



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA DE ENSAYO

**EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN LA EMPRESA DOCAPES S.A, DEL
CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2020**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

REYES GONZÁLEZ VICTOR RICARDO

DOCENTE:

ING. SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ

CURSO:

8/2 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LA LIBERTAD – ECUADOR

OCTUBRE - 2020

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA DE ENSAYO:

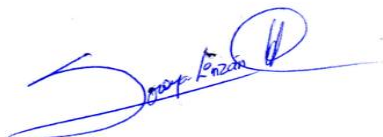
**EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN LA EMPRESA DOCAPES S.A UBICADA
EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, CANTÓN SALINAS, AÑO 2020**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO O DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Aprobación del docente Guía

En mi calidad de Guía r del trabajo de titulación, EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN LA EMPRESA DOCAPES S.A UBICADA EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, CANTÓN SALINAS, AÑO 2020, elaborado por el Sr. VICTOR RICARDO REYES GONZÁLEZ, de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Soraya Linzán Rodríguez', written over a horizontal line.

Ing. Soraya Linzán Rodríguez

DOCENTE GUÍA

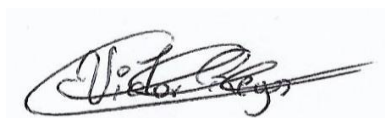
Declaratoria de Responsabilidad

El presente trabajo de titulación con el título de “EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN LA EMPRESA DOCAPES S.A UBICADA EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, CANTÓN SALINAS, AÑO 2020” elaborado por el Sr. VICTOR RICARDO REYES GONZÁLEZ, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica, educativa, empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales

Declaro que; una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, carrera de Administración de Empresas, pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la Universidad Península de Santa Elena y, su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente



Víctor Ricardo Reyes González

C.I. 0928144070

Agradecimientos

Agradezco por la finalización del proyecto de investigación a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a los docentes de mi carrera Administración de empresas durante toda mi preparación profesional en los cursos alcanzados, que me permitieron dar lecciones de vida, y como estudiante de esta grata Facultad de Ciencias Administrativas, gracias a mi empeño, dedicación y perseverancia, logré alcanzar una meta más en mi vida, la cual me llena de orgullo y satisfacción.

A mis padres y a mi familia quienes me han apoyado de manera incondicional, gracias por el tiempo recibido durante mi carrera profesional, dándome ánimos y aliento para seguir cumpliendo mis objetivos de vida, al Ing. Federico Enderica quien me acogió en la empresa Docapes y desde entonces ha sido un ejemplo a seguir por sus múltiples enseñanzas y apoyo al estudiante universitario. Así mismo agradezco a mi tutora a la Ing. Soraya Linzán Rodríguez quien estuvo durante todo el proceso de investigación, y sus conocimientos impartidos en clases, aprendimos que con ganas y mucho entusiasmo se logra todo.

Dedicatoria

Dedico este proyecto de investigación a toda mi familia y a quienes me han apoyado, a mis padres, a mis hermanos y mi esposa por su apoyo y por estar ahí siempre cuando los necesitaba, por los valores impartidos desde pequeño y que me han servido hasta hoy para ser un hombre de bien. Todo el esfuerzo que siempre he demostrado, por mi preparación y ganas de cumplir mis anheladas metas de vida.

A todas las personas que siempre creyeron en mí, y sobre todo a mis familiares por su apoyo incondicional, gracias por estar siempre presentes y por ser parte de mi camino de éxito, perseverancia, anhelo y deseo de triunfar en la vida

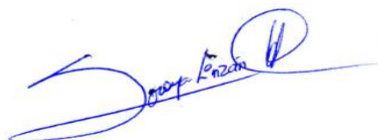
Víctor Ricardo Reyes González

TRIBUNAL DE GRADO



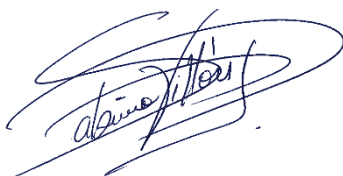
Econ. William Caiche, MSc.

**DELEGADO DEL DIRECTOR DE LA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**



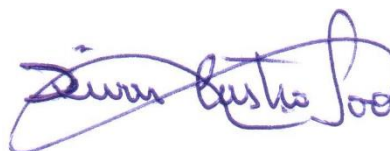
Ing. Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

**DOCENTE GUÍA DE LA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**



Ing. Sabina Villón, MSc.

**DOCENTE TUTOR DE LA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**



Ing. Divar Castro, MSc.

**DELEGADO ESPECIALISTA DE LA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

Contenido

TEMA DE ENSAYO.....	I
RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
DESARROLLO	5
CONCLUSIONES	17
RECOMENDACIONES.....	18

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN LA EMPRESA DOCAPES S.A UBICADA EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, CANTÓN SALINAS, AÑO 2020

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es referente al tema Evaluación de Desempeño a la empresa Docapes S.A ubicada en la provincia de Santa Elena, cantón Salinas, año 2020, el cual se realizó con el objetivo de poder analizar la Evaluación de Desempeño laboral para mejorar los procesos internos de producción, en el cual se aplicó la encuesta a 16 trabajadores, obteniendo resultados que permitan determinar técnicas y métodos para una mejora continua, evaluando el rendimiento de los colaboradores de la organización, concluyendo que los trabajadores necesitan de motivación e incentivos, al igual de capacitaciones para mejorar los procesos productivos de la empresa.

Palabras claves: Evaluación de Desempeño, Técnicas, métodos.

PERFORMANCE EVALUATION IN THE COMPANY DOCAPES S.A LOCATED
IN THE PROVINCE OF SANTA ELENA, SALINAS CANTON, YEAR 2020

ABSTRACT

This research work is related to the subject performance evaluation of the company Docapes S.A located in the province of Santa Elena, Salinas canton, year 2020, which was carried out with the aim of being able to analyze the labor performance Evaluation to improve processes of production, in which the survey was applied to 16 workers, obtaining results that will be calculated internally and methods for continuous improvement, evaluating the performance of the organization's collaborators, concluding that workers need motivation and incentives, as well as training to improve the productive processes of the company.

Keywords: Performance Evaluation, Techniques, methods.

INTRODUCCIÓN

La evaluación de desempeño de los colaboradores, es de suma importancia para las empresas a nivel mundial, debido a que ayuda a mejorar los procesos de control interno, identificar las falencias y debilidades que está teniendo la empresa, de esta manera brindar soluciones que permitan incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad del personal, así como el rendimiento de la organización.

Por lo consiguiente, en el Ecuador se evidencia que las empresas de producción carecen de procesos de evaluación, sin embargo esto se reduce gracias a los constantes incentivos y capacitaciones al personal, de la misma manera es importante seguir el proceso de control, para definir metas y desarrollar competencias gracias a la efectividad del desempeño a través de la evaluación que se aplica en las empresas para mejorar sus producción, desarrollar el potencial de los colaboradores, así como la gestión administrativa.

De la misma manera, en la provincia de Santa Elena, se caracteriza por poseer un sinnúmero de empresas de producción de larvas, de pescado y camarón. Es importante que estas empresas apliquen evaluación de desempeño en sus empleados para mejorar el rendimiento laboral. No obstante se estudió la empresa DOCAPES S.A del Cantón Salinas, con el objetivo de analizar la evaluación de desempeño que conlleven a desarrollar estrategias para mejorar los procesos internos de producción en la empresa y potenciar el rendimiento de los colaboradores.

En el capítulo introductorio, se determina el problema de investigación, así como su formulación, establecerse mediante la sistematización del problema a investigar, a través de preguntas que ayudarán a construir la operacionalización de variables del estudio. De la misma manera se realizó el marco teórico la cual sustenta estudios similares en los antecedentes de la investigación, seguidamente de las bases teóricas de conceptos de la variable como es la evaluación de desempeño.

Por último, se determinó la metodología a utilizar mediante un estudio exploratorio, la cual se aplicó el diseño de muestreo no probabilístico, aplicando una encuesta al personal laboral de 16 trabajadores de la empresa, la cual se obtuvo resultados que llevaron a las conclusiones y dar recomendaciones del estudio de investigación, por lo tanto la evaluación de desempeño es primordial para el desarrollo empresarial.

Planteamiento del problema

Actualmente las empresas buscan mantener una rentabilidad, y mejorar su productividad, pero se evidencia nuevos cambios por la administración, así como el control de las actividades internas, la evaluación de desempeño resulta un proceso muy caro considerado para las MiPymes, es por eso que existe bajo rendimiento en varias empresas de producción, personal desmotivado, bajando la productividad y rentabilidad.

Tomando en cuenta, que en país Ecuador las empresas todavía se manejan de manera empírica, la cual esto resulta que la administración no sea eficiente, los procesos de actividades de control se desarrollan sin sistema de información gerencial, esto causa desinterés en el desempeño de los colaboradores, baja autoestima, poco interés en trabajar, realizando las tareas en mal proceso, perjudicando la productividad de las empresas, por eso es importante aclarar que la evaluación de desempeño depende de los colaboradores.

La motivación e incentivos son esenciales para levantar el rendimiento de los trabajadores, de tal forma que en la provincia de Santa Elena se realizó la investigación exploratoria mediante el análisis de evaluación de desempeño laboral para mejorar los procesos internos de producción en la empresa DOCAPES S.A del Cantón Salinas la cual se dedica a la exportación de pescados, mariscos y camarón, esta empresa se encuentra ubicada en Salinas, Ecuador (FAO 87), pero se evidenció que existen falencias en control interno, personal desmotivado en su área laboral, las herramientas de control de actividades no son eficientes, falta de un control interno, y evaluación de desempeño, así mismo no existe capacitación al personal de producción. Por lo consiguiente, mediante la observación en la empresa, se determinó la formulación del problema:

Formulación del problema de investigación

¿Cuáles son los factores claves que afectan el resultado de haber aplicado una evaluación de desempeño en la empresa Docapes S.A?

Sistematización del problema de investigación

1. ¿Cuáles son las responsabilidades en la evaluación del desempeño?
2. ¿Cuál es la importancia de la evaluación del desempeño?
3. ¿Qué tipos de evaluación de desempeño se puede aplicar en las empresas?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar la evaluación de desempeño laboral que aplica la empresa Docapes S.A

Objetivo específicos

- Analizar la situación actual de la empresa DOCAPES S.A, en base al desempeño del personal laboral.
- Diagnosticar si empresa posee procedimientos de mejora continua.
- Determinar si el personal de la empresa cuenta con capacitaciones constantes.
- Determinar si la empresa aplica incentivos y recompensa a los colaboradores.

DESARROLLO

Antecedentes de la investigación

Para Julia Irene Iturralde Torres en su trabajo de titulación sobre la evaluación del desempeño y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS LTDA, realizado en la ciudad de Ambato, mantiene como objetivo proponer el desarrollo de un modelo de evaluación de desempeño laboral para así mejorar el rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS LTDA, ya que esta investigación mantuvo como resultado que la evaluación de desempeño laboral es uno de los ejes principales de la empresa puesto que es termómetro que permite medir el rendimiento de los trabajadores y determinar que les falta a los mismos para mejorar su rendimiento. (Iturralde, 2011)

Se puede decir que esta investigación obtuvo resultados muy favorables con respecto a la evaluación del desempeño, ya que permitió obtener una medición clara y transparente de las evaluaciones que se realizaron y a su vez se logró demostrar que los recursos que serán invertidos en la adquisición pasaran a la nueva herramienta denominada 360° por competencias, ya que en sí el trabajador se sintió estimulado con valores y cualidades que ayudaron a mejorar el rendimiento empresarial.

Por consiguiente, Fanny Ayala en su trabajo de titulación sobre la aplicación de evaluación de desempeño por competencias 180°, en el área de contratos de la gerencia de y producción de Petroecuador, mantiene como objetivo Determinar y aplicar el sistema de Evaluación de Desempeño a un grupo de colaboradores del Área de Contratos de la Gerencia de Exploración y Producción de EP-PETROECUADOR, en base al análisis de los marcos metodológicos y conceptuales de evaluación del desempeño, ya que esta investigación mantuvo como resultado dar a conocer en qué grado el empleado es productivo y como ellos identifican el potencial de desarrollo. (Ayala, 2013)

De tal manera se puede decir que, al aplicar la evaluación por competencias, al área de contratos, el beneficio para la organización y sus colaboradores es importante, ya que se obtiene aportes, técnicas desde diferentes ángulos, esto es desde la perspectiva del jefe, el par y del propio colaborador. Además, se reduce el posible sesgo, por el mismo hecho de que se obtienen resultados de más de una persona, tomando en consideración las actividades claves que realizan en las áreas de trabajo.

Para el doctor Wilson Andrade Rodríguez en su trabajo de titulación denominado “Evaluación del desempeño del personal administrativo de la ilustre municipalidad del

cantón huaquillas de la provincia de el oro en el periodo 2008 – 2009”, realizado en la ciudad de Cuenca, mantuvo como objetivo principal proporcionar un informe del desempeño del empleado durante el pasado o de su desempeño a futuro, ya que en si una evaluación de desempeño es un factor fundamental dentro de una organización que le permitió conocer el rendimiento, las actitudes tanto positivas como negativas del personal de trabajo y a su vez se pudo observar el comportamiento de los empleados al momento de desarrollar cada una de sus funciones. (Rodríguez, 2010)

Por lo tanto, la evaluación de desempeño en las empresas es de suma importancia, ya que es una técnica diseñada para ayudar a promover y ascender los recursos humanos de manera favorable, permitiendo así obtener conocimientos sobre el rendimiento, la capacidad, como el personal de trabajo mejora en sus actividades, y a su vez permite obtener información sobre los diversos departamentos de una empresa.

Según Anna Pérez Montejó en su trabajo de titulación denominado propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera en la ciudad de México, mantiene como objetivo generar artículos de acuerdo a las expectativas de los clientes, a su vez en el área de Compras establecer parámetros que aseguren el cumplimiento de las obligaciones económicas contraídas por la empresa a proveedores de bienes y servicios, finalmente en el área de ventas el principal propósito es de establecer los planes y estrategias bajo los cuales se buscará incrementar la eficiencia y la rentabilidad, por lo que los resultados de esta investigación fueron que cada administrados de las diversas áreas mejoraran el rendimiento laboral en sus áreas de trabajo. (Montejó, 2009)

De tal manera se puede decir que esta investigación obtuvo grandes resultados, debido a la estricta aplicación de cada instrumento de investigación, ya que la aplicación de la evaluación del desempeño para la empresa, se produjo de forma vertical, por lo que cada persona fue evaluada por su jefe inmediato y fue en ese entonces donde se obtuvieron resultados individuales con cada una de sus funciones, realizando una buena retroalimentación de su habilidad administrativa.

Para los autores Arelis María De Lavallo Barrios y Doris Viloria Calabria en su trabajo de titulación denominado “Análisis del proceso de evaluación del desempeño del personal en las medianas empresas del distrito de Santa Marta ”, en la ciudad de Santa Marta,

manteniendo como objetivo principal describir y analizar las características del proceso administrativo de evaluación del desempeño del personal que realizan las medianas empresas localizadas en el distrito de Santa Marta, con la finalidad de establecer un diagnóstico que permita evaluar y proponer recomendaciones tendientes, para así mejorar este proceso en la Organización. (Barrios & Vilorio Calabria, 2010)

Se puede decir que una empresa debe realizar un estudio del cual se considera fundamental, que es la aplicación de técnicas y estratégicas de la evaluación del desempeño, por lo que se realiza con la participación de jefes y subordinados, atendiendo al feedback o retroalimentación que a su vez facilita la aplicación efectiva en la organización, por lo tanto la evaluación del desempeño del personal se ha convertido en un proceso y estrategia permanentes de desarrollo de las organizaciones empresariales con la debida utilización de métodos adecuados y pertinente de dicho sector.

De tal manera los autores Hidrugo Vásquez José Luis y Pucce Castillo Diego Fernando en su trabajo de titulación denominado “El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juna De Dios” desarrollado en la ciudad Pimentel, teniendo como objetivo principal determinar la relación entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Clínica San Juan de Dios, para así examinar la fiabilidad, la validez de constructo y la validez concurrente de las valoraciones del desempeño y fui ahí donde se analizó el modelo mediante un análisis factorial confirmatorio de excelentes resultados en la investigación tratada. (Hidrugo & Pucce Castillo, 2016)

De tal manera se dice que algunas organizaciones asignan la evaluación del desempeño a una comisión especialmente diseñada para tal efecto, ya que se trata de una evaluación colectiva a cargo de un grupo de personas directa o indirectamente interesadas en el desempeño de los colaboradores.

Bases teóricas y conceptualización de la variable

La evaluación de desempeño

Para Sastre & Aguilar (2003) “La evaluación del desempeño es aquel proceso sistemático y estructurado, de seguimiento de la labor profesional del empleado, para valorar su actuación y los resultados logrados en el desempeño de su cargo” (pág. 321).

Por lo tanto, la evaluación del desempeño es un proceso sistemático que ayuda al personal de trabajo a realizar actividades de manera eficiente dentro de la organización, a través del mejoramiento de las competencias, ya sea personal o de trabajo en equipos, para así realizar una buena estructura de evaluación eficiente y eficaz que produzca resultados favorables y esto a su vez ayude a que la organización o empresa este enfocado en las diversas áreas laborales con fundamentos primordiales y buenos principios del proceso.

Según Idalberto Chiavenato (2007) manifiesta que:

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. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc. (pág. 243)

Por lo tanto, se puede decir que la evaluación del desempeño es un ciclo que toda organización debe poseer, ya que uno de sus objetivos principales es medir el desempeño que posee un trabajador dentro de su área laboral, con la finalidad de que la empresa pueda tomar buenas decisiones en un futuro y a su vez esta pueda ofrecer insumos necesarios al personal de trabajo porque así ellos desarrollaran un buen desempeño en cada tarea que el coordinador o gerente de la empresa le disponga, manteniendo buenas expectativas en la empresa con un proceso adecuado.

Por consiguiente Dolan, Valle, Jackson, & Shuler (2007) manifiestan que:

La evaluación del desempeño se define como un proceso estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y si se podrá mejorar su rendimiento futuro.. (pág. 229)

La evaluación del desempeño es un procedimiento o instrumento que una empresa utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos, ya que permite realizar una medición sistémica, observar el rendimiento de los resultados y a su vez determinar las

problemáticas que una organización o empresas pueden tener, de esta manera se logra identificar los tipos de problemas e insuficiencias que puede poseer el personal de trabajo, por lo que fue evaluado manteniendo un conocimiento de las fortalezas y las posibilidades que caracteriza a cada uno de ellos.

De la misma manera Sánchez & Bustamante (2008) señalan que:

Las organizaciones necesitan conocer cómo están desempeñando sus labores los empleados, a fin de identificar quiénes efectivamente agregan valor y cuáles no. Para esto se lleva a cabo la evaluación del desempeño, en donde es posible asignar calificaciones a los empleados, para que de esta manera se pueda discriminar entre empleados efectivos e inefectivos. (pág. 104)

Se puede decir que en la actualidad muchas organizaciones realizan una evaluación del desempeño al personal de trabajo, ya que esto ayudaría a que las empresas conozcan el rendimiento laboral que poseen sus trabajadores en diversos ámbitos, cabe recalcar que este proceso establece procedimientos que van a ser evaluados, por lo que esto ayudaría a que la empresa obtenga mejoramiento en las relaciones tanto humanas como laborales dentro de la organización, ya que esto ayudaría a que la productividad de la empresa obtenga un aumento en un determinado periodo de tiempo.

Por lo que José Othán Hernández Juárez (2010) menciona que:

La evaluación del desempeño es un proceso sistemático, formal y periódico que sirve para evaluar la efectividad con que los integrantes de la organización logran los objetivos, las metas y, sobre todo, los resultados que se esperan del desempeño de su puesto. Es una herramienta gerencial que sirve para que, tanto los evaluados, como sus jefes o supervisores, orienten sus conocimientos, su energía, su tiempo, sus recursos y sus acciones hacia aquellos resultados clave que determinan el grado de éxito, o de fracaso, que consigue una organización cuando intenta lograr su misión, sus fines y, particularmente, los resultados relevantes que contempla en su estrategia de negocio, en un período de tiempo considerado. (Hernández, 2010, pág. 54)

En si una evaluación del desempeño es una herramienta de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia, con el que el personal de trabajo lleva a cabo cada una

de las actividades previstas y a su vez hacen que estas se responsabilicen en los puestos que desarrollan cada una de sus funciones.

Para Euroempleo (2010) menciona que:

La Evaluación del Desempeño de los trabajadores tiene como objetivo conocer cómo los empleados desarrollan su trabajo, y si lo están haciendo correctamente. Se trata de una evaluación cuidadosa del rendimiento de una persona que puede aportar información sobre su necesidad de mejora a nivel de conocimientos y habilidades, y que éstas puedan ser corregidas planteando medidas para ello. Aporta también a los trabajadores información sobre su competencia y progreso en el trabajo. (EUROEMPLO, 2010, pág. 4)

De tal manera se puede decir que la evaluación del desempeño tiene como finalidad estimar el valor, la excelencia y las cualidades del personal de trabajo para así lograr determinar posibles problemas que se pueden presentar en el proceso, ya que con este medio se lograría establecer programas que ayuden a neutralizar tales problemas.

Importancia de la evaluación del desempeño

Según Idalberto Chiavenato (2007), indica que:

La evaluación del desempeño permite implementar nuevas políticas de compensación, mejorar el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, también permite evaluar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto, para así observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. (pág. 260)

Por tal razón, una evaluación del desempeño en una empresa u organización trae consigo múltiples beneficios, tanto para la persona evaluada, como para la persona que está dispuesta a evaluar. Los beneficios de una evaluación del desempeño traen consigo lo que es la evaluación del potencial humano, para así identificar al personal de trabajo que necesite perfeccionar sus funciones en las áreas laborales, esto a su vez permite que el personal de trabajo obtenga grandes resultados con el pasar del tiempo, ya que puedan ser promovidos o transferidos según el desempeño que presentan y lo más primordial que los trabajadores gracias a una evaluación del desempeño mejorarían la productividad de la empresa y las relaciones humanas, laborales dentro de sus áreas de trabajo.

Responsabilidad en la evaluación del desempeño

De la misma manera William & Heith (2007) manifiesta que:

La evaluación del desempeño se realiza a partir del compromiso por parte de los trabajadores, los que se distinguen en función del diverso grado de responsabilidad sobre la labor que cumplen dentro de una organización. Conforme a esto, para el caso de los jefes departamentales y directores, la evaluación de desempeño se realiza a través de la verificación del nivel de logro de los objetivos organizacionales y metas de desarrollo profesional. (pág. 11)

Por lo tanto, en este caso al personal de trabajo se le realizó una evaluación del desempeño, para así verificar el nivel de logro del personal de trabajo, de igual manera se hizo hincapié al cumplimiento de las metas de la empresa, para así validar el compromiso que poseen con la institución.

Tipos de evaluación de desempeño

Como ya se sabe la evaluación del desempeño es un proceso sistemático y estructural, que a su vez permite medir, evaluar e influir comportamientos a través de los resultados que se obtienen en el lugar de trabajo, así también el grado de absentismo, que a su vez tiene la finalidad de ver si el personal de trabajo está siendo productivo en sus áreas laborales, para así mejorar el rendimiento productivo y económico con el potencial de desarrollo de los trabajadores.

Según James Stoner (2011) menciona que: “El proceso continuo de proporcionar a los subordinados, información sobre la eficacia con que están efectuando su trabajo para la organización” De tal manera dentro de la Evaluación de Desempeño Laboral tenemos cuatro tipos que mencionaremos a continuación:

1. Evaluación del Desempeño Laboral de 90°.- En la evaluación de 90° se combinan objetivos y competencias. Los cumplimientos de objetivos se relacionan con aspectos remunerativos y las competencias se evalúan para su desarrollo.
2. Evaluación del Desempeño Laboral de 180°.- Se combinan la medición realizada por el jefe inmediato o supervisor y la autoevaluación del trabajador en el cumplimiento de los objetivos y competencias propias del puesto y el rendimiento del trabajador.

3. Evaluación del Desempeño Laboral de 270°.- la evaluación de 270° fue desarrollada con la intención de eliminar la subjetividad que puede producirse como resultado de una evaluación de 90 y 180, en esta evaluación le mide al trabajador su superior, existe una autoevaluación e interviene un factor más de medición que puede ser la evaluación de los subordinados si existe en su cargo de trabajado subordinados, o por los pares que son sus compañeros del equipo de trabajo o quienes se encuentran en el mismo nivel de responsabilidad.
4. Evaluación del Desempeño Laboral de 360°.- La evaluación de 360° también es conocida como evaluación integral es un herramienta cada día más utilizada por las organizaciones más modernas. Como el nombre lo indica, la evaluación de 360° pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aporte desde los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos, etc.

Materiales y métodos

Tipo de la investigación

Investigación exploratoria

Según Rosa Jiménez (2005) en su libro de metodología de la investigación manifiesta que:

En los estudios exploratorios se abordan campos poco conocidos donde el problema, que sólo se vislumbra, necesita ser aclarado y delimitado. Esto último constituye precisamente el objetivo de una investigación de tipo exploratorio. Las investigaciones exploratorias suelen incluir amplias revisiones de literatura y consultas con especialistas. Los resultados de estos estudios incluyen generalmente

la delimitación de uno o varios problemas científicos en el área que se investiga y que requieren de estudio posterior. (pág. 12)

La investigación que se llevó a cabo en el presente proyecto es de estudio exploratorio, ya que se analizó una evaluación de desempeño al personal de trabajo en la empresa DOCAPES S.A, así también se conoció la importancia, los tipos de evaluación de desempeño que fomenta la empresa, por lo que son aspectos fundamentales en la problemática de la investigación y a su vez se indago sobre los procedimientos importantes que ayudan a investigar la evaluación de desempeño, para así obtener resultados fundamentales en el tema estudiado.

Modalidad de la investigación

Investigación bibliográfica o documental

La modalidad de la investigación es de tipo bibliográfica o documental, ya que aborda datos secundarios para el análisis de información, cuyos datos son extraídos de libros, revistas científicas, artículos científicos, tesis, sitios web, documentos, pdf, etc. La cual permitirá recopilar información que sirva para relacionar la variable en cuestión con temas similares a la problemática o sirvan de sustento para conceptualizar la variable como lo es el desempeño.

Diseño de muestreo

Muestreo no probabilístico

Según Niño Rojas (2011) menciona que el muestreo no probabilístico:

Es la técnica que permite seleccionar muestras con una clara intención o por un criterio preestablecido. Las muestras que se seleccionan buscan, desde luego, una representatividad de la población, pero puede tener falencias, según la situación. (pág. 57)

Existen diversos tipos de muestreo no probabilístico que se mencionaran a continuación:

1. Muestreo accidental. - cuando se selecciona de una manera directa y práctica, por ejemplo, se escogen los más disponibles.
2. Muestreo por expertos. - cuando se pide la intervención de personas autorizadas o que por su conocimiento pueden elegir la muestra con acierto.
3. Muestreo por conveniencia. – se aplica al criterio de qué muestra es la más conveniente para el caso.
4. Muestreo por cuotas. - se elige la muestra tomando en cuenta algunos datos de la población, por ejemplo, sexo, religión, raza, profesión, etcétera.

En la investigación se procedió a la utilización del muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que permitió recopilar datos fundamentales acerca de la problemática de la investigación, por lo tanto, se conoce que el muestreo no probabilístico por conveniencia es una técnica de muestreo rápido y su a vez el costo para utilizarlo es muy bajo, cabe recalcar que es una herramienta muy importante porque la investigación es de carácter exploratorio.

Finalmente se procedió a seleccionar una pequeña muestra por conveniencia del total de trabajadores que laboran en la empresa DOCAPES S.A, teniendo un total de 16 trabajadores y a su vez tomando como muestra 16 trabajadores.

Enfoque

Enfoque cuantitativo

La investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que los resultados pueden ser medibles, lo que permite que se pueda realizar un análisis de información que determine las principales causas y posibles consecuencias de una variable en cuestión que para este caso es el desempeño de los colaboradores de la empresa Docapes S.A. El instrumento más utilizado para este enfoque es la encuesta.

Diseño de recolección de información

Encuesta

Por consiguiente, Roldan & Fachelli (2015) manifiestan que:

La encuesta es una de las técnicas de investigación cuantitativa de más extendido uso en el campo de la investigación que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. Se ha creado el estereotipo de que la encuesta es lo que hacen los sociólogos y que éstos son especialistas en todo. (pág. 5)

En la investigación se realizó un instrumento de recolección de información que es la elaboración de un cuestionario para aplicar a 16 colaboradores de la empresa, ya que este permitirá recolectar información de primera mano del personal de trabajo de la empresa DOCAPES S.A, con la finalidad de conocer cómo funcionan en sus puestos de trabajo, ya que esto es algo imprescindible para conocer el rendimiento productivo de la empresa.

Análisis de resultados

La encuesta dirigida al personal de la empresa Docapes S.A fue de fundamental importancia, ya que permitió determinar a través de los resultados que el personal de la organización considera muy importante la evaluación de desempeño, ya que este es el motor fundamental para que los trabajadores se sientan considerados al saber que la organización se preocupa por identificar los problemas que conllevan a un bajo rendimiento en las actividades que desarrollan, sin embargo la empresa no se enfatiza en resolver las distintas falencias y problemas que afectan al personal y a la organización en sí, además que los parámetros de la evaluación no están bien definidos, lo que conlleva a que se sigan repitiendo los mismos problemas, adicional a esto la empresa no cuenta con capacitaciones, incentivos, motivación hacia el personal que fomenten la mejora continua en la organización.

CONCLUSIONES

La investigación permitió obtener resultados que fueron necesarios para diagnosticar el problema de investigación y cuáles serán sus posibles conclusiones, la cual se presenta a continuación:

- Se pudo evidenciar que la evaluación de desempeño que aplica la empresa DOCAPES S.A no está bien definida, lo que complica el proceso de evaluación y afecta al resultado, ya que no muestra en su totalidad las diversas falencias que afectan a la organización. Además que no se realizan las acciones correctivas a los problemas encontrados en la evaluación al personal.
- Se determinó que la empresa no aplica procesos de capacitaciones al personal, motivación o incentivos, lo que conlleva a que las actividades desarrolladas no se efectúen con eficacia y eficiencia, perjudicando al desempeño laboral del personal involucrado en el crecimiento del desarrollo productivo de la organización.
- El personal operativo de la empresa DOCAPES S.A, conocen la importancia de realizar una evaluación de desempeño, ya que estos están preocupados por el rendimiento que tienen en las diversas actividades que realizan, sin embargo los

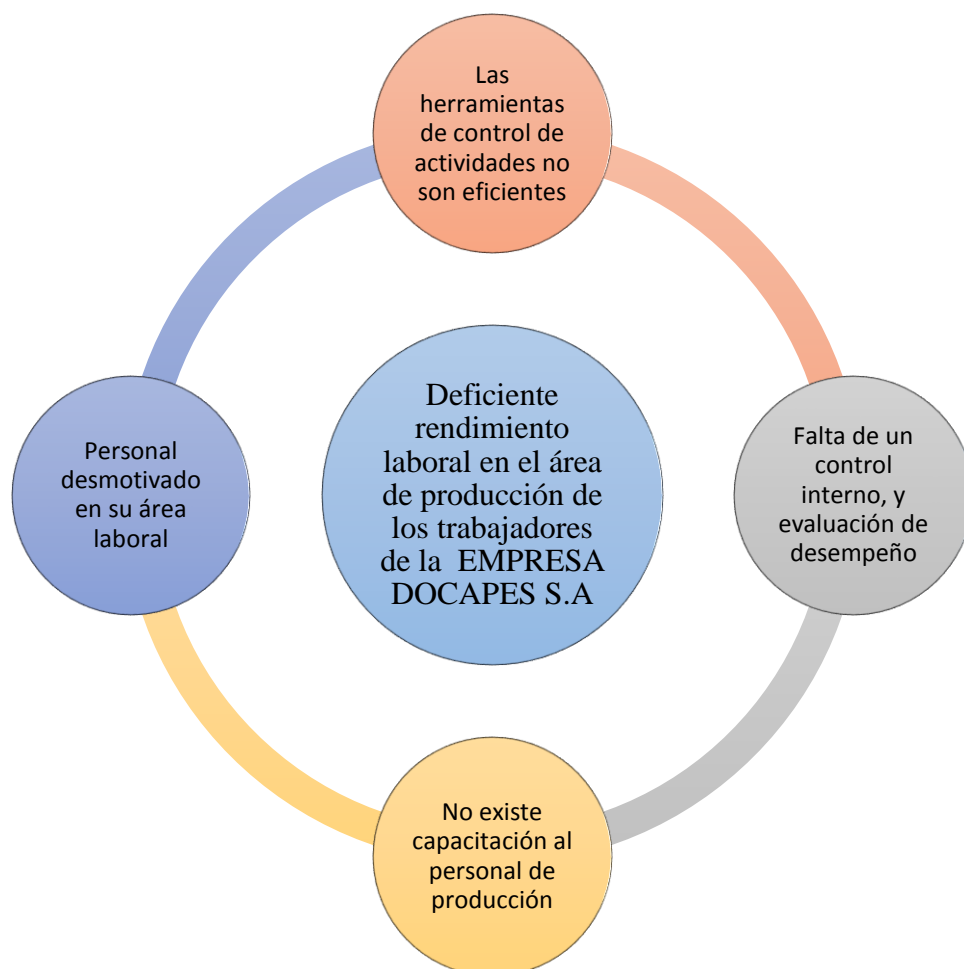
métodos, técnicas y dirección de la evaluación no son los más apropiados, lo que podría causar graves daños a la organización.

RECOMENDACIONES

- La empresa debe corregir las directrices y parámetros de la evaluación, ya que al tener estos puntos bien definidos, se puede establecer una mejor comprensión de las diversas problemáticas que puedan existir en la organización. Además de realizar las acciones correctivas, ya que de nada sirve aplicar la evaluación si no se van a corregir las falencias.
- La empresa debe aplicar capacitaciones constantes e implementar estrategias para incentivar y motivar al personal, esto con el objetivo de mejorar el nivel de desempeño de los empleados, tratando de mejorar la cultura de la organización y creando trabajo de equipos eficientes.
- Se debe aplicar la evaluación 360°, la cual permitirá obtener múltiples beneficios tales como recopilar información de cada miembro del equipo desde diferentes perspectivas, fomentar el trabajo en equipo y la colaboración, motivar a que los empleados conozcan y se identifiquen con la razón de ser de la empresa, identificar las necesidades de desarrollo de los colaboradores, entre otras.

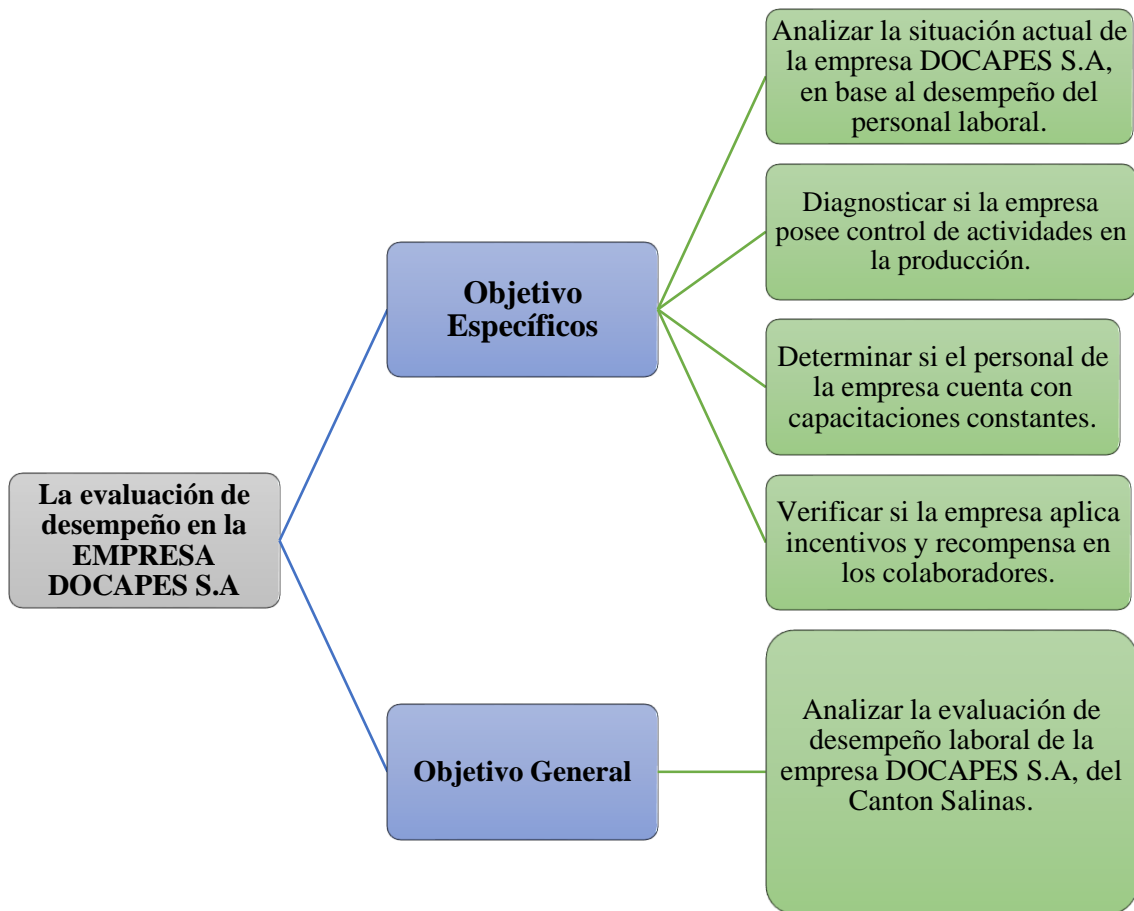
ANEXOS

Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia

Árbol De Objetivos



Fuente: Elaboración propia

Operacionalización De La Variable

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Evaluación del desempeño	<p>Según (Dolan, Valle, Jackson, & Shuler, 2007) manifiestan que:</p> <p>La evaluación del desempeño se define como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y si podrá mejorar su rendimiento futuro. (pág. 229)</p>	Evaluación del desempeño	Importancia, tipos de evaluación de desempeño	<p>¿Se considera importante una evaluación de desempeño en la empresa?</p> <p>¿Conoce el objetivo de realizar una evaluación de desempeño en la empresa?</p> <p>¿Los tipos de evaluación de desempeño son de suma importancia en la empresa?</p>	LIKERT	ENCUESTA
		Procedimiento estructural y sistemático	Cumplimiento de procesos establecidos, eficiencia y eficacia	<p>¿Se verifica que se cumplan los procesos establecidos por la empresa?</p> <p>¿Se realiza un control de las actividades que se realizan en la organización?</p> <p>¿Se reconoce y motiva el desempeño eficiente de un trabajador en sus áreas de trabajo?</p>	LIKERT	ENCUESTA

		Puesto de trabajo	Descripción de actividades, Equipos de trabajo.	<p>¿Las funciones del personal de trabajo a desarrollar según el cargo en la organización son importantes?</p> <p>¿Los equipos de trabajos ayudan a la organización a mantener un buen rendimiento productivo?</p>	LIKERT	ENCUESTA
		Rendimiento futuro	Rendimiento de los trabajadores, Objetivos alcanzados, metas cumplidas.	<p>¿El personal de trabajo conoce los objetivos, tareas y metas de la empresa?</p> <p>¿Los objetivos, tareas y metas están al alcance del personal operativo?</p>	LIKERT	ENCUESTA

Fuente: Elaboración propia



PROYECTO: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA DOCAPES S.A, DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019.

Formato de encuesta dirigida al personal de trabajo

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Determinar la evaluación del desempeño en la empresa DOCAPES S.A, del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2019.

INSTRUCCIONES: Marque la opción que considere pertinente de acuerdo a su caso y señale la información solicitada en cada una de las interrogantes:

1. ¿Cómo calificaría usted, la importancia de una evaluación del desempeño en la empresa DOCAPES S.A.?

- Muy importante
- Importante
- Moderadamente importante
- De poca importancia
- Sin importancia

2. ¿Conoce el objetivo de realizar una evaluación de desempeño en la empresa? Si la respuesta es No vaya a la pregunta 4.

SI NO

3. ¿Considera usted, que el objetivo de realizar una evaluación del desempeño en la empresa DOCAPES S.A. es de gran importancia?

- Muy importante
- Importante
- Moderadamente importante
- De poca importancia
- Sin importancia

4. **¿Conoce usted, los tipos de evaluación de desempeño? Si la respuesta es No vaya a la pregunta 6.**

SI NO

5. **¿Cómo calificaría usted, el tipo de evaluación de desempeño que aplica la empresa DOCAPES S.A.?**

- Regular
- Mala
- Buena
- Muy buena
- Excelente

6. **¿Cómo calificaría usted, los procesos establecidos por la empresa DOCAPES S.A. para mejorar el desempeño de los colaboradores luego de haber sido evaluados?**

- Regular
- Mala
- Buena
- Muy buena
- Excelente

7. **¿Existe un control de actividades en la empresa DOCAPES S.A.?**

SI NO

8. **¿La empresa DOCPAES S.A. mantiene reconocimientos y motiva el desempeño eficiente del personal de trabajo?**

SI NO

9. **¿Considera usted, que las funciones del personal de trabajo a desarrollar según el cargo en la empresa DOCAPES S.A. son de gran importancia?**

- Muy importante
- Importante
- Moderadamente importante
- De poca importancia
- Sin importancia

10. ¿Los equipos de trabajos de la empresa DOCAPES S.A. ayudan a la organización a mantener un buen rendimiento productivo?

SI NO

11. ¿Considera importante que el personal de trabajo conozca los objetivos, tareas y metas de la empresa?

- Muy importante
- Importante
- Moderadamente importante
- De poca importancia
- Sin importancia

12. ¿Los objetivos, tareas y metas están al alcance del personal de trabajo de la empresa DOCAPES S.A.?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¡Gracias por su atención!

MUESTREO POR CONVENIENCIA

TOTAL DEL PERSONAL EN LA EMPRESA	TAMAÑO DE LA MUESTRA
12 TRABAJADORES	8 TRABAJADORES

Elaborado por: Víctor Reyes González

Bibliografía

- Ayala, F. (2013). *APLICACIÓN DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS 180°, EN EL ÁREA DE CONTRATOS DE LA GERENCIA DE EXPLORACIÓN Y PRODUCCIÓN DE EP-PETROECUADOR*. Quito.
- Barrios, A. L., & Vilorio Calabria, D. (2010). *Análisis del proceso de evaluación del desempeño de personal en las medianas empresas del distrito de Santa Marta*. Santa Marta.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de los Recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Coffe, A., & Atkinson, P. (2003). *Encontrar sentido a los datos cualitativos*. Colombia: Contus.
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., & Shuler, R. (2007). *La gestión de los recursos humanos 3era Ed.* Madrid- España: McGraw-Hill.
- EUROEMPLOEO. (2010). *Evaluación del desempeño*. Unión Europea: Consejería de Economía, innovación, Ciencia y empleo.
- Hernández, J. O. (2010). *Administración y evaluación del desempeño del personal*. México: Grupo Editorial Patria.
- Hidrugo, J. V., & Pucce Castillo, D. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios*. Pimentel.
- Iturralde, J. I. (2011). *Tesis sobre la evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS LTDA. en la ciudad de Ambato año 2010*. Ambato.
- Jiménez, R. (2005). *Metodología de la investigación*. La Habana: Editorial ciencia médicas.
- Montejo, A. P. (2009). *Propuesta de un sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa manufacturera*. México.
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Rodríguez, W. A. (2010). *Evaluación del desempeño del personal administrativo de la ilustre municipalidad del cantón Huaquillas de la provincia del oro*. Cuenca.

- Roldan, P. L., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: record.
- Sánchez, J., & Bustamante, K. (2008). *Auditoría al proceso de evaluación del desempeño*. Contabilidad y auditoría.
- Sastre, M., & Aguilar, E. (2003). *Dirección de recursos humanos, un enfoque estratégico*. Madrid: McGraw-Hill.
- Stoner, J. (2011). *Evaluación del desempeño*. McGraw-Hill.
- William, W., & Heith, D. (2007). *Administración del personal y el recurso humano*. McGraw-Hill.