres y capítulo cuatro se procedió a desarrollar el análisis de los resultados, la exposición de los hallazgos encontrados y la discusión de los mismos. Por último, se formulan las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada.

Antecedentes

Según (Guevara, 2016) en Ecuador, desde el año 2016 se está implementado el sistema de evaluación del desempeño a nivel empresarial, sin embargo, en la mayoría de organizaciones privadas se han establecido modelos propios y básicos en este tema, sin dar relevancia a la detección y corrección de problemas de fondo que afectan el desarrollo laboral de los empleados.

Por otro lado, las empresas públicas se han alineados a los sistemas de evaluación del desempeño basados en los formularios establecidos por el Ministerio de Relaciones laborales conocidos como EVAL- 01 y EVAL- 03, los mismos que tampoco permiten establecer cuáles son las falencias institucionales que afectan a los colaboradores en las organizaciones, pero si son consideradas una herramienta fundamental en términos de rotación de personal.

La evaluación de desempeño ha tomado gran importancia durante la última década, en este tiempo el Ecuador ha desarrollado un gran crecimiento y solidez en las empresas ecuatorianas y multinacionales, cuyo propósito final

es ser sustentables en el tiempo y en vista de la carencia de un sistema de evaluación que permita medir el desempeño y que pueda ser aplicado a cualquier empresa comercial dirigido al departamento de crédito, se ha optado por diseñar un sistema de talento humano basado en la evaluación de desempeño para los departamentos de crédito de empresas comerciales. (Aguilar & Yungán, 2017)

Según Chiavenato (2007 citado en Alcalá, 2011) señala que, a través de la evaluación del desempeño, se permitirá medir el conocimiento global de las tareas laborales, la calidad de trabajo, capacidad analítica, toma de decisiones, soluciones de conflictos, así como también las relaciones interpersonales y la capacidad emotiva de los colaboradores, por lo cual es importante conocer: definiciones, propósitos, procesos, métodos y su origen hasta la evolución actual.

A partir de esta aportación, Parra (2017) señala que la evaluación de desempeño aparece desde que el hombre empieza a realizar trabajos para otra persona, es decir que no labora para sí mismo, sin importar la actividad, tipo de industria, tipo de mercado, inclusive se aplica en la iglesia, militares, sectores gubernamentales público y sector privado.

Por lo tanto, la evaluación de desempeño es considerada como un sistema a través del cual se pueden determinar las falencias laborales de los empleados, así como también permite identificar la inconformidad de éstos en los puestos de trabajo, considerando el cumplimiento de las metas y los resultados obtenidos dentro de la organización. Mediante este proceso, se puede aplicar acciones, implementando los correctivos que permitan la obtención de los resultados propuestos, buscando desarrollar el máximo potencial de los empleados.

Contextualización del problema

Como parte de la presente sección es importante señalar que la evaluación de desempeño es la herramienta más adecuada para la medición del desempeño de los colaboradores, dado que dicho instrumento expone las oportunidades de mejora de los empleados, lo que en consecuencia influye en la organización. De aquí data la importancia de establecer un óptimo proceso de medición de desempeño laboral, lo cual emerge dentro de las empresas como uno de los factores principales para lograr los niveles de competitividad adecuados en las organizaciones. No obstante, a pesar de su importancia, los sistemas de evaluaciones de desempeño en las empresas no son los más adecuados.

Por lo tanto, al ser Lucarz S.A. una compañía que se dedica a la compra y venta de materiales papelería y suministros de oficina en general, es necesario que sus colaboradores cuenten con perfiles vinculados a la atención de los clientes, altas capacidades de negociación, así como el desempeño honesto de sus funciones y servicios, los cuales generen la satisfacción requerida por el cliente final para fomentar la sana relación entre consumidores y empresa.

En la actualidad, según (Barcelo, 2017)

La evaluación del desempeño o evaluación del rendimiento es un sistema formal para estimar el cumplimiento de las obligaciones laborales de un empleado. Su importancia es documentar la productividad de un empleado y en qué áreas podría mejorar. Una de las responsabilidades principales de los responsables de las organizaciones es valorar el desempeño de sus empleados. Tiene por objetivo poder hacer una estimación cuantitativa y cualitativa, por parte de los jefes inmediatos, del grado de eficacia con que los trabajadores

llevan a cabo las actividades, objetivos y responsabilidades en sus puestos de trabajo (Barcelo, 2017).

Formulación del problema

En correspondencia a la presente subsección es importante declarar que el actual proceso de medición de desempeño laboral que se realiza en la empresa Lucarz S.A. no permite evaluar por qué los colaboradores han disminuido la eficiencia en el trabajo. Lo cual desencadena que las estrategias que la empresa ha implementado para mejorar el rendimiento de sus empleados no surtan efecto.

Para que las evaluaciones en la empresa Lucarz S.A sean más objetivas y útiles, es necesario basarse en un proceso sistemático, el cual permita valorar de manera formal, la calidad del rendimiento de sus empleados; y así poder establecer estrategias relacionadas con la motivación de sus trabajadores y con el desarrollo del personal dentro de la empresa.

Es primordial acotar que la evaluación del desempeño no es un fin en sí, sino que es un instrumento, un medio, o una herramienta usada para mejorar la productividad y competencia de los recursos humanos de la empresa. Es así, que el presente estudio de medición del desempeño laboral, permitirá realizar un diagnóstico situacional sobre los factores del puesto y su influencia respecto al desempeño laboral; así mismo, permitirá reconocer factores clave que inciden directamente en la productividad de los empleados.

Para dicho cometido, es pertinente resolver la siguiente pregunta:

¿La medición de desempeño laboral permite obtener información real acerca del rendimiento de los trabajadores de la empresa Lucarz S. A en el año 2021?

Objetivos

Objetivo general

Analizar el proceso de medición de desempeño laboral que se realiza actualmente en la empresa Lucarz S.A. para establecer la eficiencia y eficacia de este sistema evaluatorio, cuyo resultado permita proponer mejoras para la efectividad de este proceso.

Objetivos específicos

- Elaborar una investigación documental que permita comparar la información bibliográfica y las particularidades identificadas en los trabajadores de la empresa Lucarz S.A. en el año 2021.
- Analizar los resultados de las evaluaciones de desempeño laboral de la empresa en el año 2021 para determinar el nivel de rendimiento de los trabajadores.
- Proponer una nueva evaluación que fortalezca el actual proceso de medición de desempeño laboral, para obtener datos cualitativos y cuantitativos del desarrollo de funciones de los trabajadores de la empresa Lucarz S.A.

Justificación

Las evaluaciones informales, basadas en el desempeño diario son necesarias pero insuficientes. El contar con un sistema formal de evaluación, permite identificar a los empleados que cumplen o no con sus funciones. Así mismo, ayuda a establecer correctos procedimientos de reclutamiento, selección y capacitación. Además, contribuye a la toma de decisiones en las actividades realizadas por el Departamento responsable del manejo de los Recursos Humanos de una empresa.

Es así, que, siendo el capital humano, el principal factor que distingue a las empresas, la compañía que quiera triunfar solo tiene una opción:

potenciar sus recursos humanos. Por esta razón, Lucarz S.A. en la búsqueda constante de eficiencia empresarial, trabajará por la elevación del desempeño laboral, como única forma de lograr la eficiencia de sus integrantes, y así poder convertirse en una organización de éxito y competitiva, que permita su posicionamiento dentro y fuera de su entorno.

El proceso de medición de desempeño a implementar dará la pauta para mejorar la administración de los recursos humanos en Lucarz S.A, los cuales constituyen la base fundamental del desarrollo favorable de la empresa hacia el éxito. Por las razones antes expuestas, se considera de vital importancia la ejecución de este proyecto, ya que servirá como instrumento de apoyo a Lucarz S.A.; ayudando a evaluar el potencial del empleado en el cargo o puesto de trabajo. Así mismo, permitirá conocer si existen necesidades de capacitación, ascensos o promociones.

Es importante mencionar que la presente investigación es factible de llevarse a cabo, ya que, para el desarrollo de la misma, se cuenta con el apoyo de los empleados y ejecutivos de la empresa, quienes están dispuestos a proporcionar la información necesaria para cumplir los objetivos del proyecto y con ello mejorar su rendimiento individual como global. Además, se poseen los recursos materiales, técnicos, y económicos necesarios para su ejecución.

Con la siguiente investigación se espera contribuir de forma directa a:

- La empresa Lucarz S.A.
- Los empleados

Y de forma indirecta a:

- Los clientes
- La sociedad en general.

De esto se concluye que los beneficios del proyecto influirán notablemente en Lucarz S.A. como también a otras organizaciones que deseen adaptar esta información a su realidad. Adicionalmente, favorecerá sustancialmente a las autoras de esta, quienes, como futuras profesionales, aplicarán los conocimientos adquiridos en el transcurso de su vida estudiantil.

Es factible realizar la presente investigación ya que se cuenta con la autorización de los directivos de la empresa y la colaboración de los trabajadores, También contamos con una amplia bibliografía para la investigación teórica, además con instrumentos para medir el desempeño laboral de los trabajadores, el recurso económico será solventado por las investigadoras en su totalidad

Preguntas de investigación

- ¿Qué procesos de la actual evaluación de desempeño en la empresa Lucarz S.A. impiden obtener información confiable del desarrollo de funciones de los empleados?
- ¿Cuáles son las razones por lo que los resultados del rendimiento laboral no proporcionan una idea clara para la toma de decisiones?
- ¿Cuáles son los datos de la evaluación de desempeño que impiden la toma de decisiones adecuada en la empresa Lucarz S.A?
- ¿El sistema de medición laboral permite diseñar planes de mejora y de desarrollo individual?

Limitaciones y delimitaciones

Limitaciones

El estudio de la investigación será aplicado en una sola organización, lo que podría ser una limitante en cuanto a la generalización de los resultados

obtenidos. Se espera, que quienes estén a cargo de la implementación y evaluación, cuenten con parámetros para medir la calidad de los servicios, exijan su implementación, ejecuten planes de mejora, compartan sus diagnósticos y avances para alcanzar la calidad en el desarrollo de las funciones. Esta suele ser la principal limitante para el éxito de un plan de mejora continua.

Delimitación

- **Línea de Investigación de la FCEA:** Ciencias Económicas
- **Carrera:** Administración
- **Aspecto:** Medición del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lucarz S.A. en el año 2021
- **Espacial:** Guayaquil, empresa Lucarz S.A.
- **Temporal:** Año 2021
- **Línea de investigación:** Organización y Dirección de Empresas
- **Sub-línea de investigación por carrera:** Gestión del Talento Humano

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

Desempeño laboral y su evaluación.

Según Chiavenato (2007 como se citó en López, 2021) señala que el desempeño laboral existe desde que se originó la relación laboral. Por lo tanto, desde que una persona empleó a otra, el trabajo ha sido evaluado en función de la relación costo-beneficio. Los primeros registros que se encuentran son desde la Edad Media, la Compañía de Jesús, fundada por San Ignacio de Loyola, empleaban un sistema que contenía informes y notas de las actividades que se realizaban. Posteriormente en el año de 1842, el servicio público de los Estados Unidos instauró un sistema de informes anuales que servirían para evaluar el desempeño sus trabajadores

En 1880, el ejército de EEUU adoptó el mismo sistema, y en 1918, la empresa General Motors, diseñó un sistema que serviría para medir el desempeño de sus ejecutivos. Pero, sin embargo, después de la Segunda Guerra Mundial los sistemas de evaluación del desempeño empezaron a funcionar en las organizaciones.

Debido a su recorrido histórico, el concepto de desempeño laboral presenta varias definiciones como la de Silva (2018) quien señala que la evaluación del desempeño se conoce básicamente como la evaluación de los empleados. Es un método por el cual se documenta y evalúa el desempeño laboral de un empleado. La evaluación justa del desempeño es un criterio importante para determinar el nivel de compromiso.

Mientras que para Jones (2017) la evaluación del desempeño y la retroalimentación contribuyen a la gestión eficaz de los recursos humanos de varias formas. La evaluación del desempeño brinda a los gerentes información importante sobre la cual basar las decisiones de recursos humanos. Las

decisiones sobre los aumentos salariales, las bonificaciones, los ascensos y los movimientos laborales dependen de la evaluación precisa del desempeño.

Por otro lado, Rodríguez, García y Cerdá (2018) destacan que el punto de cohesión entre las competencias del saber ser para la interpretación del clima organizacional, es que las competencias del saber ser son expresadas por los seres humanos durante su desempeño a través del comportamiento organizacional, dicho desempeño estimulado por diversas variables arroja un conjunto de respuestas formando así el clima organizacional.

De acuerdo a estas apreciaciones, se puede señalar que el desempeño laboral es la unión de técnicas, métodos, protocolos, normas y procedimientos que se llevan a cabo de manera armónica, transparente, justa, de manera imparcial y libre de ser manipulada, ya que cuenta con normas de aplicación, tomando en cuenta las funciones y responsabilidades que conllevan con el puesto.

En la actualidad el proceso de Evaluación del Desempeño es primordial para que las empresas conozcan a cada uno de sus colaboradores y sus capacidades, a través de la información y conocimientos profesionales, rendimientos y competencias, demostrando que son los indicados que necesita cada puesto a adecuándose a ellos.

En este sentido, se debe considerar a lo descrito por Chiavenato (2008 como se citó en López, 2021) quien destaca que la evaluación del desempeño es identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones. La tipificación se apoya en el análisis de los puestos y pretende determinar cuáles áreas del trabajo se deben estudiar cuando se mide el desempeño. La medición es el mecanismo central del método de evaluación y pretenden determinar cómo ha sido el desempeño en comparación con ciertos parámetros objetivos. La administración es el punto central de todo sistema de evaluación y debe ser mucho más que una

actividad que se orienta al pasado humano de la organización, se debe orientar hacia el futuro.

Esan (2019) menciona cuán importante es la evaluación del desempeño dentro de las organizaciones, ya que nos brinda un conocimiento claro sobre el nivel de capacitación, relaciones interpersonales, estabilidad emocional y la calidad en los resultados obtenidos. Con toda esta información las organizaciones podrán determinar todos aquellos puntos a mejorar para el logro de los objetivos dentro de los plazos determinados por los mismos.

Por lo tanto, se puede señalar que la evaluación del desempeño es el medio de medición del rendimiento de manera completa de cada empleado; como también, se mide su contribución total a la organización, factor que, en última instancia determina su permanencia en la empresa. Destacando así que la evaluación del Desempeño laboral es el medio idóneo para detectar problemas de supervisión, administración, sobre todo de la integración de las personas en la organización, para un adecuado acoplamiento de los colaboradores en el puesto de trabajo y en el entorno que le rodea en el ámbito profesional.

Objetivos de la evaluación del desempeño laboral

Para Zerilli (1983 como se citó en Jones (2017) el objetivo principal de la organización es la máxima eficiencia, mediante un mejor rendimiento y un menor costo. Mientras que Mondy (2017) manifiesta que el objetivo principal de la Evaluación del Desempeño, es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el colaborador lleva a cabo su puesto. Con la finalidad de llegar a los objetivos, los métodos de evaluación corresponden directamente a la relación con el puesto de trabajo, la practicidad y confiabilidad.

En cambio, para Gestoso (2018), los objetivos principales de la Evaluación del Desempeño son: el control de las funciones de los trabajadores, el desarrollo de funciones y la motivación de los colaboradores de toda organización.

Por otro lado, Según Zerilli (1983 como se citó en Jones (2017) plantea dos tipos de objetivos específicos, entre los que se destacan:

Administrativos: Hacen referencia a los objetivos administrativos, refiriéndose al alcance o terminación que el trabajador adquiere con su trabajo, esta valoración está dada por el evaluador, entre lo que se destacan:

- Ascensos
- Aumentos
- Traslados
- Despido

Progreso: La importancia de este objetivo radica en el establecimiento de parámetros que permitan que el trabajador sienta la necesidad de perfeccionarse, actualizarse y superar aquellas falencias que presentan para desempeñar funciones con eficiencia y eficacia, entre estos se pueden mencionar los siguientes:

- Capacitación
- Desarrollo de equipos
- Mejores relaciones interpersonales

Continuando con las aportaciones de Zerilli, los objetivos secundarios de la Evaluación del Desempeño son:

Administrativos

- Conocimiento de la actuación y el rendimiento
- Implementación de medidas administrativas sobre bases objetivas y justas

Desarrollo del personal o de mejora

- Desarrollar capacidades
- Estimular el perfeccionamiento
- Facilitar el conocimiento de virtudes y defectos
- Promociones
- Ascensos

El autor también menciona que después de esta proposición, cualquier otra lista de objetivos parece excesiva, ya que están comprendidos en los dos antes mencionados, que a su vez se constituyen en el único objetivo general de la máxima eficiencia organizacional.

Elementos y principios de la Evaluación del Desempeño

Para Morales (1999 como se citó en López 2021) los elementos de la Evaluación del Desempeño son:

- Estándares de desempeño: La evaluación requiere de modelos del desempeño, que constituyen medidas que permiten mediciones objetivas;
- Mediciones del desempeño: Corresponde a sistemas de evaluación de cada labor. Las mismas que deben ser confiables, fáciles y calificar con ciertos lineamientos esenciales que determinan el desempeño;

- Elementos subjetivos del calificador: Se consideran mediciones intrínsecas del desempeño pueden conducir a desviaciones de la calificación. Estas desviaciones pueden ocurrir con mayor frecuencia la persona encargada de la calificación no es imparcial en todos los aspectos necesarios (Lopez , 2021, p. 15)

Por otro lado, es importante señalar que la evaluación del desempeño al ser una herramienta de medición presenta varios principios, los que permiten que la evaluación se realice con integridad. De acuerdo con esto Larrañaga (citado por López 2021) destaca los siguientes principios:

- Todos los trabajos tienen en común una serie de requisitos y características en función de la clase, rango o nivel del trabajo aun cuando varíen en intensidad de un trabajo a otro;
- Existiendo unos factores comunes a todos los trabajos, variando en intensidad en los factores de un trabajo a otro, los trabajadores los exhiben, los presentan, cumplen o realizan cada uno de ellos en menor o mayor grado;
- Los supervisores siempre llegan a conclusiones y se forman un juicio sobre la calidad del trabajo efectuado y los resultados obtenidos por sus subordinados (Lopez , 2021, p. 16)

Niveles de desempeño laboral.

Desde la perspectiva de Medina (2017) existen niveles definidos clasifican todo el desempeño en la política pública, los mismos que se definen a continuación

Alto desempeño laboral: este nivel expone a los funcionarios cuyos esfuerzo muchas veces van más allá en el trabajo, generalmente presentan más aportes que superan las expectativas dentro de la empresa, estas

personas encuentran una motivación a veces en el mismo trabajo, les gusta realizar su trabajo y les apasiona cumplir con objetivos institucionales, estimulados por el o por los mismos directivos de cada empresa (Medina, 2017, p.22)

Mediano desempeño laboral: en este nivel se encuentran todos los servidores públicos que cumplen con lo señalado de manera puntual, de hecho son honrados y se contentan con su salario estableciendo tareas que fueron encomendados dentro de sus contratos, es decir que estos funcionarios con un mediano desempeño laboral se enfocan en cumplir solamente en el ámbito laboral, se limitan a trabajar sólo lo necesario van al trabajo con la idea de cumplir con sus funciones pero ni más ni menos, como causas es común encontrar una falta de motivación para el impulso por hacer más de lo que corresponde (Medina, 2017, p.22)

Bajo el nivel de desempeño laboral: nivel caracterizado por aquellas personas que desvaloran oportunidad laboral con que cuentan, laboran sin agradecer el salario recibido, no procuran mucho en sus esfuerzos. Se diferencian de los niveles anteriores porque en este caso ni siquiera consideran el deber mínimo como resultado de lo que se compete (Medina, 2017, p.22)

Pasos de una evaluación de desempeño

Alles (2017) señala el primer paso para realizar una evaluación de desempeño es la definición del modelo de competencias: para luego describir los puestos de la organización. Una evaluación solo puede realizarse en relación con el puesto; es necesario que el evaluador y el evaluado comprendan su contenido. El segundo paso es el de evaluar el desempeño en función del puesto, para ello se sugiere fijar criterios objetivos de

evaluación con una escala que sea previamente conocida por el empleado. Por último, se realiza una retroalimentación, donde se debe comentar el desempeño y los progresos del colaborador.

Por lo que se puede determinar que el análisis del desempeño, entre sus objetivos se encuentra el desarrollo personal y profesional de los empleados, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos (Alles, 2017).

Como parte de una evaluación de desempeño, es importante reconocer cuales son las dimensiones que forman parte de la mediación, entre estas se ubican las siguientes:

Comunicación: capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales (Alles, 2017, p.172).

Trabajo en equipo: capacidad para colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar, en conjunto, la estrategia organizacional, subordinar los intereses personales a los objetivos grupales (Alles, 2017, p.195).

Orientación al cliente: orientación al cliente interno y externo, capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y/o conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos, que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro (Alles, 2016, p.184)

Pasión por los resultados y excelencia en el trabajo: Comportamientos propios y/o de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos (Alles, 2016, p.183).

Soluciones creativas: conviene no perder de vista que cuando en la empresa se pide creatividad, se refiere a que el empleado aporte soluciones

creativas para los problemas, encargos o incertidumbres que se planteen, es decir, una cierta creatividad, limitada a lo que interesa (Voltes, 2019, p.216).

Medición de Desempeño laboral

Se recomienda llevar a cabo las evaluaciones como mínimo una vez por año. Esto permitirá realizar ajustes oportunos y el rendimiento estará en ventaja ante cualquier percance en el desempeño. Por lo general, recursos humanos otorga a una comisión llevar a cabo la medición del desempeño.

Las comisiones lo conforman personal permanente como pueden ser; el gerente, director de RR. HH., técnicos en evaluación del desempeño, y personal transitorio, quienes serían los responsables directos del análisis de los puestos a ser medidos. Y por otro lado suelen hacer la medición personal de mando medio. El fin de una evaluación del desempeño laboral radica en que todo colaborador se encuentre motivado. Es esa motivación que impulsa a lograr los objetivos económicos y productivos de la organización con la respectiva subsanación de errores e incrementando la productividad en general (Dueñas, 2017, p. 32)

Por otro lado, Chiavenato (2009 como se citó en Ladarriaga, 2021) señala que los resultados de una correcta mediación de desempeño laboral benefician a una organización, permitiéndole evaluar a corto, mediano y a largo plazo el potencial de sus empleados, así también, podrá perfeccionar y seleccionar a aquellos trabajadores que reúnen las condiciones necesarias para que aprovechen oportunidades como ascender, progresar, estimular y mejorar en las relaciones humanas.

También beneficia al jefe quien aportará proponiendo, orientando y determinando medidas y acciones pertinentes que contribuyan al impulso de mejorar el desempeño laboral del empleado. Y al trabajador, al conocer las

expectativas de su superior para esmerarse en desempeñarse mejor. Saber que lo que más valora una organización de sus empleados es que esté capacitado para desarrollar un trabajo eficiente y en caso de no contar con algún conocimiento o herramienta, es la empresa misma quien le brindara los recursos necesarios o sea él mismo quien por iniciativa propia consiga lo que necesite y continuar mejorando.

Cultura Organizacional

La cultura definida como tal es el conjunto de valores, costumbres, rituales, creencias y estereotipos que tienen las personas dependiendo de su lugar de nacimiento lo cual es transmitido por generaciones, por lo cual la cultura siempre ha existido desde que hubo sociedad. Por lo tanto la cultura organizacional o administrativa también siempre ha existido desde la creación de la primera empresa, donde la cultura solo estaba definida en controlar gente y hacerla productiva para generar rentabilidad; actualmente por la creciente proliferación de empresas y profesionales competitivos se ha dado una nueva definición de cultura organizacional la cual busca que los miembros de las organizaciones encuentren en las empresas un modo de hacer las cosas, donde se les valore, se les exija y se les haga sentir que su participación aporta a la cultura de la empresa.

Según Davis y Newstrom (2003 como se citó en Moreno, 2020) la cultura organizacional se ha definido como el conjunto de supuestos, creencias, valores y normas que comparten los miembros de una organización. Por lo tanto, la identificación de una organización es su cultura, por lo cual la mayoría de empresas en el mundo y en el Ecuador han enfocado sus esfuerzos por construir dentro de sus organizaciones culturas sólidas, trascendentes e innovadoras; ya que eso es lo que les diferencia de otras empresas que tal vez tienen su misma actividad. Por lo cual, el reto de las empresas y sobre todo del área de Talento Humano es hacer que los

miembros se sientan parte de la cultura organizacional y se adapten a la misma para que sus funciones, actividades y tareas sean ejecutadas bajo una misma línea cultural.

En relación con las concepciones de la cultura en las organizaciones, se puede definir como un fenómeno cultural, dado que se refiere a los modelos de desarrollo reflejados en un sistema social compuesto de conocimientos, ideologías, valores, leyes y un ritual diario. Pfeffer (2020) destaca que la cultura es una tradición aprendida que rige lo que el sujeto necesita saber, pensar y sentir para cumplir con las normas a fin de convertirse en miembro. De acuerdo con esta aportación, cuando se aplica a los ambientes organizacionales, la cultura es considerada como las reglas compartidas que rigen los aspectos cognoscitivos y afectivos de los miembros de una organización, y los medios por los cuales se moldean y expresan aspectos de particular relevancia como los significados, supuestos, normas y valores.

Según Robbins (2004 como se citó en Merchán y López, 2019) el desarrollo de la cultura organizacional se puede dar a través de varios enfoques; siendo el control una forma de cultura organizacional que se ha manejado en varias empresas con el paso del tiempo, siendo el pilar de algunas todavía en la actualidad; ya que es el grado en el que se emplean reglas, reglamentos y supervisión directa para vigilar y controlar la conducta de los empleados. A continuación, según las anotaciones de (Prevencion Integral, 2021) se detallan los siguientes enfoques:

- La identidad de los miembros: el grado en el que los empleados se identifican con la organización como con todo y no solo como su tipo de trabajo o campo de conocimientos profesionales;
- Énfasis en el grupo: el grado en el que las actividades laborales se organizan en torno a grupos y no a personas;

- El enfoque hacia las personas: el grado en el que las decisiones de la administración toman en cuenta las repercusiones que los resultados tendrán en los miembros de la organización;
- La integración en unidades: el grado en el que se fomentan que las unidades de la organización funcionen de forma coordinada o interdependiente;
- El control: reglas, reglamentos y supervisión directa para vigilar y controlar la conducta de los empleados;
- Tolerancia al riesgo: el grado en el que se fomentan que los empleados sean agresivos, innovadores y arriesgados;
- Los criterios para recompensar: el grado en el que se distribuyen las recompensas, como los aumentos de sueldo y los ascensos, de acuerdo con el rendimiento del empleado y no con su antigüedad, favoritismos y otros factores ajenos al rendimiento;
- Tolerancia al conflicto: el grado en el que se fomenta que los empleados traten abiertamente sus conflictos y críticas;
- El perfil hacia los fines o los medios: el grado en que la administración se perfila hacia los resultados o metas y no hacia las técnicas o procesos usados para alcanzarlos;
- El enfoque hacia un sistema abierto: el grado en que la organización controla y responde a los cambios del entorno (Prevencion Integral, 2021).

Factores culturales de la organización

Los procesos sociales en las organizaciones están determinados por las relaciones personales y concesionales que definen la cultura y, que, a su vez, es propia de los procesos sistemáticos abetos que deben mantener el equilibrio entre las influencias provenientes del mundo externo y las exigencias y necesidades. Para lograr esta homeostasis de productividad, eficiencia y satisfacción al cliente, al interior de las empresas, se hace necesario conocer cuáles son los factores que determinan e inciden de

manera positiva en la cultura para el logro de los propósitos organizacionales (Morelos y Fontalvo, 2016 p. 99).

Dichos autores señalan que, desde la perspectiva del análisis interno de las organizaciones, el enfoque de recursos y capacidades resalta que la competitividad de la empresa depende de que ésta sea capaz de configurar un conjunto de recursos difícilmente replicable por los competidores, y que confieran a la misma una serie de capacidades o competencias distintivas. Por lo tanto, es importante tener en consideración el desarrollo empresarial y el crecimiento económico de cada organización.

Desarrollo empresarial: Delfín y Acosta (2016) indican que el desarrollo empresarial articula diferentes elementos con los que el empresario puede llevar a una organización hacia el logro de sus objetivos. Elementos como crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación. Es un concepto integrador con el que se puede lograr un impacto positivo en las organizaciones mediante el reconocimiento de las capacidades del capital humano. Alcanzar un desarrollo empresarial le permitirá al empresario de una Pyme aprovechar las oportunidades que se le presentan a la empresa en un entorno globalizado (Delfín y Acosta, 2016, p. 187).

Crecimiento económico. El conocimiento en una empresa se establece con referencia a su mayor o menor productividad, y se entiende a la productividad como la habilidad o facultad de producir lo que lleva implícito el reconocimiento del estado y la manera como fueron utilizados los diversos insumos en el proceso productivo. En este sentido, la productividad condensa el problema central de la economía: hacer un mejor y mayor uso de los recursos disponibles. Así pues, todo sistema económico tendría como objetivo obtener una mayor productividad (Delfín y Acosta, 2016, p. 187).

Clasificación de la cultura organizacional

Es importante señalar en cuanto a la cultura organizacional que la misma dentro de las compañías puede ser débil o fuerte, una cultura fuerte es lo ideal de una organización. (Anchapaxi & Davila, 2018) contextualizan lo siguiente:

- Autonomía individual: Supervisión general. El personal tiene libertad de resolver los problemas de su cargo;
- Estructura: Puestos de trabajo Flexibles. Reglas y procedimientos no formalizados;
- Apoyo: La gerencia muestra gran interés, ayuda y afabilidad por su personal;
- Recompensa y desempeño: Las compensaciones y ascensos que se otorgan al personal están basados en su nivel de utilización de tecnologías comunicacionales, esto en vista de la globalización hacer notorio que lo más importante son los recursos humanos;
- Tolerancia al conflicto: La gerencia intencionalmente aumenta la intensidad del conflicto funcional o constructivo, lo suficiente para que siga siendo viable, autocrítico y creativo;
- Compatibilidad Innovación: Se alienta y utiliza el talento creativo e innovador del personal mediante la disciplina, horizontalidad, participación, responsabilidad, respeto mutuo, honestidad (Anchapaxi y Dávila, 2018, p. 24).

Elementos de la cultura organizacional

En cuanto a los elementos de la cultura organizacional, los mismos que están dados por los caracteres del entorno compartidos, se destacan la tecnología, hábitos y modos de conducta; cargos y funciones; roles; ritos, ceremonias y rutinas; redes de comunicación; sistema de valores, mitos y

creencia. Según Anchapaxi y Dávila (2018) los clasifican de la siguiente manera:

- **Valores en la organización:** Los valores organizacionales determinan si la organización tendrá éxito, cuando el talento humano de la organización comparte una serie de valores unidos en un sentido común de propósito o misión. En el campo organizacional los valores definen el carácter fundamental de cada organización, crean un sentido de identidad, fijan los lineamientos para implementar las prácticas, las políticas y los procedimientos de esta, establecen un marco para evaluar la efectividad de su implantación, de determinar la forma en que los recursos se asignaron, de modo que brinde dirección como motivación;
- **Normas de la cultura organizacional:** Son los principios que se impone o se adopta para dirigir la conducta de las personas permitiendo la correcta realización de una acción o el correcto desarrollo de una actividad;
- **Comunicación de la cultura organizacional:** Es un proceso de transmitir la actividad consiente de intercambiar la información entre dos o más personas con el fin de recibir señales a través de signos y normas semánticas nos permite trabajar en equipo, saber escuchar y poder cooperar (Anchapaxi y Dávila, 2018, p. 25).

Por otro lado, Alcóncer y Vera (2004, como se citó en Jaime, 2021) realizan una definición más amplia acerca de los elementos de la organización, entre se destacan a:

- **Los valores:** generalmente los valores son creados por los altos mandos jerárquicos, mediante el cual estas son directamente relacionadas con los objetivos de la organización, y son parte central

de la cultura definiendo en si los términos concretos y también patrones que deben ser tomadas como un todo;

- **Rituales y ceremonias:** son consideradas subproductos de los valores, actuando como cristalizadores de estos; son ocupaciones planeadas que tienen fines específicos y directos, logrando ser de unión, de reconocimiento, valorización al buen manejo o esclarecimiento de los comportamientos no aceptables. Son senderos usados para esclarecer lo que se valoriza y no en la organización;
- **Las Historias y Mitos:** son narrativas constantemente repetidas dentro de la organización teniendo como base eventos ocurridos realmente. El contenido de las historias siempre trae aspectos importantes de la cultura, el sentido de que guían a los neófitos del comportamiento esperados y también la reacción organizacional delante de tales hechos; son ejemplos concretos que contienen la filosofía organizacional;
- **Los Héroes:** son personas que de una u otra forma fueron parte del cambio dentro de la organización ya sea esta por una acción que encamino a la cultura venciendo desafíos que se presentan en la organización y recibieron un reconocimiento por su éxito. Dando como ejemplos un modelo establecido creando patrones de desempeño y motivación laboral;
- **Las Normas:** se presentan escritas, pero fluyen a través de la organización determinando los comportamientos que son y no posibles. Son como leyes que deben ser seguidas. Las normas son definidas con base en los elementos culturales y también su trasmisión se da a través de ellas;
- **La Comunicación:** es el proceso de trasmisión y circulación de la información dentro de la organización, comprendiendo todo tipo de comunicación, ya sea formal o informal, verbal o no (Jaime, 2021, p. 18)

Importancia de cultura organizacional

Para Bayón (2019) la cultura de una empresa es un componente indispensable para su utilidad, se puede decir que genera un impacto en la moral, en la motivación, en la satisfacción y en la productividad. Destacado así que la cultura organizacional es de gran importancia, ya que tiene un impacto directo en los resultados de la empresa. El autor destaca que:

Desarrollar la cultura es indispensable si buscamos aprovechar al máximo el talento humano con el que cuentas, ya que, por su alta influencia en el comportamiento de tu personal, esta puede ser utilizada como un elemento estratégico en tu visión de negocio (Bayón, 2019, p.65)

Como menciona Bayón, es importante no mantener una cultura rígida, la cultura de una empresa puede integrar la suma de creencias, hábitos de todo el personal que la conforma, para que de esta manera el talento humano permanezca en un ambiente relajado y así fortalezca sus valores, aumentando la retención de los buenos colaboradores. En este mismo sentido Andrade (2017) señala que:

La importancia que reviste la cultura para una organización está fuera de toda duda. En primer lugar, no existe una organización sin cultura; esta puede ser fuerte o débil, manifiesta o encubierta, más o menos compartida y asumida, adecuada o inadecuada para el logro de la eficiencia y de la productividad organizacional (Andrade, 2017, p.212)

De esta manera se destaca que la cultura organizacional propicia el reforzamiento de los lazos laborales que se dan dentro de las empresas, lo que permite la promoción de la identificación con la empresa y genera un mejor desempeño de sus integrantes.

Características de la cultura organizacional

Robbins y Judge (como se citó en Ñaña, 2017) sugieren siete características principales que, al reunirse, capturan la esencia de la cultura de una organización, estas son:

- **Innovación y aceptación del riesgo.** Grado en que se estimula a los empleados para que sean innovadores y corran riesgos;
- **Atención al detalle.** Grado en que se espera que los empleados muestren presión, análisis y atención por los detalles;
- **Orientación a los resultados.** Grado en que la administración se centra en los resultados o eventos, en lugar de las técnicas y procesos usados para lograrlos;
- **Orientación a la gente.** Grado en que las decisiones de la dirección toman en cuenta el efecto de los resultados sobre las personas de la organización;
- **Orientación a los equipos.** Grado en que las actividades del trabajo están organizadas por equipos en lugar de individuos;
- **Agresividad.** Grado en que las personas son agresivas y competitivas en lugar de buscar lo fácil;
- **Estabilidad.** Grado en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el status que en contraste con el crecimiento (Ñaña, 2017).

Por otro lado, Hofstede (1999 como se citó en Jara, 2017) define a la cultura como la programación mental colectiva que permite diferenciar a los miembros de una organización de otra. La conforman las interpretaciones que un grupo hace del mundo que lo rodea, las actividades y los artefactos que la evidencian como resultado de un proceso social.

Destacando así que la cultura organizacional se caracteriza principalmente por ser holística y estar históricamente determinada, parte de una conceptualización antropológica, se construye socialmente, posee normas formales e informales, es intangible y es difícil de cambiar. A continuación, se expone la distribución realizada por Franklin y Krieger (2017)

Tabla 1. Características de la cultura organizacional.

| Característica | Descripción |
|---------------------------------|---|
| Holística | Genera la realidad como el todo, a diferencia de la suma de cada parte que la forman |
| Históricamente determinada | Muestra y refleja la historia de la organización |
| Conceptualización antropológica | Conjunto de símbolos y rituales |
| Se construye socialmente | El grupo de personas que conforman la empresa mediante su interacción la crean y la conservan |
| Posee normas | Los estilos de liderazgo de la empresa la crean mediante normas formales e informales que gobiernan a la organización |
| Es intangible | A pesar de que no se la puede tocar, se la percibe y hace la diferencia entre una organización y otra. |
| Se puede incorporar | Está interiorizada en los colaboradores, equipos, grupos, directivos de la organización, formando un solo cuerpo |

Fuente: Elaborado a partir de Franklin y Krieger (2017)

Tipos de cultura organizacional

Ha consideración de Hellriegel y Slocum, (2009 como se citó en Jaime, 2021), existen cuatro tipos de cultura organizacional, las cuales son:

- **Cultura burocrática:** los tipos de cultura en la organización que impera la formalidad, las reglas, procedimientos de operación estándar y una coordinación jerárquica tiene una cultura burocrática. En el que cada miembro de la organización tiene claras las reglas y normas que tiene que cumplir según lo consideren los gerentes con la finalidad de coordinar, organizar y vigilar que se cumplan;
- **Cultura de clan:** esta consiste en la tradición cuando un empleado es comprometido, tiene lealtad, trabaja en equipo, tiene una amplia socialización con los demás y tiene una gran influencia social por tener autodirección. Creando un compromiso en cada miembro ya que cada uno de ellos tiene una obligación que va más allá del simple intercambio de su labor por un sueldo. Este tipo de cultura es de gran importancia porque predomina la unidad por medio de un largo y minucioso proceso de socialización. Dando como resultado que la cultura de clan crea sentimientos de identificación y reconocen su suerte común en la organización;
- **Cultura emprendedora:** este tipo de cultura se enfoca más en la innovación, la creatividad y disposición de asumir los riesgos que se presenten. En el que existe un gran compromiso con la experimentación, la innovación y con estar a la vanguardia y crear cambios de crecimiento. Ya que, si se tiene iniciativa individual, flexibilidad y libertad, se fomentaría más el crecimiento siendo objetos de confortación y recompensación por parte de la organización. Este tipo de cultura es más apegada a las Mis pymes que son dirigidas por el fundador, dónde, la innovación y el espíritu emprendedor son valores acariciados por el mismo;

- **Cultura de mercado:** esta cultura se caracteriza por el logro de metas conmensurables y exigentes, de carácter financiero y de mercado, como lo son: el crecimiento de las ventas, la rentabilidad y la participación de mercado. En esta cultura de mercado, la relación entre el individuo y la organización es contractual, es decir el individuo es responsable de cierto nivel de desempeño y la organización le promete un nivel específico de recompensas a cambio. La organización no promete seguridad en el empleo, y el individuo no promete lealtad. En si esta cultura, señala que las interacciones de los superiores con los subordinados consisten, en gran parte, en negociar contratos de desempeño y recompensas o evaluar las solicitudes para la asignación de recursos (Jaime, 2021, p. 21)

En ese sentido, lograr que la empresa tenga clara su filosofía y afincada su cultura organizacional permitirá un mejor posicionamiento de ese establecimiento en la sociedad. Según Parrales (2017) en su libro titulado “Lineamientos estratégicos y comunicación digital” expresa que el posicionamiento es el lugar mental que ocupa la concepción del producto y su imagen cuando se compara con el resto de los productos o marcas competidoras, además, indica lo que el consumidor piensa sobre una marca y productos que existen en el mercado.

En cuanto a esto se puede señalar que, en el sector de compra y venta de suministros de oficina, la empresa Lucarz S.A. debe buscar cómo diferenciarse de sus competidores y asociarlos con lo que le gusta al consumidor. Para ello se requiere tener una idea realista sobre lo que opinan los clientes y la brecha entre lo que ofrece la compañía y esa realidad prevista que debe involucrar a todos los miembros de la organización para mejorar el desempeño de todos e incrementar las ventas, pero en un ambiente armónico, donde se apliquen valores y haya un alto sentido de pertenencia.

Marco conceptual.

Cultura organizacional.

Marulanda, López, y Cruz (2018) señalan a la cultura organizacional se puede ver como un proceso que implica una combinación de factores como las costumbres, los hábitos, las normas, las reglas, la comunicación formal e informal y todos aquellos que definen y hacen única a cada organización. (p. 248).

En el mismo tema el autor Carrillo, (2016) define en que la cultura organizacional es un conjunto de prácticas, creencias y valores que generan identidad, compromiso y pertenencia en los miembros de la empresa. La cultura organizacional cambia continuamente ya que es afectada por una serie de factores que moldean el comportamiento individual y colectivo de las personas.

Cultura administrativa.

Ospina (2019) indica que la percepción, el análisis y la interpretación del comportamiento de los funcionarios públicos. Los patrones de comportamiento se pueden evidenciar en el interior de las organizaciones entre colegas y las relaciones con los superiores y fuera de las organizaciones con los otros organismos, en la política, con los ciudadanos y los medios de comunicación.

Cultura empresarial.

López (2019) afirma que la cultura empresarial es el conjunto de presunciones básicas y creencias compartidas por los miembros de una empresa.

Clima organizacional.

Charry (2018) argumenta que el clima organizacional o laboral es el constructo intangible que se relaciona a la percepción que posee los trabajadores sobre su entorno laboral. Es el tono emocional interno de los empleados de la entidad con respecto a distintos factores en su momento dado.

Desempeño laboral.

Carmona, Vargas, y Rosas (2015) manifiestan que el desempeño laboral se centra en identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del trabajador con base en el análisis continuo de las habilidades y destrezas el mismo, evaluando la posibilidad de otorgar una promoción o ascenso en la empresa, sin embargo, el empleado no es considerado como un ente integral conformado por sentimientos y emociones.

Por otro lado, López, (2016) manifiesta que el desempeño laboral es medido y administrado por las organizaciones productivas directamente, pero en el caso del profesional, esta valoración es más compleja y difícil, en especial cuando los profesionales ejercen de manera independiente y no contratados por alguna empresa o institución.

Trabajo en equipo.

Para Tejada (2007) toda organización es fundamentalmente un equipo, constituido por sus miembros. Desde su nacimiento, al acuerdo básico que establecen sus integrantes es el de trabajar en conjunto, sea formar un equipo de trabajo. De aquí surgen dos conceptos importantes de aclarar: equipo de trabajo y trabajo en equipo. (p. 59).

Marco Referencial

El presente marco referencial se constituye de investigaciones realizadas por autores nacionales e internacionales con la finalidad de establecer las referencias necesarias acerca del tema central del presente trabajo de titulación.

Como parte de los estudios publicados en la revista colombiana *Informes Psicológicos* en su edición veintidos, los autores: Dorado, Guevara, Matabanchoy, y Narváez publicaron el artículo “Evaluación de desempeño por competencias en una empresa familiar de transporte”. Quienes consideraron de vital importancia para la optimización de los procesos de gestión de talento humano el fortalecimiento de las evaluaciones que midan el desempeño laboral de los trabajadores. Por dicho motivo su investigación presenta como objetivo diseñar la evaluación de desempeño por competencias a partir de un enfoque cualitativo de tipo fenomenológico (Matabanchoy, Dorado, Guevara, & Narváez, 2020).

Las técnicas e instrumentos empleadas para la consecución del objetivo fueron:

- **Revisión documental:** Permitió recabar y analizar información de la empresa y la academia, delinear el objeto de estudio, elaborar y consolidar la base teórica, identificar semejanzas y diferencias entre investigaciones, categorizar experiencias y precisar ámbitos no explorados. Es así que, por medio de esta técnica, identificaron información relevante para establecer el punto de partida y constituir una base firme de lineamientos a seguir para estructurar aspectos esenciales dentro de la evaluación;
- **Método Panel de Delphi:** esta es una técnica de recopilación de información que busca el consenso de un grupo de expertos con base al análisis y reflexión de un problema, siendo de este modo, que

realizaron la identificación, definición y jerarquización de las competencias a evaluar;

- **Entrevista semiestructurada:** es una técnica que permite construir significados de manera conjunta entre investigador y participante mediante una guía de preguntas, que, de ser pertinente, se sustituyen o adicionan otras con el fin de obtener mayor información (Matabanchoy, Dorado, Guevara, & Narváez, 2020, p. 120-121).

Como resultado se encontró que la evaluación de desempeño responde a una lógica de proceso bajo la consigna de retroalimentación continua. Se concluye que la relevancia de la evaluación se adecua a las dinámicas de la empresa siendo acorde a su plataforma estratégica.

Otra investigación vinculada a la medición de desempeño laboral es la de los autores peruanos Ortiz y Tello, quienes en su trabajo titulado “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad del centro poblado “el rosario de polloc. Distrito la Encañada - Cajamarca 2019”. Estos autores exponen como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en la Municipalidad del Centro Poblado “El Rosario de Polloc”, Cajamarca – 2019. (Ortiz & Tello, 2021)

Para el cumplimiento del objetivo propuesto destacaron el uso de una investigación cualitativa de diseño descriptivo- explicativo correlacional-transversal, no experimental. Como técnicas e instrumentos mencionan la aplicación de la observación directa; la aplicación de SPSS profesional, técnica de Pearson y una encuesta para la recolección de datos de cada uno de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado “El Rosario de Polloc”, Distrito de la Encañada, provincia de Cajamarca durante el año 2019.

Ortiz & Tello (2021) destacan que los factores de desempeño laboral consistieron en evaluar las características o competencias que el individuo ya

posee y que están relacionadas con el puesto y que los factores motivacionales tienen que ver con el contenido del cargo, se centra en el grado de instrucción, edad, en los deberes relacionados: la responsabilidad, la libertad de decidir cómo hacer su trabajo, los ascensos, la utilización plena de las habilidades personales, el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo y la posibilidad de crecimiento.

Pazmiño (2017) realizó un trabajo de investigación que tuvo como objetivo identificar la incidencia del clima organizacional y cómo esto influía en el desempeño laboral de los trabajadores que laboraban en un centro ocupacional de la ciudad de Ambato. Esto lo realizó a través de un diagnóstico donde se planteaban las diferentes percepciones que los colaboradores mantenían frente al clima organizacional, asimismo el autor definió cuál era el nivel de desempeño laboral de cada trabajador. La metodología bajo la cual estuvo basado este estudio de caso fue mediante un enfoque mixto, conformado por un estudio cualitativo y cuantitativo, con el fin de enfatizar los problemas y permitir mejoras.

La población estuvo conformada por 52 individuos, integrantes del centro ocupacional. Se pudo evidenciar que el 71% de los encuestados consideran que el desempeño laboral no se llega a satisfacer de forma eficiente por mantener un deficiente clima organizacional. Se pudo determinar que no existe un proceso inductivo al momento de ocupar un puesto, incluyendo que gran parte se ve afectado por el liderazgo autocrático que se mantiene. Por esto se recomendó establecer charlas que permitan una participación en conjunto, y sobre todo la creación de un plan de inducción laboral que indique todas las políticas que debe cumplir en su rol (Pazmiño, 2017).

Zenteno y Durán (2016) llevaron a cabo un trabajo de investigación, para conocer cómo las empresas en los últimos años han mostrado

preocupación por el clima organizacional, dado que este factor mantiene un alto grado de impacto en los resultados que se presentan y que requieren las organizaciones. El presente artículo se realizó con el objetivo de identificar los desafíos que se han involucrado en la implementación de exitosas prácticas de recursos humanos de alto desempeño y basado en los resultados que se han encontrado, proponer acciones que mejoren la percepción del trabajador con respecto al clima organizacional de la organización. Se evaluaron factores como la calidad de vida laboral, la comunicación, el compromiso, gestión del talento, oportunidades de desarrollo, remuneración, salud ocupacional entre otros.

Se pudo determinar que el factor con mayor relevancia fue la remuneración. A pesar de ser una de las variables que predominaba se pudo determinar que para mantener un excelente clima organizacional era necesario que el incentivo de remuneración se asocie con los niveles de justicia. El segundo factor relevante correspondió a los equipos autogestionados, de acuerdo con el trabajo en conjunto y liderazgo, asociado a la satisfacción de los colaboradores. Es por esto que se recomendó el desarrollo de un plan integral de recursos humanos, al igual que ejecutar una revisión exhaustiva de las políticas de remuneración, dado que existe un alto nivel de percepción al momento de indicar si estas son bajas, o que no existe equidad (Zenteno & Durán, 2016).

Marco Legal

En relación al marco legal ecuatoriano vinculado a las evaluaciones de desempeño en las empresas, es importante mencionar los artículos registrados en la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del

Desempeño expuesto en el Acuerdo Ministerial 41 y que se encuentra en estado vigente. Según (Ledesma, 2018) los artículos afines a la medición de desempeño en el Ecuador son:

- Artículo 54 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, establece que el Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano del Servicio Público está conformado, entre otros, por el Subsistema de Evaluación del Desempeño;
- Artículo 76 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, prescribe que el subsistema de evaluación del desempeño es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistémicamente se orienten a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto; y, que la evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público, prestado por todas las instituciones señaladas en el artículo 3 de esta Ley;
- Artículo 77 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, determina que el Ministerio del Trabajo y las Unidades de Administración del Talento Humano institucionales, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objeto de estimular el rendimiento de los servidores públicos; y, que la evaluación a los servidores públicos se realizará una vez al año, con la excepción que allí se señala;
- Artículo 215 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, dispone que la evaluación del desempeño estará sustentada en los parámetros que el Ministerio del Trabajo, emita para el efecto;
- Artículo 219 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, señala que los resultados de la evaluación del desempeño se realizarán a través de las siguientes perspectivas o

variables de medición en forma integral y complementaria: perspectiva institucional, perspectiva del usuario externo, perspectiva de los procesos internos; y, perspectiva del talento humano (Ledesma, 2018, p. 1)

Capítulo I

Del objeto, ámbito e instrumentos de aplicación

Art. 1.- Del objeto.- Esta norma técnica tiene por objeto establecer las políticas, metodologías, instructivos de carácter técnico y operativo, que permitan a las instituciones del Estado sujetas al ámbito de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, medir y estimular la gestión de la entidad, de los procesos internos y sus servidores mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público.

Art. 2.- Del ámbito de aplicación.- Las disposiciones de esta Norma Técnica son de aplicación obligatoria para todas las instituciones del Estado determinadas en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP.

Se excluye de la aplicación de la presente Norma Técnica, a los miembros activos de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional, Cuerpos de Bomberos, Comisión de Tránsito del Ecuador; las y los docentes de las universidades y escuelas politécnicas públicas amparados por la Ley Orgánica de Educación Superior; las y los docentes bajo el régimen de la Ley Orgánica de Educación Intercultural; el personal que de conformidad con los artículos 42 y 43 del Código Orgánico de la Función Judicial pertenecen a la carrera jurisdiccional, carrera fiscal o carrera de la defensoría, el personal sujeto a la carrera diplomática del servicio exterior, el personal de empresas

públicas y aquellos servidores que ocupen puestos con un sistema especial de evaluación del desempeño de conformidad con la Ley.

Art. 3.- De las directrices y lineamientos de la administración del subsistema. - Las UATH institucionales al momento de la aplicación de la presente Norma Técnica, deberán cumplir con las directrices y lineamientos que emita para este efecto el Ministerio del Trabajo.

Art. 4.- De la metodología, procedimientos e instrumentos técnicos de aplicación. - Todas las etapas del proceso de evaluación del desempeño deberán ejecutarse de conformidad a los lineamientos definidos en los instrumentos técnicos de aplicación de la presente Norma Técnica.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Diseño de investigación

Este enfoque se centra en mediciones estadísticas o numéricas de una base de datos previamente recopilada a través de en su mayoría encuestas enfocadas en una población o muestra específica.

Según el autor (Eumelia, 2020) expresa que “el enfoque cuantitativo el problema metodológico central se relaciona con la medición de los conceptos que orientan teóricamente el proceso de conocimiento. Los datos son concebidos como duros, rigurosos y confiables. La validez y con fiabilidad se basan en procedimientos matemáticos” (p.14).

En consideración de las necesidades que presenta la investigación, se desarrolla un enfoque cuantitativo debido a que se tomarán mediciones de las variables del desempeño laboral que mantienen los trabajadores de la empresa Lucarz S.A. con ayuda de instrumentos de recopilación de información, además los datos obtenidos se procederán a realizar un análisis de resultados con ayuda del método estadístico.

Tipo de investigación

Correlacional

Es un tipo de investigación no experimental que se encarga de medir dos variables y evalúa la relación estadística entre las mismas sin tomar en consideración otra variable alejada ajena a estas.

Empleando las palabra de (Escobar & Bilbao, 2020) “las investigaciones correlacionales buscan medir el grado de relación y la forma cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos”

(p.59). El presente proyecto mantiene el tipo de investigación correlacional puesto que se relacionan dos variables que en este caso son la motivación y el desempeño laboral.

Alcance

Inductivo

Permite obtener conclusiones generales con ayuda de premisas a través de un método científico que se basa en la observación de hecho, una clasificación y estudios de estos que permitirá generar una propuesta con base en los resultados obtenidos.

Como lo hace notar (López, 2019) “es aquel procedimiento de investigación que pone en práctica el pensamiento o razonamiento inductivo. Este último se caracteriza por ser ampliativo, o sea, generalizador, ya que parte de premisas cuya verdad apoya la conclusión, pero no la garantiza” (p.35).

En el presente proyecto se lo ve reflejado al realizar los análisis de las variables de motivación y desempeño laboral que permitirán a la investigación generar una hipótesis de la influencia que tiene una variable sobre la otra, posteriormente con ello plantear observaciones que permiten generalizar un modelo de medición efectivo en la empresa Lucarz S.A.

Descriptivo

Se define como la encargada de delimitar las características de la población de estudio y describir la naturaleza de un segmento como tal, además de definir con mayor detalle el tema de investigación.

Desde el punto de vista de (León & González, 2020) sugieren que “describe el fenómeno y reflejar lo esencial y más significativo del mismo, sin

tener en cuenta las causas que lo originan, para lo que es necesario captar sus relaciones internas y regularidades, así como aquellos aspectos donde se revela lo general” (p.57).

Población

Se lo considera población a un conjunto de personas que habitan un mismo espacio geográfico al cual se lo considera como una comunidad que comparten características y actitudes similares.

El autor (Freddy, 2021) deduce que “es un conjunto de elementos o eventos similares que son de interés para alguna pregunta o experimento. Puede ser un grupo de objetos existentes o una hipotética y potencialmente infinita agrupación de objetos concebidos como una generalización de la experiencia” (p.26).

Muestra

En relación a la muestra, (Otzen & Manterola , 2017) señalan que:

Permite extrapolar y por ende generalizar los resultados observados en ésta, a la población accesible; y a partir de ésta, a la población blanco. Por ende, una muestra será representativa o no; sólo si fue seleccionada al azar, es decir, que todos los sujetos de la población blanco tuvieron la misma posibilidad de ser seleccionados en esta muestra y por ende ser incluidos en el estudio; y, por otro lado, que el número de sujetos seleccionados representen numéricamente a la población que le dio origen respecto de la distribución de la variable en estudio en la población. (p. 227)

De acuerdo con esto se expresa que la muestra tomada para esta investigación son todos los trabajadores de la empresa Lucarz S.A. de la ciudad de Guayaquil conformada por 30 colaboradores, los que se encuentran

distribuidos en las áreas de Gerencia, contabilidad, ventas, compras, logística y transporte. Es importante señalar que del área de gerencia se toma como única participante a la asistencia de dicho departamento, omitiendo al gerente general y a la gerente de ventas.

Técnica de recogida de datos

Desde la perspectiva de Gallego (2019) “las técnicas quedan definidas en relación a otros conceptos, como métodos, metodología, estrategias, tácticas, instrumentos. De la definición situacionista por el uso, se pasa a la definición de corte estructuralista: lo que son las técnicas en un campo semántico” (p.23).

Se utilizan en la presente investigación las técnicas de la encuesta y la observación directa que facilitarán la recolección de datos acerca del desempeño laboral de los empleados de la empresa Lucarz S.A.

La encuesta fue realizada de manera presencial en el lapso de una semana debido a que no se podía interrumpir las labores de los colaboradores de la empresa y se tuvo que programar la toma de los instrumentos según las áreas de la organización. Por lo que se detalla que la encuesta tuvo lugar en el mes de Junio en la semana del 6 al 10.

Es importante destaca que el día 6 de junio se ejecutó la encuesta a los departamentos de gerencia y contabilidad, el día 7 de junio se inició con el departamento de ventas y compras aquí solo se pudo aplicar el reactivo a 6 de las 8 personas del área de ventas debido a la ausencia por enfermedad de 2 colaboradores, el día 8 se culminó la toma de las encuestas a los 2 colaboradores pendientes del departamento de ventas y se dio inicio a la aplicación de los reactivos en los departamento de logística y transportes, siendo estas las áreas en las que tomo más tiempo ejecutar la encuesta.

Encuesta

Es un método de investigación empleado en la recopilación de datos que se utiliza para recabar información de distintos individuos previamente seleccionados con ayuda de diversos ítems direccionados al cumplimiento de los objetivos específicos. La encuesta es aquella que permite conseguir información real acerca de un tema específico directamente del público objetivo, dicha información se recolecta a través de un cuestionario de preguntas que pueden ser abiertas o cerradas (Arenal, 2018).

Para la medición de la variable desempeño laboral se aplica un cuestionario que contiene un total de 30 preguntas que se dividen de acuerdo a las tres dimensiones que son personalidad (nueve ítems), habilidades (diez ítems) y motivación (once ítems). Este cuestionario se mide bajo la escala de Likert con cinco opciones que fueron:

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

Los niveles y rangos para la variable desempeño laboral se basa en diferentes rangos dependiendo las dimensiones. La dimensión personalidad cuando es baja tiene puntuación (9-21), medio (22-33) y alto (36-45). La dimensión habilidades para bajo (10-23), medio (24-36) y alto (37-45). La dimensión motivación para bajo (11-26) que significa malo, medio (27-41) que es regular y alto (42-55) que quiere decir bueno.

Es importante señalar que para el presente proyecto de investigación se han utilizado fuentes de datos primarias y secundarias. Siendo las fuentes primarias los colaboradores de la empresa Lucarz S.A. a quienes se les aplicó

la encuesta y como parte de las fuentes secundarias se detalla el uso de fuentes informativas que datan de artículos científicos publicados en revistas de alto impacto, libros, informes y trabajos de grado tanto de tercer como de cuarto nivel.

CAPITULO III: RESULTADOS

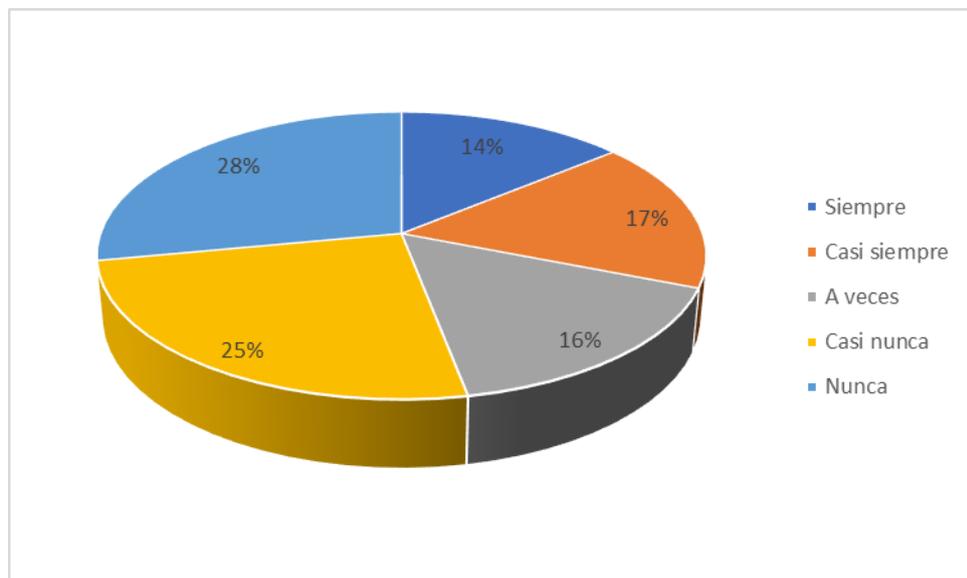
Análisis de los resultados

Dimensión motivación

1. ¿Su jefe le permite aplicar conocimientos que permitan mejorar sus funciones?

Figura 1.

Ítem 1

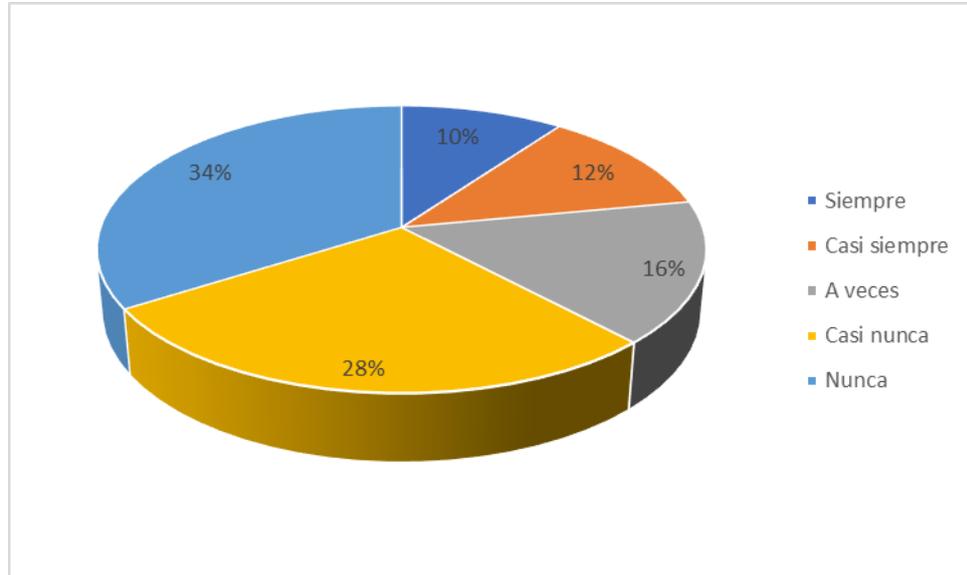


De acuerdo a la aplicación de conocimientos en el desempeño de funciones, el 14% destacó que su jefe directo le permite siempre aplicarlos, el 17% indicó que casi siempre se le es permitido, mientras que el 16% señala que a veces lo realizan, el 25% destaca que casi nunca y el 28% que nunca se lo permiten.

2. ¿Las funciones que le encomiendan van acorde a su perfil?

Figura 2.

Ítem 2

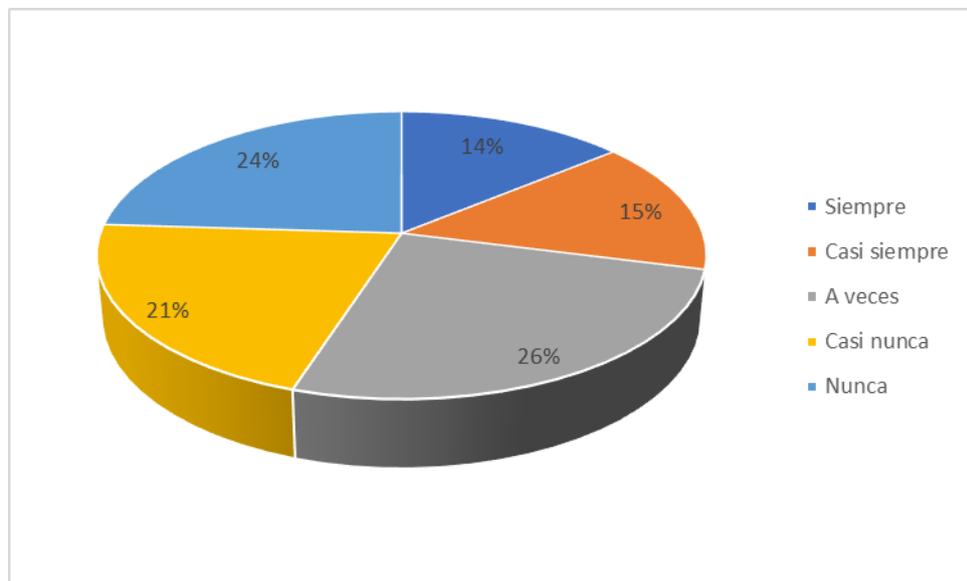


En relación a la congruencia de funciones y perfiles de los trabajadores, el 10% siempre realiza actividades vinculadas a su perfil de trabajo, el 12% casi siempre lo realiza, el 16% lo hace a veces, el 28% señaló que casi nunca presenta congruencias entre sus actividades y su perfil de trabajo y el 34% destacó que el desempeño de sus actividades nunca se vinculan a su perfil laboral.

3. ¿Se toma en cuenta las opiniones y contribuciones que realiza?

Figura 3.

Ítem 3

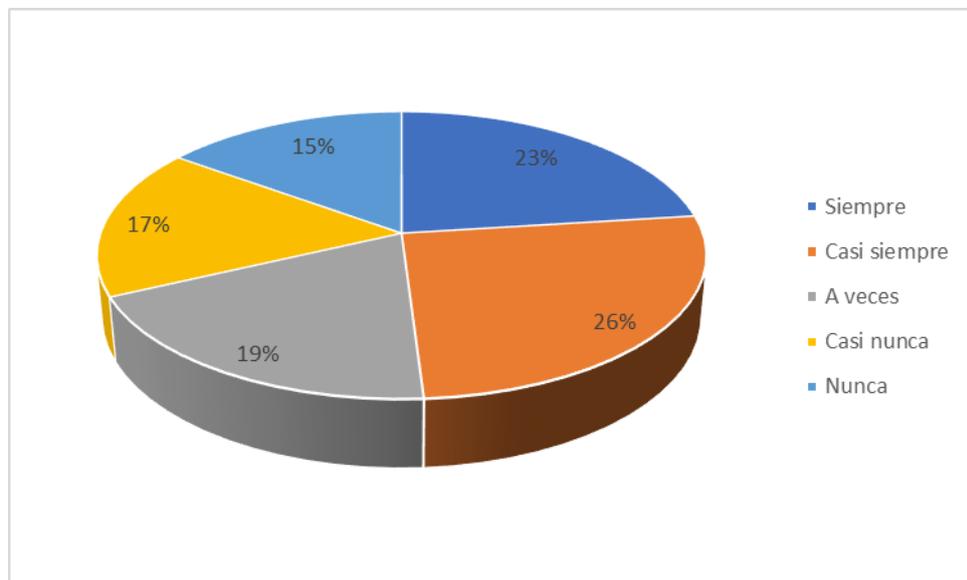


En relación a la consideración de las opiniones de los colaboradores en el desempeño de sus funciones, el 14% destacó que siempre toman en cuenta lo que tiene que decir, el 15% que casi siempre, el 26% que a veces lo toman en cuenta, el 21% destaca que casi nunca toman en cuenta sus opiniones y el 24% que nunca lo hacen.

4. ¿Persiste con entusiasmo el logro de sus objetivos aun en situaciones difíciles?

Figura 4.

Ítem 4

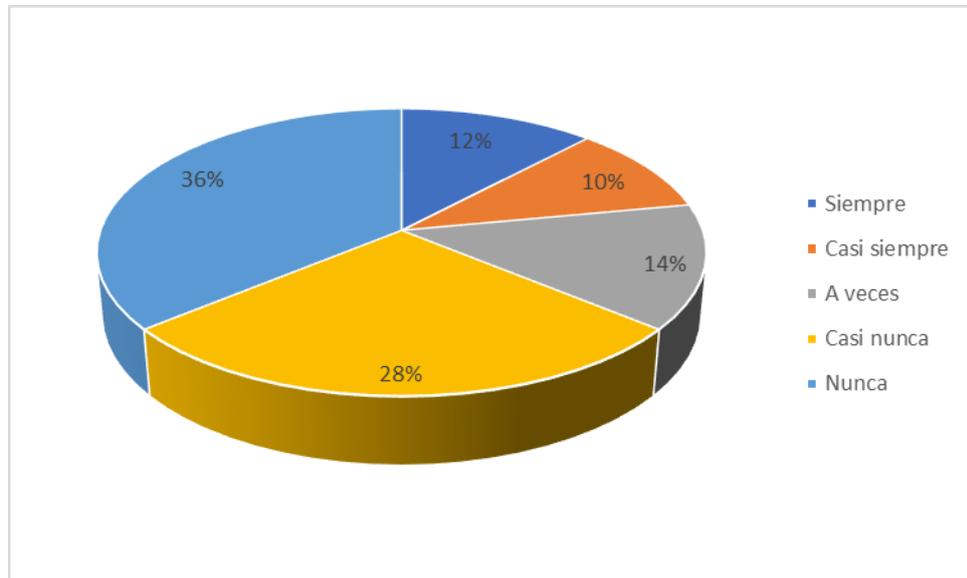


De acuerdo con el entusiasmo en el cumplimiento de objetivos, el 23% señaló que siempre se entusiasma al cumplir sus metas, el 26% que casi siempre lo realiza, el 19% que a veces se entusiasmas, el 17% que casi nunca se entusiasman y el 15% que nunca lo hacen.

5. ¿Se reconoce el logro y cumplimientos de metas?

Figura 5

Ítem 5

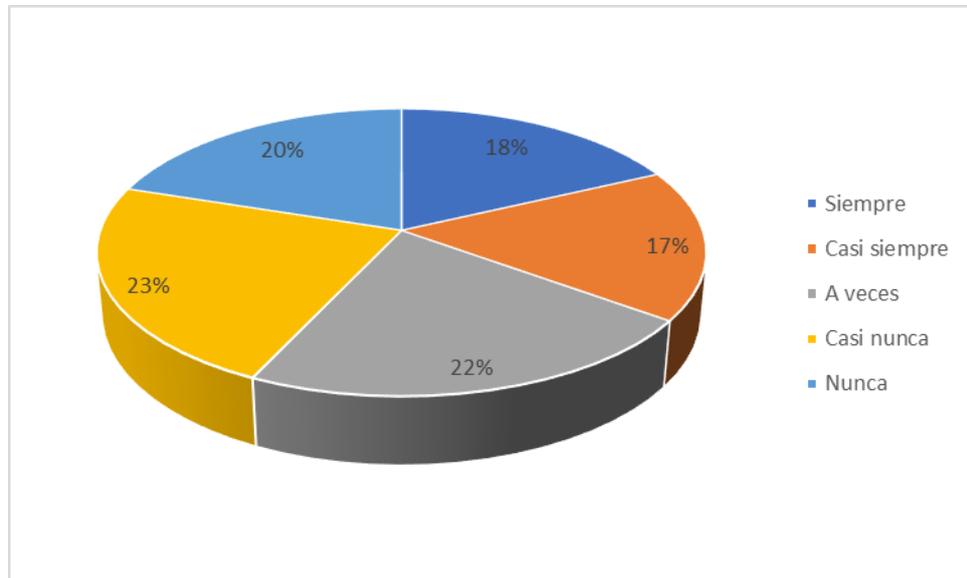


El 12% de colaboradores señalar que siempre se les reconoce el cumplimiento de metas, el 10% que casi siempre se le es reconocido, el 14% destacó que a veces es reconocido al cumplir sus metas. Mientras que el 28% indicó que esto casi nunca sucede y el 36% que nunca se le reconoce cuando cumplen sus metas de trabajo.

6. ¿Percibe su remuneración en la fecha programada?

Figura 6

Ítem 6

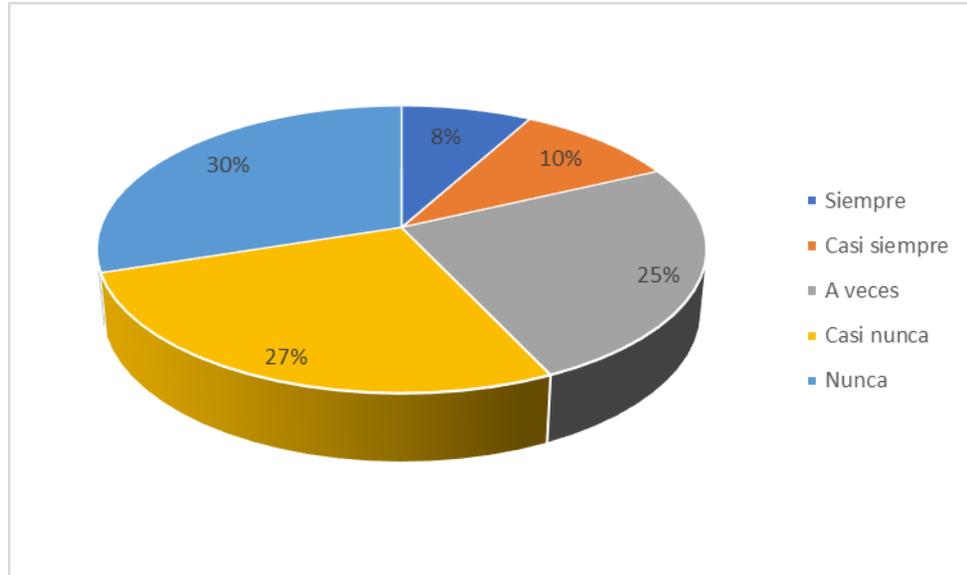


El 18% de encuestados destacaron que siempre reciben sus remuneraciones en las fechas programadas, el 17% que casi siempre la reciben en el tiempo que corresponde, el 22% destacó que a veces reciben su sueldo en el tiempo indicado, mientras que el 23% apunta que casi nunca sucede esto y el 20% que nunca reciben su sueldo en el día y fecha estipulado.

7. ¿Se reconoce la puntualidad y el compromiso del servidor?

Figura 7.

Ítem 7

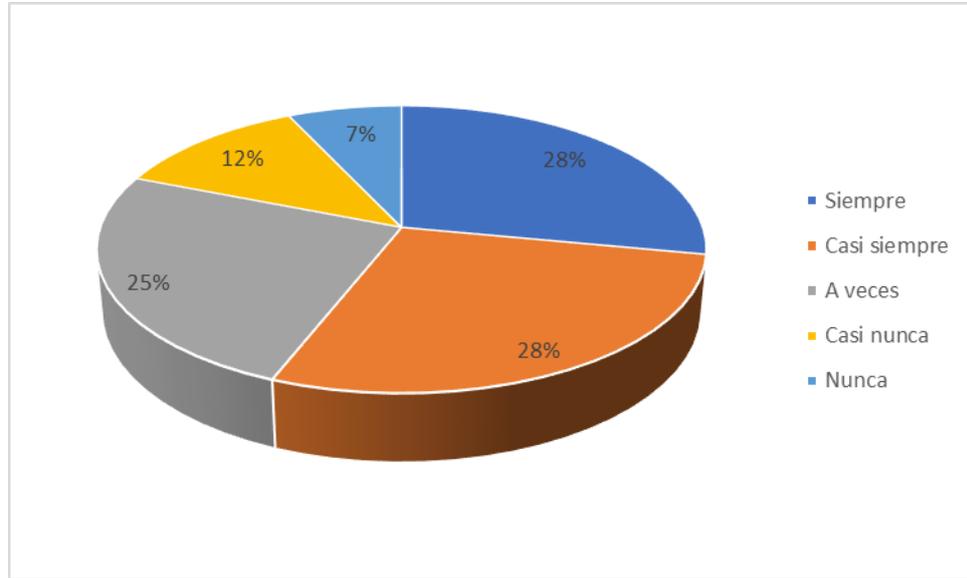


En relación con el reconocimiento de la puntualidad y compromiso, el 8% de los trabajadores encuestados destacaron que siempre se les reconoce esto, el 10% que casi siempre, el 25 que a veces. Mientras que el 27% señaló que casi nunca han sido reconocidos por su puntualidad y compromiso y el 27% que nunca ha recibido este tipo de reconocimiento.

8. ¿Se reconoce a los servidores todos los beneficios de ley?

Figura 8

Ítem 8

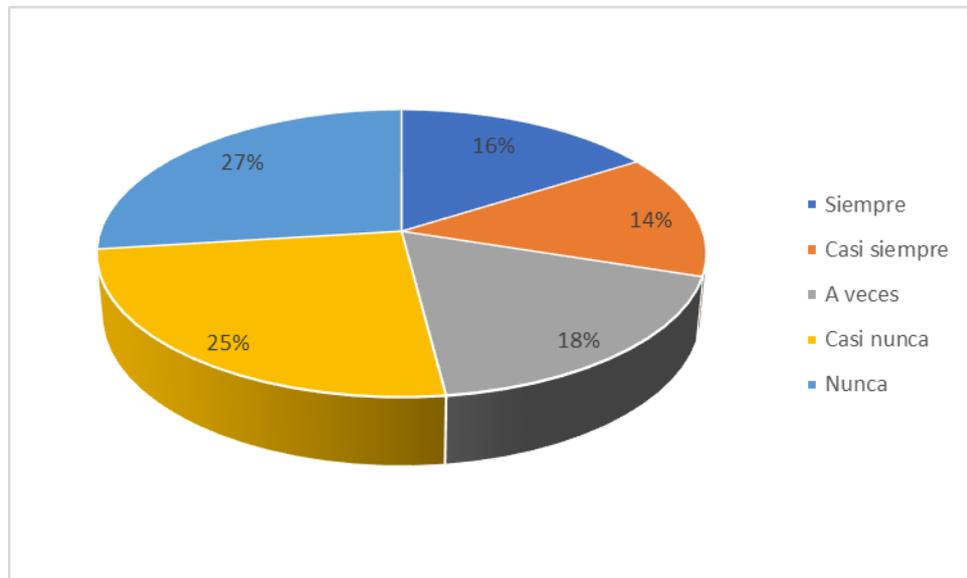


De acuerdo a la recepción de los beneficios de ley, el 28% resaltó siempre recibir estos beneficios, en la misma proporción los colaboradores indicaron que casi siempre lo reciben, el 25% destacaron que a veces reciben los beneficios de ley. Mientras que el 12% indicó casi nunca recibirlos y el 7% mencionó nunca haber recibido sus beneficios de ley.

9. ¿Comparte su conocimiento y transmite sus experiencias con sus compañeros

Figura 9

Ítem 9

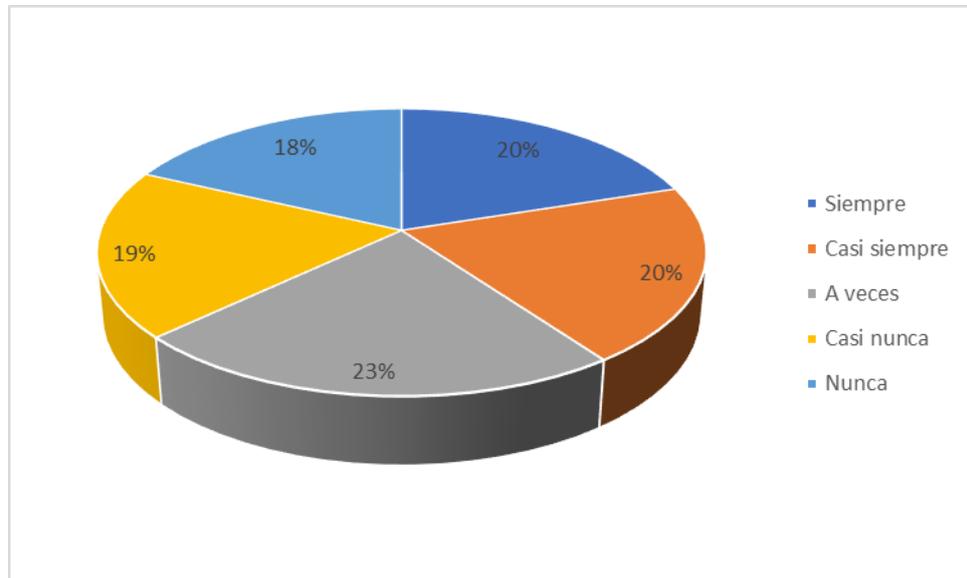


El 16% destaca que siempre comparten sus conocimientos y experiencias con sus compañeros, mientras que el 14% dice que casi siempre lo hace, el 18% destaca hacerlo a veces, el 25% indicó que casi nunca lo hace y el 27% que nunca comparte sus conocimientos y experiencia con sus compañeros.

10. ¿Existe colaboración y cooperación entre compañeros?

Figura 10

Ítem 10

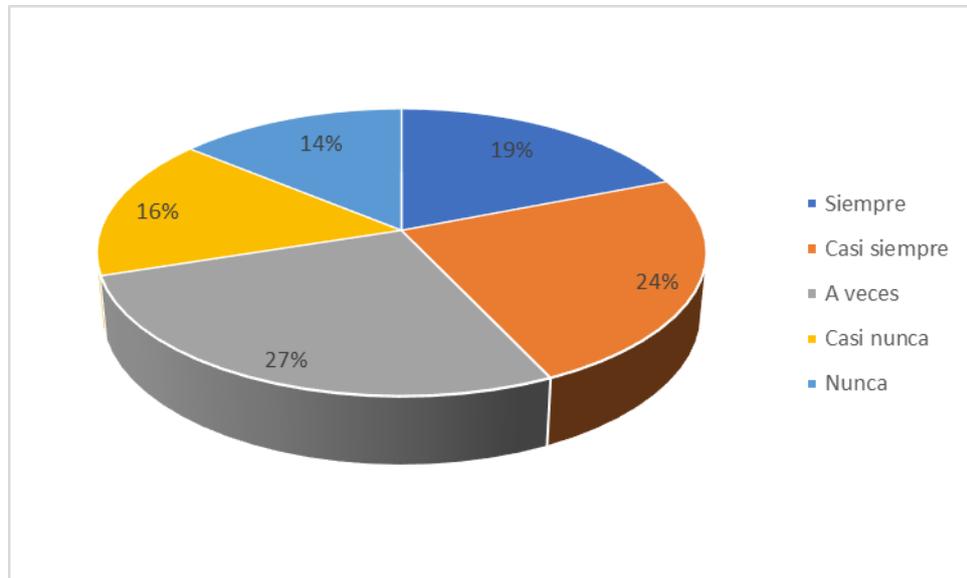


De acuerdo con la colaboración y cooperación entre compañeros, el 20% destaca que siempre cumplen con estas consignas, el 20% señaló que casi siempre lo hacen, mientras que el 23% indicaron que a veces son colaborativos y cooperativos. Mientras que el 19% señaló que casi nunca lo hacen y el 18% que nunca se muestran de esta manera.

11. ¿Se siente identificado con la empresa?

Figura 11.

Ítem 11



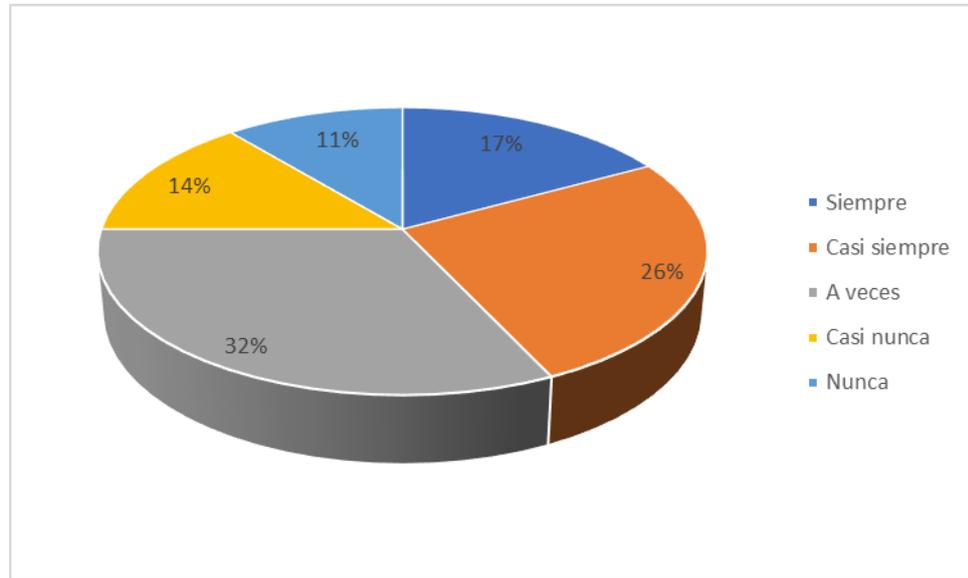
En relación el ítem de identificación con la empresa, el 19% señaló que siempre se sienten identificados con la empresa, el 24% que casi siempre se identifican con la empresa, el 27% que apuntaron que a veces se siente de esta manera. Mientras que el 16% indicó que casi nunca se han sentido identificados con la empresa y el 14% que nunca se han sentido de esta manera.

Dimensión personalidad

1. ¿ Espera resultados positivos de sus trabajos realizados?

Figura 12

Ítem 12

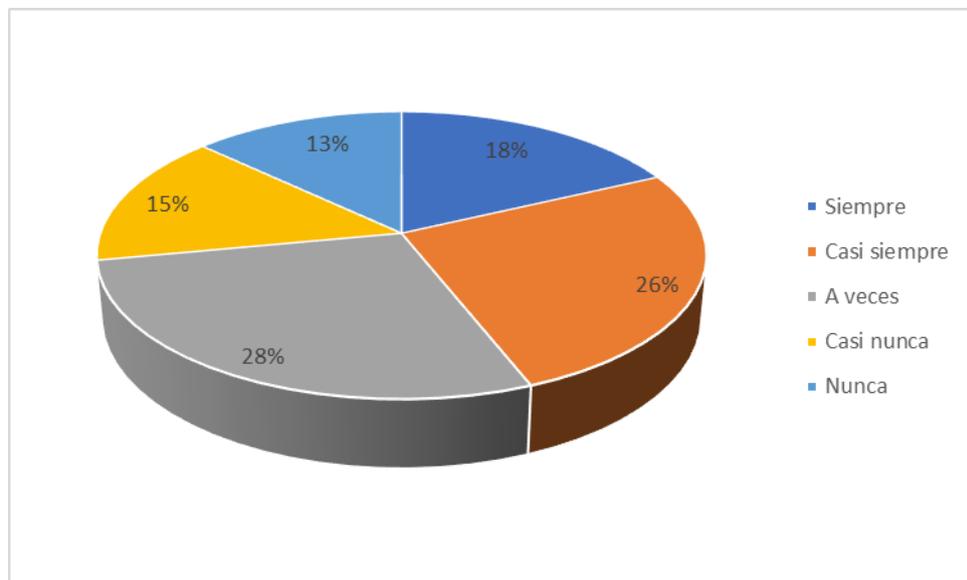


De acuerdo al cuestionamiento de este ítem, los colaboradores encuestados indicaron en un 17% que siempre esperan resultados positivos de sus trabajos realizados, el 26% de ellos indicaron que casi siempre, el 32% a veces espera este tipo de resultados, el 14% indicaron que casi nunca esperan resultados positivos y el 11% nunca espera resultados positivos en el desempeño de sus tareas.

2. ¿Considera que tiene la capacidad para cumplir con las metas impuestas?

Figura 13

Ítem 13

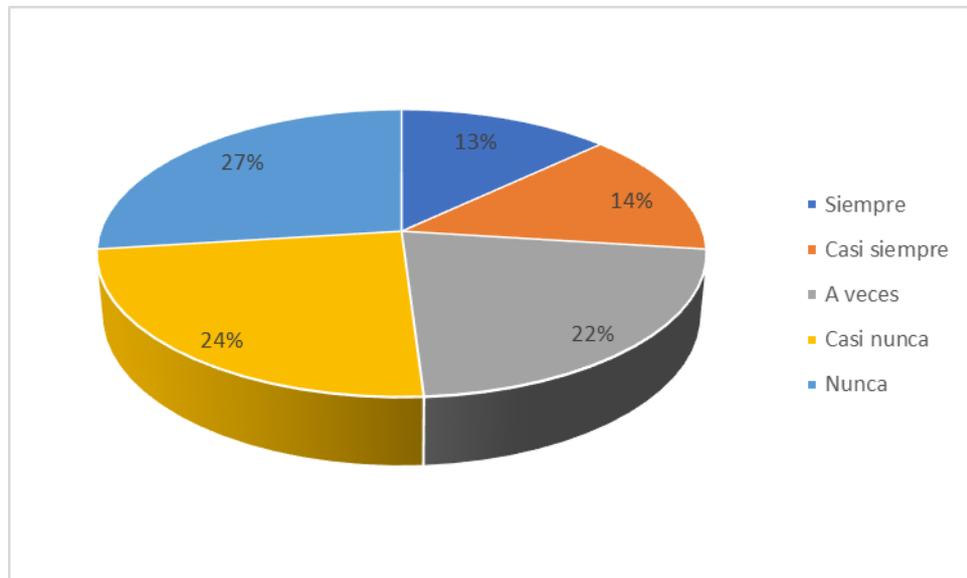


El 18% destacó que siempre considera estar en la capacidad para cumplir las metas dispuestas, el 26% destacó que casi siempre considera ser capaz de cumplir las metas, el 28% indicó que a veces, el 15% señaló que casi nunca es capaz de cumplir las metas que le disponen y el 13% resalta que nunca se considerado capaz de cumplir con las metas que se le disponen como parte del desarrollo de sus funciones.

3. ¿Los obstáculos no son barreras para el alcanzar los objetivos que se propone?

Figura 14.

Ítem 14

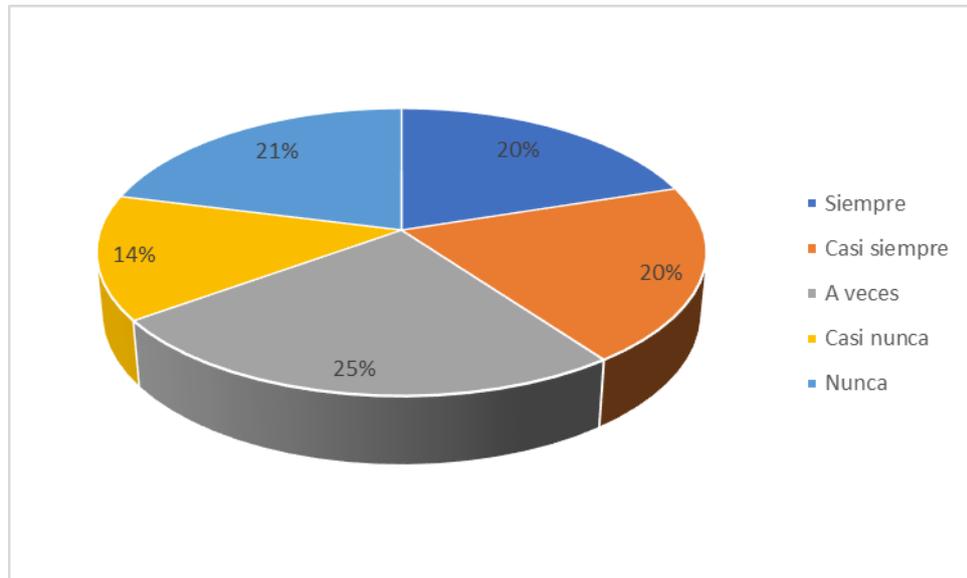


El 13% de los encuestados señalaron que siempre han sentido que los obstáculos no impiden cumplir con sus objetivos, un 14% de los colaboradores indicaron que casi siempre los obstáculos no son problemas para llegar a los objetivos, el 22% señala que a veces no cumple sus objetivos debido a problemas, el 24% indicó que casi nunca logra cumplir sus objetivos por la presencia de obstáculos y el 27% resaltó que nunca logra cumplir con sus objetivos de trabajo debido a los obstáculos que se presentan durante la ejecución de sus funciones.

4. ¿Considera que las veces que no se cumple con las metas impuestas en su trabajo se deben por la falta de apoyo por parte de la entidad?

Figura 15.

Ítem 15

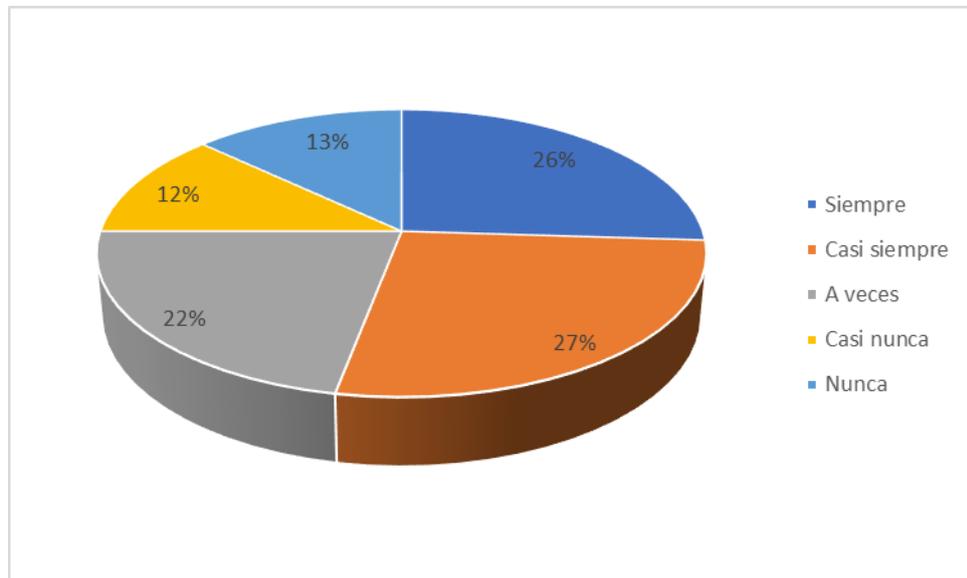


El 20% considera que el cumplimiento de metas se debe por la falta de apoyo de la organización, el 20% destaca que casi siempre piensan de esta manera, el 25% resalta que a veces se vincula el incumplimiento de tareas con el apoyo de la organización. Mientras que el 14% y el 21% señalaron que casi nunca y nunca la empresa tiene que ver con el incumplimiento de funciones.

5. ¿El logro de sus metas y objetivos dependen de su esfuerzo y perseverancia?

Figura 16

Ítem 16

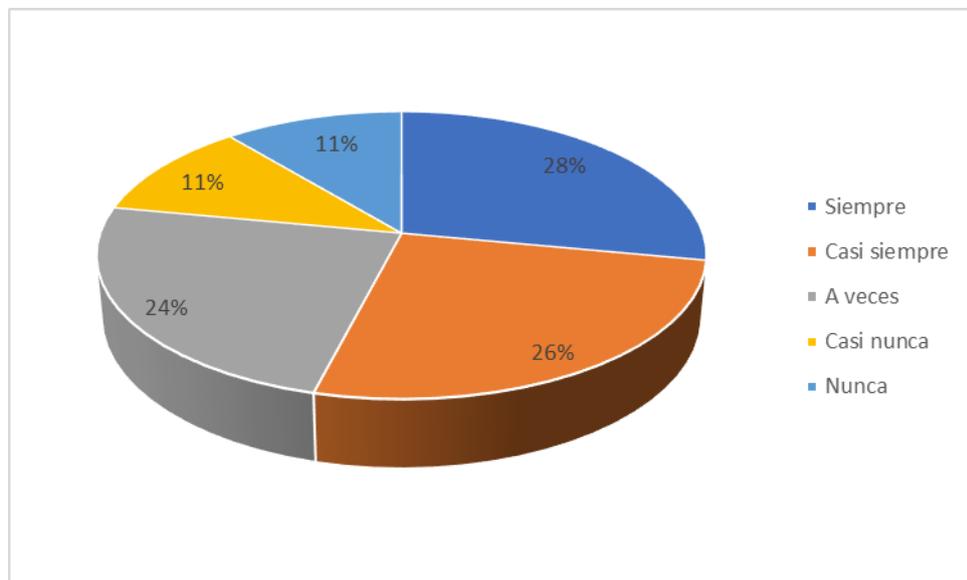


Por otro lado, el 26% de encuestados destacan que el logro de sus metas se debe a su esfuerzo y perseverancia, el 27% señalaron que el logro de sus metas casi siempre se debe exclusivamente a ellos, el 22% indicó que a veces consideran que solo de ellos depende el cumplimiento de sus metas laborales. Mientras que el 12% asevero que el cumplimiento de sus metas casi nunca a tan solo su fuerza y perseverancia, mientras que el 13% indica que la consecución de sus metas y objetivos laborales se debe exclusivamente a su esfuerzo y perseverancia.

6. ¿Considera que el logro o fracaso de sus tareas dependen directamente de entidad?

Figura 17

Ítem 17

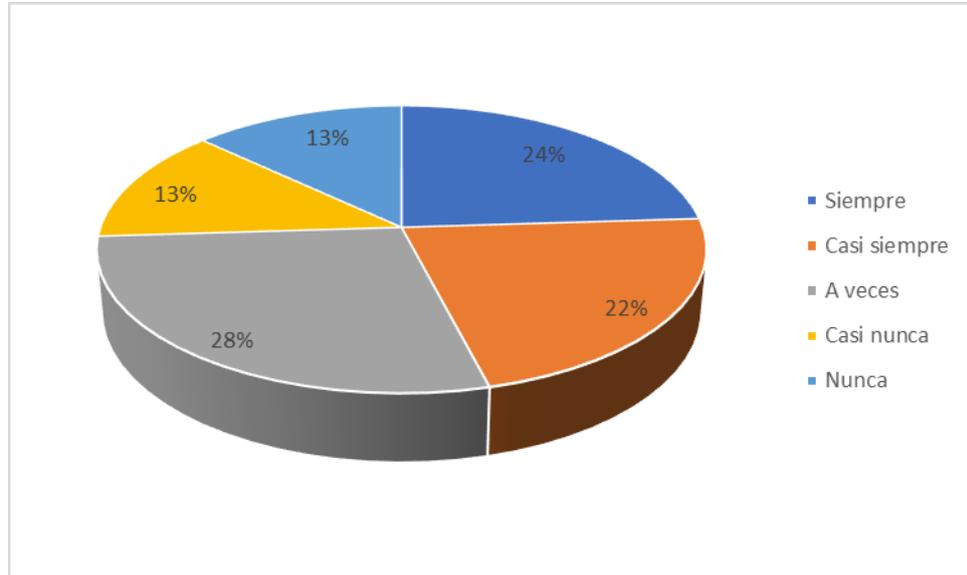


En relación con los logros y fracasos de las tareas se vinculan directamente con organización, el 28% destacó que siempre que se logra o se fracasa se debe a la influencia de la entidad, el 26% considera que esta se da casi siempre, el 24% que a veces sucede esto. Mientras que el 11% destaca que casi nunca se relacionan los logros y fracasos de tareas a la empresa y el 11% restante indicó que nunca se ha dado esta relación.

7. ¿Considera que tiene capacidad de dominar su carácter?

Figura 18

Ítem 18

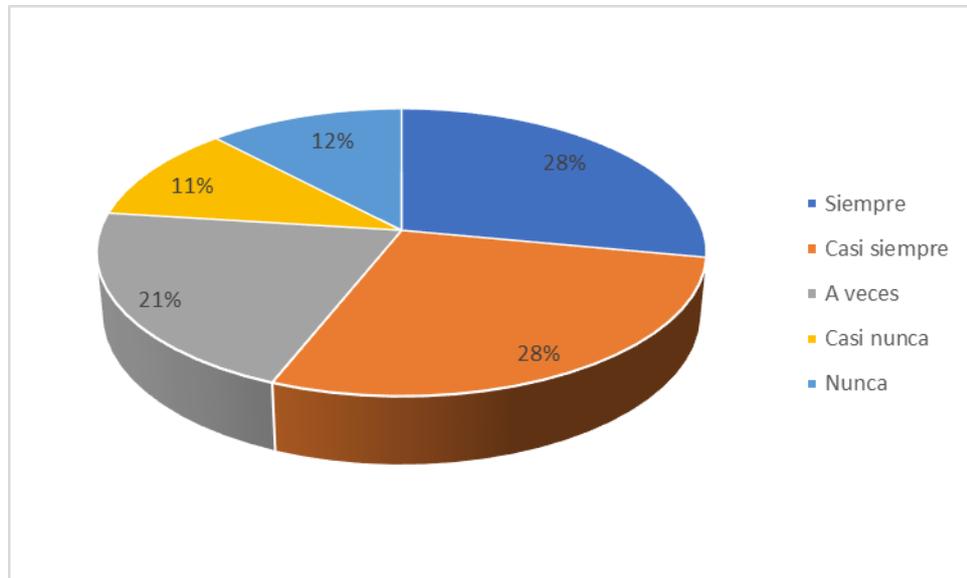


El 24% señala que siempre logra dominar su carácter, el 22% que casi siempre puede dominarlo, el 28% mencionaron que a veces logra controlar este aspecto de su personalidad, mientras que el 13% destacó que casi nunca logra controlar su carácter y en la misma proporción los colaboradores destacaron que nunca han logrado dominar su carácter.

8. ¿Controla sus emociones ante situaciones incómodas?

Figura 19.

Ítem 19

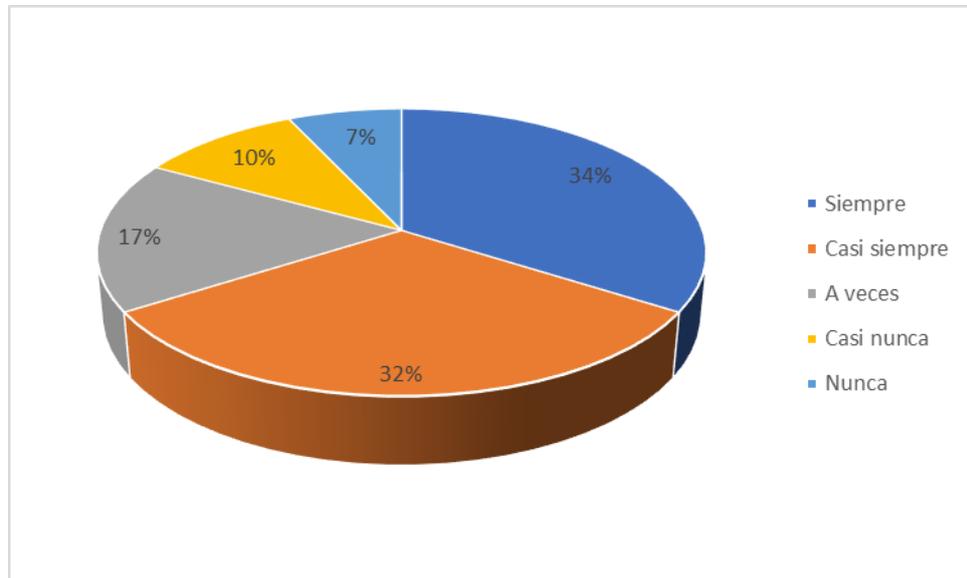


De acuerdo a las emociones en situaciones incómodas, el 28% determinó que siempre controla sus emociones, otro 28% indicaron que casi siempre logran controlar sus emociones, el 21% de encuestados destacaron que a veces pueden controlar sus emociones. Mientras que el 11% señala que casi nunca controla sus emociones y el 12% final destacó que nunca han logrado controlar sus emociones ante situaciones incómodas.

9. ¿Siempre piensa antes de actuar?

Figura 20.

Ítem 20



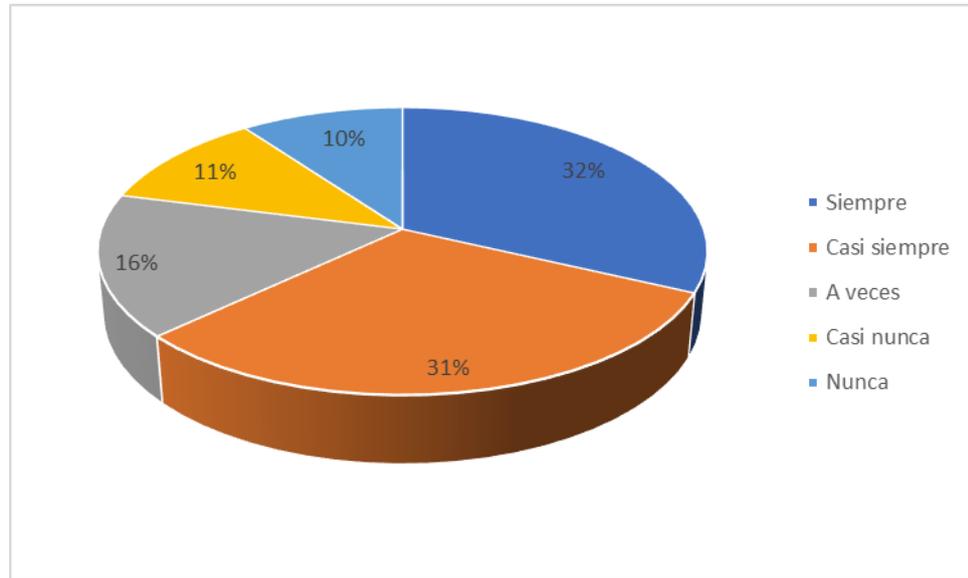
Quando se cuestionó acerca de que si el colaborador siempre piensa antes de actuar, el 34% destacó que siempre lo hace, el 32% indicó que casi siempre, el 17% mencionó hacerlo a veces. Mientras que el 10% casi nunca piensa antes de actuar y el 7% señaló que nunca piensa antes de actuar.

Dimensión Habilidad

1. ¿Identifica las funciones y tareas que debe desarrollar?

Figura 21

Ítem 21

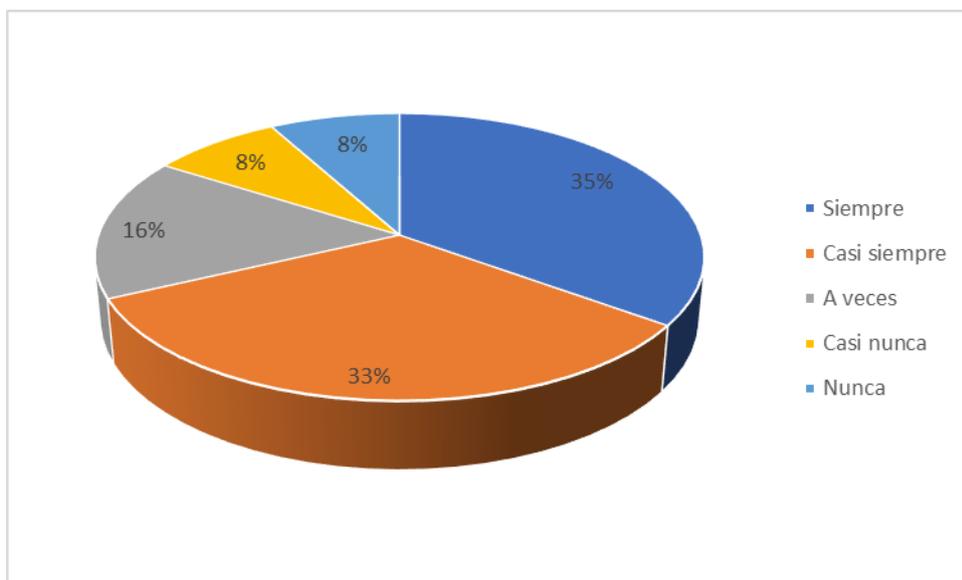


En relación con las habilidades de los colaboradores, el 32% indicó siempre identificar las funciones y tareas que debe desempeñar, el 31% casi siempre puede hacerlo, el 16% destacó que a veces puede realizar esta identificación. Mientras que el 11% y el 10% destacaron que casi nunca y nunca pueden identificar sus tareas y funciones respectivamente.

2. ¿Está usted preparado para realizar la labor que le fue asignado?

Figura 22.

Ítem 22

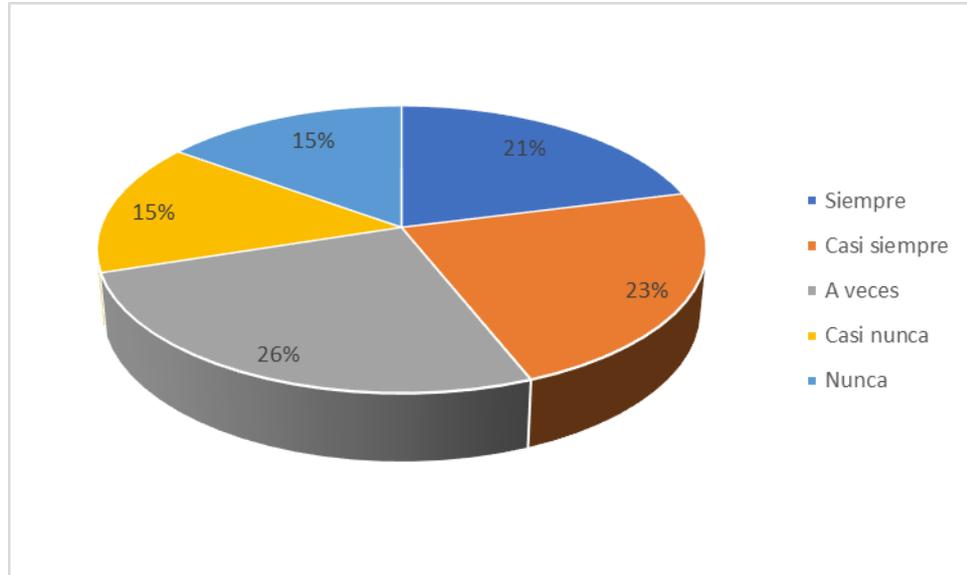


Al cuestionar acerca de que si el colaborador se encuentra preparado para desempeñar las funciones de su cargo el 35% indico que siempre está listo para sus labores, el 33% que casi siempre se encuentra preparado, el 16% que a veces lo está mientras que el 8% destaca casi nunca estarlo y el ultimo 8% resalta nunca estar preparado para desarrollar las labores encomendadas.

3. ¿Usted conoce las normativas establecidas por la entidad?

Figura 23

Ítem 23

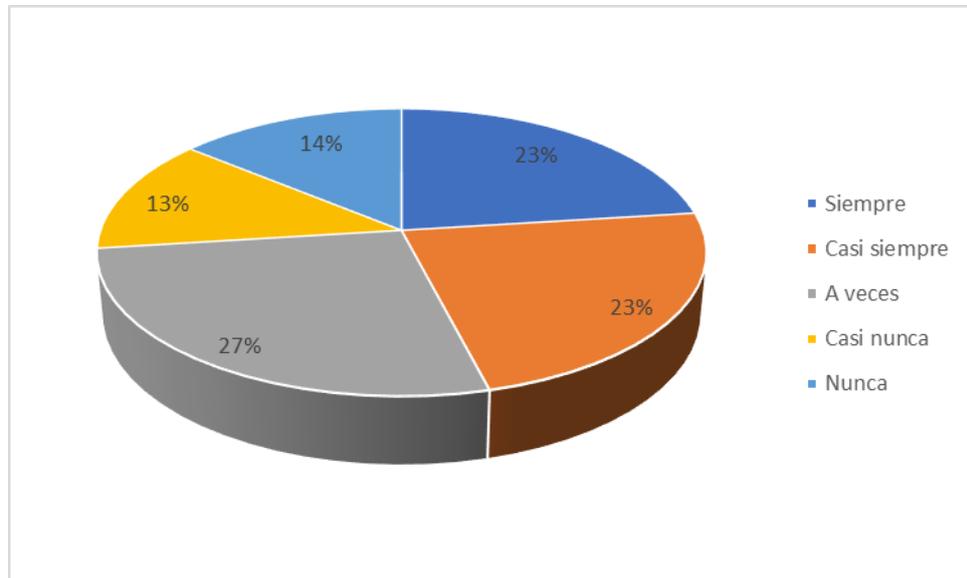


El 21% de encuestados de la empresa señalaron conocer las normativas de la empresa, el 23% destaca conocer casi todas, el 26% indica conocer las normativas medianamente, el 15% menciona casi no conocer las normas de la entidad y el 15% restante señala desconocer las normativas por completo.

4. ¿Se comunica e interactúa con sus compañeros y jefes?

Figura 24.

Ítem 24

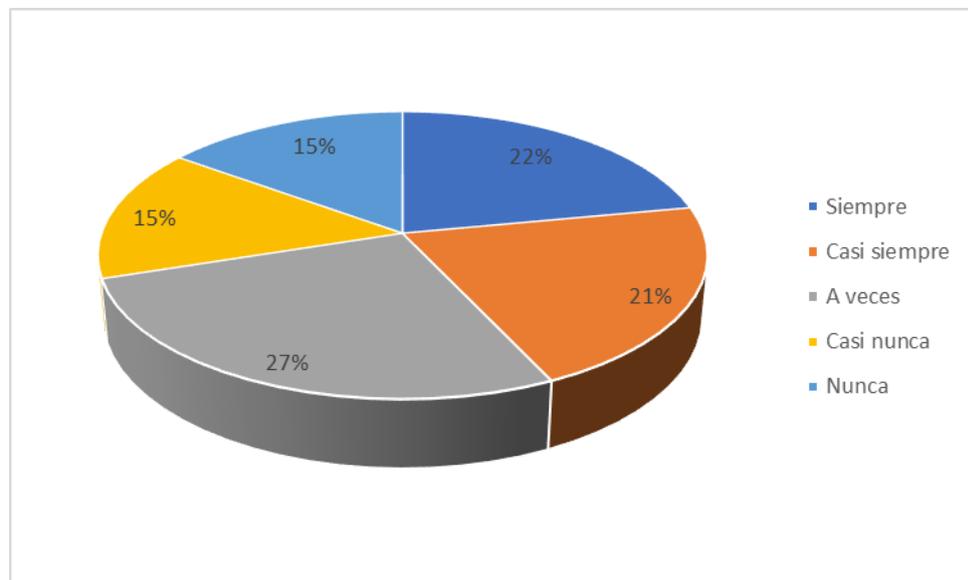


De acuerdo a la interacción con compañeros y jefes, el 23% indica siempre interactuar con ellos, otro 23% señaló casi siempre hacerlo, el 27% a veces interactúa con sus compañeros y jefes, el 13% indica casi nunca hacerlo y el 14% nunca lo hace.

5. ¿Considera Ud., que tiene capacidad para solucionar conflictos dentro de la empresa?

Figura 25.

Ítem 25

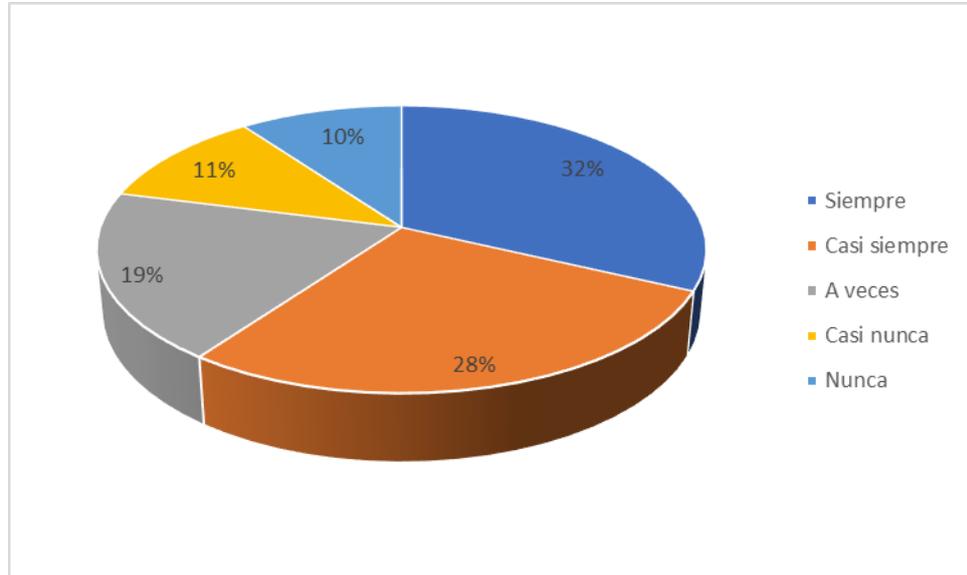


En relación con la capacidad de solucionar problemas y conflictos, el 22% del personal indico que siempre lo ha podido hacer, el 21% señala que casi siempre lo puede realizar, el 27% destaca que a veces logra resolver conflictos y problemas. Mientras que el 15% señalaron que casi nunca han logrado resolver conflictos y el otro 15% nunca ha podido realizar esto.

6. ¿Considera que tiene capacidad de toma de decisiones?

Figura 26.

Ítem 26

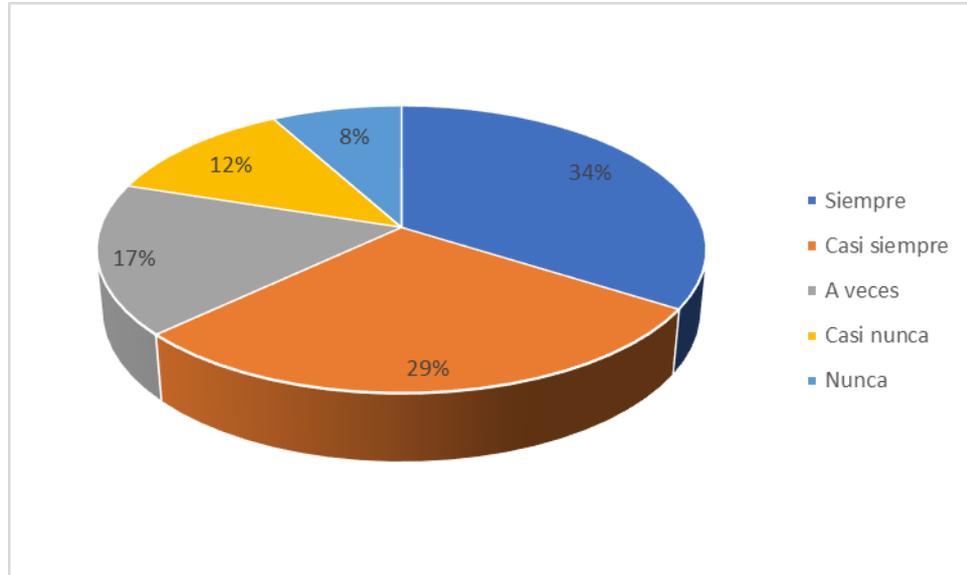


En la toma de decisiones el 32% de colaboradores participantes de la encuesta destaca siempre haber tenido la capacidad de tomar decisiones por su cuenta, 28% casi siempre ha tomado sus decisiones, el 19% destacó que a veces lo han realizado, mientras que el 11% y el 10% destacaron que casi nunca y nunca respectivamente han podido ser capaces de tomar decisiones

7. ¿Se organiza y adecua con facilidad a su puesto de trabajo?

Figura 27.

Ítem 27

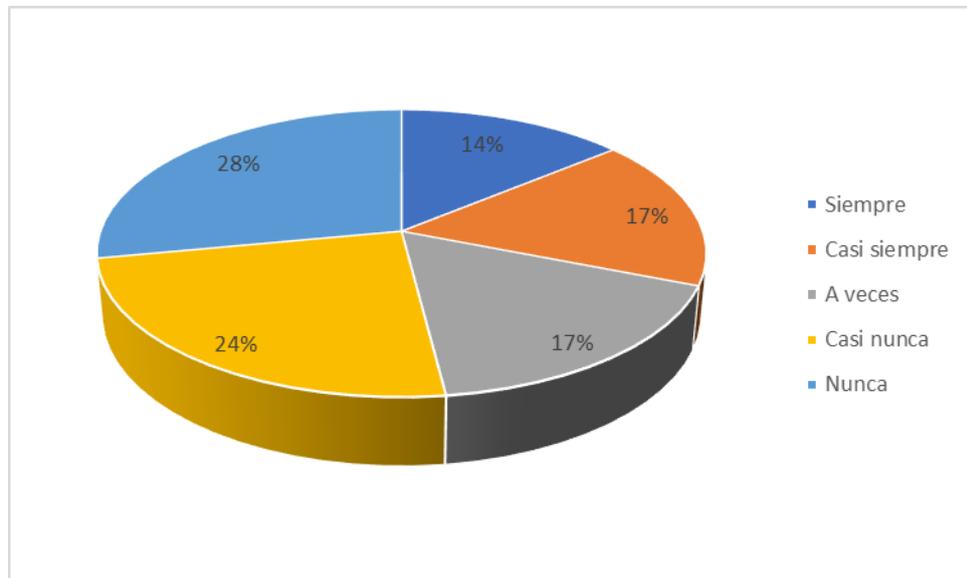


El 34% de colaboradores encuestados indicaron que siempre se organizan y adecuado con facilidad, el 29% señalan que casi siempre lo hacen, el 17% destacan que casi siempre lo realizan, mientras que el 12% indico que casi nunca lo ha podido hacer y el 8% que nunca han logrado organizarse y adecuarse con facilidad.

8. ¿Considera que tiene buen manejo de los programas Word, Excel, etc.?

Figura 28.

Ítem 28

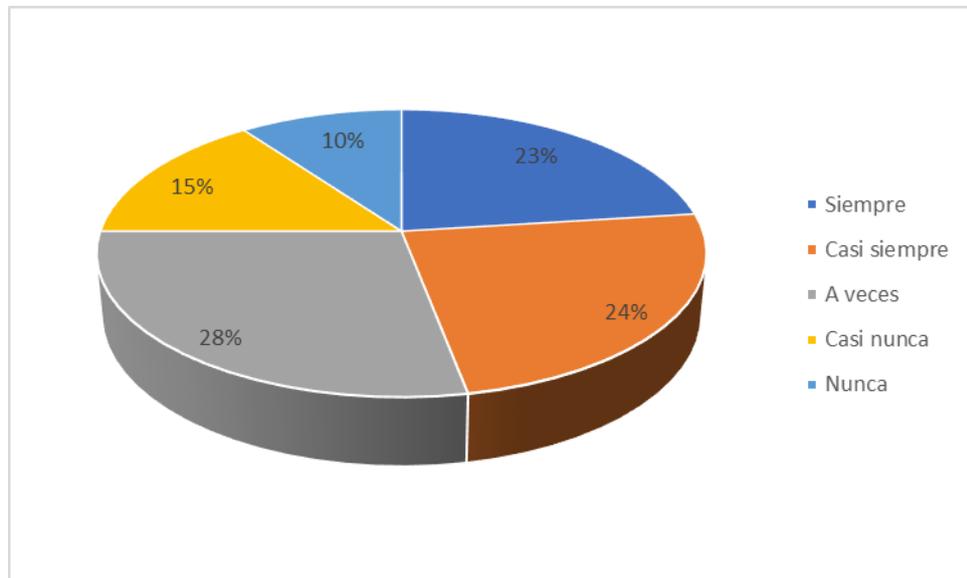


En relación con el manejo de programas utilitarios como Word, Excel y demás, el 14% señaló que siempre han tenido buen manejo de estos utilitarios, el 17% destaca que casi siempre han logrado manejar correctamente estos programas, el 17% señala a veces tener un buen manejo de dichos utilitarios. Mientras que el 24% casi nunca los ha podido manejar de manera adecuada y el 28% destaca nunca haber podido darles un buen manejo.

9. ¿El trabajo realizado por su persona es considerado eficaz y eficiente por su jefe?

Figura 29.

Ítem 29

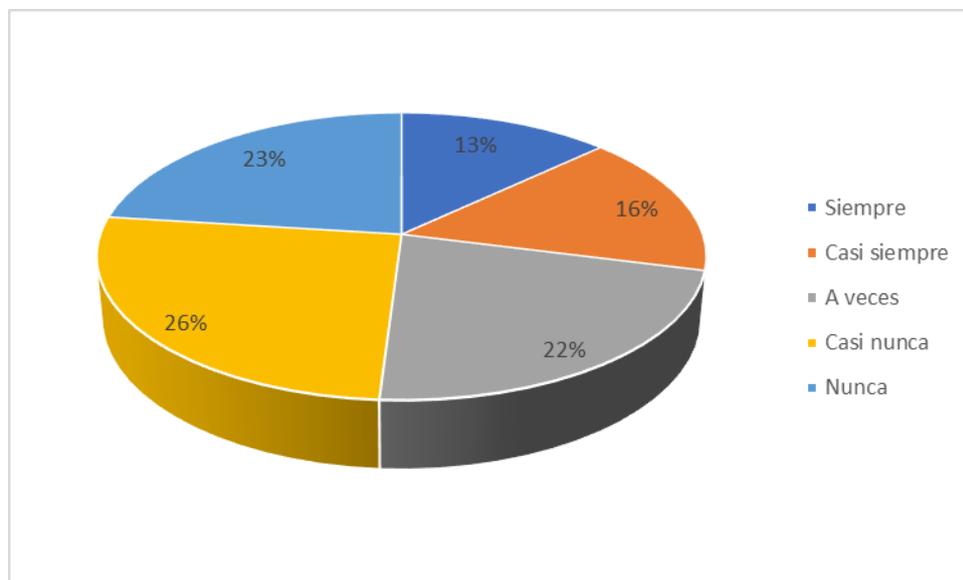


El 23% de encuestados destaca que su jefe inmediato siempre ha considerado que realiza un trabajo eficiente y eficaz, el 24% destaca que esto le sucede casi siempre, el 28% resalta que a veces su jefe inmediato los considera eficaces y eficientes, mientras que el 15% y el 10% señalan que casi nunca y nunca respectivamente sus jefes los consideran de esta manera.

10. ¿Le resulta fácil la revisión y el análisis de documentos?

Figura 30.

Ítem 30



Por último, en relación con el análisis de documentos y su revisión, el 13% de colaboradores destacaron que siempre les ha resultado fácil realizar estas acciones, el 16% destaca que casi siempre, el 22% destaca que a veces se les facilita el análisis de documentos. Mientras que el 26% indica que casi nunca se les ha hecho fácil estas acciones y el 23% final indica que nunca han sido sencillas la revisión y análisis de documentos.

A continuación se expone de forma breve los datos obtenidos de las preguntas tabuladas de la encuesta, en donde se destacan los aspectos bajos, medios y altos en relación con las dimensiones que han sido evaluadas.

Tabla 2*Dimensión motivación*

| | Motivación | | |
|------------------|---------------|-------------|----------|
| | Baja | Media | Alta |
| Gerencia (1) | | x | |
| Contabilidad (3) | | xx | x |
| Ventas (8) | xxx | xxxx | x |
| Compras (4) | x | xx | x |
| Logística (5) | xxxx | x | |
| Transporte (9) | xxxxxx | xx | x |

De acuerdo con la aplicación del instrumento utilizado para la medición del desempeño laboral, se logró obtener en relación con la motivación de los empleados que:

- Departamento de gerencia la participante se encuentra en un nivel medio,
- Departamento de contabilidad de los 3 participantes 2 se encuentran en un nivel medio y 1 en el nivel alto;
- Departamento de ventas, de 8 participantes 3 de ellos se encuentran en un nivel bajo, 4 en el nivel medio y 1 en nivel alto;
- Departamento de compras, de 4 participantes 1 se registra en el nivel bajo, 2 en el nivel medio y 1 en nivel alto.
- Departamento de logística, de 5 colaboradores 4 obtuvieron puntuaciones vinculadas a un nivel bajo en su motivación y 1 en el nivel medio.

- Departamento de transporte, de 9 empleados, 6 presentan índices bajos en su motivación, 2 se encuentran en un nivel medio y 1 se encuentra en nivel alto.

Destacando a partir de estos datos que en 4 de los 6 departamentos existentes en la empresa Lucarz S.A. se ha podido visibilizar que se encuentran en un nivel medio de motivación, los 2 departamentos restantes (Logística y Transporte) se enmarcan en un nivel bajo de motivación.

Tabla 3

Dimensión personalidad

| | Personalidad | | |
|------------------|--------------|-------------|------------|
| | Baja | Media | Alta |
| Gerencia (1) | | | x |
| Contabilidad (3) | | x | xx |
| Ventas (8) | x | xxxx | xxx |
| Compras (4) | | xx | xx |
| Logística (5) | xxx | xx | |
| Transporte (9) | xxxx | xxxx | x |

De acuerdo con la aplicación del instrumento utilizado para la medición del desempeño laboral, se logró obtener en relación con la personalidad de los empleados que:

- Departamento de gerencia la participante se encuentra en un nivel alto;
- Departamento de contabilidad de los 3 participantes 2 se encuentran en un nivel alto y 1 en el nivel medio;

- Departamento de ventas, de 8 participantes 1 de ellos se encuentran en un nivel bajo, 4 en el nivel medio y 3 en nivel alto;
- Departamento de compras, de 4 participantes 2 se registran en el nivel medio y 2 en nivel alto.
- Departamento de logística, de 5 colaboradores 3 obtuvieron puntuaciones vinculadas a un nivel bajo y 2 en el nivel medio.
- Departamento de transporte, de 9 empleados, 4 presentan índices bajos en su motivación, 4 se encuentran en un nivel medio y 1 se encuentra en nivel alto.

De acuerdo con estos datos se puede declarar que en cuanto a la personalidad de los trabajadores aún se denota claras diferencias entre los departamentos de logística y transporte en comparación con el resto, destacando que la personalidad de los colaboradores de Gerencia, Contabilidad, Ventas y Compras, transitan entre un nivel de personalidad media y alta, en las áreas de Logística y Transporte se pudo evidencia que la personalidad de sus colaboradores, la cual ha sido medida según su autopercepción, ha permanecido en nivel bajo con un leve incremento en el nivel medio.

Tabla 4

Dimensión habilidad

| | Habilidad | | |
|------------------|-------------|------------|-------------|
| | Baja | Media | Alta |
| Gerencia (1) | | | x |
| Contabilidad (3) | | x | xx |
| Ventas (8) | x | xxx | xxxx |
| Compras (4) | | xx | xx |
| Logística (5) | xxx | xx | |
| Transporte (9) | xxxx | xxx | xx |

De acuerdo con la aplicación del instrumento utilizado para la medición del desempeño laboral, se logró obtener en relación con la habilidad de los empleados que:

- Departamento de gerencia la participante se encuentra en un nivel alto;
- Departamento de contabilidad de los 3 participantes 2 se encuentran en un nivel alto y 1 en el nivel medio;
- Departamento de ventas, de 8 participantes 1 de ellos se encuentran en un nivel bajo, 3 en el nivel medio y 4 en nivel alto;
- Departamento de compras, de 4 participantes 2 se registran en el nivel medio y 2 en nivel alto.
- Departamento de logística, de 5 colaboradores 3 obtuvieron puntuaciones vinculadas a un nivel bajo y 2 en el nivel medio.

- Departamento de transporte, de 9 empleados, 4 presentan índices bajos en su motivación, 3 se encuentran en un nivel medio y 2 se encuentra en nivel alto.

A partir de estos datos, se visibiliza pocas variaciones en relación con la dimensión de personalidad. Los departamentos de Gerencia, Contabilidad, Ventas y Compras se mantienen entre los niveles medio y alto, mientras que los departamentos de Logística y Transporte rondan el nivel bajo en la mayor parte de sus colaboradores, con un ligera variación al nivel alto en el último de estos.

Luego de la exposición de los resultados de manera cuantitativa y cualitativa, es importante destacar que durante la aplicación de la encuesta realizada a 30 de los colaboradores de la empresa Lucarz S.A. se logró obtener información acerca de los niveles de desempeño laboral en los que se encuentran dichos trabajadores. Resaltando que se pudo visibilizar dicho desempeño en tres dimensiones que según Chiavenato citado en López (2021) intervienen en el desarrollo de las funciones de cualquier empresa, estos son motivación, personalidad y habilidad. Lo que permitió establecer el porqué del rendimiento obtenido en la evaluación cuantitativa de desempeño según las dimensiones motivación, personalidad y habilidad.

Por otra parte, según lo que indica Medina en 2017, los niveles de desempeño se pueden definir en alto, medio y bajo. Los mismos que son los rangos evaluatorios de la encuesta que se aplicó a los trabajadores de la empresa Lucarz S.A. siendo importante destacar que la dimensión de motivación presenta los niveles más bajos de la encuesta, distribuyendo porcentualmente las dimensiones de la siguiente manera:

Dimensión motivación:

Tabla 5

Frecuencias Dimensión Motivación

| Nivel | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|-----------------|-------------------|
| Alto | 4 | 13,33% |
| Medio | 12 | 40% |
| Bajo | 14 | 46,67% |

Dimensión personalidad;

Tabla 6

Frecuencias Dimensión Personalidad

| Nivel | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|-----------------|-------------------|
| Alto | 9 | 30% |
| Medio | 13 | 43,33% |
| Bajo | 8 | 26,67% |

Dimensión habilidad:

Tabla 7

Frecuencias Dimensión Habilidad

| Nivel | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|-----------------|-------------------|
| Alto | 11 | 36,67% |
| Medio | 11 | 36,67% |
| Bajo | 8 | 26,67% |

Según los porcentajes obtenidos de la totalidad de colaboradores encuestados se puede destacar que el desempeño laboral, según las dimensiones establecidas, se encuentra de la siguiente manera:

Tabla 8

Niveles de desempeño laboral

| Nivel | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|-----------------|-------------------|
| Alto | 24 | 26,67% |
| Medio | 36 | 40% |
| Bajo | 30 | 33,33% |

Por lo tanto, se puede establecer que el desempeño de los colaboradores de la empresa Lucarz S.A. se encuentra en un nivel medio en el que se puede indicar que los colaboradores cumplen con lo señalado en el desarrollo de sus funciones, ocupándose tan solo de cumplir en el ámbito laboral trabajando lo necesario para realizar sus tareas. Esto se debe según Medina a la falta de motivación por parte de la empresa, siendo corroborado por los datos expuesto en el punto de las dimensiones de influencia con un 46,67% en el nivel bajo. Es necesario señalar que los departamentos que mayormente destacaron niveles bajo de desempeño son los departamentos de logística y transporte.

Por último es importante destacar que el actual sistema de medición de desempeño laboral aplicado en la empresa Lucarz S.A. no es el adecuado, debido a que este no considera las dimensiones de influencia señaladas en este trabajo y corroboradas por referentes teóricos en el campo de las organizaciones. Por este motivo dicho sistema evaluatorio muestra eficiencia ni eficacia al momento de establecer los niveles de desempeño laboral de los trabajadores.

A continuación se exponen los resultados obtenidos según los objetivos que se proponen en el presente proyecto de investigación.

Elaborar una investigación documental que permita comparar la información bibliográfica y las particularidades identificadas en los trabajadores de la empresa Lucarz S.A. en el año 2021.

Si bien el desempeño laboral es un tema del cual las organizaciones prestan mucha atención en la actualidad, se debe destacar que en muchas ocasiones las evaluaciones que se emplean para medir la realización de tareas de un colaborador se encuentran orientadas al cumplimiento cuantitativo de las mismas, mientras que la parte cualitativa es dejada de lado y no es considerada para la evaluación de funciones de los colaboradores de una empresa. Por lo tanto es importante destacar lo señalado por Rodríguez, García y Cerdá (2018), quienes destacan la cohesión entre las competencias prácticas y el saber ser de los colaboradores, lo que permite corroborar la gran injerencia que tiene la parte cualitativa al momento de evaluar el desempeño de los colaboradores de cualquier organización.

Entre las premisas que aseveran la importancia del lado cualitativo para la evaluación de desempeño, se encuentra la resalta por Chiavenato (2002) y seguida por Martha Alles (2019) quienes señalan que para poder evaluar correctamente el desempeño de un colaborador es necesario evaluar las dimensiones personales que pueden afectar a la realización de la tarea, ambos autores están de acuerdo en que las dimensiones que mantienen mayor injerencia en el desempeño laboral son la motivación, personalidad y habilidad. Siendo a partir de la evaluación de estas dimensiones que se podrá establecer una correcta evaluación de desempeño, al igual que permitirán establecer con mayor precisión las oportunidades de mejora de los empleados y consecuentemente los beneficios a la empresa

Analizar los resultados de las evaluaciones de desempeño laboral de la empresa en el año 2021 para determinar el nivel de rendimiento de los trabajadores.

Conforme a los resultados obtenidos de la evaluación de desempeño que se realiza de manera interna a los colaboradores en la empresa Lucarz S.A, la cual se expone en el anexo 1 de este trabajo de titulación, se debe destacar los siguientes resultados por área evaluada:

Tabla 9.

Resultados de Desempeño Lucarz 2021

| Área | Nivel de desempeño |
|---------------------|---------------------------|
| Gerencia | Alto |
| Contabilidad | Alto |
| Ventas | Alto |
| Compras | Medio |
| Logística | Medio bajo |
| Transporte | Medio bajo |

Es oportuno destacar que para obtener estos niveles de desempeño laboral, los responsables de cada área evaluaron a los empleados bajo 4 diferentes factores como lo fueron la eficiencia, eficacia, servicio de calidad y control de calidad. También se destaca que el alto mando de la empresa no estuvo sujeto a la evaluación y fueron ellos quienes evaluaron a los responsables de cada área, por lo tanto, la aplicación de la prueba se la realizó a 30 de los 32 colaboradores de la empresa Lucarz S.A.

El informe suministrado por la gerencia de la organización participante de este estudio estableció que las áreas que necesitan establecer mejoras son las de logística y transporte, seguido de un reajuste en el departamento de compras. Señalando que en dicho informe solo se establecen datos numéricos en relación al cumplimiento de las esferas evaluadas, destacando

como particularidad que no se establecen los motivos por el cual los colaboradores han disminuido o mantienes dicho nivel de desempeño. Por lo que se destaca que la evaluación que en la actualidad se realiza en la empresa Lucarz S.A. no presenta las garantías y la confiabilidad necesaria para el establecimiento de planes de mejoramiento en relación con el rendimiento o desempeño laboral de los empleados.

Proponer una nueva evaluación que fortalezca el actual proceso de medición de desempeño laboral, para obtener datos cualitativos y cuantitativos del desarrollo de funciones de los trabajadores de la empresa Lucarz S.A

Para el desarrollo de un proceso de medición laboral eficiente, se destaca que la evaluación que se realiza empresa Lucarz S.A. debe ser complementada con una autoevaluación que permita identificar las dimensiones que fomentan o dificultan la realización de las tareas de los empleados, por dicho motivo se ha desarrollado una autoevaluación de desempeño para la identificación de las dimensiones que influyen en el nivel de desempeño que se obtenga del reactivo existente en la compañía.

Por tal motivo, las autoras de este trabajo han desarrollado un reactivo que permite identificar la dimensión de mayor afectación vinculada al desempeño laboral de los colaboradores, esto mediante una escala de Likert que evalúa las dimensiones Motivación, Personalidad y Habilidad, mismas que en líneas anteriores se ha señalado que intervienen para la realización eficiente de las tareas de un empleado en cualquier empresa. Es necesario destacar también que esta autoevaluación fue suministrada a los colaboradores de la empresa Lucarz S.A. y permitió reconocer el estado de las dimensiones y al contrastar con la medición de desempeño de la empresa, permitió establecer oportunidades de mejoras en las áreas y en las funciones de los colaboradores.

Por lo tanto, se señala como último punto, que la medición cuantitativa que se realiza en la actualidad no es eficiente ni eficaz, debido a que no expone las oportunidades de mejoras permitentes al no reconocer las dimensiones internas que están afectando al trabajador. Siendo necesario complementar dicha evaluación con el reactivo propuesto por las autoras de este trabajo, el cual se presenta en el anexo 2 del presente documento, para que el proceso de medición de desempeño laboral se exponga como un proceso efectivo y eficiente.

CONCLUSIONES

Una vez expuesto los datos obtenidos de la investigación realizada en la empresa Lucarz S.A y haber determinado que el actual sistema de medición interno de desempeño laboral no es eficiente debido a que no evalúa oportunamente las dimensiones que influyen en el desarrollo de funciones y tareas de los empleados, se ha concluido lo siguiente:

- El proceso de la actual evaluación de desempeño se basa en un sistema meramente estadístico en el cual solo se evalúan si el colaborador cumple las metas y llega a los objetivos de la empresa. El cual no permite reconocer los puntos en los cuales enfocarse para mejorar la realización de la tareas y mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa.
- Establecer la identificación de dimensiones de influencia del desempeño laboral, permite reconocer los puntos en los cuales los trabajadores necesitan mejorar, con estas oportunidades de mejorar, no solo se mejora el desempeño de las tareas de los empleados, también se fomenta el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la empresa.

- Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Lucarz S.A. se pudo observar que la dimensión mayormente afectada es la de motivación, la que presenta el 49.33% de influencia en el desempeño de las funciones de los trabajadores en la cual se puede declarar que 14 de los 30 trabajadores encuestados exponen sentirse desmotivados por la relación directa con sus jefes y compañeros, además de indicar que desempeñan funciones que no competen a sus funciones lo cual retrasa su trabajo.

Recomendaciones

Luego de exponer las conclusiones del tema vinculado a la medición de desempeño laboral, se han llegado a las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la academia fomentar los estudios cualitativos y cuantitativos en el área de las organizaciones, más aún en el desempeño laboral de los colaboradores de mandos medios y operativos. Esto con la finalidad de observar e identificar de manera holística porque se da determinado desempeño, cuáles son las dimensiones que están siendo afectadas y cuáles son las oportunidades de mejora para el colaborador y la empresa.
- Se recomienda fomentar la participación y asistencia de los colaboradores de las empresas de diferente sector en capacitaciones con el fin de establecer resultados enfocados al desempeño laboral, donde los beneficiarios serán mejorar su rentabilidad.
- Se recomienda a la empresa, que fomente las relaciones internas entre empleados. Lo cual servirá para que la comunicación interna sea la adecuada y no existan problemas de comunicación que afecten el desarrollo de las funciones de los colaboradores de la empresa.

REFERENCIAS

- Aguilar, C., Jumba, S., & Martínez, L. (2021). El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral. [Tesis de Maestría, Universidad ESAN], Repositorio UESAN, Lima. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2394/2021_M ATC_19-1_03_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Aguilar, P., & Yungán, M. (2017). Propuesta de evaluación para el personal de crédito de empresas comerciales para mejorar el desempeño laboral. Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7395/1/T-UCSG-POS-MAE-147.pdf>: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Álvarez, L., & Espinoza, C. (2018). Diagnóstico de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercial. *Centro Sur*, 2 (2), <https://www.centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/15/33>.
- Anchapaxi, C., & Davila, C. (2018). *La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo de la cultura organizacional de la escuela de Educación Básica Otto Arosemena Gómez del cantón Quito, provincia de Pichincha en el año 2018*. Guayaquil. obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/34806>: Universidad de Guayaquil.
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista alergia Mexico*, 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>.
- Barcelo, J. (2017). *La evaluación del desempeño laboral y la gestión de RRHH*. Obtenido de IMF: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-del-desempeno/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestion-de-rrhh/>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Chamba, A., Ramírez, Y., Jaya, I., & Romero, W. (2021). Incidencia de las TICs en el desempeño laboral de empleados en las pymes de Machala. *Publisher Digital*, 6(3), 235-248. doi:[doi:10.33386/593dp.2021.3.571](https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.571)
- Cieza, J., Silva, J., & Silva, M. (2021). Gestión y desempeño laboral en trabajadores municipales.

- Polo del Conicimiento, 6(2), 270-287.
doi:<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i2.2253>
- Grijalva, M., Guamán, M., & Castro, J. (2019). Desempeño laboral como vector ocupacional. *Revista mktDescubre - ESPOCH FADE*(14), 22- 30. Retrieved from http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13750/1/mkt_n14_03.pdf
- Guevara, P. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>: Universidad tecnica de Ambato.
- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186-194. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-186.pdf>.
- Jaime, C. (2021). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MIPYMES DE ELECTRODOMÈSTICOS, CANTÓN JIPIJAPA*. Jipijapa. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3412/1/Tesis-Proyecto-de-Investigacion-Jaime-Pin-Carlos-Javier.pdf>: Universidad Estatal del Sur de Manabi.
- Ledesma, R. (2018). *Norma Tecnica del Subsistema de Evaluacion del Desempeño*. Quito. Obtenido de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Documento_Norma%20Tecnica%20Evaluacion%20de%20Desempe%C3%B1o.pdf: Lexis Finder.
- Lopez , M. (2021). *Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MATBENDIS*. Quito. obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/24037/1/UCE-FCP-CPI-LOPEZ%20MARIA.pdf>: Universidad Central Del Ecuador.
- Manjarrez, N., Boza,J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), En línea. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359

- Matabanchoy, S., Álvarez, K., & Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Matabanchoy, S., Dorado, A., Guevara, N., & Narváez, Y. (2020). Evaluación de desempeño por competencias en una empresa familiar de transporte. *Informes Psicológicos Vol. 22*, 115-130.
- Ñaña, C. (2017). *Comportamiento organizacional: manual autoformativo interactivo*. Huancayo. recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4253/1/DO_FCE_319_MAI_UC0104_2018.pdf: Universidad Continental.
- Ortiz, E., & Tello, J. (2021). *Motivación y Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del centro poblado "el Rosario de Polloc" Distrito la Encañada-Cajamarca 2019*. Cajamarca. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1908/TESIS%20MOTIVACION%20Y%20DESEMPEÑO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227-232, <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>.
- Prevencion Integral. (15 de marzo de 2021). *Características esenciales de la cultura organizativa*. Obtenido de <https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2021/03/09/caracteristicas-esenciales-cultura-organizativa>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), En Línea. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159
- Soler, R. (16 de Octubre de 2017). *El recurso más importante de la empresa es el capital humano*. Obtenido de Pimealdia: <https://www.pimealdia.org/es/el-recurs-mes-important-de-lempresa-es-el-capital-huma/>
- Vallejos, A. (2019). *Habilidades Blandas Y Su Influencia En El Desempeño Del Personal Post Venta Interamericana Norte Sac Filial Chiclayo*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo): https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL_Vallejos Carrasco Andrea.pdf.

Zelada, J. (2015). "Clima Laboral Y Su Relación Con El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo De La Oficina Central De Ejecución Presupuestaria De La Universidad Nacional De Piura- 2015. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura): <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/358/ADM-ZEL-BUR15.pdf?sequence=1>

Anexos

Anexo 1.

Evaluación de desempeño Lucarz S.A.



El presente reactivo pretende evaluar los resultados de los colaboradores de la empresa Lucarz S.A durante el periodo fiscal 2021. Deberá marcar con una X los casilleros “satisfactorio” y “necesita mejorar” según corresponda el desempeño del evaluado.

| Nombre del evaluado | | |
|--|---------------|------------------|
| Competencias Evaluadas | Satisfactorio | Necesita mejorar |
| Eficiencia | | |
| Presentación de los servicios en una forma profesional | | |
| Determinar necesidades del cliente | | |
| Resolución de problemas | | |
| Manejo de las necesidades de los clientes | | |
| Hacer preguntas y recopilar información | | |
| Eficacia: | | |
| Procesar órdenes | | |
| Accesar a requerimientos de clientes | | |
| Procesar información de requerimientos | | |
| Asistencia a servicios requeridos | | |
| Servicio de calidad: | | |
| Mantener un trato cortés | | |
| Ser atento con el cliente | | |
| Hacer preguntas apropiadamente | | |
| Control de calidad: | | |
| Entregar mensajes claros y concisamente | | |
| Manejo de información exacta | | |
| Culminar la atención dejando satisfecho al cliente | | |

Nombre de responsable de evaluación

Cargo

Fecha

Comentarios

Anexo 2. Autoevaluación desempeño laboral



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Instrucciones: Leer cuidadosamente cada uno de los ítems y responder con una X la casilla que considere pertinente para cada una de las preguntas, cada número significa: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

| Motivación | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ¿ Su jefe le permite aplicar conocimientos que permitan mejorar sus funciones? | | | | | |
| ¿Las funciones que le encomiendan van acorde a su perfil? | | | | | |
| ¿Se toma en cuenta las opiniones y contribuciones que realiza? | | | | | |
| ¿Persiste con entusiasmo el logro de sus objetivos aun en situaciones difíciles? | | | | | |
| ¿Se reconoce el logro y cumplimientos de metas? | | | | | |
| ¿Percibe su remuneración en la fecha programada? | | | | | |
| ¿Se reconoce la puntualidad y el compromiso del servidor? | | | | | |
| ¿Se reconoce a los servidores todos los beneficios de ley? | | | | | |
| ¿Comparte su conocimiento y transmite sus experiencias con sus compañeros | | | | | |
| ¿Existe colaboración y cooperación entre compañeros? | | | | | |
| ¿Se siente identificado con la empresa? | | | | | |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

| Personalidad | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ¿ Siempre espera resultados positivos de sus trabajos realizados? | | | | | |
| ¿ Considera que tiene la capacidad y el poder para cumplir con las metas impuestas? | | | | | |
| ¿ Los obstáculos no son barreras para el alcanzar los objetivos que se propone? | | | | | |
| ¿ Considera que las veces que no se cumple con las metas impuestas en su trabajo se deben por la falta de apoyo por parte de la entidad? | | | | | |
| ¿ El logro de sus metas y objetivos dependen de su esfuerzo y perseverancia? | | | | | |
| ¿ Considera que el logro o fracaso de sus tareas dependen directamente de entidad? | | | | | |
| ¿ Considera que tiene capacidad de dominar su carácter? | | | | | |
| ¿ Controla sus emociones ante situaciones incómodas? | | | | | |
| ¿ Siempre piensa antes de actuar? | | | | | |



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

| Habilidad | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ¿Identifica las funciones y tareas que debe desarrollar? | | | | | |
| ¿Está usted preparado para realizar la labor que le fue asignado? | | | | | |
| ¿Usted conoce las normativas establecidas por la entidad? | | | | | |
| ¿Se comunica e interactúa con sus compañeros y jefes? | | | | | |
| ¿Considera Ud., que tiene capacidad para solucionar problemas y conflictos? | | | | | |
| ¿Considera que tiene capacidad de toma de decisiones? | | | | | |
| ¿Se organiza y adecua con facilidad? | | | | | |
| ¿Considera que tiene buen manejo de los programas Word, Excel, Hotmail, internet? | | | | | |
| ¿El trabajo realizado por su persona es considerado eficaz y eficiente por su jefe? | | | | | |
| ¿Le resulta fácil la revisión y el análisis de documentos? | | | | | |

Anexo 3. Carta de aceptación



Lucarz S.A.

Guayaquil, 23 de junio de 2022

Dirigido a:

Villa Marín, Shirli Selene y Mite Veloz, Mayra Aracely

Reciba un cordial saludo, a través de la presente tenemos el agrado de notificarle la aceptación para el desarrollo de su proyecto de titulación denominado "Medición del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lucarz S.A. en el año 2021" Además deseamos hacerle saber que las condicionantes para la ejecución de este son:

- No revelar nombres de los colaboradores de la empresa bajo ninguna circunstancia (incluyendo la aprobación del empleado)
- No tomar fotos a las instalaciones de la empresa, ni a los empleados durante el ejercicio de sus funciones.
- Entregar una copia del trabajo terminado a la empresa con la finalidad de observar las oportunidades de mejora que ud sirvan identificar.
- La aplicación de sus instrumentos deben ser revisados y aprobados por el responsable de Talento Humano.

Sin más que agregar, esperamos que el proyecto se ejecute según lo esperado y sea llevado a cabo con completo éxito.

Atentamente,

Danny Pérez Ron
Psicólogo General
Registro SENESCYT 1006-2020-2204024
Coordinador externo de Talento Humano
0994056698
Danny16.dpr@gmail.com

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Villa Marín, Shirli Selene**, con C.C: # **1900473107** autor/a del trabajo de titulación: **Medición del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lucarz S.A. en el año 2021**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 19 de septiembre de 2022



f. _____

Nombre: **Villa Marín, Shirli Selene**

C.C: **1900473107**

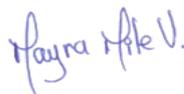
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Mite Veloz, Mayra Aracely**, con C.C: # **0929725729** autor/a del trabajo de titulación: **Medición del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lucarz S.A. en el año 2021**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 19 de septiembre de 2022



f. _____

Nombre: **Mite Veloz, Mayra Aracely**

C.C: **0929725729**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

| | | | |
|--|---|---|----|
| TEMA Y SUBTEMA: | Medición del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lucarz S.A. en el año 2021 | | |
| AUTOR(ES) | Villa Marín, Shirli Selene Mite Veloz, Mayra Aracely | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES) | Lic. Sánchez Ube Pricila Francia, Mgs. | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| FACULTAD: | Facultad de Economía Y Empresa | | |
| CARRERA: | Administración de Empresas | | |
| TITULO OBTENIDO: | Licenciado en Administración de Empresas | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 19 de septiembre del 2022 | No. DE PÁGINAS: | 97 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Empresas, Talento Humano, Organización | | |
| PALABRAS CLAVES/KEYWORDS: | Evaluación, Desempeño laboral, Colaboradores, eficiencia, eficacia | | |
| RESUMEN/ABSTRACT : | <p>El presente trabajo de investigación denominado: “Medición del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lucarz S.A. en el año 2021” tiene como objetivo principal establecer la eficiencia y eficacia del sistema de medición de desempeño laboral en la empresa Lucarz S.A en el año 2021; el problema en donde se encuentra el tema de investigación se redacta mediante la pregunta ¿La medición de desempeño laboral permite obtener información real acerca del rendimiento de los trabajadores de la empresa Lucarz S.A en el año 2021? además se exponen los objetivos vinculados al estudio, en el que se ha tomado como referencia múltiples trabajos teóricos en donde enfatizan métodos que se puedan aplicar para el diseño de un sistema eficiente de medición laboral. Esta tesis nos sirve para la comprobación y elaboración de evaluaciones de desempeño laboral para la compañía que ayudará a que las personas puedan evaluarse en forma eficiente a un mejor desempeño de los colaboradores y por ende ayude a la organización para un mejor rendimiento.</p> | | |
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: +593996918545 +593 98 823 9419 | E-mail: shirli.villa@cu.ucsg.edu.ec mayra.mite01@cu.ucsg.edu.ec | |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):: | Nombre: Coello Cazar, David | | |
| | Teléfono: +593-4-3804600 | | |
| | E-mail: david.coello@cu.ucsg.edu.ec | | |
| SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA | | | |
| Nº. DE REGISTRO (en base a datos): | | | |
| Nº. DE CLASIFICACIÓN: | | | |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | | | |