



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO
HUMANO**

**COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

TEMA:

**EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE PIRAMILAB
S.A. DEL SECTOR MAR BRAVO – SALINAS**

AUTORA:

LCDA. IVONNE ELIZABETH SOLÓRZANO MURILLO

TUTOR:

MÁSTER SABINA GISELLA VILLÓN PERERO

SALINAS – ECUADOR

JUNIO – 2023

TRIBUNAL DE SUSTENTACION



Ing. Herman Christian Zúñiga Muñoz, MSc.

COORDINADOR DEL PROGRAMA

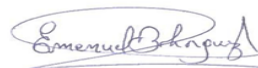


Ing. Sabina Villon Perero Mgtr

DOCENTE TUTOR



Phd. Jairo Cedeño Pinagorte
DOCENTE ESPECIALISTA 1



MSc. Emanuel Bohórquez Armijos
DOCENTE ESPECIALISTA 2



Firmado electrónicamente por:
**MARÍA MARGARITA
RIVERA GONZALEZ**

Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Tutor del Componente Práctico de Examen Complexivo, titulado “EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL LABORATORIO PIRAMILAB S.A. DEL SECTOR MAR BRAVO – SALINAS” elaborado por la Licenciada Ivonne Elizabeth Solórzano Murillo, maestrante del programa de Maestría en Gestión de Talento Humano, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del grado académico de Magíster en Gestión de Talento Humano, con la modalidad de Examen Complexivo, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo práctico, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Sabina Gisella Villón Perero Mgtr.

PROFESOR TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye un requisito previo a la obtención del título de Magister en Gestión de Talento Humano, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.


Yo, Ivonne Elizabeth Solórzano Murillo con cédula de identidad número 0921240909 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, y los resultados y conclusiones a los que he llegado, son de mi absoluta responsabilidad; el Patrimonio Intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Lcda. Ivonne Elizabeth Solórzano Murillo

CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del informe de investigación, “EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL LABORATORIO PIRAMILAB S.A. DEL SECTOR MAR BRAVO – SALINAS”, elaborado por el maestrando SOLÓRZANO MURILLO IVONNE ELIZABETH, egresada de la maestría en gestión de Talento Humano, cohorte III, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Magíster en gestión de Talento Humano, me permito declarar que una vez analizado Antiplagio COMPILATIO, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con el 2% de la estimación permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe. Adjunto reporte de similitud.

 CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magíster


Solórzano Ivonne-Componente práctico de examen complejo

2% Similitudes

< 1% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Solórzano Ivonne-Componente práctico de examen complejo.docx	Depositante: SABINA GISELLA VILLON PERERO	Número de palabras: 21.996
ID del documento: 610545c4e2b62c86021ad64318d08b3180ea124a	Fecha de depósito: 6/6/2023	Número de caracteres: 148.304
Tamaño del documento original: 122.59 kB	Tipo de carga: interface	fecha de fin de análisis: 6/6/2023

Ubicación de las similitudes en el documento:



Atentamente



Ing. Sabina Gisella Villón Perero Mgtr.

PROFESOR TUTOR

AUTORIZACIÓN

Yo, Ivonne Elizabeth Solórzano Murillo

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución. Cedo los derechos en línea patrimoniales de “EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL LABORATORIO PIRAMILAB S.A. DEL SECTOR MAR BRAVO – SALINAS”, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este informe de investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Salinas, 04 agosto de 2023



Lcda. Ivonne Elizabeth Solórzano Murillo

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por la salud y la vida, y poder realizar bajo su bendición el presente trabajo.

Mi gratitud a la UPSE por su apertura de Maestrías a la comunidad, dando la oportunidad de alcanzar metas personales.

Agradezco a la empresa Piramilab S.A. y su Gerente el señor Blgo. Víctor Oleas Moreno por su apoyo y apertura para poder aplicar el presente trabajo.

Agradezco a mi familia y mis amigos por compartir estos momentos y vivir todo el proceso.

Ivonne Solórzano Murillo

DEDICATORIA

De manera especial dedico el presente trabajo a mi familia, fuente de apoyo incondicional para todo este proceso de maestría, a mi esposo Otto por motivarme a retomar los estudios e incentivar me a lograr este título, a mis hijos Matthew y Dominique por su entendimiento al tiempo requerido y compartido para cumplir este proceso, a mis padres Silvia e Ismael por su respaldo en cada momento y por su empuje a seguir estudiando, cada uno ha sido mi fortaleza y ha aportado de manera especial a esta meta personal.

Ivonne Solórzano Murillo

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	7
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	8
Planteamiento del problema.....	8
Formulación del problema	9
JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	10
Idea a defender.....	11
OBJETIVOS DEL ESTUDIO	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos	11
MARCO CONCEPTUAL	12
Antecedentes.....	12
Bases Teóricas	13
Evaluación del desempeño.....	13
Métodos de evaluación al personal en sus labores.....	14
Modelos de Evaluación laboral	14
Subsistemas de Talento Humano	15
Desempeño Laboral	15
Eficiencia del Desempeño Individual	16
Competencias	17
Indicadores para medir el desempeño laboral	17
MARCO METODOLÓGICO	19

Contexto de la investigación.....	19
Diseño y alcance de la investigación	19
Tipo y métodos de investigación	19
Población y muestra.....	20
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
Procesamiento de la evaluación: Validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados para el levantamiento de información.....	20
ANÁLISIS DE CASO	21
Análisis de la entrevista	21
Análisis e interpretación de la encuesta.....	23
CONCLUSIONES.....	32
RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
ANEXOS	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Evaluación del desempeño al personal.....	23
Tabla 2: Métodos de evaluación laboral.....	24
Tabla 3: Modelos de evaluación para medir el desempeño laboral.....	25
Tabla 4: Eficiencia en el desempeño de las funciones	26
Tabla 5: Competencias dentro de las funciones laborales.....	27
Tabla 6: Indicadores para medir su desempeño laboral	28

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Evaluación del desempeño al personal.....	23
Gráfico 2: Métodos de evaluación laboral.....	24
Gráfico 3: Modelos de evaluación para medir el desempeño laboral.....	25
Gráfico 4: Eficiencia en el desempeño de las funciones	26
Gráfico 5: Competencias dentro de las funciones laborales.....	27
Gráfico 6: Indicadores para medir su desempeño laboral	28



EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE PIRAMILAB S.A. DEL SECTOR MAR BRAVO – SALINAS

AUTOR:

Lcda. Ivonne Solórzano Murillo

TUTOR:

Ing. Sabina Gisella Villón Perero, Mgtr.

RESUMEN

El presente estudio basado en el objetivo de analizar la evaluación y el desempeño laboral del personal de Piramilab S.A. del sector Mar Bravo – Salinas, inició con la búsqueda de información bibliográfica y documental, para luego realizar un diagnóstico del proceso de evaluación que se aplica en esta empresa y, por último, analizar el desempeño laboral de sus colaboradores, mediante una metodología con diseño descriptivo no experimental, con enfoque cuantitativo y cualitativo, basados en la aplicación de instrumentos como la entrevista y encuesta al total poblacional equivalente a 16 personas; los datos obtenidos fueron analizados, tabulados y graficados utilizando el programa Excel. Los resultados reflejaron que Piramilab S.A. no cuenta con un sistema de evaluación que les permita establecer el desarrollo de las competencias en el desempeño laboral de sus colaboradores, debido a la falta de modelos o métodos de evaluación, que brinde información exacta sobre el desempeño laboral lo que involucra una inexistencia de indicadores alineados a una guía de procesos de evaluación del desempeño del personal.

Palabras Claves: Evaluación del desempeño, Desempeño Laboral, Indicadores de Desempeño.



**EVALUATION AND WORK PERFORMANCE OF PIRAMILAB S.A.
PERSONNEL OF THE MAR BRAVO SECTOR – SALINAS**

AUTHOR:

Lcda. Ivonne Solórzano Murillo

TUTOR:

Ing. Sabina Villón Perero, Mgr.

ABSTRACT

When carrying out this study based on the objective of analyzing, evaluating and working performance of the staff of Piramilab S.A. of the Mar Bravo – Salinas sector, which seeks to relate the evaluation with the improvement of work performance applied to the company's employees, through the analysis and diagnosis of the process, through a methodology with non-experimental descriptive design, of quantitative and qualitative type based on the application of instruments such as the interview and survey to a total of the population of 16 people, with data analyzed, tabulated and graphed through the excel program, resulting in the evaluation improving the work performance of employees, concurrently Piramilab S.A. does not have an evaluation system that would allow them to establish the development of competencies in the work performance of their employees, Due to the lack of evaluation models or methods, which provide accurate information on job performance, which implies a lack of indicators aligned with a guide to staff performance evaluation processes.

Key Words: Evaluation, Job Performance, Performance Indicators.

INTRODUCCIÓN

De forma global, la evaluación es una herramienta que permite a las organizaciones o empresas mejorar el desempeño laboral, mientras más adecuado es el sistema de evaluación mejores serán los resultados, y más altos los niveles de competitividad de las empresas en el mercado. Los sistemas de evaluación deben ser objetivos al proceso, para evitar caer en errores. Una combinación de técnicas permite tener mayor fuente de información y su correcto análisis deriva en la implementación de medidas acorde a los objetivos de las empresas.

A nivel local, los nuevos enfoques de los procesos de evaluación se miden de forma individual y organizacional, que incluyen al colaborador dentro de la empresa y los resultados con los usuarios o clientes. El objetivo es medir con indicadores cuantitativos y cualitativos, las funciones de cada colaborador con la finalidad de obtener los factores de evaluación para el desempeño laboral.

La empresa Piramilab S.A. implementa su proceso de evaluación para el desempeño laboral, aplicable para cada periodo semestral, evaluando desde la perspectiva institucional, con relación a los objetivos y metas, y desde la perspectiva individual y organizacional, con relación a los niveles de eficiencia y eficacia, y desde la perspectiva de usuario o cliente, midiendo los niveles de satisfacción internas y externas.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Macro

Muchas de las empresas privadas en la provincia de Santa Elena carecen de un sistema de evaluación para medir el desempeño laboral de los trabajadores, esto se debe al poco rigor en la ejecución o a limitaciones de un proceso acorde a funciones y objetivos planteados. Considerando que la evaluación gira en torno a toda la gestión estratégica de recursos humanos, se debe producir resultados que permitan tomar decisiones a favor de la empresa.

Meso

Pocas empresas han ido incluyendo en sus procesos internos la evaluación y el desempeño laboral como una forma de mejorar el rendimiento, en forma eficaz y eficiente de su recurso humano, con la finalidad de obtener responsabilidad y fidelidad en el personal. Las evaluaciones como una estrategia de gestión pueden ser realizadas acorde a las necesidades de la empresa de forma mensual, bimestral, semestral o anual, como recomendaciones de expertos la evaluación a corto plazo tienen una mejor función en el control de la organización, así mismo pueden ser aplicadas de forma grupal o individual. La falta de retroalimentación en las evaluaciones no permite hacer una correcta categorización de los empleados, lo que hace forzado el desempeño, pero no definen la vinculación o necesidad de este al puesto, además de la pérdida del tiempo invertido en el proceso.

Micro

La empresa Piramilab S.A. se dedica a la producción y comercialización de larvas de camarón, tiene dos áreas laborales, productiva y administrativa, donde requiere personal calificado para el correcto desempeño dentro del cargo asignado; la empresa no cuenta con

un sistema de evaluación que permita tener una retroalimentación o medición del desempeño laboral de su personal, y por ende carece del desarrollo de las competencias laborales de cada puesto. Se ha basado todo el tiempo en la habilidad del gerente para poder estimar las necesidades del capital humano para su empresa que compensa su criterio, pero no influye en la medición.

Formulación del problema

¿De qué manera la evaluación contribuye con el desempeño laboral del personal de Piramilab S.A. del sector Mar Bravo - Salinas?

JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La presente investigación, busca establecer el aprovechamiento del recurso humano, y orientarlo hacia la consecución de los objetivos de la empresa, mediante la evaluación y su contribución con el desempeño laboral, ya que la problemática de la misma, se origina en la falta de un proceso de evaluación para su personal, por lo que no se puede aplicar ninguna retroalimentación, para mejorar su rendimiento, esto le permite tener una oportunidad al recurso humano, de poder tener un crecimiento profesional y personal, dentro de su etapa laboral, y a la empresa, obtener una guía que, mediante los resultados de los indicadores, le permitirá establecer una mejor gestión en las competencias afines al proceso y los subsistemas de Talento Humano, como selección, reclutamiento, formación, desarrollo y compensación para su personal. Se tomará en cuenta el desempeño mediante los conocimientos, habilidades, actitudes, comportamientos, asociados al mismo, de manera individual y de manera grupal, con enfoque en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, se podrá obtener una mayor lealtad y retención de personal de acuerdo con los perfiles requeridos, de igual manera se podrá desarrollar un plan de promoción interna que mejore el rendimiento de la organización.

La presente investigación, se sustenta en el uso de metodologías utilizadas de forma general en la Administración, Gestión y Planificación del Talento Humano, que serán aplicadas al personal de Piramilab S.A. que es la población general, en sus áreas administrativas y productivas, las mismas que son cuantitativas y cualitativas, no experimental; la información obtenida a través de encuestas y entrevistas, nos darán las estadísticas, por medio de una representación de tablas y gráficos, que permiten interpretar de forma clara los resultados, permitiendo así que el objeto de estudio pueda ser analizado.

Idea a defender

La evaluación contribuye de manera significativa con el desempeño laboral del personal de Piramilab S.A. del sector Mar Bravo – Salinas.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo General

Analizar la evaluación y el desempeño laboral del personal de Piramilab S.A. del sector Mar Bravo – Salinas.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual referente a la evaluación del desempeño laboral del personal de Piramilab S.A. del sector Mar Bravo – Salinas.
2. Describir el desempeño laboral del personal de Piramilab S.A. del sector Mar Bravo – Salinas.
3. Proponer procesos de evaluación del desempeño laboral para el personal de Piramilab S.A. del sector Mar Bravo – Salinas.

MARCO CONCEPTUAL

Antecedentes

Se toma como antecedentes varios estudios que tienen relación con las variables, como es una investigación realizada por López (2021) titulada “Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MATBENDIS”, cuyo objetivo es poder determinar el desempeño laboral de la empresa, con metodología descriptiva, evidenciando que, los resultados demuestran que el personal administrativo tiene un mejor desempeño laboral de 89,30%, en relación con el personal operativo con 83,90%, los dos se mantienen dentro de la escala de muy bueno, y pese a ser una empresa nueva en el mercado y no contar con el área de talento humano responsable de la administración de personal, ha logrado alcanzar resultados positivos en el desempeño laboral, identificando las necesidades empresariales y de inmediato estableciendo mecanismos para satisfacerla.

En cuanto a un estudio realizado por Nolasco (2020) titulado “La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral, área Subdirección Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo – EMASEO EP”, cuyo objetivo es identificar la relación entre la evaluación y la satisfacción laboral, de forma correlacional, donde se logró conocer que dentro de los factores con niveles bajos de satisfacción laboral se encuentran: metas definidas y desafiantes, remuneración y retribuciones, reconocimiento de su trabajo, retroalimentación, este último da indicios de que si bien la evaluación del desempeño se está ejecutando en la Subdirección Administrativa, los procesos de retroalimentación son escasos o inexistentes, donde los factores, en donde el personal se encuentra más insatisfecho son en los componentes de oportunidad de progreso y promoción, así como en el de seguridad en el empleo, dando a conocer de igual manera que no existen planes de carrera y sucesión, así como la existencia de inestabilidad laboral en la Empresa.

Como tercer aporte se presenta un estudio realizado por Wachapa (2018) titulado “Evaluación del desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mera, provincia de Pastaza”, donde se quiere evaluar el desempeño laboral, de forma cualitativa y cuantitativa, evidenciando que la evaluación del desempeño realizada al talento humano contribuye a la mejoría y desarrollo institucional. Los resultados de la evaluación aplicada dieron indicadores altos del desempeño laboral, casi en todas sus áreas con excepción del área administrativo financiero, donde el indicador de conocimientos fue un punto débil.

Bases Teóricas

Evaluación del desempeño

Expresa García (2021) mediante su investigación, que la evaluación del desempeño laboral es un proceso que llevan a cabo las organizaciones para evaluar el desempeño de sus empleados. Además, afirma Guartán et al. (2019) en su trabajo, que este proceso suele llevarse a cabo anualmente o cada dos años y tiene como objetivo medir la productividad, la eficiencia y la eficacia de los empleados en sus respectivos roles laborales. El proceso de evaluación del desempeño generalmente implica establecer objetivos y metas grupales o individuales de desempeño para los empleados, evaluar el alcance de esos objetivos y proporcionar una correcta retroalimentación sobre su desempeño.

El proceso de evaluación del desempeño es importante porque permite que las organizaciones identifiquen y reconozcan a los empleados de alto desempeño y brinden retroalimentación y apoyo a aquellos que pueden tener dificultades para alcanzar sus objetivos. Este proceso también proporciona una plataforma para que los empleados reciban comentarios sobre su desempeño, discutan sus fortalezas y debilidades y desarrollen planes de mejora.

Métodos de evaluación al personal en sus labores

“Los métodos de evaluación del personal en su trabajo se refieren a las diversas técnicas y herramientas que utilizan las organizaciones para evaluar el desempeño de sus empleados” (Álvarez et al., 2018, p. 64). Estos métodos se pueden utilizar para identificar áreas de fortaleza y debilidad, brindar retroalimentación y tomar decisiones sobre promociones, aumentos de salario y despidos.

Un método de evaluación del personal comúnmente utilizado es la evaluación del desempeño, que implica establecer objetivos y metas de desempeño para los empleados, evaluar su progreso hacia estos objetivos y proporcionar retroalimentación sobre su desempeño. Otro método de evaluación es el proceso de retroalimentación de 360 grados, que implica recopilar retroalimentación de varias fuentes, incluidos supervisores, compañeros, subordinados y clientes.

Modelos de Evaluación laboral

Para Sánchez (2021) “los modelos de evaluación de puestos son herramientas utilizadas por las organizaciones para determinar el valor de varios puestos dentro de su empresa” (p. 88). Estos modelos están diseñados para proporcionar un marco para evaluar puestos de trabajo en función de los deberes, responsabilidades y calificaciones requeridas para cada puesto.

Expresa Álvarez et al. (2018) que un modelo de evaluación de puestos de uso común es el modelo de factor de puntos, que utiliza un conjunto de factores, como habilidades, conocimientos y experiencia, para asignar puntos a varios puestos de trabajo. Otro modelo popular es el método de clasificación de puestos, que consiste en clasificar los puestos de mayor a menor en función de su valor relativo para la organización.

También se usa comúnmente el método de clasificación de puestos, que agrupa puestos de trabajo similares en clases según las habilidades y calificaciones requeridas para cada puesto.

Este método se puede utilizar para establecer escalas salariales y paquetes de beneficios basados en clases de trabajo, se consideran las tablas sectoriales.

Subsistemas de Talento Humano

Afirman Matute y Bojorque (2021) que los subsistemas de talento humano se refieren a las diversas áreas funcionales de la gestión de recursos humanos que trabajan juntas para atraer, desarrollar y retener empleados talentosos dentro de una organización. Estos subsistemas incluyen reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo, gestión del desempeño, compensación y beneficios, y relaciones con los empleados.

Para Silva et al. (2018) los subsistemas de reclutamiento y selección involucran la identificación y atracción de candidatos potenciales para puestos de trabajo y la evaluación de sus calificaciones e idoneidad para el puesto.

Los subsistemas de capacitación y desarrollo se enfocan en desarrollar las habilidades y el conocimiento de los empleados para mejorar su desempeño laboral y prepararlos para futuras responsabilidades laborales.

Los subsistemas de gestión del desempeño son responsables de evaluar el desempeño de los empleados y proporcionar retroalimentación para la mejora.

Desempeño Laboral

“El desempeño laboral se refiere al nivel de productividad, eficiencia y eficacia que exhibe un empleado mientras realiza sus funciones laborales” (Olivera et al., 2021, p. 63). Es una medida de qué tan bien un empleado realiza sus tareas y responsabilidades laborales y cómo contribuye al éxito general de la organización.

En cuanto a Lauracio (2020) el desempeño laboral efectivo es esencial para el éxito de cualquier organización. Puede conducir a una mayor productividad, una mejor calidad del trabajo y una mayor satisfacción del cliente. Los empleados que se desempeñan bien a menudo son recompensados con promociones, aumentos de salario y otros beneficios.

Hay varios factores que pueden afectar el desempeño laboral, incluida la motivación del empleado, la satisfacción laboral y el nivel de habilidad. Los empleados que están motivados y satisfechos con su trabajo tienen más probabilidades de tener un buen desempeño, mientras que aquellos que carecen de motivación y satisfacción laboral pueden tener dificultades para cumplir con las expectativas de desempeño.

Eficiencia del Desempeño Individual

Expresa Teixeira y Neto (2020) que la eficiencia del desempeño individual se refiere al nivel de productividad y eficacia que exhibe un individuo mientras realiza sus funciones laborales. Es una medida, de qué tan bien un empleado puede completar sus tareas y responsabilidades laborales, dentro de un período determinado mientras mantiene la calidad y la precisión.

En cuanto a Widyastuti y Hidayat (2018) la eficiencia del desempeño individual es esencial para el éxito de cualquier organización. Puede conducir a una mayor productividad, una mejor calidad del trabajo y una mayor satisfacción del cliente. Los empleados que cumplen con un mejor desempeño laboral siempre tendrán recompensas por parte de la institución o empresa.

Varios factores pueden afectar la eficiencia del desempeño individual, incluida la motivación de los empleados, el nivel de habilidad, la carga de trabajo y la gestión del tiempo. Los empleados que están motivados tienen las habilidades necesarias y pueden administrar su tiempo de manera efectiva tienen más probabilidades de desempeñarse de manera eficiente. La eficiencia efectiva del desempeño individual se puede medir a través de varios métodos, incluidas las evaluaciones de desempeño, las métricas de productividad y los comentarios de los clientes. Estos métodos proporcionan información sobre el desempeño de un empleado, que se puede utilizar para identificar las áreas que se deben mejorar y poder desarrollar planes para el desarrollo individual de los empleados.

Las organizaciones deben esforzarse en poder crear un ambiente de trabajo positivo que promueva la motivación de los empleados y la satisfacción laboral para garantizar que los empleados se desempeñen al máximo. Además, proporcionar a los empleados las herramientas, los recursos y la capacitación necesaria para mejorar sus habilidades y administrar su carga de trabajo, esto puede ayudar a aumentar la eficiencia del desempeño individual.

Competencias

Para Lluncor (2021) las competencias de desempeño individual se refieren a las habilidades, los conocimientos y las habilidades que posee un individuo y que son necesarios para desempeñar sus funciones laborales de manera efectiva. Incluye una combinación de habilidades técnicas, interpersonales y de comunicación que son esenciales para el éxito en cualquier puesto de trabajo.

Expresa Ruíz (2021) que las competencias de desempeño individual efectivo son esenciales para lograr las metas y objetivos de la organización. Las personas que poseen las competencias necesarias tienen más probabilidades de desempeñar sus funciones laborales con eficacia y de forma segura el contribuir al éxito general de la organización.

Hay varios tipos de competencias de desempeño individual, que incluyen habilidades técnicas, habilidades para resolver problemas, habilidades de comunicación, habilidades de trabajo en equipo, habilidades de liderazgo y habilidades de gestión del tiempo. Cada una de estas competencias es esencial para desempeñar los deberes del trabajo con eficacia y eficiencia.

Indicadores para medir el desempeño laboral

“Los indicadores para medir el desempeño laboral se utilizan para evaluar el desempeño de un empleado en su función laboral” (Mamani et al., 2020, p. 23). Estos indicadores

proporcionan una medida cuantitativa o cualitativa de la productividad, eficacia y eficiencia de un empleado en el desempeño de sus funciones laborales.

Hay varios indicadores según Alemán (2019) que se utilizan para medir el desempeño laboral, incluidas las métricas de productividad, las métricas de calidad, las métricas de satisfacción del cliente y las métricas de compromiso de los empleados. Cada uno de estos indicadores proporciona una perspectiva diferente sobre el desempeño de un empleado.

Las métricas de productividad miden la cantidad de trabajo que completa un empleado en un período determinado. Los ejemplos de métricas de productividad incluyen la cantidad de llamadas de ventas realizadas o la cantidad de unidades producidas.

Las métricas de calidad miden la precisión y consistencia del trabajo de un empleado. Los ejemplos de métricas de calidad incluyen el porcentaje de defectos o errores en el trabajo producido.

Las métricas de satisfacción del cliente miden qué tan satisfechos están los clientes con los productos o servicios proporcionados por el empleado. Los ejemplos de métricas de satisfacción del cliente incluyen encuestas de comentarios de clientes o puntajes netos de promotores.

Las métricas de compromiso de los empleados miden el nivel de compromiso y motivación de un empleado en su puesto de trabajo. Los ejemplos de métricas de compromiso de los empleados incluyen encuestas de satisfacción de los empleados o tasas de rotación de empleados.

El uso de indicadores para medir el desempeño laboral brinda retroalimentación objetiva sobre el desempeño de un empleado. Es esencial utilizar múltiples indicadores para obtener una visión integral del desempeño de un empleado y tomar decisiones informadas sobre su desarrollo y crecimiento profesional dentro de la organización.

MARCO METODOLÓGICO

Contexto de la investigación

El presente trabajo de investigación se realizó en la provincia de Santa Elena, en el Cantón Salinas, parroquia José Luis Tamayo, sector Mar Bravo, empresa del sector privado; la administración de la empresa requiere de procesos de evaluación del desempeño laboral para obtener una retroalimentación de su capital intangible, es por ello que estas herramientas le darán un nuevo enfoque para su administración, en vista de que las actuales organizaciones, se vuelven más competitivas en el mercado laboral (ver anexo 5).

Diseño y alcance de la investigación

La presente investigación fue en base a un diseño descriptivo de tipo no experimental, que es el diseño utilizado para las ciencias sociales. El alcance de la investigación desde el enfoque cuantitativo y cualitativo tiene por objeto poder conocer el problema y poder establecer la contribución entre la evaluación y el desempeño laboral.

Tipo y métodos de investigación

El tipo de investigación utilizado son los cuantitativo y cualitativo, en la ruta cuantitativa la investigación estuvo basada en el estudio y análisis de la realidad, con resultados estadísticos, que al ser tabulados ofrecen nuevos conocimientos, buscando la mayor cantidad de información, para que en la presente investigación se pueda crear el objeto de estudio. En la ruta cualitativa, la presente investigación se basó en la observación de los hechos, estos aspectos son analizados posteriormente para poder obtener una explicación más clara de la investigación, lo que permitió contrastar, entre la percepción y los resultados obtenidos.

En los métodos de investigación se utilizó el método deductivo para poder hacer un estudio de la realidad y poder comprobar mediante los resultados, que se necesita en un proceso de evaluación y desempeño laboral. También se utilizó el método inductivo, obtenido de las

conclusiones de la observación de los hechos, que se basó en la recolección de la información, lo que nos lleva a establecer una generalización de la investigación.

Población y muestra

La población de estudio comprende la totalidad de los colaboradores tanto del área administrativa como del área productiva. Dado que la muestra es factible y equivale al 100% de la población no se requiere de cálculo. Por ende, no aplica fórmula. La muestra se establece con un total de 16 personas involucradas en el objeto de la investigación.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica cuantitativa se hace mediante encuesta, esto permitió obtener los indicadores de las variables, y la base de datos se realizó en base a preguntas con respuestas abiertas y cerradas (ver anexo 3).

La técnica cualitativa se hace mediante entrevista al gerente de la empresa, con preguntas de respuestas abiertas (ver anexo 4).

Ambas técnicas fueron realizadas en visita de campo de manera participativa.

Procesamiento de la evaluación: Validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados para el levantamiento de información.

Los datos obtenidos de la encuesta y de la entrevista son ingresados en una hoja de Excel para la validación gráfica, y obtener los resultados, los mismos que serán analizados e interpretados para poder plantear las conclusiones generales del presente trabajo de investigación.

Así misma clasificada la información podemos presentarlas en cuadros o graficas estadísticas para una mejor interpretación del lector.

ANÁLISIS DE CASO

Análisis de la entrevista

Se evidenció que el gerente lleva desempeñando sus funciones en el cargo pertinente administrativo de gerencia de Piramilab desde hace 21 años aproximadamente.

En cuanto a las evaluaciones que se realizan internamente afirmo que se efectúan lineamientos bajo el cumplimiento de las funciones según el área de trabajo de cada persona, basado en la misión de la organización, sin embargo, no se realizan evaluaciones pertinentes para conocer el desempeño laboral promedio, solo se estima el cumplimiento de la producción.

No se cuenta con modelos o métodos de evaluación dentro de la empresa, no obstante se remite el cumplimiento productivo de las áreas pero no se cuentan con algún instrumento que brinde información exacta sobre el desempeño laboral de los trabajadores, sin embargo, el jefe de Talento Humano, vela por el cumplimiento de las funciones según la estructura organizacional de la empresa, en donde en varias ocasiones realiza análisis previos cuando los empleados no se encuentran cumpliendo con sus funciones a cabalidad.

Expreso también que no se cuentan con indicadores alineados a una guía de procesos para medir el desempeño profesional, pero se toma a consideración el conocimiento tanto técnico, experiencia y formación que tiene el personal, considerando que realizará sus funciones según las necesidades de cada área.

Pregunta 1. ¿Cómo describe el desempeño laboral de los trabajadores en sus áreas de Piramilab S.A.?

Respuesta 1.- Pienso que los trabajadores se desempeñan acorde a las necesidades de la producción de la empresa, en nuestro proceso solo tenemos el cumplimiento de las indicaciones asignadas y el reporte de la tabla de producción y ventas.

Pregunta 2. ¿Dentro de la empresa Piramilab S.A., se realizan evaluaciones sobre el desempeño laboral al personal?

Respuesta 2.- No tenemos un sistema de evaluación de desempeño laboral, acorde a los nuevos procesos estipulados en la rama de Talento Humano

Pregunta 3. ¿Cuáles son los modelos y métodos de evaluación que emplea Piramilab S.A. para conocer el desempeño laboral de sus trabajadores?

Respuesta 3.- De acuerdo con lo que usted me ha explicado la empresa no tiene dentro de su departamento de Talento Humano ningún método ni modelo de evaluación que nos pueda indicar un correcto desempeño laboral o que nos de una idea de evaluar al personal para poder indicar si el desempeño ha sido bueno de forma personal o grupal.

Pregunta 4. ¿Cuáles son los indicadores que se toman a consideración para medir el desempeño laboral dentro de la empresa Piramilab S.A.?

Respuesta 4.- Cuando se contrata un nuevo personal dentro de la empresa, tomamos en cuenta que tenga una formación académica acorde a lo básico de cada puesto, por ejemplo, los operarios deben tener título de bachiller y la parte administrativa un título universitario acorde al área requerida, además de la experiencia en puestos similares.

Como gerente general me gustaría tener un proceso de modelo o método de evaluación al desempeño que sea acorde a los requerimientos de la empresa y que puedan ser factibles tanto para el personal como para los analistas. Siguiendo el proceso de retroalimentación que permitiría observar las posibles necesidades en el área de Talento Humano.

Análisis e interpretación de la encuesta

1. ¿Con qué frecuencia dentro de Piramilab S.A., se realiza una evaluación del desempeño al personal?

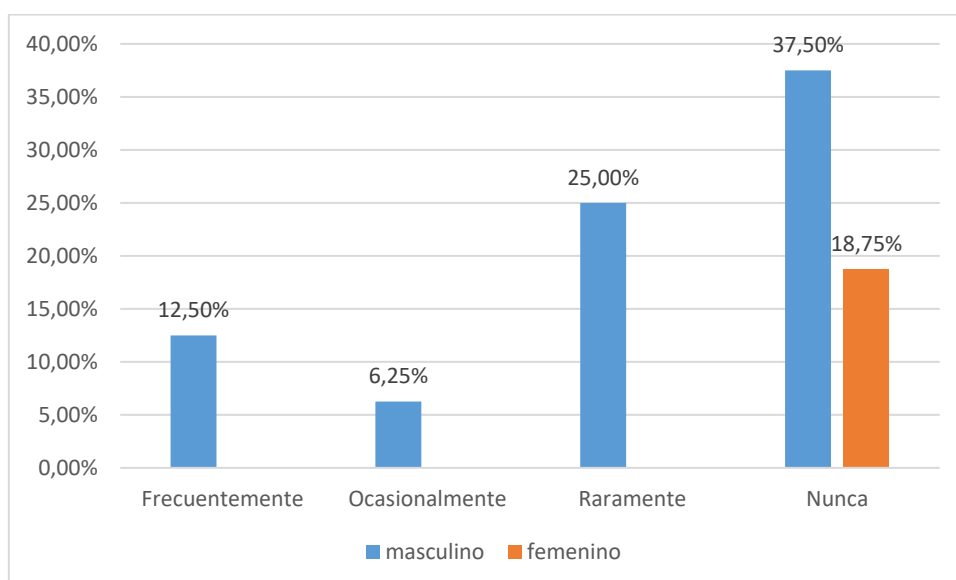
Tabla 1: Evaluación del desempeño al personal

Alternativa	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca	Total
Masculino	12,5%	6,25%	25,0%	37,50%	81,25%
Femenino	0,0%	0,0%	0,0%	18,75%	18,75%
Total	12,5%	6,25%	25,0%	56,25%	100,0%

Fuente: Personal de la empresa Piramilab, 2023

Elaborado por: Lcda. Ivonne Elizabeth Solórzano Murillo

Gráfico 1: Evaluación del desempeño al personal



Fuente: Personal de la empresa Piramilab, 2023

Elaborado por: Lcda. Ivonne Elizabeth Solórzano Murillo

Se puede evidenciar que dentro de Piramilab S.A. un 37,50% de encuestados afirman que nunca se realiza una evaluación del desempeño laboral, el 25% afirma que raramente, el 12,5% afirman que frecuentemente, mientras que un 6,25% afirma que ocasionalmente se realiza una evaluación del desempeño al personal y un 18,75% de mujeres, o se la totalidad, indican que nunca se realiza una evaluación.

2. ¿Cuáles son los métodos de evaluación que emplea Piramilab S.A. para conocer su desempeño laboral?

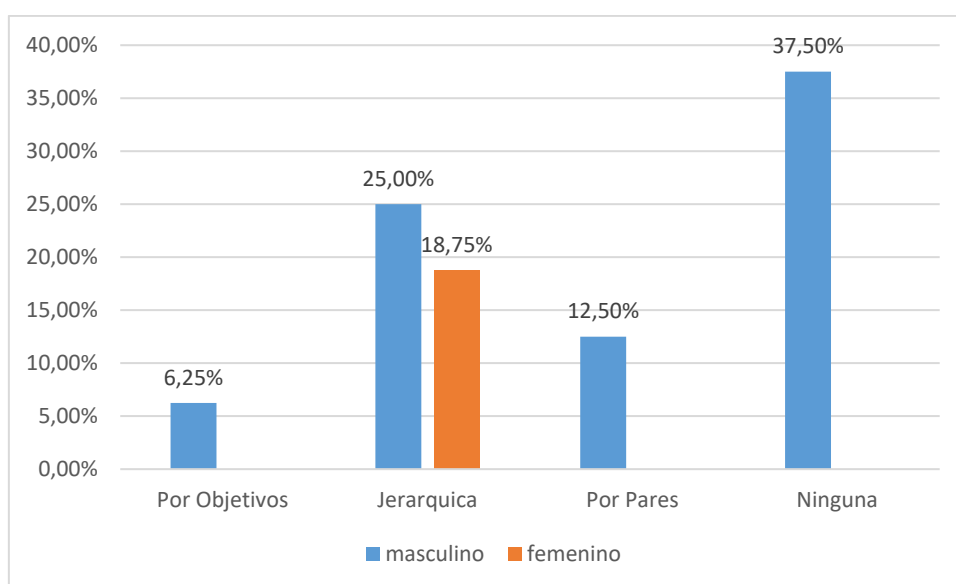
Tabla 2: Métodos de evaluación laboral

Alternativa	Por objetivos	Jerárquica	Por pares	Ninguna	Total
Masculino	6,25%	25,00%	12,50%	37,50%	81,25%
Femenino	0,0%	18,75%	0,0%	0,0%	18,75%
Total	6,25%	43,75%	12,50%	37,50%	100,0%

Fuente: Personal de la empresa Piramilab, 2023

Elaborado por: Lcda. Ivonne Elizabeth Solórzano Murillo

Gráfico 2: Métodos de evaluación laboral



Fuente: Personal de la empresa Piramilab, 2023

Elaborado por: Lcda. Ivonne Elizabeth Solórzano Murillo

Un 6,25% del personal encuestado que lleva laborando en Piramilab S.A. afirma que en algún momento fueron evaluados por objetivos, considerando el cumplimiento de las indicaciones del jefe inmediato, el método de evaluación jerárquica ha sido considerada por un 43,75% del personal que lleva laborando en la institución, considerado entre hombres y mujeres; el 12,50% afirma que ha tenido una evaluación por pares, según las expectativas de los compañeros, y finalmente el 37,50% indica que no se emplea ningún método de evaluación laboral.

3. ¿Qué modelos de evaluación se emplean para medir su desempeño laboral dentro de Piramilab S.A.?

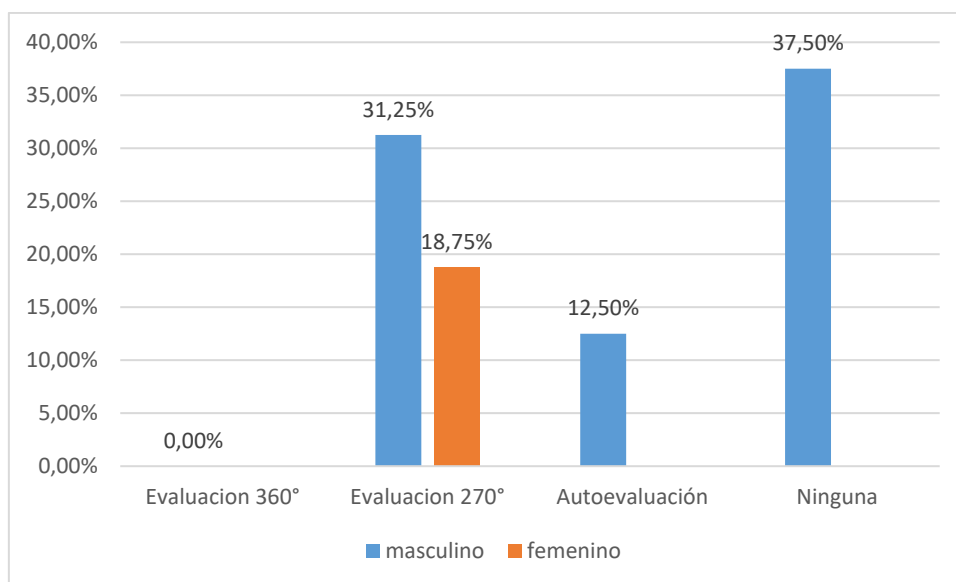
Tabla 3: Modelos de evaluación para medir el desempeño laboral

Alternativa	Evaluación 360°	Evaluación 270°	Autoevaluación	Ninguna	Total
Masculino	0,0%	31,25%	12,50%	37,50%	81,25%
Femenino	0,0%	18,75%	0,0%	0,0%	18,75%
Total	0,0%	50,00%	12,50%	37,50%	100,0%

Fuente: Personal de la empresa Piramilab, 2023

Elaborado por: Lcda. Ivonne Elizabeth Solórzano Murillo

Gráfico 3: Modelos de evaluación para medir el desempeño laboral



Fuente: Personal de la empresa Piramilab, 2023

Elaborado por: Lcda. Ivonne Elizabeth Solórzano Murillo

Se constató que un 0,0% del personal encuestado no se considera evaluado por 360°, 50% del personal afirma que se emplea la evaluación por 270°, mientras que un 12,50% afirman que ha empleado la autoevaluación y el 37,50% no han empleado ningún modelo de evaluación para medir el desempeño laboral dentro de Piramilab S.A. donde se logra evidenciar que la empresa no cuenta con modelos que permitan realizar una evaluación en el desempeño de las funciones.

4. ¿Considera usted que desempeña sus funciones laborales con eficiencia del desempeño individual?

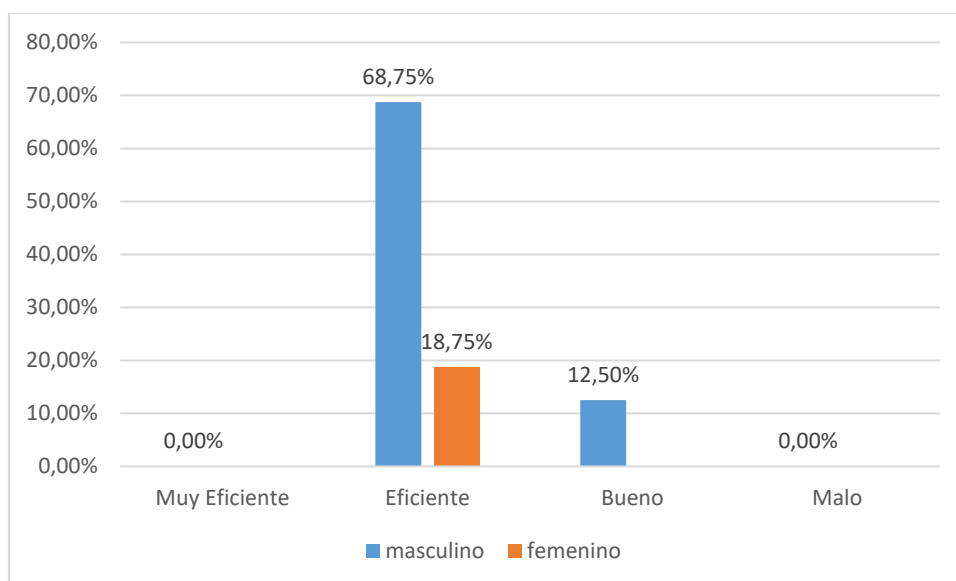
Tabla 4: Eficiencia en el desempeño de las funciones

Alternativa	Muy Eficiente	Eficiente	Bueno	Malo	Total
Masculino	0,0%	68,75%	12,50%	0,0%	81,25%
Femenino	0,0%	18,75%	0,0%	0,0%	18,75%
Total	0,0%	87,50%	12,50%	0,0%	100,0%

Fuente: Personal de la empresa Piramilab, 2023

Elaborado por: Lcda. Ivonne Elizabeth Solórzano Murillo

Gráfico 4: Eficiencia en el desempeño de las funciones



Fuente: Personal de la empresa Piramilab, 2023

Elaborado por: Lcda. Ivonne Elizabeth Solórzano Murillo

Se observa que directamente el 87,50% del personal que labora en la empresa desempeña sus funciones de forma eficiente. Considerando los logros obtenidos en base a las funciones indicadas por su gerente, mientras que un 12,50% del personal expresa que desempeña sus funciones en la escala de bueno, y por último nadie considera ser muy eficiente o malo en sus funciones del desempeño individual, puesto que varias acciones se realizan cooperativamente.

5. ¿Cuáles son las competencias que ejerce dentro de sus funciones laborales en Piramilab S.A.?

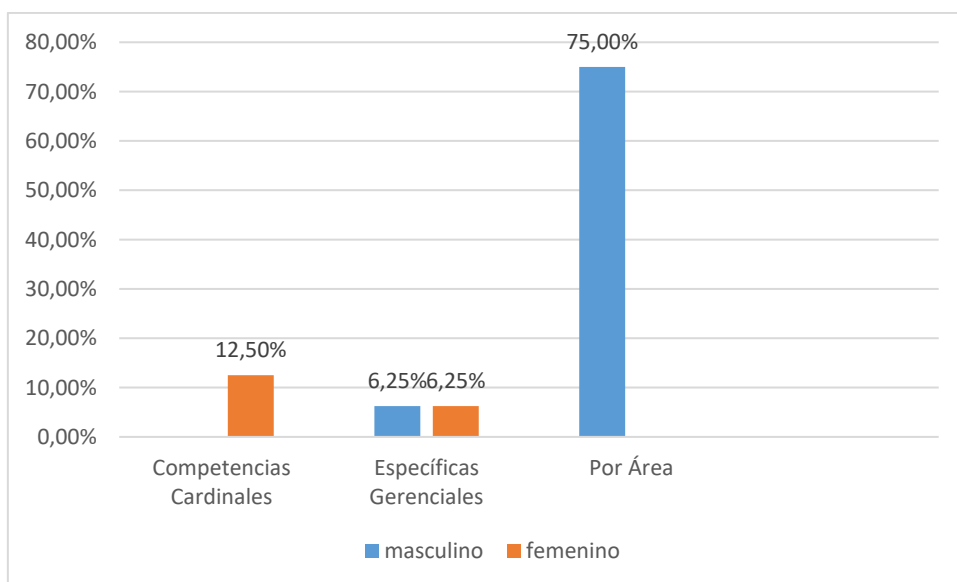
Tabla 5: Competencias dentro de las funciones laborales

Alternativa	Cardinales	Específicas Gerenciales	Específicas por áreas	Total
Masculino	0,0%	6,25%	75,00%	81,25%
Femenino	12,50%	6,25%	0,0%	18,75%
Total	12,50%	12,50%	75,00%	100,00%

Fuente: Personal de la empresa Piramilab, 2023

Elaborado por: Lcda. Ivonne Elizabeth Solórzano Murillo

Gráfico 5: Competencias dentro de las funciones laborales



Fuente: Personal de la empresa Piramilab, 2023

Elaborado por: Lcda. Ivonne Elizabeth Solórzano Murillo

Se puede evidenciar que un 75,00% del personal ejercen las competencias específicas por áreas, el 12,50% realizan las funciones específicas gerenciales al igual que el 12,50% ejercen las funciones cardinales, considerando que cada persona desempeña sus actividades según las áreas tanto administrativa como operativa y productiva.

6. ¿Cuáles son los indicadores que se toman a consideración para medir su desempeño laboral dentro de Piramilab S.A.?

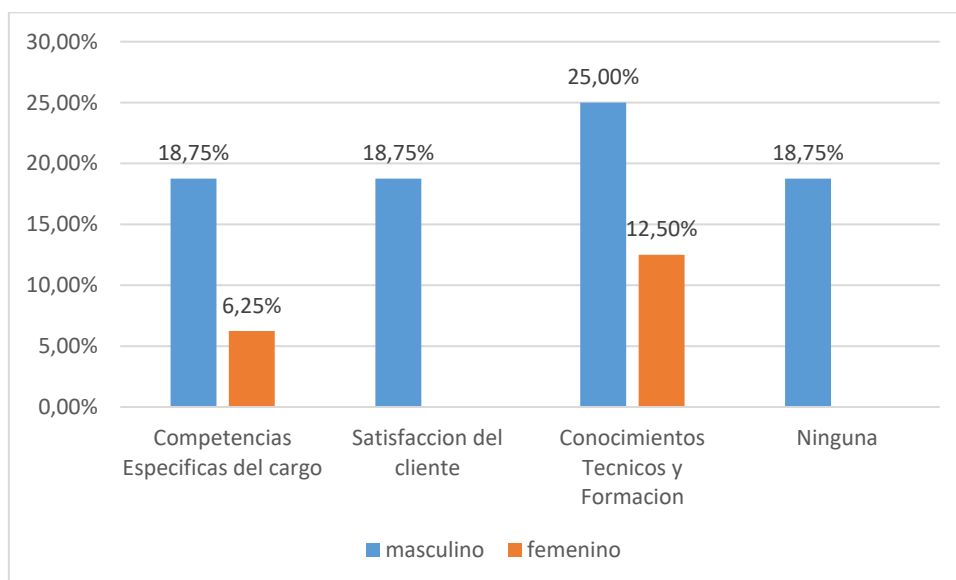
Tabla 6: Indicadores para medir su desempeño laboral

Alternativa	Competencias específicas del cargo	Satisfacción del cliente	Conocimientos técnicos y formación	Ninguna	Total
Masculino	18,75%	18,75%	25,00%	18,75%	81,25%
Femenino	6,25%	0,0%	12,50%	0,0%	18,75%
Total	25,00%	18,75%	37,50%	18,7%	100,0%

Fuente: Personal de la empresa Piramilab, 2023

Elaborado por: Lcda. Ivonne Elizabeth Solórzano Murillo

Gráfico 6: Indicadores para medir su desempeño laboral



Fuente: Personal de la empresa Piramilab, 2023

Elaborado por: Lcda. Ivonne Elizabeth Solórzano Murillo

Los trabajadores de la empresa Piramilab S.A. no tienen conocimientos de los indicadores que se pueden utilizar para medir el desempeño, pero se puede observar que un 25,00% del personal que labora indica que se toma a consideración las Competencias Específicas del Cargo para medir el desempeño laboral, en cuanto a un 18,75% afirma la Satisfacción al Cliente es el indicador para medir el desempeño laboral, mientras que un 37,50% que labora afirma que los Conocimientos Técnicos y Formación son los considerados como indicador, y el 18,75% del personal cree no tener ningún indicador para la evaluación.

Propuesta de implementación de procesos de evaluación para el desempeño laboral

Los procesos de evaluación para el desempeño laboral son esenciales para medir y mejorar la eficacia y eficiencia de los empleados de la empresa Piramilab S.A. a continuación, se presentan algunas herramientas de evaluación que podrían ser útiles en una organización:

- **Evaluaciones de desempeño:** Son herramientas comunes utilizadas para evaluar la eficacia de un empleado. Pueden incluir objetivos de trabajo específicos, habilidades necesarias, comportamientos deseados y planes de desarrollo para mejorar el desempeño.
- **Evaluación de 360 grados:** Es una herramienta que implica recibir comentarios de diferentes partes interesadas, incluidos compañeros de trabajo, supervisores, subordinados y clientes. Esto proporciona una visión más completa del desempeño de un empleado y puede identificar áreas de fortaleza y debilidad.
- **Métricas de productividad:** Son herramientas que miden la cantidad de trabajo realizado por un empleado en un período determinado. Las métricas pueden incluir el número de proyectos completados, la cantidad de ventas realizadas o la cantidad de llamadas realizadas.
- **Evaluaciones de habilidades:** Son herramientas utilizadas para medir las habilidades técnicas y no técnicas de un empleado. Esto puede incluir habilidades de liderazgo, habilidades de comunicación y habilidades de resolución de problemas.
- **Evaluaciones de competencias:** Son herramientas que miden las competencias necesarias para un trabajo específico, como habilidades técnicas, habilidades interpersonales, habilidades de gestión del tiempo y habilidades de trabajo en equipo.

Las herramientas de evaluación para el desempeño laboral son críticas para el éxito de Piramilab S.A. Las herramientas mencionadas anteriormente pueden ayudar a evaluar el desempeño de los empleados y desarrollar planes para mejorar su desempeño y

productividad en el trabajo. Es importante adaptar estas herramientas a las necesidades específicas de la empresa y garantizar que se utilicen de manera justa y efectiva, que implica varios pasos para garantizar que el proceso sea objetivo, justo y efectivo estableciendo las siguientes directrices evaluativas:

- Definir el propósito y las metas: Determinar el propósito de la evaluación y lo que quiere lograr. Por ejemplo, ¿es para identificar fortalezas y áreas de mejora, establecer metas para el desarrollo de los empleados o evaluar el desempeño para ascensos o aumentos salariales? Definir metas y expectativas claras para el proceso de evaluación.
- Establecer criterios de desempeño: identifique las áreas clave de desempeño y los criterios que se utilizarán para evaluar el desempeño de los empleados. Estos criterios deben ser relevantes para el trabajo y medibles, y deben alinearse con los objetivos y valores de la organización.
- Determinar el método de evaluación: existen diferentes métodos de evaluación, como la autoevaluación, la revisión por pares, la retroalimentación de 360 grados o la evaluación del supervisor. Elija el método que mejor se adapte a sus necesidades y considere las ventajas y desventajas de cada enfoque.
- Desarrollar un formulario de evaluación: Crear un formulario de evaluación del desempeño que incluya los criterios de desempeño y las escalas de evaluación. El formulario debe ser fácil de usar y comprender, y debe proporcionar espacio para comentarios y retroalimentación por escrito, que debe ser transcrito o tomado en la Web del Ministerio de Trabajo.
- Comuníquese con los empleados: explique el proceso de evaluación y los objetivos a los empleados y aclare su papel en el proceso. Proporcióneles los criterios de

desempeño y el formulario de evaluación por adelantado, y anímelos a prepararse para la evaluación.

- Realice la evaluación: utilice el método y el formulario de evaluación establecidos para evaluar el desempeño de los empleados. Recopile y registre datos objetivos sobre el desempeño y el comportamiento del empleado, y proporcione comentarios y retroalimentación por escrito. Aproveche la oportunidad para discutir el desempeño, establecer metas y brindar oportunidades de desarrollo.
- Haga un seguimiento y controle el progreso: después de la evaluación, establezca un plan para controlar el progreso y asegurarse de que se alcancen las metas. Programe reuniones de seguimiento para discutir el progreso, identificar problemas y hacer los ajustes necesarios.

CONCLUSIONES

- Se concluye que, a través del levantamiento de información mediante los instrumentos, que la evaluación contribuye con el desempeño laboral de los trabajadores, ya que estos controles como estrategias de gestión dentro de la organización permiten tener una mejor visión de la producción y sus niveles de eficiencia.
- Se pudo conocer que Piramilab S.A. no cuenta con un sistema de evaluación que les permitiera establecer el desarrollo de las competencias en el desempeño laboral individual y grupal de sus colaboradores y por ende carecen de una planificación en todos los subsistemas de manejo de talento humano, donde no se realizan evaluaciones pertinentes para conocer el desempeño laboral promedio, ya que solo se estima el cumplimiento de la producción.
- La empresa no cuenta con modelos o métodos de evaluación, evidenciando la carencia de instrumentos que brinde información exacta sobre el desempeño laboral de los trabajadores, pese a que el jefe de Talento Humano vela por el cumplimiento de las funciones según la estructura organizacional de la empresa, y solo se estima el desempeño de acuerdo con la autoridad jerárquica del gerente y la calidad de las producciones obtenidas.
- Debido a la falta de modelos de evaluación del desempeño laboral no se establecen indicadores alineados a una guía de procesos, pero se toma a consideración el conocimiento tanto técnico, experiencia y formación que tiene el personal, considerando que realizará sus funciones según las necesidades de cada área. Mediante la encuesta y la entrevista la empresa podrá determinar cuál será el mejor proceso de evaluación que podrá aplicar, acorde a las áreas, funciones y puestos.

RECOMENDACIONES

- La evaluación siempre estará relacionada con el desempeño laboral. Es importante que la empresa pueda incluir este proceso para sus empleados y que puedan mejorar su desempeño individual y grupal, de manera específica y medible, según las áreas y llevar a cabo la retroalimentación, para medir los objetivos de la empresa y mantener una cultura organizacional dentro de la empresa.
- Ante la situación actual se deben establecer objetivos claros y metas que se desean alcanzar a través de la evaluación del desempeño, lo cual ayudará a guiar el proceso de evaluación y garantizará que los resultados sean útiles para la organización, basados en los criterios de evaluación que se utilizarán para medir el desempeño laboral del personal.
- Es importante contar con los procesos de evaluación, aplicados mediante un plan de evaluación que contemple los plazos, las herramientas y las personas involucradas en el proceso, de tal modo que se deba informar al personal acerca del proceso de evaluación, los criterios de evaluación y los objetivos que se desean alcanzar.
- Se recomienda establecer los indicadores de evaluación del desempeño laboral del personal para mejorar la eficacia y eficiencia de la organización, para comunicar el proceso que necesita reforzarse, comunicando los resultados evaluativos tanto a la parte administrativa como operativa, debiendo crear capacitaciones referentes al área y dando seguimiento del desempeño individual y grupal de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alemán Espinoza, G. M. (2019). Clima laboral y Evaluación del Desempeño a Jefes de área en Hospitales del MINSA, Región Arequipa, 2017. *Veritas*, 20(1). <https://doi.org/10.35286/veritas.v20i1.224>
- Álvarez-Indacochea, B. V., Indacochea-Ganchozo, B. S., Álvarez-Indacochea, A. A., Figueroa-Soledispa, M. L., & Yoza-Rodríguez, N. R. (2018). Gestión del talento humano orientado al modelo de evaluación de desempeño de los servidores públicos. *Polo Del Conocimiento*, 3(1).
- Alvarez Indacochea, B. V., Indacochea Ganchozo, B. S., Yoza Rodríguez, N. R., & Alvarez Indacochea., A. A. (2018). Modelo de evaluación del desempeño laboral para el personal administrativo universitario. *Revista Científica Sinapsis*, 1(12). <https://doi.org/10.37117/s.v1i12.140>
- García Cárcamo, H. L. (2021). Alcances del nuevo sistema “tipo para la evaluación del desempeño laboral” (acuerdo 565 de 2016), de los servidores públicos de carrera administrativa, en el marco del desarrollo organizacional. *Revista Jurídica Mario Alario D Filippo*, 9(17). <https://doi.org/10.32997/2256-2796-vol.9-num.17-2017-1541>
- Guartán Salinas, A. G., Torres Balladares, K. J., & Ollague Valarezo, J. K. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. 593 *Digital Publisher CEIT*, 6(4). <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4). <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Lluncor, M. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1). <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.159>
- López, M. M. J. (2021). Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa

MATBENDIS. *Universidad Central Del Ecuador*, 1–160.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/24037/1/UCE-FCP-CPI-LOPEZ>

MARIA.pdf

Mamani Limache, D. A., Rivera Briceño, D. M., & Flores González, M. E. (2020). Clima Organizacional y desempeño laboral docente en la Asociación Educativa Adventista de la Misión Peruana del Sur, 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1).

<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1282>

Matute-Pinos, K., & Bojorque-Chasi, R. (2021). Apoyo a los subsistemas de talento humano, selección y reclutamiento a partir de un sistema experto. Caso de estudio. *Ingenius*, 26.

<https://doi.org/10.17163/ings.n26.2021.04>

Nolasco, O. D. G. (2020). La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral, área Subdirección Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo – EMASEO EP. *Universidad Andina Simón Bolívar*, 1–134.

[https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7316/1/T3190-MDTH-Nolasco-La evaluacion.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7316/1/T3190-MDTH-Nolasco-La%20evaluacion.pdf)

Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., Napán-Yactayo, A. C., Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., & Napán-Yactayo, A. C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de La UCSA*, 8(2).

Ruíz, N. E. (2021). Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-EsSalud, Lambayeque-Perú, 2019. In *Universidad del Pacífico*.

Sánchez Lima, C. N. (2021). Adecuación de los modelos de evaluación en recursos humanos para el desempeño laboral. In *Revista de Investigación Psicológica* (Vol. 25).

Silva, L. A. A., Marín, B. M. E., & Baldeón, S. M. R. (2018). Rol del Psicólogo

- Organizacional en la gestión de Talento Humano. *PODIUM*, 0(33).
- Teixeira, M., & Neto, R. (2020). Leadership theories and individual performance Teorías de liderazgo y desempeño individual. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 47.
- Wachapa, T. F. A. (2018). Evaluación del desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mera, provincia de Pastaza. *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*, 1–104.
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/11425>
- Widyastuti, T., & Hidayat, R. (2018). Adaptación del cuestionario de desempeño laboral individual (IWPQ) en bahasa indonesia. *Revista Internacional de Estudios de Investigación En Psicología*, 7(2).

ANEXOS

Anexo 1: Ubicación del sector Mar Bravo - Salinas



Anexo 2: Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Evaluación y desempeño laboral del personal de Piramilab S.A. del sector Mar Bravo – Salinas.	¿De qué manera la evaluación contribuye con el desempeño laboral del personal de Piramilab S.A. del sector Mar Bravo – Salinas?	<p>GENERAL Analizar la evaluación y el desempeño laboral del personal de Piramilab S.A. del sector Mar Bravo – Salinas.</p> <p>ESPECÍFICOS 1. Diagnosticar la situación actual referente a la evaluación del desempeño laboral del personal de Piramilab S.A. del sector Mar Bravo – Salinas. 2. Describir el desempeño laboral del personal de Piramilab S.A. del sector Mar Bravo – Salinas. 3. Proponer procesos de evaluación del desempeño laboral para el personal de Piramilab S.A. del sector Mar Bravo – Salinas.</p>	La evaluación contribuye de manera significativa con el desempeño laboral del personal de Piramilab S.A. del sector Mar Bravo – Salinas.	Evaluación	<p>*Métodos de Evaluación Laboral.</p> <p>*Modelos de Evaluación Laboral.</p> <p>*Subsistemas de Talento Humano</p>	<p>*Por objetivos</p> <p>*Jerárquica</p> <p>*Por pares</p> <p>*Evaluación 360°</p> <p>*Evaluación 270°</p> <p>*Autoevaluación</p> <p>*Selección</p> <p>*Capacitación</p> <p>*Formación</p>	Metodología Descriptiva de acuerdo con el enfoque cuantitativo. Diseño no experimental – transversal, aplicado en las Ciencias Sociales, mediante estudio estadístico en base a encuestas (cuantitativa) y entrevistas (cualitativas) aplicadas al personal, en sus áreas administrativas y productivas. Población y muestra total
				Desempeño laboral	<p>*Eficiencia del Desempeño Individual.</p> <p>*Competencias</p> <p>*Indicadores para medir el Desempeño Laboral</p>	<p>*Conocimientos Específicos</p> <p>*Competencias Técnicas Conductuales.</p> <p>*Cardinales</p> <p>*Específicas Gerenciales.</p> <p>*Específicas por áreas.</p> <p>*Competencias específicas del cargo</p> <p>*Satisfacción del cliente</p> <p>*Conocimientos técnicos y formación.</p>	

Anexo 3: Diseño de la encuesta



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TEMA:

**EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE PIRAMILAB
S.A. DEL SECTOR MAR BRAVO – SALINAS**

1. ¿Cuál es su género?

- a) Masculino
- b) Femenino

2. ¿Cuánto tiempo lleva laborando para Piramilab S.A.?

- a) 1 a 2 años
- b) 3 a 4 años
- c) 5 a 7 años
- d) Más de 8 años

3. ¿Con que frecuencia dentro de Piramilab S.A., se realiza una evaluación del desempeño al personal?

- a) Frecuentemente
- b) Ocasionalmente
- c) Raramente
- d) Nunca

4. ¿Cuáles son los métodos de evaluación que emplea Piramilab S.A. para conocer su desempeño laboral?

- a) Por objetivos
- b) Jerárquica
- c) Por pares
- d) Ninguna

5. ¿Qué modelos de evaluación se emplean para medir su desempeño laboral dentro de Piramilab S.A.?

- a) Evaluación 360°
- b) Evaluación del desempeño 270°
- c) Autoevaluación
- d) Ninguna

6. ¿Considera usted que desempeña sus funciones laborales con eficiencia del desempeño individual?

- a) Muy eficiente
- b) Eficiente
- c) Bueno
- d) Malo

7. ¿Cuáles son las competencias que ejerce dentro de sus funciones laborales en Piramilab S.A.?

- a) Cardinales
- b) Específicas Gerenciales
- c) Específicas por áreas

8. ¿Cuáles son los indicadores que se toman a consideración para medir su desempeño laboral dentro de Piramilab S.A.?

- a) Competencias específicas del cargo
- b) Satisfacción del cliente
- c) Conocimientos técnicos y formación
- d) Ninguna

Anexo 4: Diseño de la entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA INSTITUTO DE POSTGRADO

TEMA:

**EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE PIRAMILAB
S.A. DEL SECTOR MAR BRAVO – SALINAS**

1. ¿Cómo describe el desempeño laboral de los trabajadores en sus áreas de Piramilab S.A.?

2. ¿Dentro de la empresa Piramilab S.A., se realizan evaluaciones sobre el desempeño laboral al personal?

3. ¿Cuáles son los modelos y métodos de evaluación que emplea Piramilab S.A. para conocer el desempeño laboral de sus trabajadores?

4. ¿Cuáles son los indicadores que se toman a consideración para medir el desempeño laboral dentro de la empresa Piramilab S.A.?