

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS



ESCUELA DE POSGRADO
DR. LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑÁN

MAESTRÍA EN EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS

TESIS

EVALUACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
SERVICIOS INDUSTRIALES DE LA MARINA S.A
(SIMA – PERÚ S.A) SEDE - CALLAO

PRESENTADO POR:

LIC. MARIA LUISA CHAHUAYLLA TRUJILLO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

ASESOR: DR. FERNANDO RAFAÉL VIGIL CORNEJO

2021

Dedicatorias

En primer lugar, agradecer a Dios, por estar siempre conmigo y ser mi guía en todo momento, a mis padres por su apoyo incondicional, modelo de valores y de mis aspiraciones; quien, con su amor y preocupación, han contribuido de diversas formas en mi desarrollo profesional. A mis hermanas Liz y Mari; y mi esposo Johnny por su apoyo, comprensión e infinitas atenciones al compartir conmigo en este caminar. Y en especial a mis hijos Allison, Jeremí, y mis sobrinas Illari y Zoe que son como mis hijas; demostrándole que nada es imposible con esfuerzo y perseverancia, todo lo que nos proponemos podemos lograrlo si lo queremos, que no existe los límites, el único límites es dejar de luchar y perseverar por lo que anhelamos.

Agradecimientos

A todos mis maestros, que a lo largo de la maestría contribuyeron a enriquecer mis conocimientos a través de su profesionalismo y experiencias. En especial a mi asesor Dr. Fernando Rafael VIGIL Cornejo, por su tiempo, apoyo, guía y dedicación con éxito a esta investigación y que a pesar de los cambios de vida por esta situación que actualmente estamos viviendo, estuvo siempre conmigo acompañándome y asesorándome a lo largo de este proceso.

A la Empresa donde laboré Servicios Industriales de la Marina S.A. que, a través de sus representantes y colaboradores que amablemente me brindaron todas las facilidades para la elaboración de mi tesis.

A mi esposo, por estar a mi lado, por su amor, paciencia y apoyo en todo momento de mi crecimiento profesional.

A Dios por permitirme culminar una meta más en mi vida, por otorgarme salud, bienestar y la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos. Gracias Dios siempre conmigo.

ÍNDICE

CARÁTULA	1
DEDICATORIAS	2
AGRADECIMIENTOS	3
ÍNDICE	4
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
Capítulo I: Fundamentos Teóricos	11
1.1. Marco Histórico	11
1.2. Marco Teórico	13
1.3. Investigaciones	31
1.4 Marco Conceptual	35
Capítulo II: El Problema, objetivos, hipótesis y variables	40
2.1. Planteamiento del problema	40
2.1.1 Descripción de la realidad problemática	40
2.1.2 Definición del problema	41
2.1.2.1 Problema General	41
2.1.2.2 Problemas Específicos	42
2.2 Finalidad y Objetivos de la investigación	42
2.2.1 Finalidad	42
2.2.2 Objetivos: General y Específicos	43
2.2.2.1 Objetivo General	43
2.2.2.2 Objetivos Específicos	43
2.2.3 Delimitación de la Investigación	43
2.2.4 Justificación e Importancia del estudio	44

2.3 Hipótesis y variables	45
2.3.1 Supuestos Teóricos	45
2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas	47
2.3.2.1 Hipótesis Principal	47
2.3.2.2 Hipótesis Específicas	47
2.3.3 Las Variables e Indicadores	47
Capítulo III: Método, técnica e instrumentos	49
3.1 Población y Muestra	49
3.1.1 Población	49
3.1.2 Muestra	49
3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño utilizado en el estudio	49
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	50
3.4 Procesamiento de datos.	50
Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados	52
4.1 Presentación de resultados.	52
4.2 Contrastación de Hipótesis	71
4.3 Discusión de resultados	76
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones	78
5.1 Conclusiones	78
5.2 Recomendaciones	79

BIBLIOGRAFÍA	80
ANEXOS	84
Anexo N°1.- Instrumento de Recolección de Datos	84
Anexo N° 2.- Matriz de coherencia interna	86

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar la influencia de la Evaluación del Puesto de Trabajo en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (Sima – Perú S.A) Sede – Callao.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue aplicada y el nivel explicativo.

La población objeto de estudio, estuvo conformada por los 1150 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ Sede Callao.

La muestra obtenida fue probabilística y ascendió a 288 trabajadores, a los cuales se les aplicó el instrumento que constó de 13 preguntas, utilizando la escala de likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de SPEARMAN, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que la Evaluación del Puesto de Trabajo influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.

Palabras Claves: Evaluación, Evaluación del puesto, Desempeño, Desempeño laboral, Colaboradores.

ABSTRACT

The objective of the present research work was to determine the influence of the Evaluation of the Job Position on the Work Performance of the Collaborators of the company Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA - Perú S.A) Headquarters - Callao.

Regarding the methodological aspects of the work, the type of research was applied and the explanatory level.

The population under study was made up of the 1,150 employees of the company SIMA-PERÚ, Callao headquarters.

The sample obtained was probabilistic and amounted to 288 workers, to whom the instrument consisted of 13 questions, using the Likert scale with multiple response alternatives.

The results were analyzed, then the hypothesis was tested, using the statistical test known as the SPEARMAN correlation coefficient, because the study variables are qualitative.

Finally, it was possible to determine that the Job Evaluation significantly influences the Labor Performance of the Collaborators of the company Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA - Perú S.A) Headquarters - Callao.

Key Words: Evaluation, Job evaluation, Performance, Job performance, Collaborators.

INTRODUCCIÓN

El mundo empresarial en los últimos años se ha tornado mucho más competitivo, las organizaciones requieren que el personal se encuentre bien capacitado para manejar procesos ágiles, flexibles y rápidos para poder atender las necesidades de los clientes.

Para ello, la evaluación del puesto de trabajo, es muy importante e incluso determinante en el éxito del desempeño laboral de los trabajadores, es decir, las personas responsables de manejar a otras personas, deben presentar una serie de características que lo conviertan en un líder para su organización.

El desempeño laboral, se ve influenciado por diferentes factores intrínsecos y extrínsecos, pero de ellos, la evaluación del perfil del puesto es clave, para determinar las competencias laborales y que estas estén presentes en los trabajadores para que alcancen sus objetivos personales, así como los objetivos organizacionales.

En base a lo descrito es importante determinar la influencia de la Evaluación del Puesto de Trabajo en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.

El trabajo de investigación está estructurado en una serie secuencial de capítulos, estableciéndose así en el primero de ellos los fundamentos teóricos, donde se incluyen los antecedentes de la investigación, marco teórico, así como el marco conceptual correspondiente.

El segundo capítulo, que se titula el problema de la investigación, abarcó la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación y planteamiento del problema, así como los objetivos, hipótesis y las variables e indicadores, luego concluyéndose con la justificación e importancia del estudio.

En el tercer capítulo se muestra la metodología empleada, comprendiendo la misma el tipo y diseño, población y muestra, así como la técnica e instrumento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo, titulado presentación y análisis de resultados, se consideró la presentación de resultados, discusión de resultados y contrastar la hipótesis.

Finalmente, en el quinto y último capítulo, se seleccionaron las conclusiones y recomendaciones que a juicio del investigador son consideradas las más relevantes en el presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACION

1.1 Marco histórico

El análisis del puesto de trabajo es un proceso permanente e imprescindible para iniciar un negocio o poner en funcionamiento una Empresa, nos brinda información sobre las características de los puestos que hay que cubrir, se determina las obligaciones, responsabilidades y condiciones del trabajo; así como contar con un perfil del puesto con los conocimientos y experiencia de las personas requerida para ocuparlos.

Su importancia es para ayudarnos con mayor exactitud la selección y contratación del personal, se establece los requisitos mínimos exigidos que debe cumplir el candidato que va ocupar el puesto de trabajo dentro de la empresa, tanto en formación, experiencia, habilidades, destrezas, competencias; para una selección objetiva del personal, asimismo nos permite fijar un adecuado plan de capacitación y desarrollo, y es un elemento para el manual de organización de funciones adecuado y posterior definir la política de remuneración en función al puesto, responsabilidades y actividades que desarrollen.

En una empresa laboran cantidades de colaboradores que se desempeñan para determinados puestos de trabajo donde en forma objetiva o a través de un Manual de Organización de Funciones se identifica las funciones que van a cumplir y las responsabilidades que implica el puesto de trabajo.

Existe una relación entre persona y puesto y para puntualizar el análisis y la descripción del puesto de trabajo debemos determinar la profundidad de las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, así como las características y exigencias que el colaborador debe cumplir para desarrollar, antes de ello deberíamos preguntarnos lo siguiente: que hace el trabajador?, como lo hace?, con que lo hace?, porque lo hace?, quien lo hace?; con estas preguntas podemos identificar el perfil del candidato o colaborador.

Evaluar el puesto de trabajo de forma clara y efectiva ayudara a mejorar el desempeño de los colaboradores a través de la retroalimentación entre estas dos variables.

Asimismo, buscando la eficiencia del puesto en la gestión de desempeño a través de un adecuado análisis y evaluación de puesto de trabajos de acuerdo a la necesidad de la empresa, para ello debemos aplicar correctamente el análisis del puesto, identificación del puesto de trabajo, descripción y especificaciones del puesto, evaluación de puesto y finalmente la valorización del puesto de trabajo.

Dado a que la descripción de puesto nos indica las tareas, actividades, responsabilidades y obligaciones del puesto de trabajo que ocupa el colaborador, nos sirve para determinar hasta qué punto la persona está desarrollando un rendimiento acorde a lo exigido por el puesto de trabajo.

Se podría decir que el análisis de puesto es una herramienta eficaz que debe contar toda empresa para una buena gestión organización y alcanzar las metas proyectadas y establecer pautas que el colaborador sabe qué hacer y cómo hacerlo y por lo tanto asegura un buen desempeño laboral en el puesto de trabajo y a través de la evaluación de desempeño medir el logro de los objetivos propuesto y dar retroalimentación al colaborador (feedback) sobre su desempeño y comportamiento individual para establecer objetivos alineados a las funciones del puesto de trabajo del colaborador. Asimismo, nos permite conocer las fortalezas y debilidades del colaborador y esto nos permite crear los programas de capacitación y establecer las medidas de desempeño y el resultado esperado.

Con la evaluación y valoración del puesto podemos implementar estrategias y afinar la eficacia y las competencias laborales del puesto de trabajo, proporciona oportunidad de aprendizaje y desarrollo personal, planes de carreras y solucionar conflictos para el desarrollo integral del colaborador.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Evaluación del puesto de trabajo

Consiste en establecer el valor relativo de cada puesto laboral, según su contribución y significancia para los intereses de una Empresa o Institución, para

lo cual en este proceso se consideran diferentes factores de acuerdo a la metodología y técnicas utilizadas y sistematizadas como puede ser habilidades requeridas, responsabilidades, esfuerzos y las condiciones de trabajo.

Ahora bien, la evaluación de puestos generalmente se realiza para generar y mantener la equidad interna, es decir si se logra asignar correctamente las funciones, responsabilidades a los trabajadores de acuerdo a su perfil, habrá equidad; para impactar positivamente en el clima laboral, puesto que al asignarse correctamente los puestos laborales se generará una tranquilidad y satisfacción laboral; permitirá conocer la competitividad laboral, toda vez que los colaboradores o trabajadores buscarán capacitarse y ascender en los puestos laborales. Al respecto Howel, W.C., (1979), lo define como un procedimiento sistemático orientado a recopilar información sobre la manera en que llevan a cabo los trabajos y las características personales que requieren.

Por su lado Dessler, Gary (1996), señala la evaluación de puestos se utiliza para determinar el valor relativo de una posición. Consiste en una comparación formal y sistemática de los puestos a fin de determinar el valor de uno en relación con otros y establece una jerarquía salarial o de sueldos.

El objetivo de esta evaluación de puestos es determinar el nivel de las remuneraciones y el perfil profesional de cada trabajador o colaborador requerido. Al respecto Bravo Espinoza, señala que existen 04 métodos para la valuación de puestos: Método de categorías. También llamado método de rangos o método de alienación.

Fue el primero que se usó para medir la utilidad del puesto dentro de una organización.

La evaluación por este método es ejecutada por el comité valuador integrado por funcionarios y directivos de la Empresa o Institución, siendo el procedimiento que se sigue: Obtener la información de los puestos a validar.

Tener un Comité Valuador. Establecer a través de tarjetas los nombres de los puestos, categorizarlos, Ordenándolos de mayor a menor importancia y haciendo una comparación por pares. Desarrollado lo anterior, se asignan los niveles correspondientes formando la Estructura de la Empresa y la estructura salarial.

Método de clasificación.

También llamado método de grados. Así llamado en razón a las diferencias existentes en las categorías de puestos. Estas diferencias se miden en grados ordenándose de mínimo a máximo. Aquí lo que se mide comúnmente son los niveles de responsabilidad, habilidad, destreza, conocimientos y deberes.

Método de puntos.

Es el más usado en la evaluación de puestos. Este método no usa niveles salariales, utiliza puntos. Siendo sus resultados más precisos, toda vez que permite un manejo más detallado de los factores esenciales. A fin de desarrollar la valuación de los puestos, se tendrán en cuenta las siguientes características:

Se elegirán factores comparados con modelos ya establecidos a fin de tener una total aceptación Empresa- sindicato. Deberá calificarse los factores acordes a los métodos.

Todo puesto valuado deberá estar en la categoría salarial correspondiente. A fin de establecer este método se conformará un comité que seleccionará los factores, teniendo en cuenta investigaciones sobre el mercado de trabajo, así como la experiencia desarrollada por otras Empresas. En esta valuación del método de puntos deberá tomarse en cuenta los siguientes factores:

Responsabilidad, Habilidad. Esfuerzo. Condiciones de trabajo. Método de comparación de factores. En 1926 Eugene H. Benge, ideó el método de comparación de factores.

Este método se basa en la ordenación de los puestos laborales, de acuerdo con sus características comunes a las que se les denomina factores.

Están clasificados de acuerdo al valor monetario que se les asigne (también pueden ser evaluados por medio de puntos) creando así rangos o niveles para la asignación de salarios.

La diferencia esencial con otros métodos está en utilizar un número reducido de factores a fin de agilizar la evaluación de los puntos. La productividad. Consiste en un indicador que muestra la eficiencia con la cual los recursos humanos producen bienes o servicios.

Es una medida de la eficiencia con que se utilizan y combinan los factores productivos y los bienes para producir una determinada cantidad de bienes y

servicios. En resumen, es la relación entre el logro de un objetivo y los medios invertidos.

Para que la productividad crezca en una Institución o Empresa, primero se debe asimilar y retener trabajadores con talento, segundo, se debe buscar tener un clima laboral adecuado y tercero conseguir la motivación laboral de los trabajadores a través de incentivos pecuniarios, ascensos etc.

Entonces la productividad es una medida económica que mide la cantidad de bienes y servicios que se han producido por cada elemento utilizado durante un determinado tiempo (capital, trabajador, costo, tiempo), es decir determinar cuánto produce un trabajador durante un mes o cuanto produce una máquina durante un mes.

En la productividad, el objetivo es medir la eficiencia de producción por cada elemento, recurso o factor de producción, vale decir cuanta más producción con menor cantidad de recursos más eficiente será la producción.

Marx (1980), define la productividad como el grado social de productividad del trabajo se expresa en el volumen de la magnitud relativa de los medios de producción que un obrero, durante un tiempo dado y con la misma tensión de la fuerza de trabajo, transforma un producto.

Robbins y Coulter (2000), la definen como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción.

Es entonces que la productividad es un elemento mediante el cual se puede determinar el estado de la producción económica de los bienes y servicios, así como es el reflejo de la relación entre los recursos utilizados y los bienes obtenidos, permitiendo percibir la eficiencia con la cual son usados los recursos humanos, capital y conocimientos.

La competencia: Es el conjunto de conocimientos, destrezas, habilidades, y características conductuales que posee todo trabajador en el desempeño de su labor, las mismas que permiten un desempeño superior, siendo que es aquel que distingue el rendimiento excepcional de lo normal y que se observa directamente en la conducta de cada empleado, en la ejecución diaria de su labor.

Entonces la competencia es aquella que el trabajador busca preparándose para superar situaciones en su puesto laboral y lograr la integración, haciendo de la retroalimentación un hábito continuo a través de un aumento constante de sus

conocimientos, siendo permanentemente proactivo y aplicando nuevas formas en sus funciones.

Para Sagi_Vela (p.86), es el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro.

Por su parte Losada, Álvaro (2003, p. 22) define la competencia: un saber hacer en el contexto, es decir, el conjunto de procesos cognitivos y conceptuales que un individuo pone a prueba en una aplicación o resolución en una aplicación determinada.

Entonces la competencia laboral es la capacidad para desenvolver con efectividad una actividad de trabajo, usando los conocimientos, destrezas y habilidades a fin de llegar a los objetivos que se planteó para dicho trabajo Perfil profesional.

A nivel laboral, el perfil profesional son las competencias y habilidades que una persona posee para determinado cargo o puesto laboral. Es el conjunto o la descripción clara de las capacidades y competencias que son inherentes o identifican la formación de una persona las cuales le permitirán asumir y cumplir con sus responsabilidades en su profesión o puesto laboral que tiene o viene asumiendo.

Es la herramienta que tienen las Instituciones o Empresas para para seleccionar a sus trabajadores y a través del cual recogen datos y requisitos y calificaciones de los candidatos, a fin de seleccionar a los mejores y así lograr ubicar en los puestos laborales a los adecuados que respondan con eficiencia en el cumplimiento de sus funciones.

Entonces podemos hablar de dos tipos de perfil: Como conjunto de características e identificadores de competencias en una persona que obtiene recién su título o grado es aquel profesional básico; y Aquel sujeto que se ha desenvuelto en la profesión durante un tiempo razonable, que permite calificarlo como profesional experto.

El perfil profesional es para cada uno de los trabajadores de la Institución, así tenemos: Para el caso de los altos Directivos y ejecutivos. Profesionales con alta capacitación y especialización, puesto que son los encargados de tomar decisiones.

Para los mandos medios. Profesionales con capacitación que les permita tomar decisiones con conocimiento y supervisión adecuadas. Para otros integrantes de la Institución. Profesionales que realicen mejor y con mayor probidad su trabajo por sus conocimientos de cada una de sus funciones.

Para Guédez, (1987), el perfil debe tener una posición frente al hombre, y su formación debe integrar habilidades y destrezas.

Por su parte Arnaz, (1981), señala es una descripción de las características que se requieren del profesional para abarcar y solucionar las necesidades sociales. Este profesional se formará después de haber participado en el sistema de instrucción.

Díaz-Barriga, F (1999) lo define como un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que delimitan el ejercicio profesional.

Para Hawes y Corvalán, es el conjunto de habilidades y capacidades generales y específicas certificadas apropiadamente por quien tiene la competencia jurídica para ello, que permiten que alguien sea reconocido por la sociedad como profesional, permitiendo que se le pueda encomendar tareas para las que se le supone capacitada y competente, a fin de que las desempeñe eficientemente en su labor diaria (2004).

Mercado, Martínez y Ramírez, (1981), lo conceptualiza como la descripción del profesional, de la manera más objetiva, a partir de sus características. Formación Laboral o profesional.

Lo conceptuamos como la adquisición y desarrollo de capacidades para el desempeño laboral. La formación laboral es un proceso mediante el cual se transmiten y adquieren, un conjunto de valores, conocimientos, habilidades y procedimientos que se necesitan para comprender y desarrollar una labor propia de un puesto laboral, en una determinada Empresa o Institución.

En tanto nosotros concebimos la formación, como una relación de complementariedad entre la formación práctica y la formación teórica, en ascenso a la generalidad y el ser espiritual general.

Cerezales, Julio (2000), la formación laboral es el proceso de transmisión y adquisición, por parte de los alumnos, del conjunto de valores, conocimientos, habilidades, procedimientos y estrategias que se necesitan para analizar,

comprender y dar solución a los problemas de la práctica social, y que están encaminados a potenciar el saber hacer y cómo hacerlo.

Gadamer (2013), señala la formación se relaciona con la cultura y el trabajo por la conciencia que el hombre tiene de sí mismo y porque sintetiza diferentes relaciones y procesos sociales.

Experiencia laboral. Es una forma de conocimiento o habilidad que se adquiere a través de la observación, de la práctica y de la vivencia de un hecho que se desarrolla en la vida. Entonces, la experiencia laboral, es el conjunto de conocimientos prácticos que una persona o un trabajador, va adquiriendo diariamente en el desempeño de sus labores, de tal forma que a más años de labor en un determinado puesto laboral se puede decir que con más experiencia laboral cuenta el trabajador.

Así, si un obrero mecánico labora en la misma labor durante mucho tiempo se podría decir que dicho obrero cuenta con mucha experiencia laboral, lo mismo sucederá cuando se trata de personas que ocupan puestos laborales en otras ramas o de oficina por un largo periodo. A cuanto más tiempo, más experiencia laboral.

1.2.2 Desempeño laboral

Debe considerarse que el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes y trabajadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

Stoner (1994), afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Drucker (2002), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando

innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Benavides (2002), al definir el desempeño, lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria.

Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Koontz, Weihrich y Cannice (2008), determinan que la planeación y el control del desempeño son tratados cada vez más como un sistema interrelacionado, para lo cual se han desarrollado diversos dispositivos de control para medir el desempeño de los trabajadores en la empresa.

Existen varios motivos para el control del desempeño de los trabajadores dentro de la organización: en primer lugar, así como la planeación general debe aplicar a las metas de la empresa, también deben aplicarse el control del desempeño en general.

En segundo lugar, la descentralización de la autoridad, crea unidades semiindependientes y éstas deben estar sujetas a un control del desempeño en forma general, para evitar el caos de la independencia completa.

En tercer lugar, el control del desempeño permite la medición del esfuerzo total de un gerente o de los trabajadores de un área integrada, más que partes de ella.

Robbins, Stephen y Timothy (2009), plantean la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Estos autores exponen que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles.

En el área organizacional, infieren que el desempeño depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo para alcanzar las metas trazadas.

Hellriegel y Slocum (2009), sostienen que las organizaciones luchan por alcanzar ciertas metas y es el proceso de establecimiento de metas, una herramienta motivacional importante que afecta el desempeño de los empleados en las organizaciones. En este sentido, el establecimiento de metas tiene cuatro aspectos motivacionales:

- Atención directa a las metas: Enfocan la atención de un empleado en lo que es pertinente e importante.
- Las metas regulan el esfuerzo: No sólo las metas dirigen nuestra atención, motivan a actuar.
- Las metas aumentan la persistencia: Representa el esfuerzo empleado en una tarea durante un período extendido. Las personas persistentes encuentran formas de superar obstáculos y de evitar el presentar excusas cuando fracasan.
- Las metas fomentan programas de estrategia y de acción: Las metas alientan a las personas a desarrollar estrategias y programas de acción que les permiten alcanzar sus metas.

Robbins, Stephen y Coulter (2010), manifiestan que todos los gerentes deben saber cuáles medidas le darán la información que necesitan sobre el desempeño laboral, entre ellas se pueden mencionar:

- Productividad organizacional: Se refiere a la cantidad de bienes y/o servicios dividida entre los insumos necesarios para generar ese resultado.

- Efectividad organizacional: Es una medida de la idoneidad de las metas organizacionales, y refleja que tan bien se están cumpliendo dichas metas.
- Clasificaciones de la industria y las compañías: Examinar las clasificaciones es una manera de los gerentes de medir el desempeño dentro de la organización. Las clasificaciones se determinan por medidas específicas de desempeño, que son diferentes para cada lista.

Chiavenato (2011), expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

Asimismo, menciona que existe un interés por medir el desempeño de un trabajador en el puesto asignado, éste último lo ha denominado situacional, por que varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que el trabajador esté dispuesto a hacer.

Es una relación perfecta de costo-beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de cada trabajador y de la percepción del papel que desempeñara, así pues, el desempeño se puede inferir, que está en función de todas las variables que más lo condicionan.

Dimensiones del Desempeño laboral

Gupta y Govindarajan (citados por Kaplan y Norton 1999), propusieron trece dimensiones de desempeño: ventas, tasa de crecimiento, proporción de mercado, rentabilidad operativa, rentabilidad en ventas, flujo de caja de las operaciones, retorno sobre la inversión, desarrollo de nuevos productos, desarrollo de mercados, actividades de I+D, programas de reducción de costos, desarrollo de personal y asuntos políticos y públicos.

Davis y Newstron (2000), conceptualizan las siguientes dimensiones del desempeño: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Al respecto, Chiavenato (2002), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Bontis (2002), basándose en las medidas percibidas de desempeño, proponen los siguientes elementos para medir este constructo: aportar a la perspectiva de futuro de los negocios, conocer y satisfacer necesidades de los clientes y valorar globalmente el desempeño de los negocios.

Se puede decir, que los autores citados coinciden en sus definiciones de Desempeño Laboral, el cual debe basarse en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

Formas de mejorar el Desempeño Laboral

Existen diferentes maneras o formas de mejorar el desempeño laboral del personal de una organización, entre las cuales se pueden citar:

- 1.- **Relacionar las recompensas con el rendimiento, individualizarlas, que sean justas y valoradas:** En este punto, nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

2.- Los empleados deben percibir que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos: En casi todas las teorías contemporáneas de la motivación se reconoce que los empleos no son homogéneos, todos tienen diferentes necesidades, también difieren en términos de actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales.

En el sistema de recompensas, se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato.

Los gerentes tendrán que usar sus conocimientos de las diferencias entre los empleados, para poder individualizar las recompensas, en virtud de que los empleados tienen necesidades diferentes, lo que sirve de reforzador con uno de ellos, puede ser inútil con otro, esto hace que las personas se den cuenta que se aprecia sus aportaciones, mencionamos algunas de las recompensas que se usan: el monto de paga, promociones, autonomía, establecimiento de metas y en la toma de decisiones.

3.- El dinero (salario) es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas, que tiene significado distinto para las personas: Para el individuo que está en desventaja económica, significa proveerse de alimento, abrigo, etc; para el acaudalado, significa el poder y prestigio. Debido a éste significado, no puede suponerse que un aumento de dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo.

Se le considera como un reforzador universal, probablemente uno de los pocos que tiene ese carácter de universalidad; con él se

pueden adquirir diversos tipos de refuerzos, se puede acumular previendo necesidades futuras o usarse para producir más dinero.

La gente no trabaja por el dinero en sí mismo, que es un papel sin valor intrínseco; trabaja porque el dinero es un medio para obtener cosas. Sin embargo, el dinero no es la única fuente de motivación en el trabajo.

En este contexto, entonces, es necesario cambiar las reglas del juego. Se debe desarrollar una administración de remuneración inteligente, ya que hay poco para repartir, al menos que esté bien administrado. Por eso, hoy más que nunca, se debe componer un programa a medida de cada persona.

Beneficios de la Organización asociados a un adecuado Desempeño Laboral

Existen diversos beneficios en la organización asociados a un adecuado Desempeño Laboral del Personal, entre los cuales se puede mencionar:

- La capacitación mejora la realización de los trabajos planeados dentro de la organización, conduce a una rentabilidad más alta y actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto de todos los niveles.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.

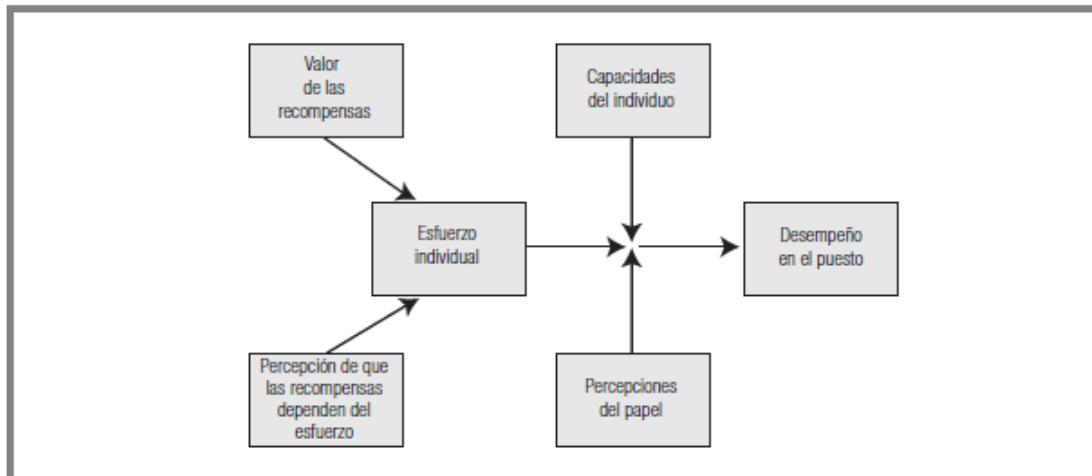
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.

Evaluación de Desempeño

Según Chiavenato, I (2007), la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. Es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, formal o informalmente, con cierta continuidad. Además, la evaluación del desempeño representa una técnica de administración imprescindible dentro de la actividad administrativa.

Es un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa, así como discordancias, desaprovechamiento de empleados que tienen más potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación.

Figura N°1 Factores que afectan el desempeño del puesto



Fuente: Idalberto Chiavenato – Administración de Recursos Humanos

Esto depende de los tipos de problemas identificados, *la evaluación de desempeño servirá para definir y desarrollar una política de recursos humanos acorde con las necesidades de la organización.*

Responsables de la Evaluación

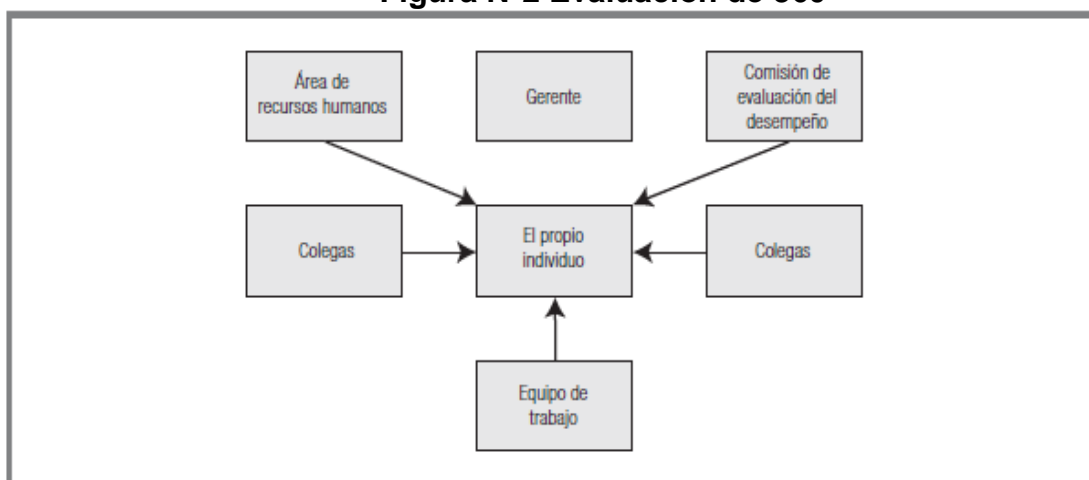
De acuerdo con la política de recursos humanos que adopte la organización, la responsabilidad de la evaluación del desempeño de las personas será atribuida al

gerente, al propio individuo, al individuo y a su gerente conjuntamente, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración de recursos humanos o a una comisión de evaluación del desempeño.

- El Gerente: El propio gerente, Jefe o el supervisor evalúan el desempeño del personal, con asesoría del área encargada de administrar a las personas, la cual establece los medios y los criterios para tal evaluación.
- La Propia Persona: Cada persona evalúa el propio cumplimiento de su puesto, eficiencia y eficacia teniendo en cuenta determinados indicadores que le proporcionan el gerente o la organización.
- El Individuo y el Gerente o Jefe: Está más orientada la planeación del desempeño futuro que a juzgar el desempeño pasado. Esto no se limita sólo a ello, sino que también procura orientar el desempeño hacia los fines previamente negociados y establecidos. Es la mejor para asegurar un desempeño conforme a las necesidades de la organización.
- El Equipo de trabajo: En este caso, el equipo asume la responsabilidad de evaluar el desempeño de sus participantes y de definir sus objetivos y metas.
- El área de recursos humanos: Cada gerente proporciona información sobre el desempeño pasado de las personas la cual es procesada e interpretada para generar informes o programas de acción que son coordinados por el área encargada de la administración de recursos humanos.
- La comisión de evaluación: Los miembros permanentes y estables (como el presidente de la organización o su representante, el dirigente del área encargada de la administración de recursos humanos y el especialista en evaluación del desempeño) participan en todas las evaluaciones y su papel consiste en mantener el equilibrio de los juicios el cumplimiento de las normas y la permanencia del sistema. Los miembros transitorios son el gerente de cada evaluado y su superior.
- La Evaluación de 360°: Se trata de una evaluación hecha, en forma circular, por todos los elementos que tienen algún tipo de interacción

con el evaluado. Participan en ella el superior, los colegas y/o compañeros de trabajo, los subordinados, los clientes internos y los externos, los proveedores y todas las personas que giran en torno al evaluado con un alcance de 360°. Es una forma más rica de evaluación porque la información que proporciona viene de todos lados, ofrece condiciones para que el administrador se adapte y se ajuste a las muy distintas demandas que recibe de su contexto laboral o de sus diferentes asociados.

Figura N°2 Evaluación de 360°



Fuente: Idalberto Chiavenato – Administración de Recursos Humanos

Objetivos de la Evolución de Desempeños: no es un fin en sí, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización. Para alcanzar este objetivo básico (mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización), la evaluación de desempeños pretende alcanzar diversos objetivos intermedios, las cuales pueden ser las siguientes:

- Idoneidad del individuo para el puesto.
- Capacitaciones.
- Promociones.
- Incentivo salarial por buen desempeño.
- Mejora de las relaciones humanas entre superiores y subordinados.
- Desarrollo del personal empleado.

- Información básica para la investigación de recursos humanos.
- Estimación del potencial del desarrollo de los empleados.
- Estímulo para una mayor productividad.
- Conocimiento de los indicadores de desempeño en la organización.
- Retroalimentación (feedback) de información al individuo evaluado.
- Otras decisiones de personal, como transferencias, contraindicaciones, etc.

Los objetivos fundamentales de la evaluación de desempeño se pueden presentar en tres fases:

1. Permitir condiciones de medición del potencial humano a efecto de determinar su plena utilización.
2. Permitir que los recursos humanos sean tratados como una importante ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede ser desarrollada dependiendo, obviamente, de la forma de la administración.
3. Ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la organización, con la consideración de los objetivos de la organización, de una parte, y los objetivos de los individuos, de la otra.

Beneficios de la Evaluación de Desempeño: Cuando un programa de evaluación del desempeño se ha planeado, coordinado y desarrollado bien, trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son: el individuo, el gerente y la organización.

- **Beneficios para el Jefe:** Evaluar el mejor desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en las variables y los factores de evaluación y sobre todo contado con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.

- **Beneficios para el subordinado:** Conocer reglas de juego es decir los comportamientos y el desempeño de la empresa, conocer las expectativas acerca de sus desempeños, sus fortalezas y debilidades según la evaluación del jefe.
- **Beneficios para la organización:** Puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo, así mismo se puede identificar los empleados que necesitan actualización o perfeccionamiento en determinadas áreas de la organización.

Método de Evaluación de Desempeño mediante escalas gráficas: mide el desempeño de las personas empleando factores previamente definidos y graduados. De este modo, utiliza un cuestionario de doble entrada, en el cual las líneas horizontales representan los factores de evaluación del desempeño, mientras que las columnas verticales representan los grados de variación de esos factores. Éstos son seleccionados y escogidos previamente a efecto de definir las cualidades que se pretende evaluar en el caso de cada persona o puesto de trabajo. Cada factor es definido mediante una descripción sumaria, simple y objetiva. Cuanto mejor sea la descripción tanto mayor será la precisión del factor. Cada uno es dimensionado a efecto de que retrate desde un desempeño débil o insatisfactorio hasta uno óptimo o excelente. Entre estos dos factores extremos existen tres alternativas:

- **Escalas graficas continuas:** definen los dos puntos extremos y la evaluación del desempeño se puede situar en un punto cualquiera de la línea que los une. En este caso, se establece un límite mínimo y un límite máximo para la variación del factor evaluado. La evaluación se puede ubicar en un punto cualquiera de esa banda de variación.
- **Escalas graficas semicontinuas:** el tratamiento es idéntico al de las escalas continuas, pero con la diferencia de que, entre los puntos extremos de la escala (límite mínimo y máximo), se incluyen puntos intermedios definidos para facilitar la evaluación.
- **Escalas graficas discontinuas:** Son escalas en las cuales la posición de sus marcas se ha establecido y descrito previamente, el

evaluador tendrá que escoger una de ellas para valorar el desempeño del evaluado.

Algunas organizaciones emplean el método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas para atribuir puntos, con el objetivo de cuantificar los resultados de modo que facilite las comparaciones entre empleados. Los factores son ponderados y adquieren valores en puntos, de acuerdo con su importancia en la evaluación.

Una vez hecha la evaluación, se cuentan los puntos que han tenido los evaluados. Esta enorme simplificación de la evaluación del desempeño presenta una burda paradoja: por una parte, se cuantifican los resultados y se facilitan las comparaciones en términos globales.

1.3 Investigaciones

Se efectuó la búsqueda de trabajos de tesis realizados, en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, así como en otras universidades del país y del extranjero. A continuación, se detallan trabajos de investigación con sus respectivas conclusiones:

Torres Tello, S.; en su tesis Diagnóstico de la gestión municipal, Alternativas para el Desarrollo. Estudio desarrollado a nivel nacional en 66 municipalidades provinciales de un total de 194; señala En cuanto a capacitación, se han organizado 3 eventos para el primer semestre del 2004, de los cuales 2 de ellos fueron orientados a temas presupuestarios y finaliza recomendando a los gobiernos locales el manejo de programas y cursos de capacitación de manera permanente, organizados de manera directa, como a través de la firma de convenios (2005).

Palomino, M.; Cerna, D y Ríos, M.; en su artículo El servidor municipal un tema de agenda pendiente para fortalecer la gestión municipal. Sostienen: Que la complejidad del tratamiento de los trabajadores, hace que alcanzar la calidad de la gestión pública sea difícil, precisa también, que los sistemas administrativos en las municipalidades tienen su fundamento en un Sistema de Personal (incluyendo temas laborales, regímenes de contratación, remuneraciones y beneficios

sociales, capacitación, etc.) muy eficaz (2013).

Bardales, Gissela; en su Tesis Evaluación de puestos de los trabajadores de la Municipalidad Provincial San Miguel Cajamarca de acuerdo al Manual normativo de clasificación de cargos. Sostiene: Que la Municipalidad Provincial San Miguel Cajamarca, cuenta con instrumentos de gestión donde se detallan o describen los perfiles de puestos como son el Manual Normativo de Clasificación de Cargos y el Manual de Organización de Funciones MOF, sin embargo, no cuenta con un procedimiento para el proceso de reclutamiento y selección de su personal (2013).

García, en su tesis doctoral en administración concluye: Que es necesario fortalecer las capacidades institucionales de análisis y gestión de los gobiernos locales, utilizando el presupuesto como instrumento básico para el logro de metas de carácter social y económico, manteniendo el bienestar de la población: la priorización de los programas, formalización, aprobación, ejecución, control, evaluación, se debe realizar en base a la aplicación de criterios técnicos, para mejorar la calidad de roles y responsabilidades (2010).

A nivel local tenemos: Quintanilla, K. A. en su Tesis Gestión por competencias y Desempeños Laborales en las Municipalidades de Ayacucho. Concluye: Que es preciso resaltar como resultado final que, una nueva concepción para los directivos y trabajadores en general de las municipalidades de Ayacucho, es el reto que tienen de adecuarse a las exigencias del contexto y los cambios, siendo necesario adaptar todo un sistema de gestión por competencias en busca de la excelencia organizacional, debido a la influencia significativa de ésta en los cx desempeños laborales (2006).

De La Cruz, H. (2009), en su tesis La nueva Gestión del potencial Humano y su Evaluación de Desempeño en las Instituciones Financieras de Huamangall sostiene que, el dominio de destrezas y habilidades, el buen nivel de conocimientos actualizados, los comportamientos y conductas adecuadas generan un clima organizacional para el óptimo rendimiento laboral.

Pernía Cegarra, María Alejandra (2007), en la tesis titulada el desempeño gerencial del nivel medio de los diferentes decanatos, en la universidad centro occidental "Lisandro Alvarado", desarrolló el estudio que correspondió a una investigación descriptiva con la modalidad de un diseño de campo, que tuvo como propósito determinar el desempeño gerencial de los Directores de Escuela.

El estudio se realizó sobre una población muestral de dieciséis sujetos. Con la intención de obtener resultados más confiables se aplicó una adaptación de la herramienta de Evaluación de 360°, este servirá para obtener información de las personas con las cuales interactúan, como Decanos y Docentes.

Se concluyó en términos generales que los Gerentes del nivel medio de los diferentes decanatos, demostraron un alto cumplimiento de sus funciones gerenciales: planificación, organización, dirección y control, evidenciando importantes fortalezas en su desempeño, pero con ciertas debilidades en aspectos relacionados con el nivel técnico del proceso de la planificación y motivación, la estimulación del liderazgo y el nivel de participación.

También se concluyó en referencia a los roles que tanto el Interpersonal, como la información y el de decisión son desempeñados en un alto nivel de por los Directores de Programa, más sin embargo se destacan como predominantes el Rol Interpersonal y de Información. Por otra parte, también se encontraron ciertas debilidades en los papeles de líder y asignado de recursos.

Fernández Bravo Carlos Alberto (2011), en la tesis titulada modelo sobre competencias gerenciales para el personal directivo de tecnología del sector financiero basado en el enfoque de organizaciones inteligentes. La investigación se encuentra dirigida a identificar los modelos, metodologías, técnicas y tecnologías que en la actualidad se convirtió en buenas prácticas gerenciales y construir, a partir de ellas, un modelo conceptual adoptable y dinámico. Por ello, se presentó con el siguiente objetivo.

Su objetivo general fue plantear un modelo conceptual que vincule la relación entre las competencias gerenciales del personal de tecnología del sector

financiero sobre la base de organizaciones inteligentes y las ventajas competitivas que se desprenden como factor clave en el éxito empresarial.

El enfoque las organizaciones inteligentes constituye una opción importante para el cambio planificado del Modelo de Competencias Gerenciales que priva actualmente en la Vicepresidencia Corporativa de Tecnología del Banco Occidental de Descuento, esto por las siguientes razones:

- En primer lugar, comprende unos valores que se centran en el desarrollo de la organización y del recurso humano, unos procesos para el diagnóstico, planificación, evaluación y seguimiento del cambio y unas formas de intervención para el aprendizaje en los subsistemas: humano cultural, funcionamiento organizacional, tecnología para las finanzas y el ambiente físico. Sus aportaciones a la comprensión del aprendizaje organizacional y de las capacidades de la auto-organización. Impulsa el diseño de organizaciones innovadoras, conexas y la racionalidad limitada.
- Coadyuva a superar las debilidades del modelo de competencias gerenciales que priva actualmente en las organizaciones de Tecnología de Banco Occidental de Descuento, como lo son: la burocracia, la lentitud, la falta de una planificación estratégica, la ineficiente, la falta de inteligencia organizacional y la incapacidad para el aprendizaje organizacional.
- Propicia la participación de las diferentes instancias jerárquicas de la Vicepresidencia Corporativa de tecnología de la institución y el personal directivo en la gestión, realización y valoración del modelo de capacidades gerenciales.
- Constituye un medio que posibilita la fluidez de los procesos entre las instancias tecnológicas financieras.

Facilita la creación de espacios institucionales para la innovación y la mejora descentralizar ámbitos de toma de decisiones, otorga grados mayores de autosuficiencia, e induce a generar procesos y funciones conjuntas entre gerentes del área financiera y el personal adscrito a la Vicepresidencia Corporativa de tecnología.

1.4 Marco Conceptual

- **Calidad:** para Edwards Deming “Calidad es satisfacción del cliente”. Para Walter Shewhart “La calidad es el resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece)”. Para la norma ISO 9000 calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.
- **Capacidad de equipo:** Permite conocer el desarrollo de los trabajos encomendados, los cuales son realizados entre varias personas, mide la forma como se organizan para afrontar un reto u objetivo trazado, y el planteamiento de soluciones sobre el particular.
- **Capital intelectual:** Medida del valor creado por la gestión del conocimiento. Puede definirse también como la diferencia entre el valor bursátil de la compañía y su valor en libros.
- **Clima Laboral:** conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta (Einiert 1985).

Según Hall (1996), se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados y que influye en la conducta del empleado.

- **Competencias:** Conjunto de conocimientos, habilidades y comportamientos que forman la base de todos los procesos modernos de recursos humanos.
- **Control:** Es la cuarta función administrativa que busca asegurar si lo que planeó, organizó y dirigió, realmente cumplió los objetivos previstos. Presenta cuatro fases: establecimiento de estándares, observación de desempeño, comparación del desempeño y acción correctiva.

- **Desempeño laboral:** El desempeño o la forma como se cumple con la responsabilidad en el trabajo, involucra de manera interrelacionada las actitudes, valores, saberes y habilidades que se encuentran interiorizados en cada persona e influyen en la manera como cada uno actúa en su contexto, afronta de manera efectiva sus retos cotidianos e incide en la calidad global de la tarea.

Puesto que las actitudes, valores, saberes y habilidades no se transfieren, sino que se construyen, se asimilan y desarrollan, cada persona puede proponerse el mejoramiento de su desempeño y el logro de niveles cada vez más altos. Este reto se convierte en el referente que orienta la construcción del mejor desempeño de la persona.

A continuación, se detallan, los conceptos sobre las dimensiones de desempeño laboral, materia de la presente investigación:

Capacidad personal: Permite conocer el desempeño del trabajador en la organización, mide la calidad del trabajo realizado, su creatividad y el cumplimiento del plan de trabajo.

Responsabilidad: Permite conocer el comportamiento del trabajador, mide su disciplina en el trabajo y el cumplimiento de las normas o disposiciones de la organización.

- **Dirección:** Esta función es la tercera función de la tarea de administración, mediante esta tarea se propicia la realización de acciones dirigidas a la secuencia de los objetivos de la Organización, a través del ejercicio del mando, del liderazgo, de la motivación y comunicación adecuada.

Esta es la más compleja de las funciones administrativas por el hecho de influenciar a los subordinados para que se comporten según las expectativas y consigan así alcanzar los objetivos de la organización. La dirección tiene tres niveles: global, departamental y operacional.

- **Eficacia:** Capacidad para lograr los objetivos. Hacer las cosas correctas, utilizar recursos de manera óptima y obtener resultados y agregar valor.
- **Eficiencia:** Capacidad para hacer correctamente las cosas. Uso de los recursos mínimos (materia prima, dinero, y personas) para obtener el volumen deseado de producción.
- **Encuesta:** Es el instrumento más utilizado en investigación de mercados que sirve como medio para obtener datos que nos dan guía en el proceso de comunicación. Se realiza en forma escrita o verbal.
- **Estrategias:** El término estrategia fue originalmente utilizado por los militares para referirse al plan total proyectado para vencer o disuadir al adversario; en consecuencia, el desarrollo de estrategias militares conlleva necesariamente la consideración de factores económicos y políticos.

En su sentido amplio, "Estrategia es el desarrollo sistemático y el empleo del poder nacional, en el que se incluye el poder militar, en la paz y en la guerra, para asegurar los fines nacionales contra cualquier adversario en el medio internacional".

En un sentido general la estrategia denota un programa general de acción y un despliegue implícito de empeños y recursos para obtener objetivos trascendentes. "La estrategia define el qué, cuándo, cómo, dónde y para qué de los recursos, lógicamente promoviendo su plena contribución al desarrollo del potencial de la empresa

Las estrategias señalan los grandes rumbos de acción y asignación de recursos con que la empresa aspira a mantenerse en el mercado, superando los esfuerzos y logros de los competidores.

- **Gestión:** Es la acción y efecto de gestionar o de administrar, y gestionar es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.

- **Gestión Administrativa:** Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

- **Norma:** Regla, disposición o criterio que establece una autoridad para regular acciones de los distintos agentes económicos; se traduce en un enunciado técnico que a través de parámetros cuantitativos y/o cualitativos sirve de guía para la acción.
- **Organización:** expresa la complejidad de las actividades productivas modernas y la necesidad de complementar diversas capacidades y tareas de modo de aumentar la eficiencia de la empresa como un todo.
- **Plan:** Documento que contempla en forma ordenada y coherente las metas, estrategias, políticas, directrices y tácticas en tiempo y espacio, así como los instrumentos, mecanismos y acciones que se utilizarán para llegar a los fines deseados.
- **Planeación:** Etapa que forma parte del proceso administrativo mediante la cual se establecen directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas; tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales que permitan establecer un marco de referencia necesario para concretar programas y acciones específicas en tiempo y espacio.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Planteamiento del problema

2.1.1. Descripción de la realidad problemática

La Gerencia de Recursos Humanos tiene como función principal de planear, organizar, controlar y evaluar la formulación de planes y políticas para la gestión del personal, bajo este contexto la importancia del análisis y evaluación de los puestos para mejorar el desempeño de los colaboradores de SIMA – Sede Callao, lo cual replicará en las otras sedes; de acuerdo a su importancia.

Se refleja insatisfacción laboral debido a que el colaborador que ocupe determinado puesto de trabajo no obtendrá el reconocimiento justo y esto puede influir negativamente en la producción, y objetivos estratégicos de la Empresa y nos conlleve a disminuir la fuerza laboral, competente, en cantidad suficiente y a costos razonables en beneficio de la productividad, de conformidad a la legislación y a las políticas emanadas del Directorio de SIMA-PERÚ S.A.

SIMA-PERÚ S.A cuenta con 3 sedes, ubicada en el Callao (Base Naval), Chimbote e Iquitos; no cuenta con un análisis y evaluación de puesto de trabajo el personal que labora en la Empresa esta agrupados en los siguientes niveles de mayor a menor: gerente general, profesionales, técnicos, administrativos y operarios, tampoco se muestra una equidad en los niveles y el personal operario tiene el trabajo más especializado, complicado y pesado, debido a las zonas de trabajo muchas de ellas lugares confinadas, trabajos en alturas, materiales tóxicos y expuestos a la intemperie sol, lluvia, frio, viento, cabe precisar que sus posiciones o puestos son muy variadas y peligrosas, ya que trabajan con insumos o materiales químicos como: pintura, soldadura, escoria de cobre, desengrasantes y equipos de difícil operación y sensible; trabajo que requiere de fuerza y manejo de máquinas y equipos complicados tales como tornos, plegadoras, máquinas de pintar y soldar, maquinas cortadoras .

Esto ha ocasionado insatisfacción del personal y un bajo desempeño laboral, siempre se quejan de que no están conformes con sus sueldos, a pesar que la

empresa hace todo lo posible por querer nivelar, pero no logra ello, porque no con un análisis y evaluación de los puestos de trabajo, el cual conllevaría a una estructura y métodos de para mejorar el desempeño del personal.

Cabe mencionar que existen lineamientos y facilidad de uso de herramientas de gestión aprobada por FONAFE para la evaluación desempeño, la cual no se ajusta la realidad. Esto ocasiona que la productividad sea baja y que el personal este insatisfecho.

Se busca la evaluación de los puestos de trabajos con niveles remunerativos justos y acordes al trabajo que desempeña. Asimismo, contribuir con una escala remunerativa soportada en una promoción del personal o línea de carrera para las personas que se esfuerzan y estos conllevaría al mejor desempeño laboral y por ende a la satisfacción del personal. Logrando que la Empresa y el Personal se vean beneficiadas

Bajo este contexto, la presente investigación tiene como propósito determinar la influencia de la Evaluación del Puesto de Trabajo en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.

2.1.2. Definición del Problema Principal y Específicos

2.1.2.1 Problema General

¿De qué manera la Evaluación del Puesto de Trabajo influye en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – Perú S.A.) Sede – Callao?

2.1.2.2. Problemas Específicos

a) ¿De qué manera el Nivel de Eficiencia la Evaluación del Puesto de Trabajo influye en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – Perú S.A.) Sede – Callao?

- b) ¿De qué manera el Nivel de Efectividad la Evaluación del Puesto de Trabajo influye en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – Perú S.A.) Sede – Callao?
- c) ¿De qué manera el Nivel de Calidad de la Evaluación del Puesto de Trabajo influye en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – Perú S.A.) Sede – Callao?

2.2. Finalidad y Objetivos de la Investigación

2.2.1 Finalidad

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la influencia de la Evaluación del Puesto de Trabajo en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – Perú S.A.) Sede – Callao.

Conociendo la relación de estas variables, medidas a través de sus respectivos indicadores, se procederá a realizar las recomendaciones necesarias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – Perú S.A.) Sede – Callao.

2.2.2 Objetivo General y Específicos

2.2.2.1. Objetivo General:

Determinar la influencia de la Evaluación del Puesto de Trabajo en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – Perú S.A.) Sede – Callao.

2.2.2.2. Objetivos Específicos

a) Determinar la influencia del Nivel de Eficiencia de la Evaluación del Puesto de Trabajo en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – Perú S.A.) Sede – Callao.

b) Determinar la influencia del Nivel de Efectividad de la Evaluación del Puesto de Trabajo en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – Perú S.A.) Sede – Callao.

c) Determinar la influencia del Nivel de Calidad de la Evaluación del Puesto de Trabajo en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – Perú S.A.) Sede – Callao.

2.2.3 Delimitación de la investigación

La presente investigación con fines metodológicos tiene delimitados los siguientes aspectos:

a. Delimitación Espacial

La investigación se desarrolló en las instalaciones de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – Perú S.A.) Sede – Callao.

b. Delimitación Temporal

El periodo que abarcó el presente estudio será de setiembre a febrero del 2021.

c. Delimitación Social

Se trabajó a nivel de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – Perú S.A.) Sede – Callao.

2.2.4 Justificación e Importancia del estudio

2.2.4.1 Justificación

El presente proyecto de investigación, se justifica porque permite conocer la realidad de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao, sus principales problemas y debilidades. También permite recomendar mejoras a la actual gestión.

Esto facilitará formular estrategias que permitan mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

2.2.4.2 Importancia

La importancia de este trabajo de investigación, radica en que, considerando las recomendaciones del presente estudio, la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao, logrará modernizarse y de esta manera mejorará el desempeño laboral de los colaboradores.

Se espera que cuando la investigación se encuentre culminada, permita implementar acciones, encaminadas a mejorar el desempeño laboral.

2.3 Hipótesis y Variables

2.3.1 Supuestos teóricos

Día a día mayor cantidad de empresas vienen tomando mayor importancia a los recursos humanos, puesto que lo ven como el principal factor de éxito de las grandes empresas exitosas, por ello buscan captar y retener a personal con capacidades conductuales y cognitivas, que se desenvuelvan adecuadamente en un puesto determinado y en base a esas capacidades y competencias contribuyan en el logro de los objetivos de la entidad o institución, para ello implementan adecuados procedimientos de evaluación en la captación acorde al perfil profesional requerido, así como evaluaciones continuas y permanentes de su personal, que permite el desempeño eficiente y el desarrollo de sus capacidades a través de permanentes capacitaciones.

En nuestro país, la realidad laboral atraviesa por un momento de vulnerabilidad del mercado de trabajo, la crítica situación del crecimiento económico y creación de empleos sin dejar de lado la crisis política social, donde el país pasó por una serie de acontecimientos, sería la causa mayor de la crisis sanitaria económica y laboral del país político y social incipiente y débil, que tuvo como primeros gobernantes a presidentes de partidos políticos de derecha, otro de izquierda y de la derecha neoliberal.

Desempeño laboral

Debe considerarse que el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes y trabajadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

Stoner (1994), afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Drucker (2002), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Benavides (2002), al definir el desempeño, lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria.

Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Por tal motivo, se ha planteado las siguientes hipótesis que se muestran a continuación:

2.3.2 Hipótesis General y Específicas

2.3.2.1 Hipótesis General

La Evaluación del Puesto de Trabajo influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – Perú S.A.) Sede – Callao.

2.3.2.2 Hipótesis Específicas

- a) El Nivel de Eficiencia de la Evaluación del Puesto de Trabajo influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – Perú S.A.) Sede – Callao.
- b) El Nivel de Efectividad de la Evaluación del Puesto de Trabajo influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – Perú S.A.) Sede – Callao.
- c) El Nivel de Calidad de la Evaluación del Puesto de Trabajo influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – Perú S.A.) Sede – Callao.

2.3.3 Variables e Indicadores

Clasificación de variables

- a. Evaluación del Puesto de Trabajo (variable independiente).
- b. Desempeño laboral (variable dependiente).

2.3.4 Definición operacional

A continuación, se definen las dimensiones y los indicadores:

Cuadro N°1
Variables e Indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
EVALUACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO (variable independiente)	Productividad	Nivel de eficiencia. Nivel de efectividad. Nivel de calidad.
	Competencia	Nivel de habilidades operativas. Nivel de orientación al logro. Nivel de competencias.

DESEMPEÑO LABORAL (variable dependiente)	Capacidad personal	Nivel de calidad de trabajo. Nivel de creatividad. Nivel de cumplimiento plan de trabajo.
	Responsabilidad	Nivel de disciplina laboral. Nivel de cumplimiento de normas.
	Capacidad de equipo	Nivel de organización. Nivel de solución de problemas.

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1 Población y Muestra

Población: La población objeto de estudio, estuvo conformada por los 1150 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ Sede Callao.

Muestra: Para determinar la muestra de colaboradores se utilizó la fórmula representada por el siguiente estadístico:

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

P : probabilidad de éxito representada por el 50% (0.5) encuesta
(Se asume $p = 50\%$)

Q : Proporción de fracaso (Se asume $1-p = 50\%$)

e : Margen de error 5% seleccionado por el investigador

N : Población (1150).

n= Tamaño de la muestra

Z= Distribución Estándar

$$n = 288$$

3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación

3.2.1. Tipo

El tipo fue el aplicado porque se utilizó instrumentos para recolectar datos y comprobar las hipótesis de estudio.

3.2.2. Nivel

El nivel de la investigación fue el Explicativo.

3.2.3 Método y Diseño

3.2.3.1 Método

El método utilizado fue el Ex Post Facto.

3.2.3.2 Diseño

Se tomó una muestra en la cual:

$$M = O_y (f) O_{x_1}$$

Dónde:

M = Muestra.

O = Observación.

X₁ = Evaluación del Puesto de Trabajo.

y = Desempeño laboral.

f = En función de.

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas

La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta.

Instrumentos

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario que, por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomarán a la muestra señalada.

3.4 Procesamiento de Datos

Se aplicaron instrumentos de recolección de datos como encuestas o entrevistas para recoger información sobre las variables de estudio y una vez obtenida la información se creó una base de datos con la ayuda de la herramienta o paquete estadístico SPSS versión 25.

Se crearon tablas, gráficos con interpretación de frecuencias, porcentajes, entre otros. Luego, se procederá a realizar la estadística inferencial.

Para la contrastación de la Hipótesis se utilizó la prueba conocida como CORRELACIÓN DE SPEARMAN.

Confiabilidad del Instrumento

La fiabilidad del instrumento dirigido a los 288 trabajadores de la Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad Metropolitana de Lima, es considerada

como consistencia interna de la prueba, alfa de Cronbach ($\alpha=0,814$) la cual es considerada como buena (según Hernández Sampieri, 2005).

Esta confiabilidad se ha determinado en relación a los 13 ítems centrales de la encuesta, lo cual quiere decir que la encuesta realizada ha sido confiable, válida y aplicable. El cuadro N°2 muestra los resultados del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

Cuadro N°2
Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento

Resumen del proceso			
		N	%
Casos	Validados	288	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	288	100,0

Resultado Estadístico

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,814	13

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

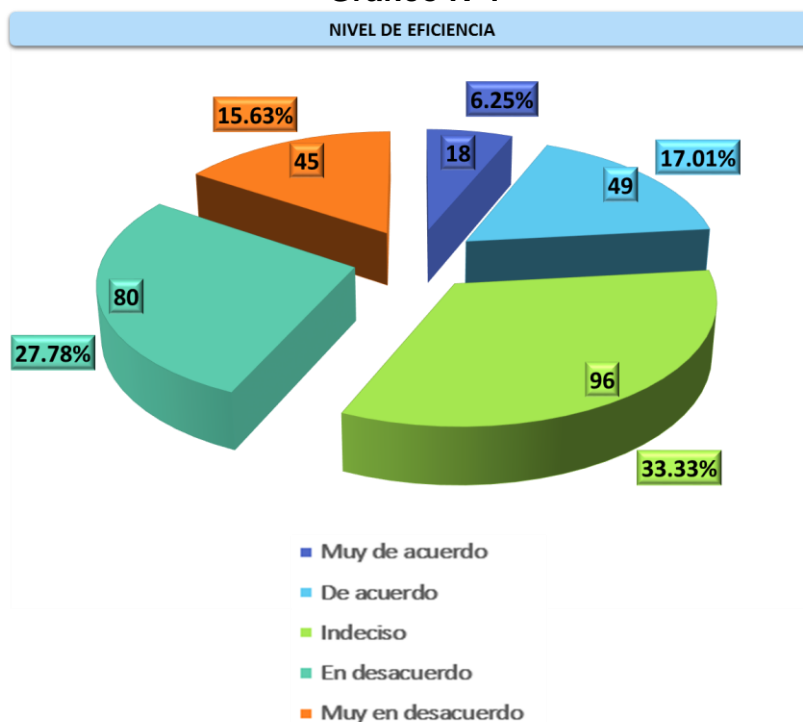
A continuación, se muestran los resultados de la encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ S.A. Sede Callao – Noviembre 2020, la misma tiene por finalidad determinar la influencia de la Evaluación del Puesto de Trabajo en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – PERÚ S.A.) Sede – Callao.

Tabla N°1

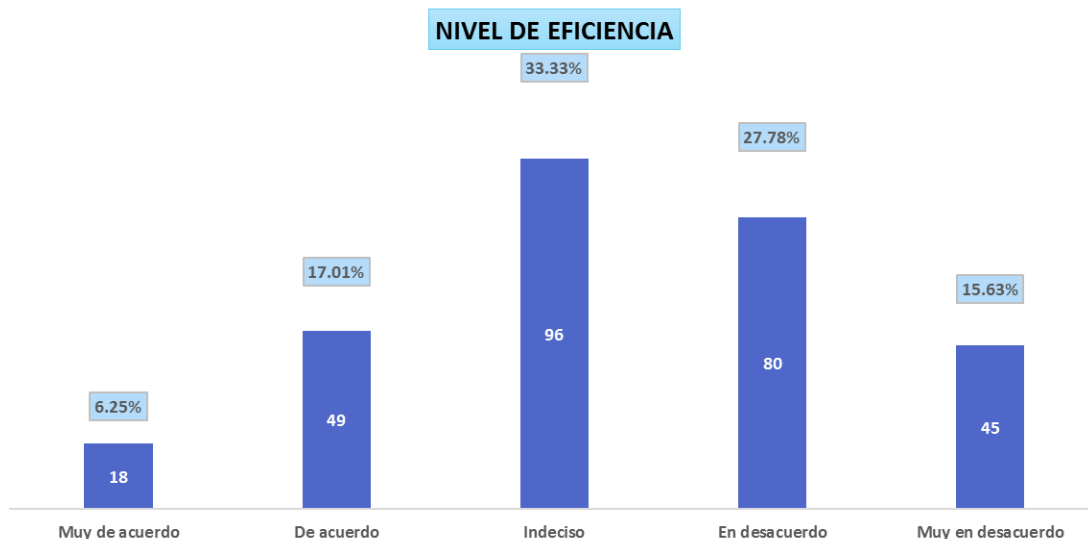
NIVEL DE EFICIENCIA		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	18	6.25%
De acuerdo	49	17.01%
Indeciso	96	33.33%
En desacuerdo	80	27.78%
Muy en desacuerdo	45	15.63%
N° de Respuestas	288	100.00%

Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ
Sede Callao - Noviembre 2020

Gráfico N°1



Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ



Como se aprecia en la tabla N° 1, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ Sede Callao - Noviembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de eficiencia de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao; 96 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 33.33%, 80 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 27.78%, 49 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 17.01%, 45 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 15.63% y 18 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 6.25%.

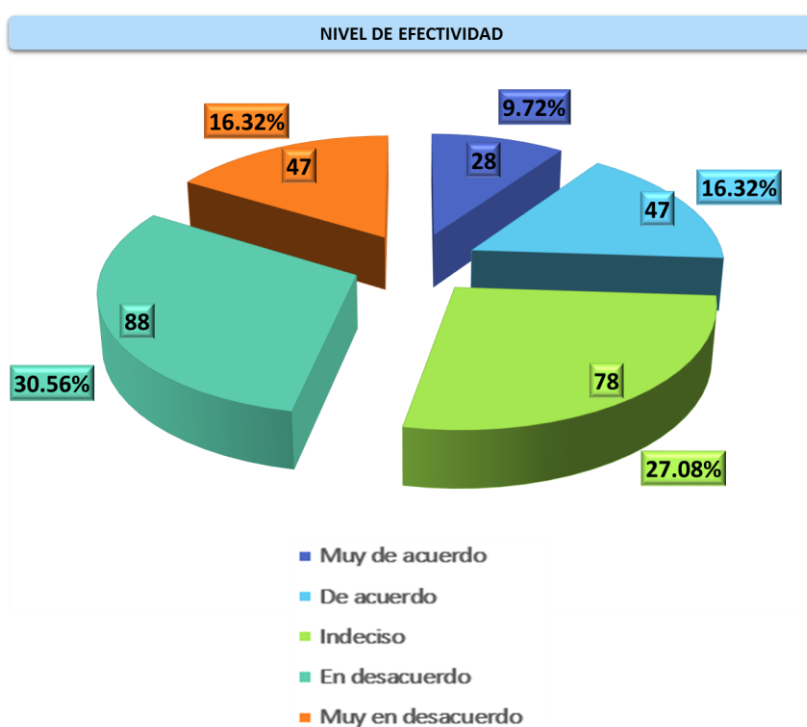
Es decir, el 43.40% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de eficiencia de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.

Tabla N°2

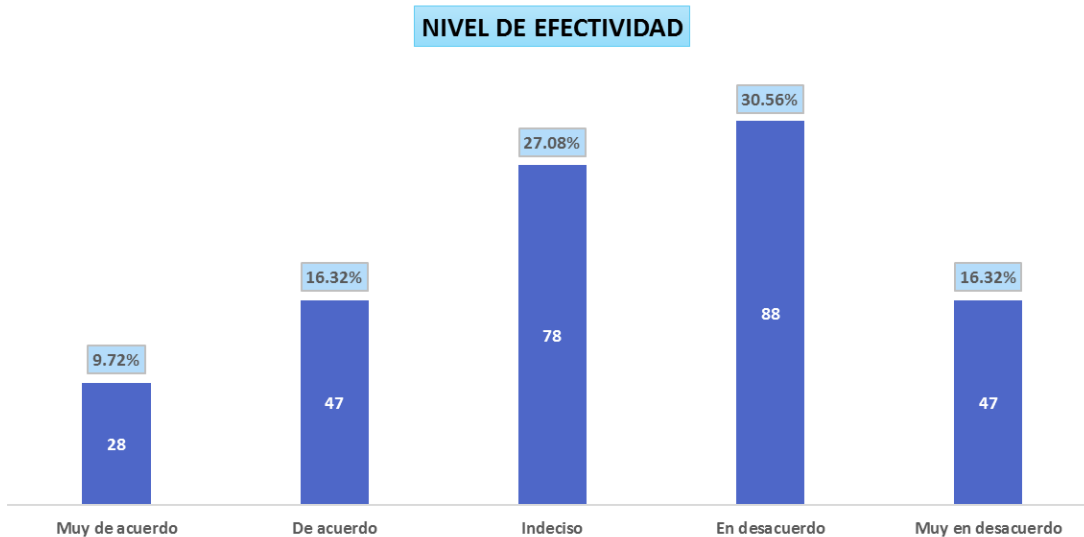
NIVEL DE EFECTIVIDAD		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	28	9.72%
De acuerdo	47	16.32%
Indeciso	78	27.08%
En desacuerdo	88	30.56%
Muy en desacuerdo	47	16.32%
N° de Respuestas	288	100.00%

Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ
Sede Callao - Noviembre 2020

Gráfico N°2



Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ



Como se aprecia en la tabla N° 2, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ Sede Callao - Noviembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de efectividad de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao; 88 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 30.56%, 78 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 27.08%, 47 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.32%, 47 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 16.32% y 28 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 9.72%.

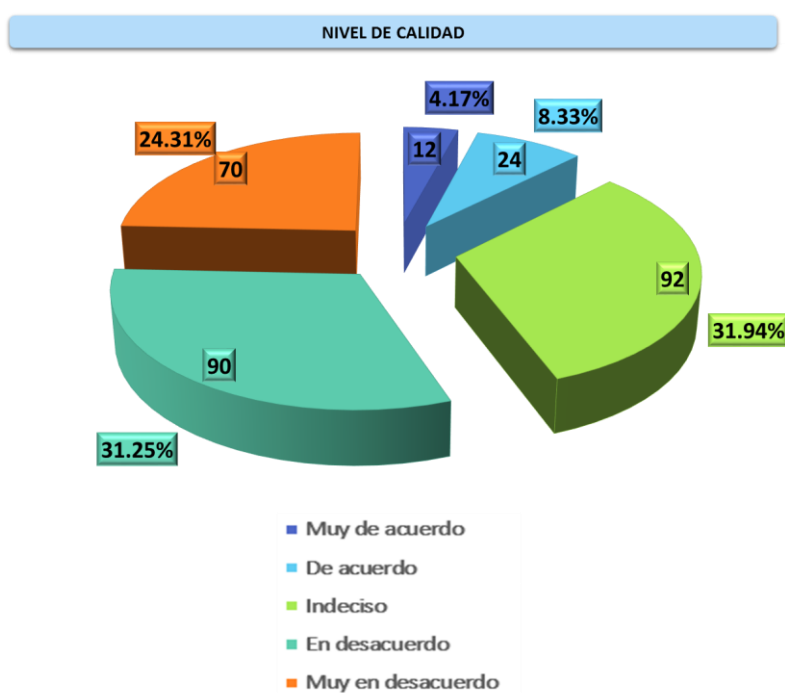
Es decir, el 46.88% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de efectividad de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.

Tabla N°3

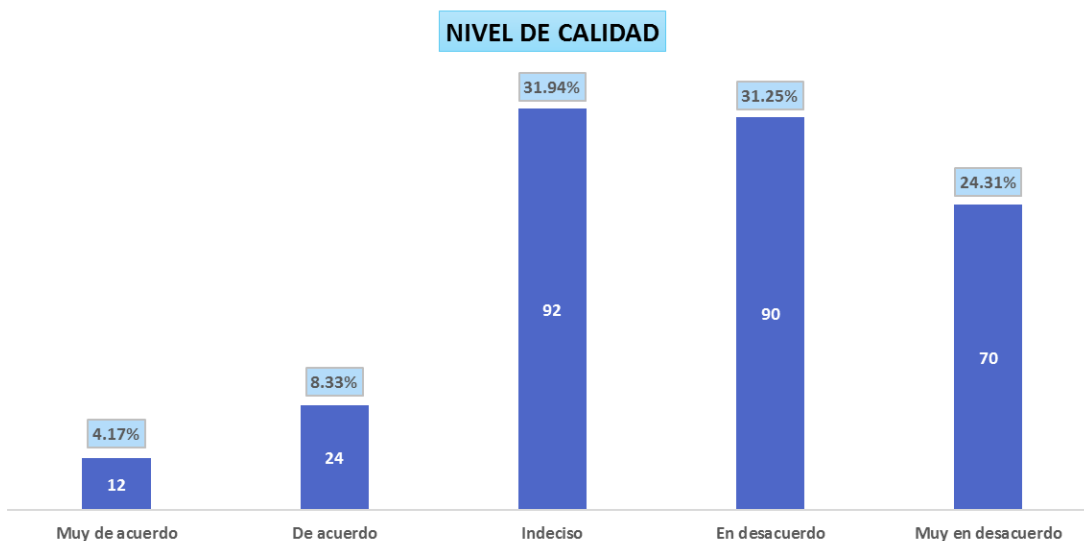
NIVEL DE CALIDAD		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	12	4.17%
De acuerdo	24	8.33%
Indeciso	92	31.94%
En desacuerdo	90	31.25%
Muy en desacuerdo	70	24.31%
N° de Respuestas	288	100.00%

Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ
Sede Callao - Noviembre 2020

Gráfico N°3



Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ



Como se aprecia en la tabla N° 3, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ Sede Callao - Noviembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de calidad de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao; 92 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 31.94%, 90 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 31.25%, 70 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 24.31%, 24 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 8.33% y 12 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 4.17%.

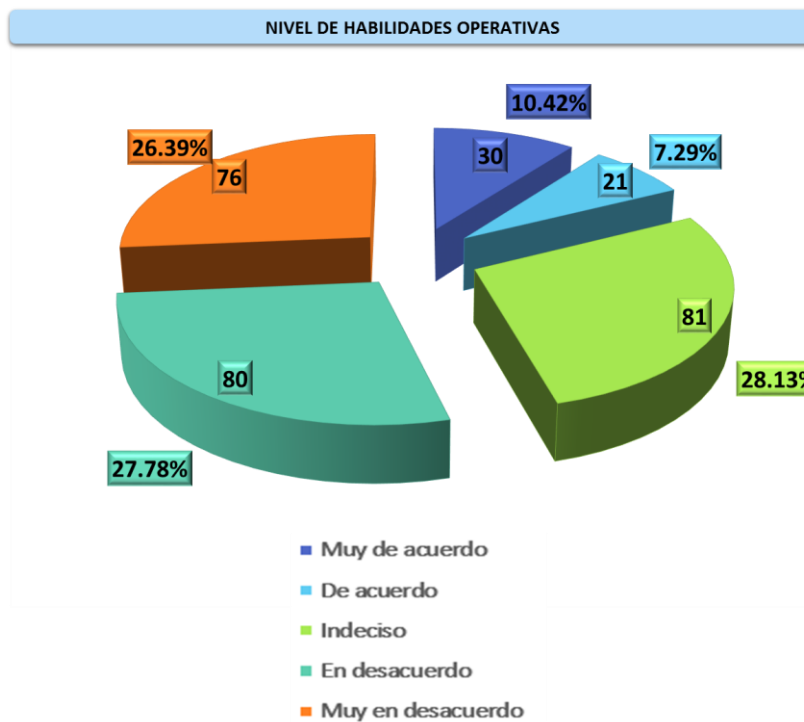
Es decir, el 55.56% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de calidad de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.

Tabla N°4

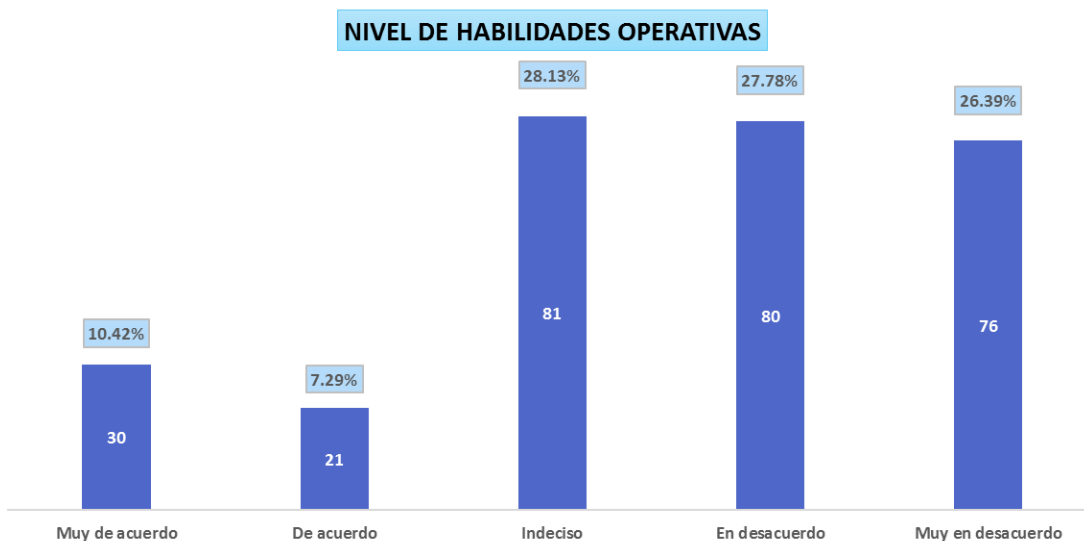
NIVEL DE HABILIDADES OPERATIVAS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	30	10.42%
De acuerdo	21	7.29%
Indeciso	81	28.13%
En desacuerdo	80	27.78%
Muy en desacuerdo	76	26.39%
N° de Respuestas	288	100.00%

Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ
Sede Callao – Noviembre 2020

Gráfico N°4



Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ



Como se aprecia en la tabla N° 4, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ Sede Callao - Noviembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de habilidades operativas de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao; 81 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 28.13%, 80 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 27.78%, 76 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 26.39%, 30 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 10.42% y 21 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 7.29%.

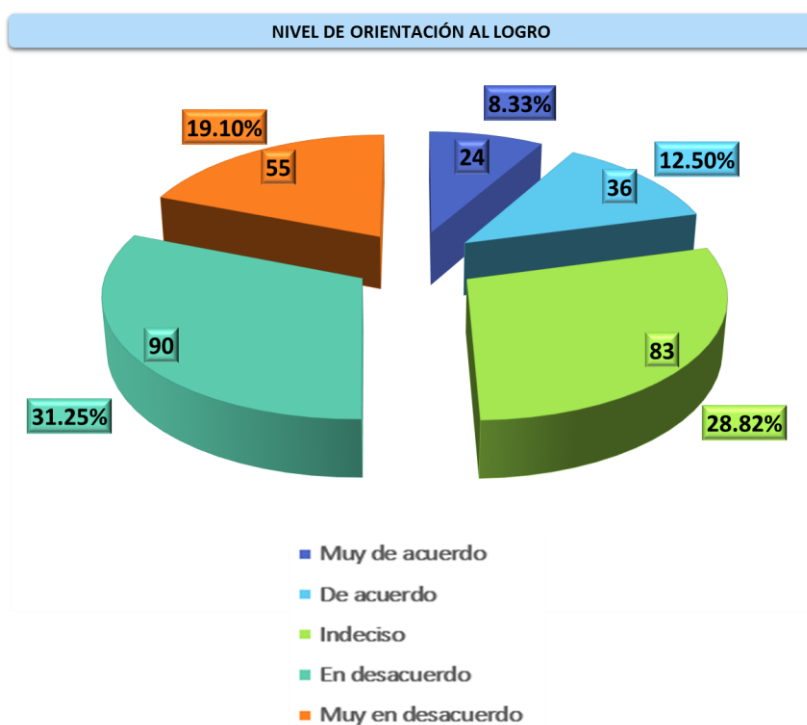
Es decir, el 54.17% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de habilidades operativas de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.

Tabla N°5

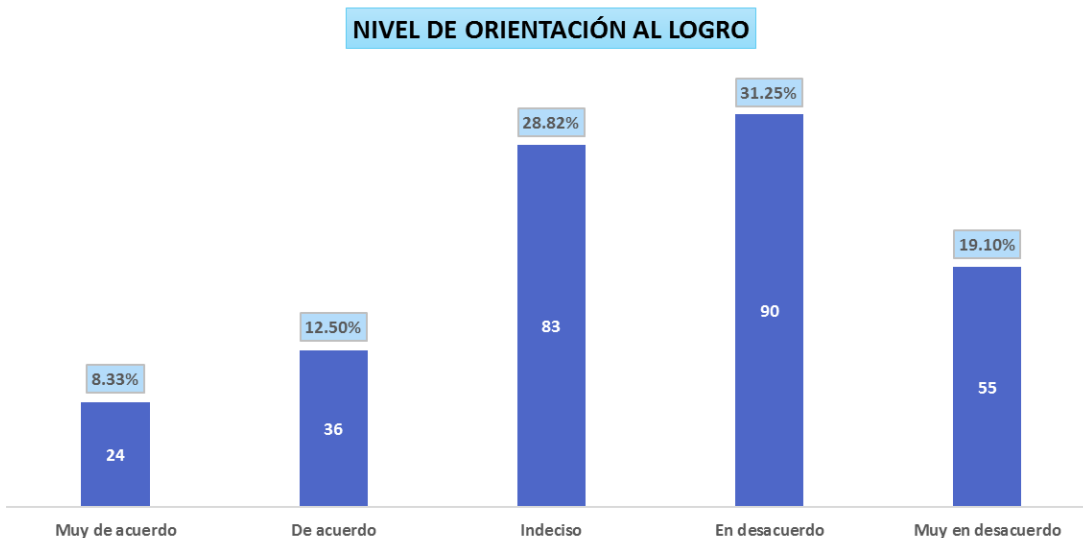
NIVEL DE ORIENTACIÓN AL LOGRO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	24	8.33%
De acuerdo	36	12.50%
Indeciso	83	28.82%
En desacuerdo	90	31.25%
Muy en desacuerdo	55	19.10%
N° de Respuestas	288	100.00%

Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ
Sede Callao - Noviembre 2020

Gráfico N°5



Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ



Como se aprecia en la tabla N° 5, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ Sede Callao - Noviembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de orientación al logro de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao; 90 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 31.25%, 83 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 28.82%, 55 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 19.10%, 36 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 12.50% y 24 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 8.33%.

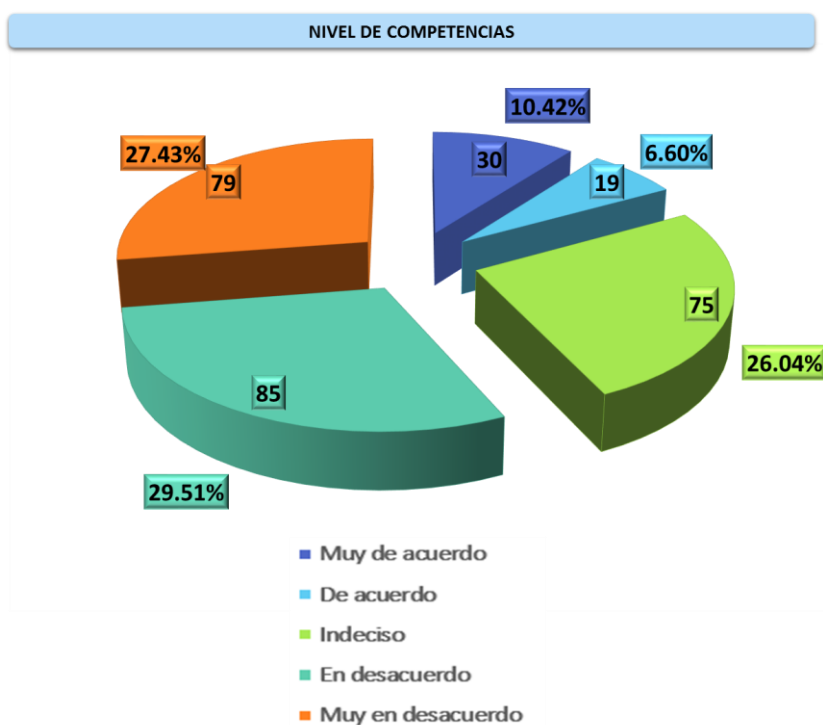
Es decir, el 50.35% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de orientación al logro de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.

Tabla N°6

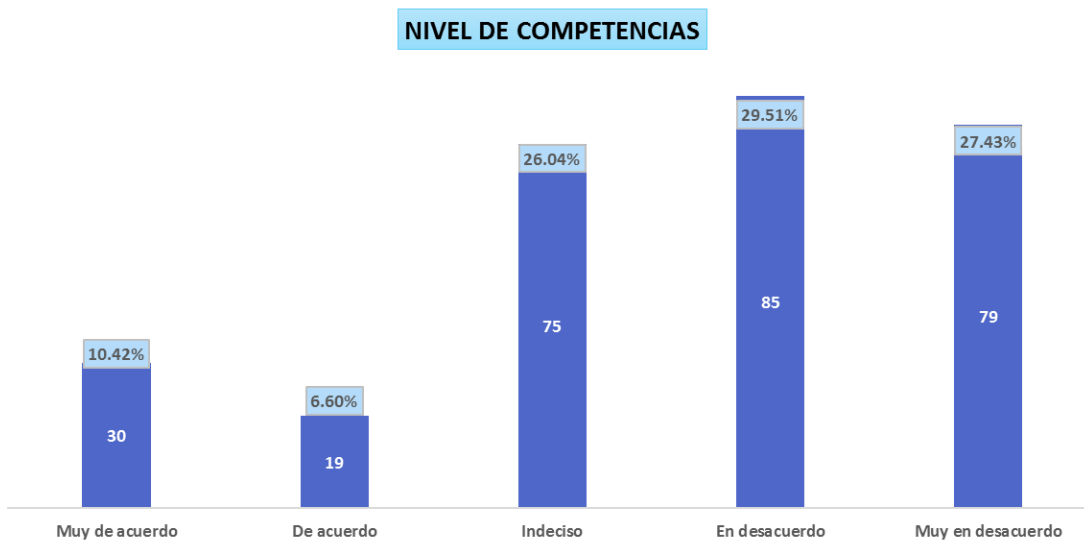
NIVEL DE COMPETENCIAS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	30	10.42%
De acuerdo	19	6.60%
Indeciso	75	26.04%
En desacuerdo	85	29.51%
Muy en desacuerdo	79	27.43%
N° de Respuestas	288	100.00%

Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ
Sede Callao - Noviembre 2020

Gráfico N°6



Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ



Como se aprecia en la tabla N° 6, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ Sede Callao - Noviembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de competencias de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao; 85 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 29.51%, 79 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 27.43%, 75 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 26.04%, 30 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 10.42% y 19 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 6.60%.

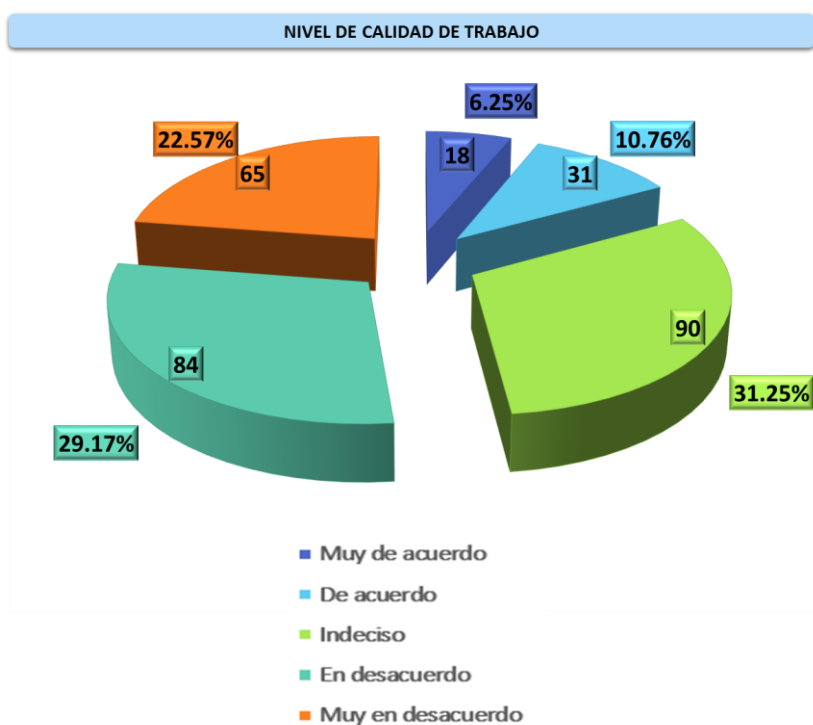
Es decir, el 56.94% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de competencias de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.

Tabla N°7

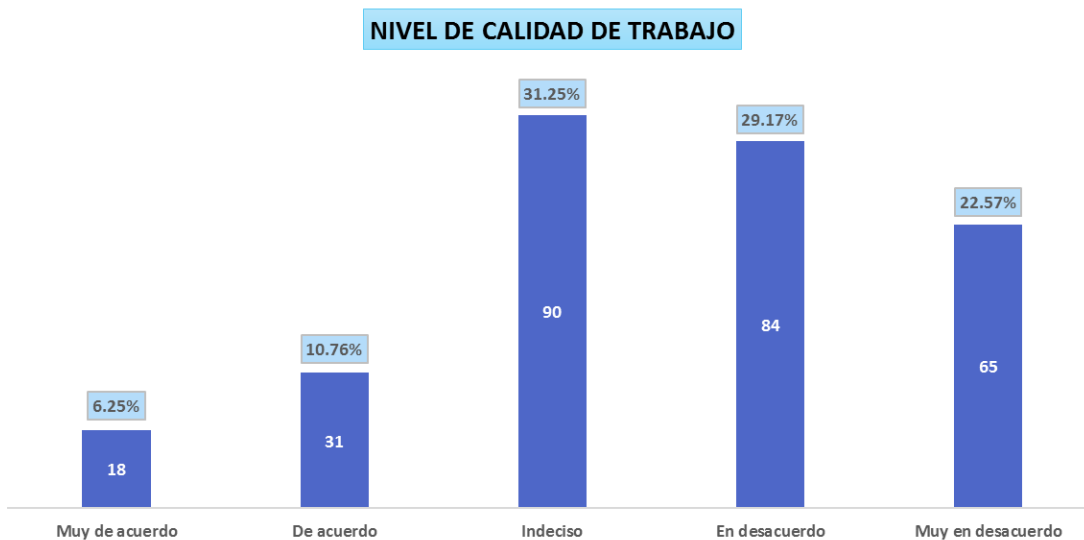
NIVEL DE CALIDAD DE TRABAJO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	18	6.25%
De acuerdo	31	10.76%
Indeciso	90	31.25%
En desacuerdo	84	29.17%
Muy en desacuerdo	65	22.57%
N° de Respuestas	288	100.00%

Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ
Sede Callao - Noviembre 2020

Gráfico N°7



Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ



Como se aprecia en la tabla N° 7, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ Sede Callao - Noviembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de calidad de trabajo de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao; 90 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 31.25%, 84 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 29.17%, 65 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 22.57%, 31 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 10.76% y 18 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 6.25%.

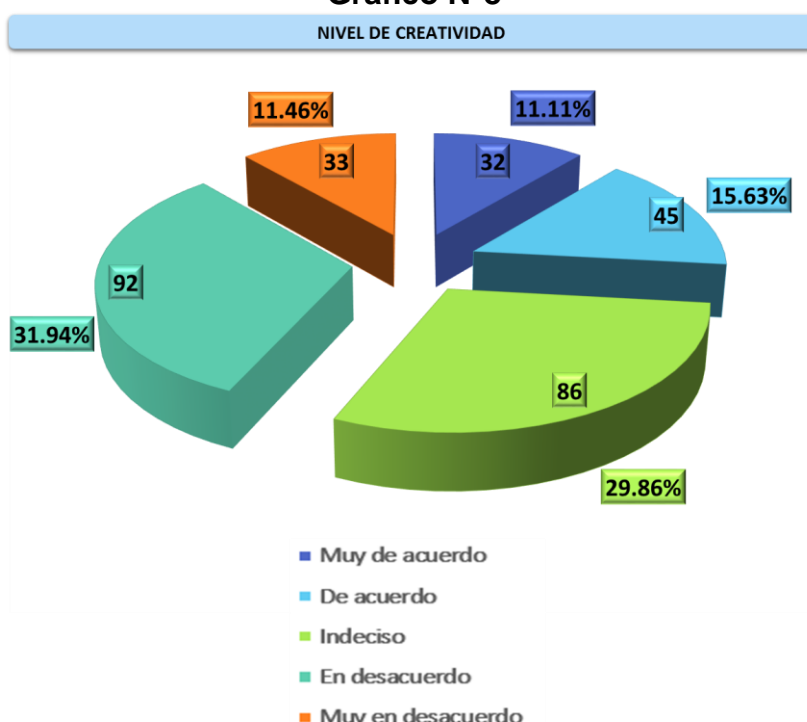
Es decir, el 51.74% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de calidad de trabajo de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.

Tabla N°8

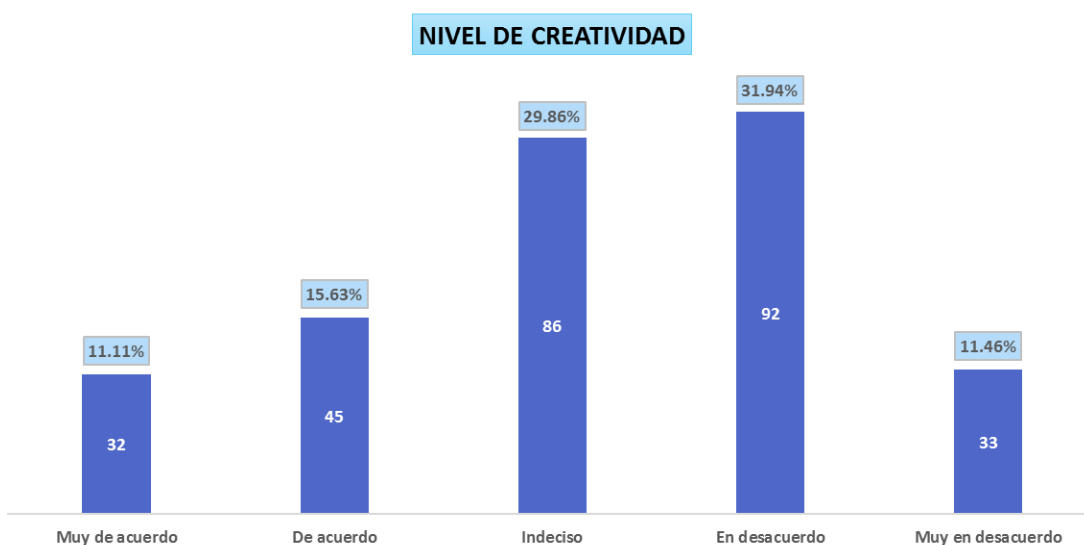
NIVEL DE CREATIVIDAD		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	32	11.11%
De acuerdo	45	15.63%
Indeciso	86	29.86%
En desacuerdo	92	31.94%
Muy en desacuerdo	33	11.46%
N° de Respuestas	288	100.00%

Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ
Sede Callao – Noviembre 2020

Gráfico N°8



Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ



Como se aprecia en la tabla N° 8, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ Sede Callao - Noviembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de creatividad de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao; 92 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 31.94%, 86 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 29.86%, 45 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 15.63%, 33 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 11.46% y 32 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 11.11%.

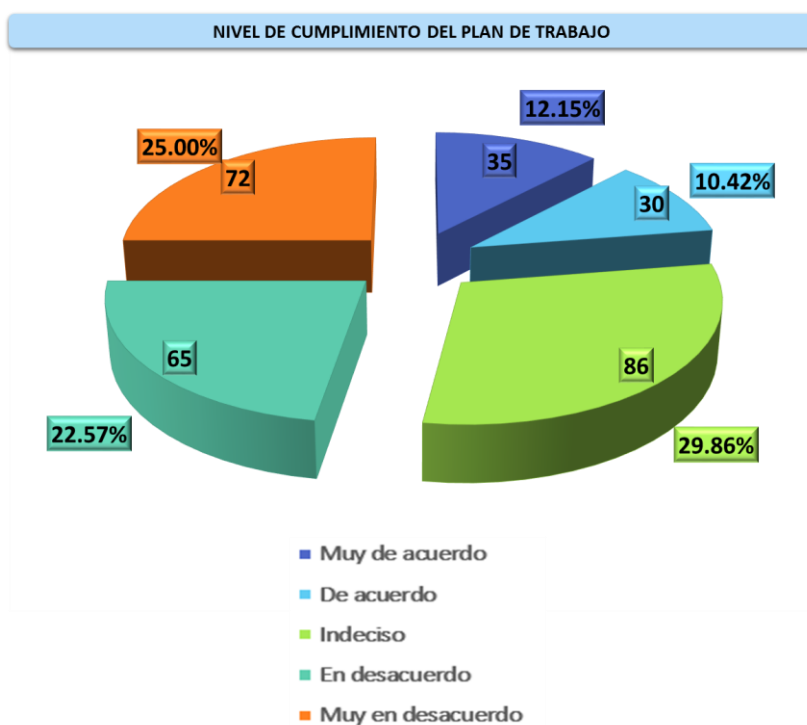
Es decir, el 43.40% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de creatividad de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.

Tabla N°9

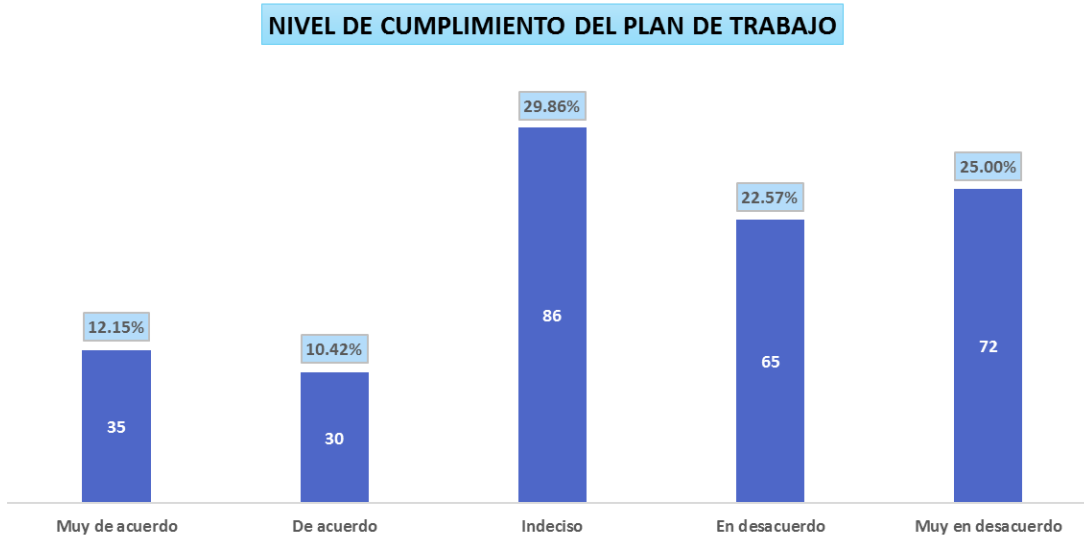
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	35	12.15%
De acuerdo	30	10.42%
Indeciso	86	29.86%
En desacuerdo	65	22.57%
Muy en desacuerdo	72	25.00%
N° de Respuestas	288	100.00%

Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ
Sede Callao - Noviembre 2020

Gráfico N°9



Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ



Como se aprecia en la tabla N° 9, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ Sede Callao - Noviembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de cumplimiento del plan de trabajo de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao; 86 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 29.86%, 72 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 25.00%, 65 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 22.57%, 35 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 12.15% y 30 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 10.42%.

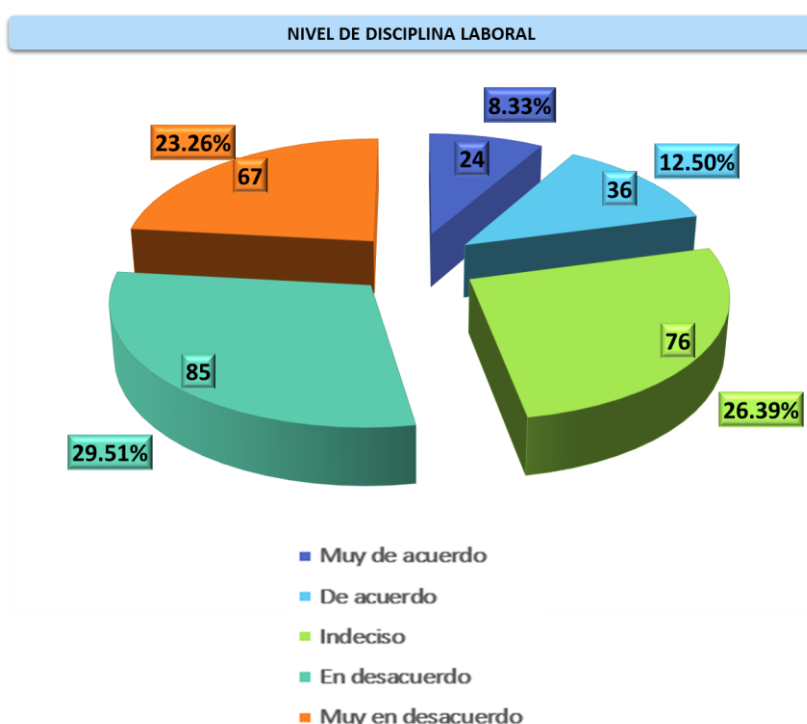
Es decir, el 47.57% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de cumplimiento del plan de trabajo de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.

Tabla N°10

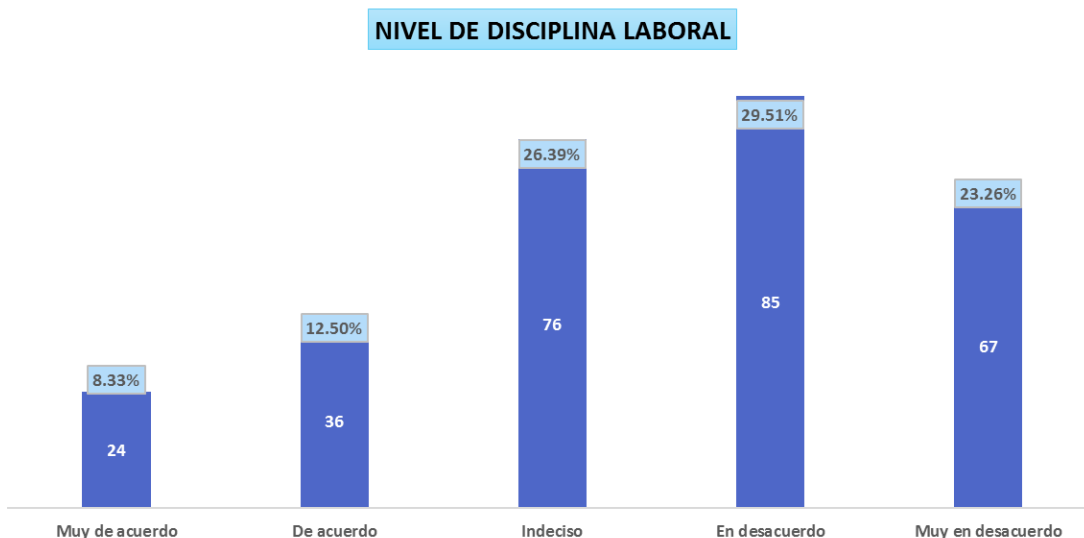
NIVEL DE DISCIPLINA LABORAL		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	24	8.33%
De acuerdo	36	12.50%
Indeciso	76	26.39%
En desacuerdo	85	29.51%
Muy en desacuerdo	67	23.26%
N° de Respuestas	288	100.00%

Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ
Sede Callao - Noviembre 2020

Gráfico N°10



Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ



Como se aprecia en la tabla N° 10, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ Sede Callao - Noviembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de disciplina laboral de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao; 85 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 29.51%, 76 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 26.39%, 67 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 23.26%, 36 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 12.50% y 24 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 8.33%.

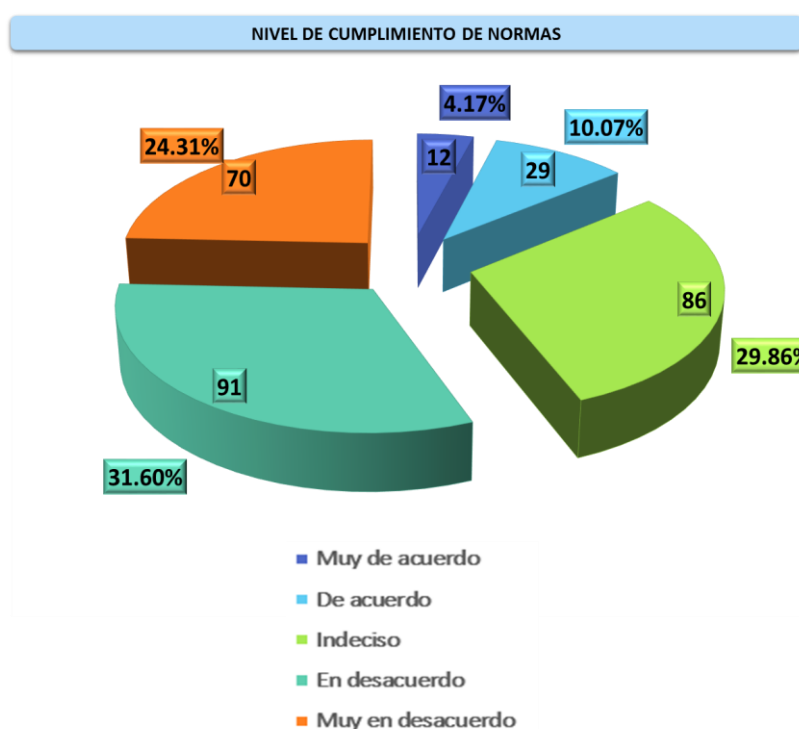
Es decir, el 52.78% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de disciplina laboral de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.

Tabla N°11

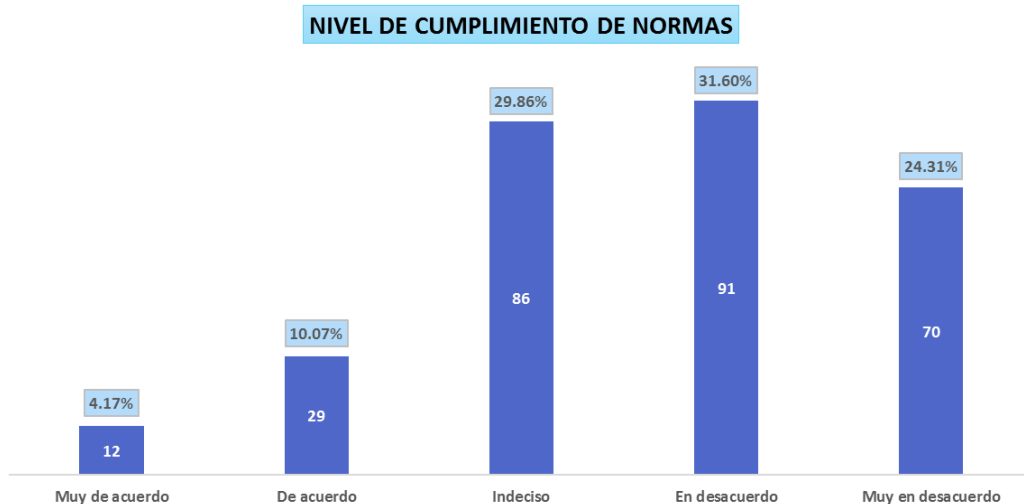
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	12	4.17%
De acuerdo	29	10.07%
Indeciso	86	29.86%
En desacuerdo	91	31.60%
Muy en desacuerdo	70	24.31%
N° de Respuestas	288	100.00%

Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ
Sede Callao - Noviembre 2020

Gráfico N°11



Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ



Como se aprecia en la tabla N° 11, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ Sede Callao - Noviembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de cumplimiento de normas de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao; 91 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 31.60%, 86 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 29.86%, 70 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 24.31%, 29 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 10.07% y 12 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 4.17%.

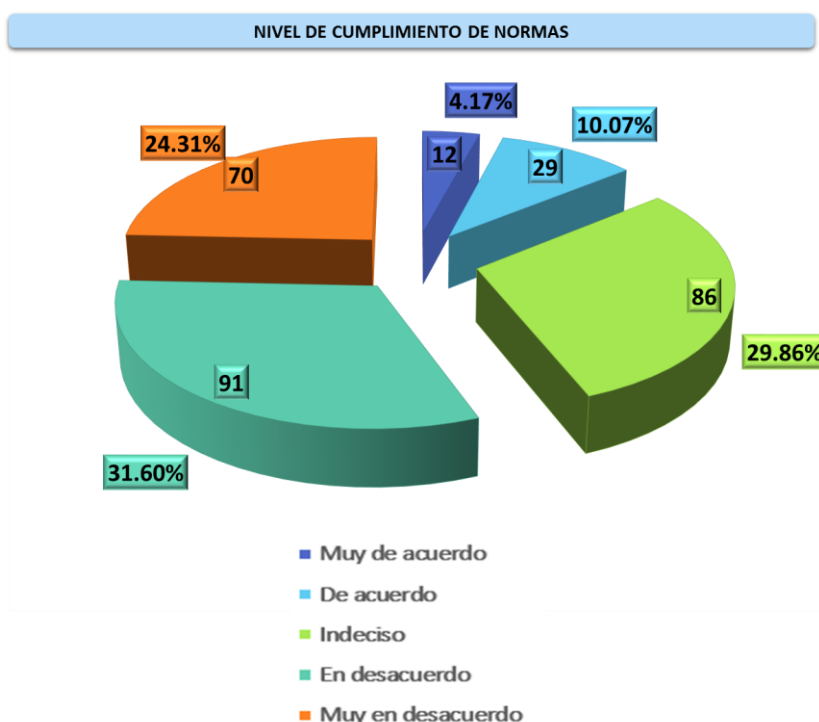
Es decir, el 55.90% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de cumplimiento de normas de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) sede – Callao.

Tabla N°12

NIVEL DE ORGANIZACIÓN		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	27	9.38%
De acuerdo	47	16.32%
Indeciso	78	27.08%
En desacuerdo	84	29.17%
Muy en desacuerdo	52	18.06%
N° de Respuestas	288	100.00%

Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ
Sede Callao - Noviembre 2020

Gráfico N°12



Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ



Como se aprecia en la tabla N° 12, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ Sede Callao - Noviembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de organización de los colaboradores de la empresa servicios industriales de la marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao; 84 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 29.17%, 78 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 27.08%, 52 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 18.06%, 47 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.32% y 27 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 9.38%.

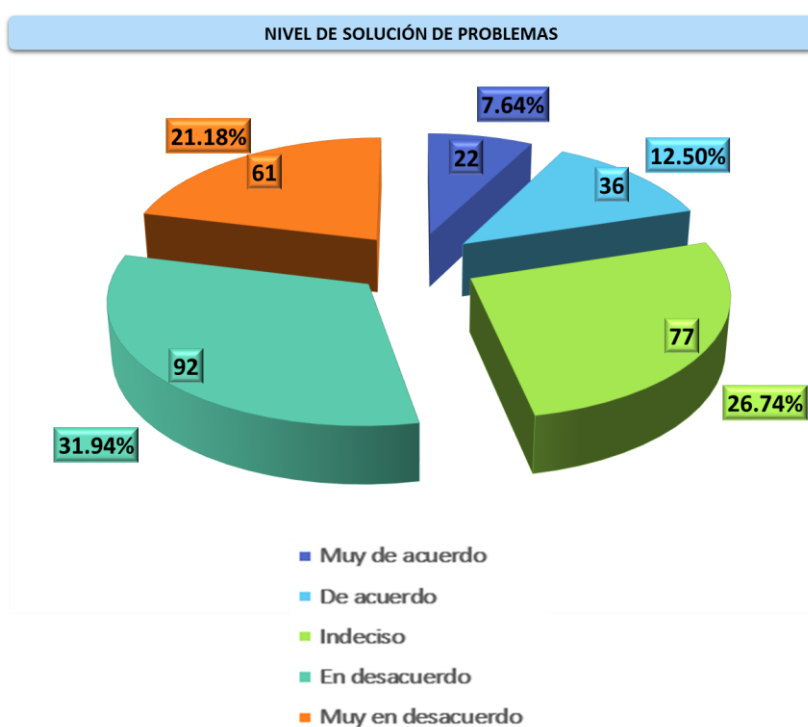
Es decir, el 47.22% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de organización de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.

Tabla N°13

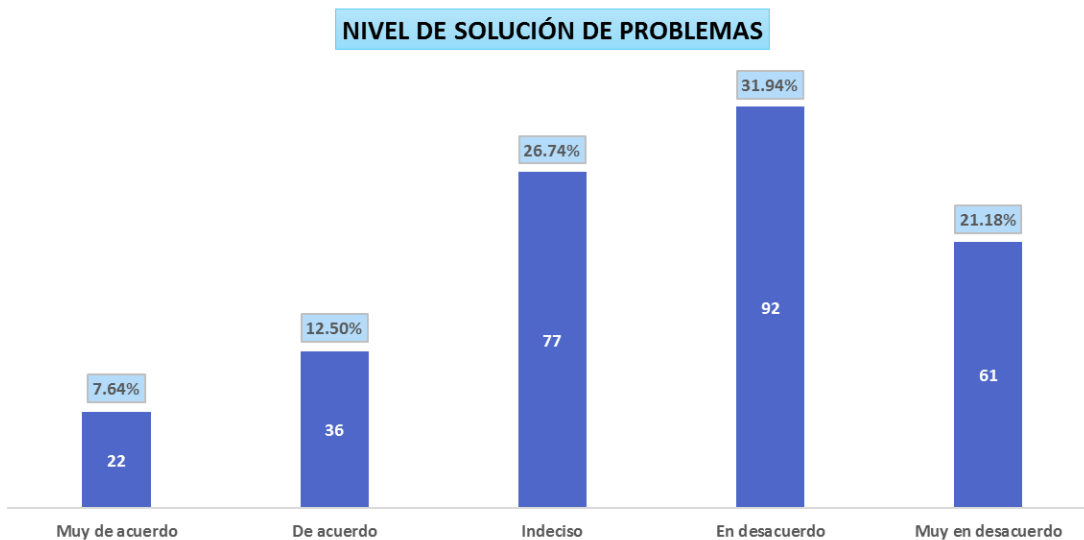
NIVEL DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	22	7.64%
De acuerdo	36	12.50%
Indeciso	77	26.74%
En desacuerdo	92	31.94%
Muy en desacuerdo	61	21.18%
N° de Respuestas	288	100.00%

Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ
Sede Callao - Noviembre 2020

Gráfico N°13



Encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ



Como se aprecia en la tabla N° 13, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 288 colaboradores de la empresa SIMA-PERÚ Sede Callao - Noviembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de solución de problemas de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao; 92 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 31.94%, 77 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 26.74%, 61 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 21.18%, 36 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 12.50% y 22 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 7.64%.

Es decir, el 53.13% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de solución de problemas de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para realizar la contrastación de la Hipótesis, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (r_s) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio. Luego, el valor de ρ permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas.

El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de las mismas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y . N es el número de parejas.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1.- HIPÓTESIS 1:

H₁: El Nivel de Eficiencia de la Evaluación del Puesto de Trabajo influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.

H₀: El Nivel de Eficiencia de la Evaluación del Puesto de Trabajo NO influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

		Nivel de Eficiencia de la Evaluación del Puesto	Desempeño laboral
Spearman's rho	Nivel de Eficiencia de la Evaluación del puesto	1,000	,816
	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N		,000 288
	Desempeño laboral	,816	1,000
	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,000 288	

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H₀

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del

estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el Nivel de Eficiencia de la Evaluación del Puesto de Trabajo influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.

1.- HIPÓTESIS 2:

H₂: El Nivel de Efectividad de la Evaluación del Puesto de Trabajo influye significativamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.

H₀: El Nivel de Efectividad de la Evaluación del Puesto de Trabajo NO influye significativamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

		Nivel de Efectividad de la Evaluación del Puesto de Trabajo	Desempeño laboral
Spearman's rho	Nivel de Efectividad de la Evaluación del Puesto de Trabajo	1,000	,824
	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N		,000 288
	Desempeño laboral	,824	1,000
	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,000 288	

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H₀

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el Nivel de Efectividad de la Evaluación del Puesto de Trabajo NO influye significativamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.

1.- HIPÓTESIS 3:

H₃: El Nivel de Calidad de la Evaluación del Puesto de Trabajo influye significativamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.

H₀: El Nivel de Calidad de la Evaluación del Puesto de Trabajo NO influye significativamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

		Nivel de Calidad de la Evaluación del Puesto de Trabajo	Desempeño laboral
Spearman's rho	Nivel de Calidad de la Evaluación del Puesto de Trabajo	1,000	,821
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	288
	Desempeño laboral	,821	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	288

- 4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0
- 5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el Nivel de Calidad de la Evaluación del Puesto de Trabajo NO influye significativamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.

Luego de haber comprobado las cuatro hipótesis específicas, se comprobó la hipótesis general:

La Evaluación del Puesto de Trabajo influye significativamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de analizar las encuestas aplicadas a los 288 colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao, se pudo demostrar que existen evidencias para comprobar las hipótesis planteadas en el estudio, a continuación, los principales hallazgos:

- 1) El 43.40% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de eficiencia de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.
- 2) El 46.88% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de efectividad de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.
- 3) El 55.56% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de calidad de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.

- 4) El 54.17% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de habilidades operativas de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.
- 5) El 50.35% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de orientación al logro de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.
- 6) El 56.94% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de competencias de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.
- 7) El 51.74% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de calidad de trabajo de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.
- 8) El 43.40% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de creatividad de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.
- 9) El 47.57% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de cumplimiento del plan de trabajo de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.
- 10) El 52.78% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de disciplina laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.
- 11) El 55.90% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de cumplimiento de normas de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.
- 12) El 47.22% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de organización de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.
- 13) El 53.13% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de solución de problemas de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A. (SIMA – PERÚ S.A) Sede – Callao.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- 1) Existe evidencia que El Nivel de Eficiencia de la Evaluación del Puesto de Trabajo influye significativamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.

- 2) Se determinó que el Nivel de Efectividad de la Evaluación del Puesto de Trabajo influye significativamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.

- 3) Se determinó que el Nivel de Calidad de la Evaluación del Puesto de Trabajo influye significativamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.

- 4) Se determinó que La Evaluación del Puesto de Trabajo influye significativamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.

5.2 RECOMENDACIONES

- 1) Evaluar constantemente los puestos de trabajo en la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao, para que los trabajadores ocupen los cargos de una manera más precisa y logren eficiencia en sus funciones, mejorando así el desempeño laboral y organizacional.
- 2) Capacitar al personal en herramientas de gestión que le permitan lograr sus objetivos de manera eficiente y eficaz, en beneficio de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.
- 3) Mejorar la calidad de los servicios internos y externos de la empresa, buscando excelencia operacional y un mejor desempeño de sus colaboradores.
- 4) Difundir los resultados de la presente investigación, en lo que respecta a mejorar la evaluación de puestos de trabajo, así como identificar y mejorar los indicadores del desempeño de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguer Hortal, Mario, Pérez Goróstegui, Eduardo y Martínez Sánchez, Joan. (2010). *Administración y dirección de empresas*. Teoría y ejercicios resueltos. Editorial universitaria ramón Aracés.
- Alles, M. 2007. *Desarrollo Del Talento Humano Basado En Competencias*. Tercera reimpresión. Buenos Aires. Ediciones Granica S.A.
- Andía, W. 2009. *Manual de Gestión Pública, Pautas para la aplicación de los sistemas administrativos*. Primera edición. Lima. Editorial centro de investigación y capacitación empresarial.
- Arnaz, J.A (1981). Guía para la elaboración de un perfil de egresado. *Revista de Educación Superior*, 10(4), 1-7.
- Alles, Martha. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Gestión por competencias. Casos. Ediciones Gránica S.A., Argentina.
- Bavaresco, A. (2001). *Proceso Metodológico de Investigación. Cómo hacer un diseño de investigación*. (4ª ed.). Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad: Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Bontis, N. (2002). *Managing and Organizational Learning System by Aligning Stocks and Flows*". *Journal of Management Studies*. Vol 39, N°4, pp 437-469.
- Bravo, P. A. 2012. *Análisis, Tesis Diseño y Valuación de Puestos para Talleres Mejía*. Tesis de pre grado. Universidad de Cuenca.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 5a. ed. México DF: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (2001). *Administración*. Proceso administrativo. McGraw-Hill, Colombia.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. México. Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. (1ª ed.). México, D.F: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (2007). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill, México.

- Chiavenato, Idalberto. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill, Monterrey, México.
- Chiavenato, Idalberto. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill, México.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (2ª ed.). México, D.F.: Editorial McGraw – Hill.
- Cruz H., José y Romero G. Neyda (1996). *Motivación y comportamiento laboral*. Escuela de relaciones industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Davis, V. y Newstron, J.W. (2000). *El comportamiento humano en el trabajo*. México, D.F.: Editorial Mc Graw – Hill.
- Dessler Gary (1996). *“Administración del Personal”*, 6a.ed.--México: Prentice- Hall Hispanoamericana.
- Dessler, G. 1996. *Administración de Personal*, octava edición. México. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Díaz Barriga, Frida (1999). *Elaboración del perfil profesional*.
- Díaz Barriga, F., Lule, M. L. Pacheco Pinzón, D., Rojas-Drummond, S., & SaadDayán, E. (Eds.), *Metodología de diseño Curricular para Educación Superior* (pp. 85-104). México: Trillas
- Drucker, P. (2002). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Einiert, A. (1985). *Manual de Psicología de la Organización. La conducta humana en las organizaciones*. Barcelona; Editorial Herder.
- Fernández Bravo, Carlos Alberto (2011). *Modelo sobre competencias gerenciales para el personal directivo de tecnología del sector financiero basado en el enfoque de organizaciones inteligentes*. México.
- Gaynor, G. (1999). *Manual de Gestión en Tecnología. Una estrategia para la competitividad de las empresas*. Editorial Mc Graw Hill, Colombia.
- Gil, E. (2002). *Identidad y Nuevas Tecnologías*. Disponible en: <http://www.voc.edu/web/esplart/gil0902/htm>.
- Gorbaneff, Y. (2010). *Problemas, experimentos, juegos de roles para la teoría organizacional*. Bogotá, Departamento de Administración.
- Guevara de Zárate, RoRaima (2006). *Propuesta para optimizar el desempeño gerencial del supervisor en las escuelas de la III etapa*

- de educación básica en el municipio Héroes del Estado de Bolívar. Caracas. Venezuela.
- Gupta y Govindarajan (citados por Kaplan y Norton 1999). Business unit strategy. Managerial characteristics, and business unit effectiveness at strategy implementation *Academy of Management Journal*, 27 (1) (1984), pp. 25-41.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones. Estructura, Procesos y Resultados*. 2da Edición. México: Printice Hall.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (12ªed.). México D.F: Editorial Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México D.F. Editorial McGraw – Hill.
- Huamán, Hermelinda (2004). Las mypes en Perú. Departamento de Cusco <http://www.eumed.net/libros/2007b/274/indice12.htm>.
- Katz Daniel (1986). *Psicología social de las organizaciones*. Editorial Trillas, México.
- Koonts, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2008). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. (13ª ed). México D.F.: Editorial Mc. Graw Hill.
- Lanham, Ph.D. 1985. *Valuación de puestos*, México. Editorial continental S.A de C.V.
- Losada, A y Moreno H (2003). *Competencias básicas aplicadas al aula*. Bogotá. Ediciones SEM.
- Locke, J. (2001). *Leadership behaviors: effects on job satisfaction, productivity and organizational commitment*. En: *Journal of Nursing Management*. Agosto. Vol. 9, no. 4, p. 191-204.
- Marx (1980). *Obras escogidas*. Moscú. Castellano. Edición Progreso.
- Pernía Cegarra, María Alejandra (2007). *El desempeño gerencial del nivel medio de los diferentes decanatos, en la universidad centro occidental "Lisandro Alvarado"*.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10ª ed. México: Pearson.
- Robbins, S., Stephen, P. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ª. Ed.). México D.F.: Editorial Prentice Hall.

- Sagi-Vela, Grande Luis. *Gestión por competencias: el reto compartido del crecimiento personal y de la organización*. ESIC Editorial, 2004.
- Skinner B. F. (1980). *Más Allá de la Libertad y la Dignidad*. Barcelona, Fontanella.
- Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge. (2009). *Comportamiento organizacional*. México. Pearson Educación de México.
- Stogdill Ralph. Bass B. (1990). *Handbook of Leadership: Theory, Research and Managerial Applications*. The Free Press Third Edition, New York.
- Stoner F. James, Freeman R. Edward, Gilbert R. Gilbert. (1994). *Management*. Prentice Hall International Editions.
- Stoner, J (1996). *Administración*. (6ta. Ed.). Mexico. Prentice Hall.
- Thompson, A. y Strickland, A. (2004). *Administración Estratégica*. Editorial Mc Graw Hill, México.
- Valle, R.J. (2004). *La Gestión Estratégica de los Recursos Humanos*. España Editorial Pearson, Prentice Hall.

ANEXOS

ANEXO N°1: Instrumento de Recolección de Datos

ANEXO N°2: Matriz de coherencia interna

ANEXO N°1

Objetivo: Determinar la influencia de la Evaluación del Puesto de Trabajo en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.

PREGUNTAS	MA	A	I	D	TD
1. Considera adecuado el nivel de eficiencia de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.					
2. Considera adecuado el nivel de efectividad de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.					
3. Considera adecuado el nivel de calidad de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.					
4. Considera adecuado el nivel de habilidades operativas de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.					
5. Considera adecuado el nivel de orientación al logro de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.					
6. Considera adecuado el nivel de competencias de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.					
7. Considera adecuado el nivel de calidad de trabajo de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.					
8. Considera adecuado el nivel de creatividad de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.					

<p>9. Considera adecuado el nivel de cumplimiento del plan de trabajo de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.</p>					
<p>10. Considera adecuado el nivel de disciplina laboral de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.</p>					
<p>11. Considera adecuado el nivel de cumplimiento de normas de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.</p>					
<p>12. Considera adecuado el nivel de organización de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.</p>					
<p>13. Considera adecuado el nivel de solución de problemas de los Colaboradores de la empresa Servicios Industriales de la Marina S.A (SIMA – Perú S.A) Sede – Callao.</p>					