



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

**Proyecto de Investigación previo a la Obtención del Título de Psicólogo
Industrial**

TEMA:

**“LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA EFICIENCIA DE LOS
COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SALINAS LTDA. PARROQUIA SALINAS, CANTÓN GUARANDA,
PROVINCIA DE BOLÍVAR”**

AUTOR: Walter Ricardo Sevilla Solano

TUTOR: Ing. Mg. Santiago Paúl Fiallos Bucaram

AMBATO – ECUADOR

2018

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Ing. Mg Paul Fiallos Bucaram, CC. 1803273190, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el Tema: **“La evaluación del desempeño y la eficiencia de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Salinas Ltda. Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar”**, desarrollado por Walter Ricardo Sevilla Solano, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios y autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



.....
Ing. Mg. Paul Fiallos Bucaram

C.C. 1803273190

TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo en constancia que el presente proyecto es el resultado de la investigación realizada por el autor, tomando como base estudios realizados a lo largo de la carrera, artículos y revistas científicas, indagaciones a nivel de campo y documental, que han servido de aportación para la realización de conclusiones y recomendaciones expuestas en la investigación. Cada una de las ideas, comentarios y opiniones descritos en este informe son exclusiva responsabilidad de su autor.



.....
Walter Ricardo Sevilla Solano

CC: 1205042276

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Walter Ricardo Sevilla Solano, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“La evaluación del desempeño y la eficiencia de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Salinas Ltda. Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar”**, Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



.....
Walter Ricardo Sevilla Solano


CC: 1205042276

AUTOR

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“La evaluación del desempeño y la eficiencia de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Salinas Ltda. Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar”** presentada por Walter Ricardo Sevilla Solano, de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.



Mg. Vilma Edith Ortiz Mora

CC: 170718607-6

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Mg. Antonino Amado Lara Satán

CC: 060187853-1

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

A Dios por darme las fuerzas necesarias en los momentos en que más los necesito y bendecirme con la posibilidad de caminar a su lado durante mi vida. A mi hija, Shanya Sevilla que es lo mejor que me ha pasado y vino a este mundo para ser mi fuente de inspiración. Es sin duda mi referencia para el presente y para el futuro. A mis padres Walter Sevilla, Zaskia Solano y a mis abuelitas Olga Naranjo, Enna Vizcarra, ellos fueron los que me enseñaron a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me dieron todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

AGRADECIMIENTO

Primero y como más importante, me gustaría agradecer sinceramente a mis tutores de tesis, por sus esfuerzos y dedicación, sus conocimientos, sus orientaciones, sus maneras de trabajar, sus persistencias, sus paciencias y sus motivaciones han sido fundamentales para mi formación como investigador, de manera especial a la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, a mis profesores quienes inculcaron en mí un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podría tener una formación completa como profesional, a todos quienes de una u otra forma me brindaron su apoyo incondicional. A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. por su apoyo e información brindada para la realización de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenidos	Páginas
Portada.....	i
Aprobación del Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación.....	ii
Autoría de la Investigación	iii
Cesión de Derechos de Autor.....	iv
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de Contenidos.....	viii
Índice de Gráficos	xii
Índice de Cuadros.....	xiii
Índice de Tablas	xiv
Resumen Ejecutivo.....	xv
Abstract.....	xv
Introducción	1
CAPÍTULO I.....	4
EL PROBLEMA	4
1.1. Tema	4

1.2. Planteamiento del Problema.....	4
1.2.1. Contextualización.....	4
1.2.2 Árbol de problemas planteado en el proyecto de investigación.....	6
1.2.3 Prognosis	8
1.2.4 Formulación del Problema	8
1.2.5 Preguntas Directrices	8
1.2.6 Delimitación del problema.....	9
1.3. Justificación.....	9
1.4 Objetivos	10
1.4.1 Objetivo General	10
1.4.2 Objetivos Específicos.....	10
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Antecedentes Investigativos.....	12
2.2. Fundamentación Filosófica	17
2.2.1 Fundamentación Epistemológica	17
2.2.2 Fundamentación Axiológica	18
2.3. Fundamentación Legal.....	18
2.4. Categorías Fundamentales	20
2.4.1 Fundamentación Teórica: Variable Independiente	23
2.4.2 Fundamentación Teórica: Variable Dependiente.....	33
2.5. Hipótesis.....	41
2.6. Señalamiento de variables.....	41
2.6.1 Variable independiente: Evaluación de desempeño.....	41
2.6.2 Variable dependiente: Eficiencia	41
CAPÍTULO III.....	42

METODOLOGÍA	42
3.1 Enfoque de la investigación	42
3.1.1 Enfoque cualitativo	42
3.1.2 Enfoque cuantitativo	42
3.2 Modalidad básica de la investigación	42
3.2.1 Investigación Documental y Bibliográfica.....	43
3.2.2 Investigación de Campo	43
3.3 Nivel o tipos de investigación	43
3.3.1 Tipo Exploratorio	43
3.3.2 Tipo Descriptivo.....	43
3.3.3 Tipo Explicativo.....	43
3.3.4 Tipo Correlacional	43
3.4. Población y Muestra.....	44
3.4.1 Población.....	44
3.4.2 Muestra.....	44
3.5. Operacionalización de variables	45
3.5.1 Variable Independiente: Evaluación del desempeño	45
3.5.2 Variable Dependiente: Eficiencia	46
3.6. Técnicas e instrumentos	47
3.6.1 Encuesta	47
3.6.2 Cuestionario	47
3.6.3 Validez y confiabilidad	47
3.7. Recolección de la información.....	48
3.8. Procesamiento y análisis	48
3.8.1 Procesamiento	48
3.8.2 Análisis.....	49

CAPÍTULO IV	50
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	50
4.1. Verificación de la Hipótesis	60
4.2. Modelo Lógico	60
4.3. Modelo Matemático	60
4.4. Modelo Estadístico.....	61
4.4.1 Nivel de Significancia, grados de libertad, resta de decisión	61
CAPÍTULO V	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
5.1. Conclusiones	65
5.2. Recomendaciones.....	67
Bibliografía	68
Anexos	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Planteamiento del Problema.....	6
Gráfico N° 2 Categorías Fundamentales.....	20
Gráfico N° 3 Constelación de Ideas. Variable Independiente	21
Gráfico N° 4 Constelación de Ideas. Variable Dependiente	22
Gráfico N° 5 Habilidades	50
Gráfico N° 6 Conocimientos.....	51
Gráfico N° 7 Calidad y Rapidez	52
Gráfico N° 8 Plan de Trabajo.....	53
Gráfico N° 9 Cumplimiento de Objetivos.....	54
Gráfico N° 10 Recursos	55
Gráfico N° 11 Actividades Fuera de Jornada.....	56
Gráfico N° 12 Sanciones.....	57
Gráfico N° 13 Actividades.....	58
Gráfico N° 14 Capacitaciones.....	59
Gráfico N° 15 Campana de Gauss	64

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Operacionalización de Variables: Variable Independiente.....	45
Cuadro N° 2 Operacionalización de Variables: Variable Dependiente	46
Cuadro N° 3 Recolección de la Información	48

ÍNDICE DE TABLAS

tabla N° 1 Población Investigada	44
Tabla N° 2 Habilidades	50
Tabla N° 3 Conocimientos	51
Tabla N° 4 Calidad Y Rapidez.....	52
Tabla N° 5 Plan De Trabajo	53
Tabla N° 6 Cumplimiento De Objetivos.....	54
Tabla N° 7 Recursos	55
Tabla N° 8 Actividades Fuera De Jornada.....	56
Tabla N° 9 Sanciones	57
Tabla N° 10 Actividades	58
Tabla N° 11 Capacitaciones	59
Tabla N° 12 Datos Para El Cálculo Del Chi Cuadrado.....	61
Tabla N° 13 Calculo Chi Cuadrado	62
Tabla N° 14 Cálculo Fo Y Fe.....	63
Tabla N° 15 Distribución Del Chi Cuadrado	63
Tabla N° 16 Cálculo Fo Y Fe.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

TEMA: “LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA EFICIENCIA DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LTDA. PARROQUIA SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR”

AUTOR: Walter Ricardo Sevilla Solano

TUTOR: Ing. Mg. Paul Fiallos Bucaram

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo investigativo relacionado con “La evaluación del desempeño y la eficiencia de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Salinas Ltda. Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar” tuvo como objetivo principal demostrar que la evaluación del desempeño es un factor que influye en la eficiencia del personal, además, se pretende enfatizar en la importancia de una evaluación adecuada de desempeño, que permita medir de manera real el desempeño, eficiencia y productividad de un trabajador y en base a dichos resultados tomar medidas para mejorar. Para desarrollar el trabajo investigativo se procedió a la observación que permitió la realización del árbol de problemas y planteamiento de preguntas directrices que dieron rumbo al proceso investigativo, además, se justificó en su realización porque no existen investigaciones previas dentro de la organización con la problemática planteada. Se utilizó una metodología basada en los enfoques cuantitativo y cuantitativo, la modalidad fue documental, bibliográfica y de campo. Para la recolección de información se utilizó a la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Para la comprobación de la hipótesis se utilizó el método estadístico del chi cuadrado dando como resultado la aceptación de la hipótesis alternativa; en base a dichos resultados se procedió a la realización de las conclusiones y recomendaciones.

Palabras Claves: Evaluación de Desempeño, Eficiencia, Productividad, Competencias.

TECHNICAL UNIVERSITY AMBATO
FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION
CAREER OF: INDUSTRIAL PSYCHOLOGY

THEME: "THE EVALUATION OF THE PERFORMANCE AND EFFICIENCY OF THE COLLABORATORS OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE SALINAS LTDA. PARISH SALINAS, CANTON GUARANDA, BOLIVAR PROVINCE"

AUTHOR: Walter Ricardo Sevilla Solano

TUTOR: Ing. Mg. Paul Fiallos Bucaram

ABSTRACT

The research work related to "The evaluation of the performance and efficiency of the employees of the savings and credit cooperative Salinas Ltda. Parroquia Salinas, Canton Guaranda, Provincia Bolivar" had as main objective to demonstrate that the evaluation of the performance is a factor that influences in the efficiency of the personnel, in addition, it is tried to emphasize in the importance of an adequate evaluation of performance, that allows to measure of real way the performance, efficiency and productivity of a worker and based on these results to take measures to improve. In order to develop the investigative work, we proceeded to the observation that allowed the realization of the problem tree and the posing of direct questions that gave direction to the investigative process, besides, it was justified in its realization because there are no previous investigations within the organization with the problematic raised . A methodology based on quantitative and quantitative approaches was used, the modality was documentary, bibliographic and field. For the collection of information, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. For the verification of the hypothesis the statistical chi-square method was used, resulting in the acceptance of the alternative hypothesis; Based on these results, the conclusions and recommendations were made.

Key Words: Performance Evaluation, Efficiency, Productivity, Competencies.

INTRODUCCIÓN

El tema denominado “La evaluación del desempeño y la eficiencia de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Salinas Ltda. Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar”, es una investigación trascendental para la empresa y para futuras investigaciones relacionadas con la problemática planteada, debido a que enfatiza a la evaluación de desempeño como el principal factor influyente en el nivel de eficiencia de un trabajador, si una persona desconoce sus falencias no puede tomar medidas al respecto para cambiar o mejorar.

Farides Matos (2013) define La evaluación del desempeño como la herramienta que tienen las organizaciones para evaluar el rendimiento laboral, competencias, comportamientos, habilidades de un trabajador, y en base a dicho resultado tomar medidas para mejorar.

Muchas empresas desconocen la importancia real de una adecuada evaluación de desempeño, para muchos consiste únicamente en cumplir parámetros impuestos por la organización o un organismo mayor, descuidado la verdadera objetividad y demás procesos de talento humano inmersos en la evaluación del personal.

Según la Universidad de Iberoamericana (2012) La eficiencia se define como la capacidad que tiene una persona para cumplir de manera adecuada y oportuna una actividad asignada optimizando el tiempo y los recursos.

El trabajo investigativo consta de cinco capítulos, desarrollados de acuerdo las normas y lineamientos establecidos en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

CAPÍTULO I. El Problema, abarca la realización de la contextualización del problema basado en tres enfoques macro, meso y micro, el análisis crítico basado en las causas y efectos planteados en el árbol de problemas, permitiendo establecer la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes; las delimitaciones del problema en sus niveles: cognitivo, espacial,

temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

CAPÍTULO II. El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos los mismos que se basarán únicamente en artículos científicos, se explicará las cuatro fundamentaciones aplicadas en el proceso investigativo que son Filosófica, Epistemológica, Axiológica y Legal; además se detallará las categorías fundamentales mediante la realización de una constelación con sus respectivas variables y contextualización de cada categoría, las mismas que servirán de base para el planteamiento de la hipótesis y señalamiento de variables.

CAPÍTULO III. Se detallará la metodología de la investigación con sus enfoques: cualitativo, cuantitativo, la modalidad investigativa, la misma que será de tres tipos: bibliográfica – documental, de campo y de interacción social; mientras que los niveles serán enfocados a nivel descriptivo, exploratorio y asociación de variables; se especificará la población pertinente para el desarrollo de la investigación planteándose las técnicas e instrumentos de recolección de información; además se la operacionalización de variables, el plan de recolección de la muestra, el plan para el procesamiento y análisis de la información.

CAPÍTULO IV. Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación; las interrogantes planteadas en los diferentes cuestionarios, verificación de la hipótesis; planteamiento y la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, finalmente se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

CAPÍTULO V. Hace referencia a las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación, tomando en consideración los objetivos planteados.

Finalmente se concluye con la bibliografía, y anexos respectivos. Para complementar el trabajo investigativo se realizará un artículo académico en donde conste a manera clara y precisa los hallazgos de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

“La evaluación del desempeño y la eficiencia de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito Salinas Ltda., Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar”.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

A nivel mundial la evaluación del desempeño ha ido tomando nuevos enfoques y tendencias que permiten el crecimiento mutuo y constante tanto de una empresa como de su colaborador.

Las políticas y sistemas de gestión y evaluación del desempeño y del desarrollo han ido evolucionando hacia modelos donde la autogestión, la autoevaluación y el feedback adquieren un protagonismo casi total. Los resultados numéricos de la evaluación se están viendo sustituidos por comentarios en base al grado de logro, satisfacción y desarrollo. (Gómez J. , 2016, pág. 1)

Los nuevos enfoques de evaluación se basan en técnicas de autoevaluación, autoaprendizaje y auto retroalimentación que permitan evaluar al personal a través de comentarios o críticas constructivas en base a sus competencias, logros, cumplimiento de objetivos, entre otros, fomentando una evaluación objetiva y real que permita el crecimiento de la empresa y su personal.

En el Ecuador, las evaluaciones de desempeño aún suelen ser subjetivas y divididas en dos grandes grupos: el sector público y el sector privado, en donde cada una de las partes juzga a partir de su condición cuales son los factores que se debería evaluar y sus parámetros de evaluación.

El sector público se enfoca en ejecutar proyectos que mejoren la calidad de vida en cambio, en el sector privado más allá de una rentabilidad, las destrezas profesionales lo más importante es el manejo de la información de calidad que procesen o elaboren y, que ésta contribuya a la toma de decisiones. (Lascano, 2016, págs. 11-14)

En el país hay una gran brecha entre el sector público y privado en cuanto a evaluaciones de desempeño, por un lado el sector público se preocupa más por los resultados sociales mientras el sector privado por el manejo de información y toma de decisiones, pero las dos aún son subjetivas, los números son de relevancia aunque no expresen las competencias, habilidades y destrezas reales de un trabajador, además aún se evalúa para “castigar o premiar”, no precisamente para medir falencias y mejorarlas, las evaluaciones suelen ser tradicionales y poco objetivas debido a que no se centran en parámetros que sean verdaderamente importantes y sobre todo fomenten el crecimiento y satisfacción tanto de la empresa como del colaborador.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., de la Provincia de Bolívar no se encontraron investigaciones previas respecto a la incidencia que tiene la evaluación de desempeño en el nivel de eficiencia de sus colaboradores, pero se ha podido constatar que la inadecuada herramienta de evaluación de desempeño laboral que se aplica en la actualidad genera como resultado una medición subjetiva y poco transparente que inhabilita en el desarrollo de las habilidades del Talento Humano, afectando la eficiencia del personal creando una brecha existente entre el perfil del puesto y el perfil del trabajador. Entre las principales causas que se han encontrado dentro de la institución podemos mencionar la Incorrecta Gestión del Talento Humano, una Estructuración incorrecta del perfil de cargos, Inapropiados instrumentos de evaluación como también un escaso Método de evaluación tradicional al desempeño del personal.

1.2.2 Árbol de problemas planteado en el proyecto de investigación

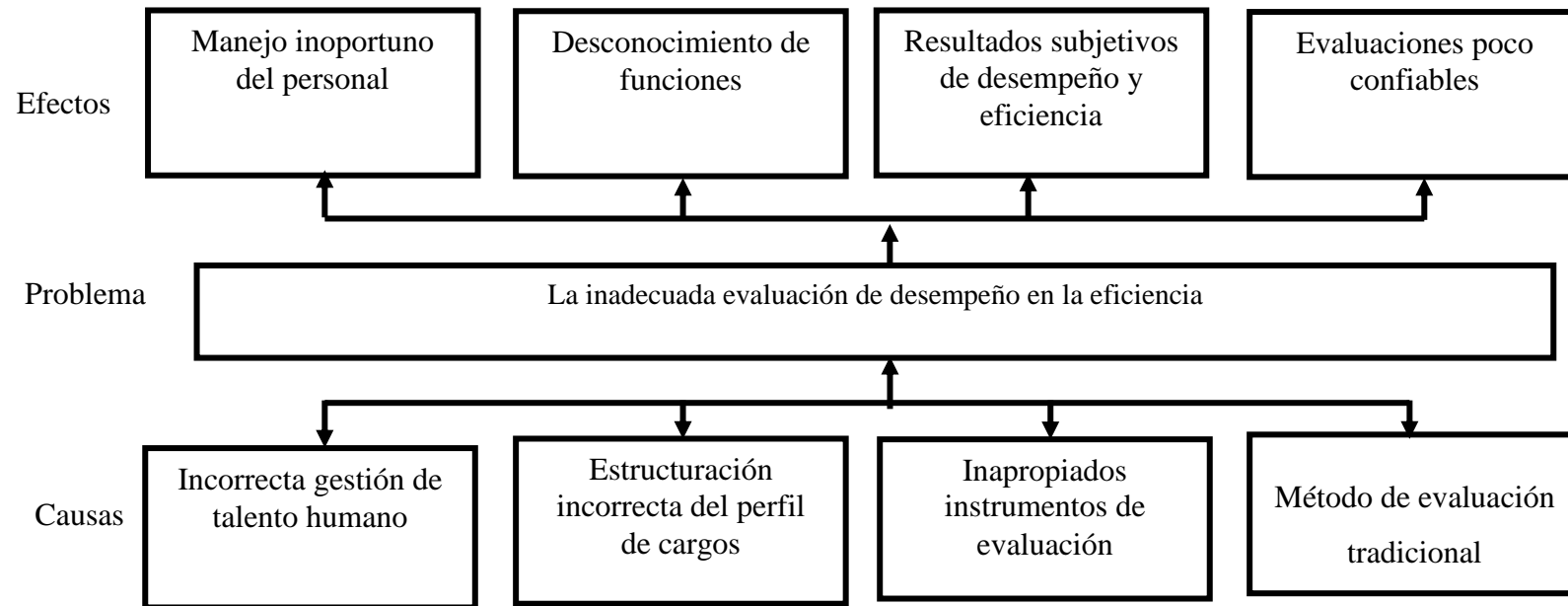


Gráfico N° 1 Planteamiento del problema

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

1.2.2.1 Análisis Crítico

Una de las principales causas de una inadecuada evaluación de desempeño es la incorrecta gestión del talento humano contribuyendo al manejo inoportuno del personal, generando insatisfacción laboral, retraso en las tareas, desarrollo ineficaz de actividades y un limitado compromiso organizacional, afectando de manera directa la rentabilidad y estabilidad de una empresa y el crecimiento y eficiencia de un trabajador.

Además, una estructuración incorrecta del perfil de cargos genera el desconocimiento de funciones; si una persona desconoce sobre sus actividades a realizar, evaluar su desempeño puede ser todo un reto, promoviendo el incumplimiento de las metas y objetivos reales de su puesto de trabajo contribuyendo a la rotación de personal y desperdicios de recursos tanto humanos como materiales.

Es de importancia enfatizar que los inapropiados instrumentos de evaluación provocan resultados subjetivos de desempeño y eficiencia, generando problemas de crecimiento y mejora a corto, mediano y largo plazo para la empresa y para sus colaboradores.

Finalmente, un método de evaluación tradicional genera evaluaciones poco confiables, carentes de características realmente importantes a evaluar como competencias, actitudes, aptitudes, valores, conocimientos, etc., que permitan el verdadero alcance de metas organizacionales y profesionales, generando la permanencia de personas incompetentes dentro de la empresa y la pérdida de verdaderos talentos a causa de una evaluación poco objetiva y confiable, además este tipos de evaluaciones fomentan a la desmotivación y como consecuencia de ello un limitado compromiso organizacional.

1.2.3. Prognosis

Si en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar no se da el seguimiento pertinente a la inadecuada evaluación de desempeño y su repercusión dentro del nivel de eficiencia de los colaboradores se generarán problemas a corto, mediano y largo plazo tanto para la empresa como para los colaboradores, debido a que se desconocen las falencias, procesos a mejorar, competitividad del personal, desaprovechando de manera notoria el recursos más importante de una organización que es su personal, además fomenta a la desmotivación debido a que los trabajadores perciben que no son la parte más importante de la organización, fomentando el limitado compromiso organizacional quien trae consigo el incumplimiento de objetivos, desmotivación, desbalance de la productividad y rentabilidad de la Cooperativa, relaciones laborales inadecuadas entre jefes y trabajadores, descenso del desempeño y eficiencia de los colaboradores repercutiendo en las atenciones inadecuadas a los usuario y perdida de socios.

1.2.4. Formulación del Problema

¿De qué manera se relaciona la evaluación de desempeño con la eficiencia de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., de la Parroquia Salinas, Provincia Bolívar?

1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Qué tipo de evaluaciones de desempeño se realizan en Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.?
- ¿Cuál es el grado de eficiencia de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.?
- ¿Existe algún documento técnico que implique la relación existente entre la evaluación del desempeño y la eficiencia de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.?

1.2.6 Delimitación del problema

1.2.6.1. Delimitación de contenido

Campo: Organizacional.

Área: Psicología industrial.

Aspecto: Evaluación de desempeño - Eficiencia .

1.2.6.2. Delimitación espacial

El trabajo investigativo se desarrollará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., de la Parroquia Salinas, en la provincia de Bolívar., con la siguiente ubicación:

Parroquia: Salinas

Cantón: Guaranda.

Provincia: Bolívar.

1.2.6.3. Delimitación temporal

La investigación se realizará en el período Marzo - Septiembre 2017

1.3. Justificación

El trabajo investigativo es de **interés** porque permite el crecimiento de la cooperativa como de su personal al medir la influencia de la evaluación del desempeño en la eficiencia laboral, además permitirá la implementación de mejoras en los parámetros a evaluar y objetividad, mejorando de manera directa el desempeño y eficiencia del personal y otros factores como la motivación, el compromiso con la organización y crecimiento mutuo y constante de la cooperativa como de cada uno de los trabajadores que forman parte de ella.

La investigación es de **importancia teórica práctica**, porque permite la mejora constante de la empresa y los diferentes procesos organizacionales mediante el análisis minucioso de cada una de las variables propuestas y en base a ello tomar

medidas para corregir factores que afectan de manera negativa y directa a los colaboradores y a la organización como tal.

El trabajo investigativo es **novedoso** porque no existen investigaciones previas dentro de la cooperativa respecto a la evaluación del desempeño como el principal factor influyen en el nivel de eficiencia de sus trabajadores.

La investigación es de **utilidad teórica** debido a que se exponen aspectos relevantes tanto de la evaluación del desempeño como la eficiencia laboral permitiendo una visión más amplia y veraz de las variables que pueden servir de base para futuras investigaciones.

El trabajo es de **utilidad práctica**, porque permite crear conciencia dentro del mundo organizacional y de la cooperativa sobre la importancia de una adecuada evaluación de desempeño y su repercusión tanto a nivel del personal como de la organización en su eficiencia y demás factores inmersos como el nivel de cumplimiento de objetivos, satisfacción laboral, motivación, entre otros.

El trabajo es **factible**; porque se tiene la colaboración de la Cooperativa de ahorro y crédito Salinas Ltda., además se cuenta con los materiales tecnológicos, los recursos bibliográficos, económicos y humanos necesarios, y el conocimiento oportuno sobre las variables propuestas, el problema y su impacto.

1.4 Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de la evaluación del desempeño en la eficiencia en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el tipo de evaluaciones de desempeño que se aplican en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

- Identificar el grado de eficiencia de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
- Determinar la existencia de un documento técnico sobre la relación que existe entre la evaluación del desempeño y la eficiencia de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
- Elaborar un documento científico para validar la investigación y generar alternativas de solución a la ineficiente evaluación del desempeño con los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Tema: “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 de la ciudad de Ambato en el año 2010”

Autor: Iturralde Torres Juliana Irene

Director: José Alfredo Villacís Yank

Año: (2010)

Objetivos

- Proponer el desarrollo de un modelo de evaluación de desempeño laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato.
- Analizar el Modelo de Evaluación de Desempeño Laboral que actualmente posee la Institución, para demostrar su inaplicabilidad.
- Analizar los resultados de las Evaluaciones de Desempeño Laboral del año 2010 para determinar el nivel de rendimiento de los trabajadores.

Conclusiones

- Se determina en la investigación efectuada por la Srta. Julia Irene Iturralde Torres, ayuda a comprender la importancia de las evaluaciones de desempeño en las instituciones mejorando así el rendimiento de los trabajadores.
- Estudiar en forma holística el rendimiento laboral en las empresas
- Los resultados deben ser objetivos en base al desarrollo de las funciones de los trabajadores

Tema: “La evaluación del desempeño laboral y el desarrollo organizacional como herramienta del proceso de mejora del gobierno autónomo descentralizado del cantón Ambato, provincia Tungurahua.”

Autor: Mayra Alejandra Fiallos Núñez

Director: Ing. Susana Arias Mg.

Año: (2017)

Objetivos

- Analizar el tipo de evaluaciones que se aplican en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ambato, Provincia Tungurahua.
- Determinar las causas que afectan al Desarrollo organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ambato, Provincia Tungurahua.
- Realizar un artículo académico que abarque la problemática de las evaluaciones del desempeño en el desarrollo organizacional.

Conclusiones

- Se localizó que el no evaluar los parámetros adecuados inherentes tanto del cargo comportamiento, y presentación de los servidores públicos dificulta que los mismos se esfuercen por cumplir sus funciones.
- La rotación de personal es manejada por la dirección de la institución en base a los requerimientos de las otras unidades, pero el hecho de contar con capital intelectual ubicado en cargos en base a sus estudios, comportamientos, capacidades, genera que se disponga de los mismos en base a necesidades y no de capacidades.
- Dentro del desarrollo organizacional la evaluación del desempeño se convierte en un pilar fundamental, pues permite identificar brechas de desempeño, perfiles requeridos, metas a alcanzar en los departamentos, comportamientos, con todo lo mencionado se alcanza un trabajo en equipo por excelencia permitiendo que las personas a evaluar demuestren sus actitudes y aptitudes durante un periodo determinado

Análisis crítico.

La aplicación de una evaluación dentro de una organización es de mucha importancia para el desempeño eficiente y cumplimiento de metas y objetivos planteados por la empresa como también las actividades a realizarse en la institución, la aplicación o practica de dicha evaluación permitirá que el departamento de recursos humanos pueda reorganizarse y aprovechar al máximo la capacidad y habilidad que cada empleado puede brindar en aéreas específicas.

Tema: “la evaluación del desempeño y la ventaja competitiva en el Área administrativa del gobierno autónomo descentralizado del cantón Cevallos, provincia de Tungurahua”

Autor: Christian Daniel Freire Sánchez

Director: Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos

Año: (2017)

Objetivos

- Identificar los indicadores de evaluación del desempeño en el Área Administrativa Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cevallos, Provincia Tungurahua.
- Analizar los factores que influyen en el desarrollo de la ventaja competitiva en el Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cevallos, Provincia Tungurahua.
- Presentar los resultados de la investigación a través de un artículo académico.

Conclusiones

- En los indicadores de evaluación del desempeño se puede evidenciar que conseguidos a través de las encuestas realizadas se pudo evidenciar que no se realiza periódicamente una evaluación del desempeño ocasionando un desconocimiento de las necesidades reales de capacitación de sus colaboradores, perjudicando el desarrollo de las destrezas necesarias para cumplir con sus funciones y objetivos.

- Se puede constatar a través de los resultados logrados que existen factores que influyen negativamente en el desarrollo de la ventaja competitiva de la institución como inadecuados controles de calidad en los servicios, la inexistencia de planes de desarrollo, promoción del personal, oportunidades para fomentar la creatividad e innovación, influyendo el bienestar de los colaboradores.
- La problemática actual sobre la inadecuada evaluación del desempeño y la ventaja competitiva que se encuentra presente en el Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cevallos, Provincia de Tungurahua, es preocupante para la institución, por lo tanto hasta el momento no se ha diseñado ningún artículo académico

Análisis crítico.

Como bien es cierto el obviar el estado actual del desempeño y desarrollo del personal en su área de trabajo no puede traer mejoras al mismo ya que dicha evaluación permite saber las necesidades de cada empleado para su refuerzo y capacitación con el objetivo de llegar al cumplimiento eficiente de funciones y objetivos creando una relevante ventaja competitiva para la institución.

En la revista online Scielo, se encontró investigaciones realizadas por Salas (2010) con el tema “Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba” en el desarrollo de su proceso investigativo menciona que:

La evaluación del desempeño impacta sobre el resto de los procesos y funciones que desarrolla la unidad organizativa en su conjunto. Está muy interrelacionada con el sistema de idoneidad y aptitud para cada puesto laboral. Por lo tanto, el análisis de los recursos humanos es clave y dentro de él: la actualización de sus conocimientos, el grado de desarrollo de sus habilidades técnico-profesionales y para la identificación y solución de problemas, así como su actitud, conducta y los valores que posee y desarrolla en su centro laboral. (Salas , 2010, pág. 45)

La evaluación de desempeño interfiere de manera directa o indirecta en los procesos organizacionales, si se aplica una correcta evaluación de desempeño se

puede mejorar los procesos debido a que se plantea planes de mejora acorde a las necesidades y falencia tanto de la empresa como de los colaboradores.

Análisis crítico.

Es menester que el personal colaborador de la empresa se encuentre capacitado y con una constante actualización de conocimientos en el área en el que se encuentra desempeñando dentro de la institución, con el objetivo de que esta tenga resultados positivos y pueda ser un ente competitivo y confiable dentro del mercado, por lo que uno de los métodos más eficientes para lo mencionado es la aplicación de evaluaciones de desempeño con mirada hacia mejoras.

Dentro de la revista UPIICS se encontró una investigación realizada por Pérez (2009) con el tema “Evaluación del Desempeño Laboral”, en las conclusiones de su proceso investigativo hace referencia a:

La evaluación del desempeño es una práctica extendida en el ámbito de los recursos humanos. Es un proceso en el que se intenta determinar las actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo. La evaluación sirve para, dirigir y controlar al personal de forma más justa, y comprobar la eficacia de los procesos de selección de personal. (Pérez, 2009, pág. 120)

A pesar de que la evaluación de desempeño represente una herramienta para mejorar los procesos de la empresa y de su personal, mucha a veces es el factor que menos atención se presta, contribuyendo al desarrollo de evaluaciones poco objetivas representando una pérdida de tiempo y dinero para la organización. El objetivo principal de la evaluación de desempeño es medir si el personal está cumpliendo con las expectativas de la empresa en términos de calidad y cantidad. Es necesario recalcar que las evaluaciones no miden únicamente desempeño, eficiencia y productividad, también abarca la evaluación del clima laboral, nivel de adaptación a los cambios, rediseños de puestos, capacidades y conocimientos del personal, nivel de motivación, entre otros.

Análisis crítico.

Muchas empresas no prestan atención a la aplicación de una evaluación de desarrollo con el objetivo de evaluar la situación actual del personal por lo que tampoco se mira mejoras en el desempeño del mismo, este es el caso del presente proyecto de investigación citado ya que como bien dice que las evaluaciones no miden únicamente desempeño, eficiencia y productividad dentro de la empresa, sino que también abarca la evaluación del clima laboral, nivel de adaptación a los cambios, rediseños de puestos, capacidades y conocimientos del personal, nivel de motivación, entre otros, que son factores relevantes para el avance y competitividad de la institución.

2.2. Fundamentación Filosófica

La investigación a realizarse en la Cooperativa Salinas Ltda. se enmarcará en el paradigma crítico propositivo por las siguientes razones:

Crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación que están comprometidas con la lógica instrumental del poder; porque impugnan las explicaciones reducidas a causalidad lineal. Propositivo en cuanto a la investigación no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que además plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y proactividad. (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 20)

Se enmarca en el paradigma critico propositivo debido a que el problema planteado es real dentro de la cooperativa y además porque se darán posibles soluciones a la problemática mediante la exposición de las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos y objetivos del proceso investigativo

2.2.1. Fundamentación Epistemológica

Jaramillo (2003) cita a Piaget (s.f) quien define a la epistemológica como “el estudio del pasaje de los estados de menor conocimiento a los estados de un conocimiento más avanzado”. (p.3)

El proyecto de investigación se basa en la fundamentación epistemológica debido a que indagamos en diferentes fuentes de información las variables propuestas con la finalidad de ampliar el conocimiento respecto a la evaluación del desempeño y la eficiencia, dando un enfoque más real y objetivo al proceso investigativo.

2.2.2. Fundamentación Axiológica

El tema de la axiología son los valores y esta ciencia no sólo considera valores positivos, sino también valores negativos o contravalores. El método de la axiología es el análisis que permite encontrar los principios que deciden o permiten decidir fundamentadamente si algo es o no valioso: es decir, emitir un juicio, pero analizando los principios que permiten considerarlo valioso. (Pestaña, 2004, pág. 14)

Los principales valores que se aplicaran en el proceso investigativos son: responsabilidad, perseverancia y honestidad con la finalidad de dar un rumbo ético y real a la investigación.

2.3. Fundamentación Legal

La presente investigación está fundamentada en:

2.3.1. Constitución Política de la República del Ecuador

En la Constitución Política de la República del Ecuador (2009) en el Título II correspondiente a los Derechos, en la Sección octava de Trabajo y seguridad social en su Art 33 menciona que:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2009)

2.3.2. Código de trabajo

Dentro del código de trabajo (2016) en el Capítulo IV De las obligaciones del empleador y del trabajador Art 45 referente a las obligaciones del trabajador, en literal A, se menciona que: “Son obligaciones del trabajador ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la

forma, tiempo y lugar convenidos” y el literal E que dice “Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal”.

2.3.3. Plan Nacional del buen vivir

En la normativa legal del Plan Nacional Del Buen Vivir (2013) en el Objetivo 9 que enfatiza en Garantizar el trabajo digno en todas sus formas. Satisfacción en el trabajo y conciliación del trabajo, la vida familiar y la vida personal, menciona que: “La noción de trabajo digno implica que este sea una fuente de realización personal y que constituya la base fundamental para el despliegue de los talentos de las personas”

2.4. Categorías Fundamentales

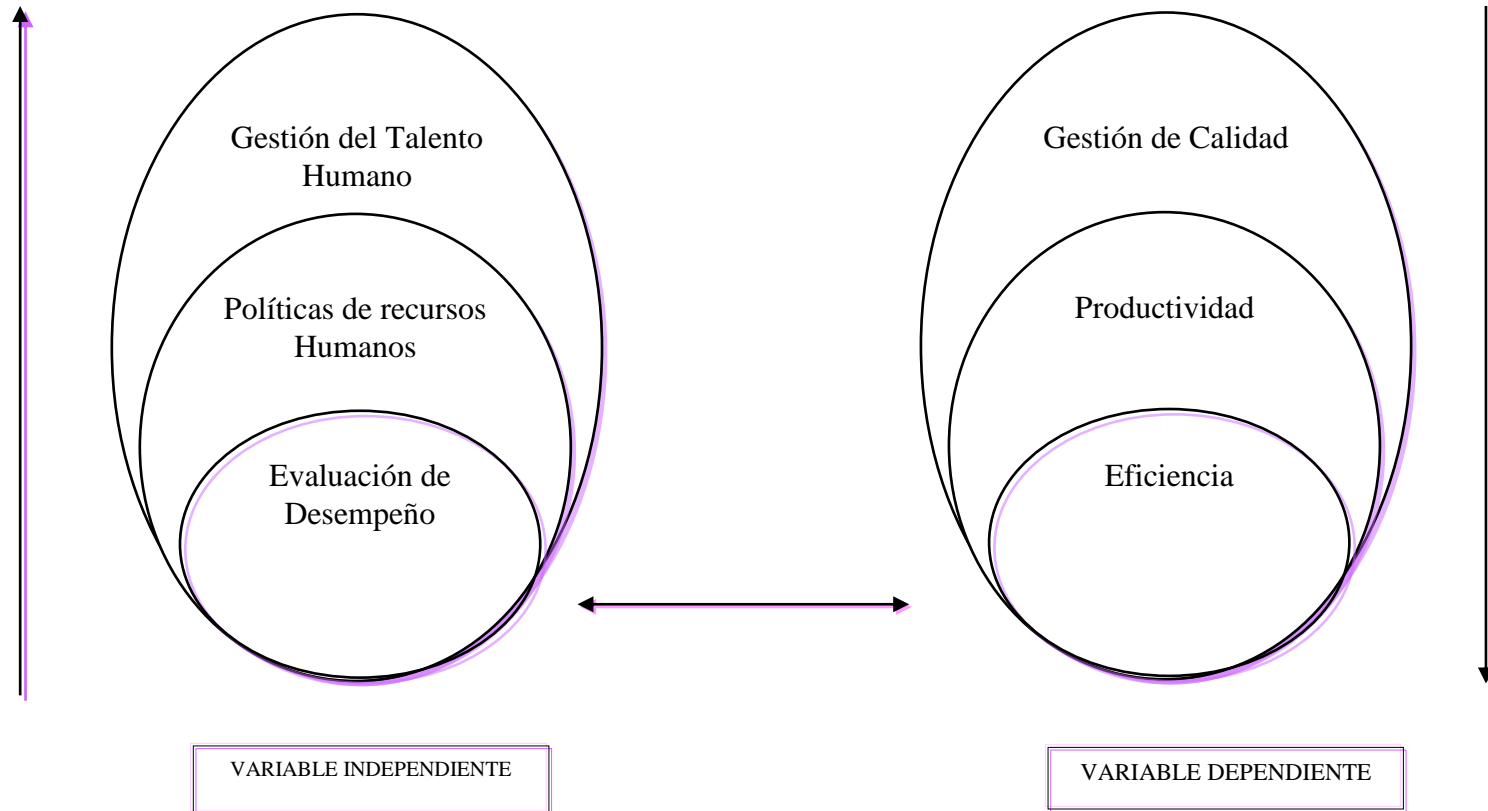


Gráfico N° 2 Categorías fundamentales
Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Constelación de ideas: Variable independiente

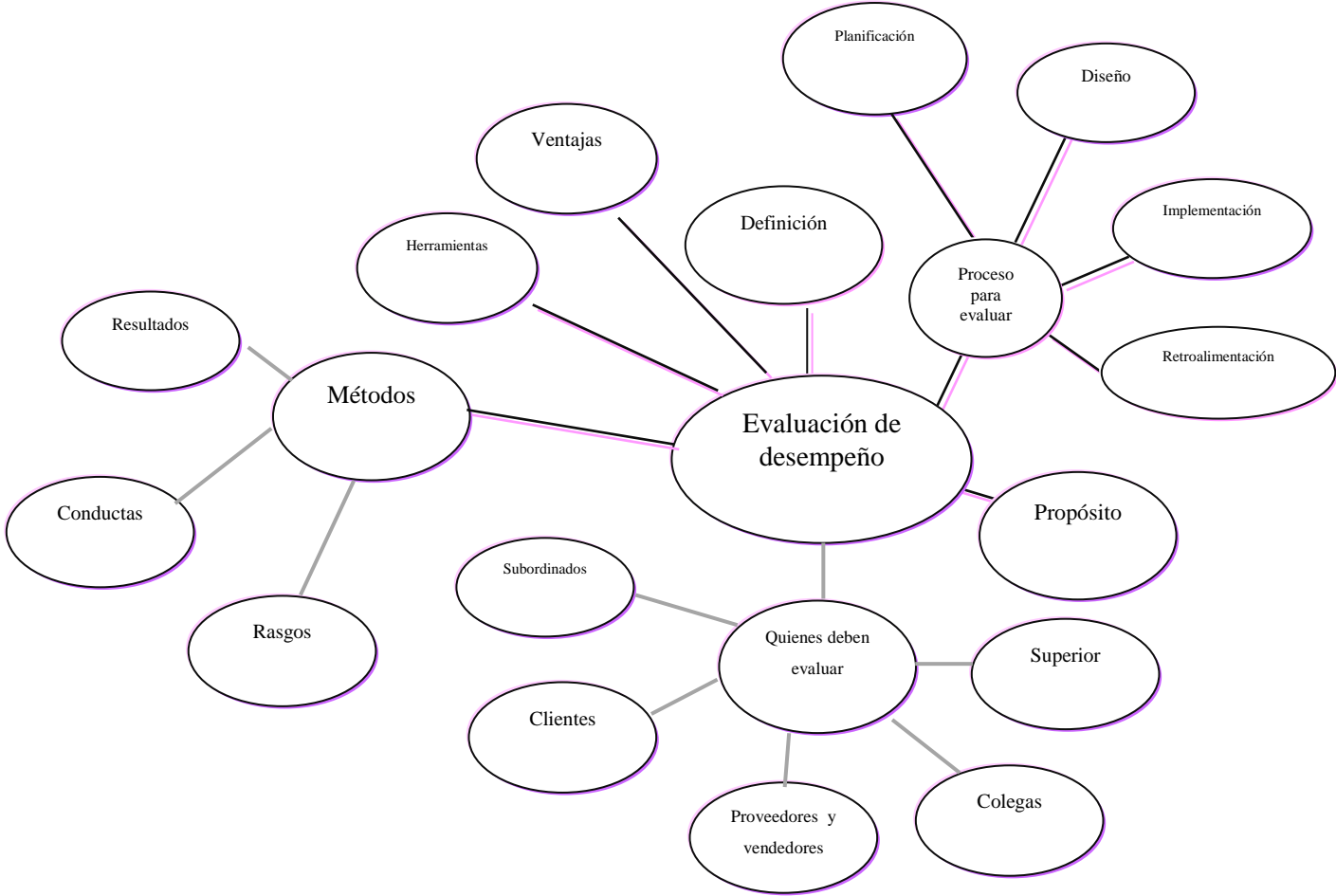


Gráfico N° 3 Constelación de ideas. Variable independiente
Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Constelación de ideas: Variable dependiente

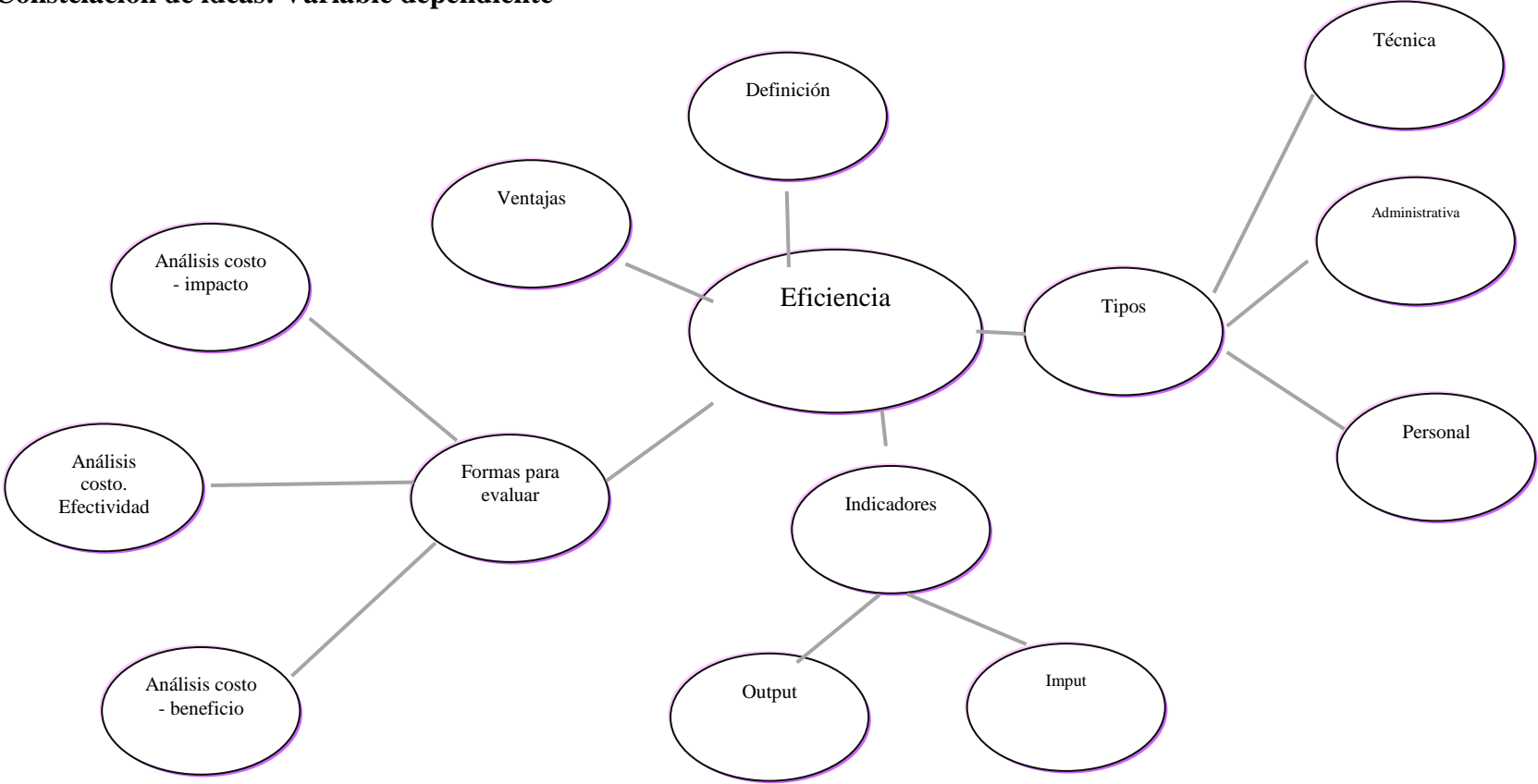


Gráfico N° 4 Constelación de ideas. Variable dependiente
Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

2.4.1 Fundamentación Teórica: Variable Independiente

2.4.1.1. Evaluación de desempeño

Para la mejora de los procesos organizacionales, incremento de bienestar, satisfacción, productividad y eficiencia, las empresas buscan nuevas estrategias para lograrlo y una de ellas es la evaluación adecuada del desempeño en donde se conoce de manera real y verídica cuales son los puntos a mejorar y cuales son aquellos factores que hay que reconocer y felicitar.

2.4.1.1.1 Definición

Las evaluaciones de desempeño son instrumentos organizacionales que sirven para la realización de una planificación estratégica, mejorar los procesos de recursos humanos que son: integración y desarrollo de personas, planeación para trabajar sobre debilidades y fortalezas del personal, compensación de personas, presupuestos de capacitación. La evaluación de desempeño no sirve únicamente para evaluar al personal sino mejorar los procesos administrativos con la finalidad de alcanzar el éxito tanto para los trabajadores como la organización. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

Según Chiavenato (2008) la evaluación del desempeño la evaluación de desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren objetivos del sistema administrativo (p. 245). La evaluación de desempeño es un proceso sistemático que busca evaluar el rendimiento o desempeño laboral basado en varios parámetros propios de cada organización, generalmente se evalúa el número de objetivos alcanzados y las competencias que se utilizaron durante el desarrollo de las actividades diarias en su puesto de trabajo.

Sánchez & Calderón (2012) citan a Sastre y Aguilar (2003) quien mencionan que "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" (p.12). la evaluación de desempeño consiste de medir el trabajo realizado por un colaborador en términos

cuantitativos y cualitativos con la finalidad de buscar estrategias de mejora, realizar compensaciones o llamados de atención, etc.

2.4.1.1.2 Proceso para evaluar el desempeño

Para evaluar el desempeño de manera adecuado es necesario que se establezca un proceso. Según Sánchez y Calderón (2012) para evaluar el desempeño hay que seguir los siguientes pasos: “planificación del proceso de evaluación del desempeño, diseño del sistema de evaluación, implementación del sistema de evaluación, retroalimentación del empleado, retroalimentación del sistema de evaluación”. La evaluación de desempeño al ser un proceso complejo requiere de una preparación aplicación y seguimiento adecuado que asegure su eficiencia y objetividad.

2.4.1.1.3 Propósitos de la evaluación de desempeño

Según Snell & Bohlander (2013) los propósitos de la evaluación de desempeño son: proveer una retroalimentación objetiva y adecuada, identificar las debilidades y fortalezas de los trabajadores,, medir logros, identificar el cumplimiento de las metas y objetivos, identificar las necesidades de capacitación,, mejorar la comunicación, identificar problemas de desempeño y en base a ello generar posibles estrategias de mejora, evaluar el impacto de las capacitaciones y ayudar en la planificación de los recursos humanos en cuanto a recompensas , compensaciones, sanciones, despidos, capacitaciones, etc.

Las evaluaciones de desempeño son parte del proceso de medición de una organización. Los buenos sistemas de evaluación tienen la capacidad de influir en el comportamiento de los empleados y mejorar el desempeño de una organización (Snell & Bohlander, 2013, págs. 346 - 347)

Si una evaluación de desempeño es realizada de manera adecuada y tomando en consideración factores realmente importantes para la organización y para el trabajador, la evaluación representa una oportunidad de crecimiento y mejora continua a nivel personal, profesional y organizacional.

2.4.1.1.4 Quienes deben evaluar

Según Snell & Bohlander (2013) las fuentes alternas de evaluación son “superior, colegas, proveedores, clientes, subordinados, propios empleados, vendedores, miembros de equipo” (p.355). Todas las personas que pueden evaluar el desempeño son aquellas que están en constante interrelación con el personal que va a ser evaluado.

Las personas que pueden evaluar el desempeño de un trabajador son: el supervisor o el gerente, por un lado los supervisores conocen de mejor manera cual es el desempeño de cada una de las personas que están a su cargo, mientras que los gerentes al tener muchas responsabilidades no pueden estar pendiente de todos sus trabajadores así que para evaluar se basan en los registros o comentarios de los supervisores, jefe de recursos humanos, compañeros de trabajo, motivo por el cual la evaluación se convierte en poco objetiva y superficial; la autoevaluación consiste en el que propio trabajador se realice un análisis en cuanto a su desempeño, reconociéndose a sí mismo cuáles son sus fortalezas y debilidades intentando crear una autoconciencia de mejora; la evaluación de subordinados, es decir, los trabajadores evalúan a los gerentes o supervisores en términos de liderazgo, comunicación, delegación, responsabilidad, trabajo en equipo, entre otras, aunque aceptar dichas críticas por parte de los gerentes o jefes puede resultar todo un reto; la evaluación de los colegas permite medir las fortalezas y debilidades de sus compañeros de trabajo; las evaluaciones de equipo; las evaluaciones de clientes tanto internos como externos que tienen como objetivo mejorar competencias específicas como : comunicación, atención al cliente, etc. (Snell & Bohlander, 2013)

2.4.1.1.5 Métodos de Evaluación

Existen tres métodos básicos de evaluación: métodos de rasgos que son fáciles de aplicar, bajo en costo y utiliza dimensiones significativas pero su sistema de calificación presenta errores y no son útiles para realizar sanciones o recompensas al personal; los métodos conductuales utilizan dimensiones específicas de desempeño, los resultados permiten medir generar retroalimentación, facilitan la

decisiones en cuanto a recompensas y sanciones pero a su vez es muy demoroso de aplicar, su desarrollo es complejo y puede tener errores de calificación como cualquier método de evaluación; y métodos de resultados quien intenta ser más objetiva, analiza el desempeño laboral y organizacional de una manera interrelacionada, mide el cumplimiento de los objetivos tanto personales como organizacionales pero implica mucho tiempo en su realización, los criterios que se utilizan pueden representar una amenaza para los trabajadores (Snell & Bohlander, 2013).

2.4.1.1.6 Herramientas de evaluación de desempeño

Las herramientas de evaluación de desempeño más utilizadas son: escala grafica de calificación, es un método de evaluación fácil de usar y utiliza únicamente métodos cuantitativos aun los ítems a evaluar pueden ser poco claros e impulsen a una interpretación errónea; método BARS es un método exacto y analiza las conductas claves de desempeño pero son muy difíciles de aplicar y desarrollar la herramienta de evaluación ; método de clasificación alterna es muy sencilla de usar aunque puede generar inconformidades respecto a los resultados; método de distribución forzada es fácil de aplicar pero puede ser poco objetiva ya que no hay cuantos medios en el análisis de compartimientos y desempeño; método de incidente crítico consiste en evaluar lo correcto e incorrecto de desempeño pero en base a la comparación con otros compañeros de trabajo motivo por el cual puede convertirse la evaluación en algo subjetiva y poco ética; y el método APO quien tiene como objetivo principal evaluar las metas cumplidos tanto de la empresa como de los colaboradores pero requiere mucho tiempo ya que pretende ser lo más objetiva posible (Dessler G. , 2009).

2.4.1.1.7 Ventajas de la evaluación de desempeño

Mejora el desempeño, facilita las políticas de compensación, decisiones ubicación, permite conocer las necesidades de capacitación y desarrollo, planificación y desarrollo de la carrera profesional, permite conocer los errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de recursos humanos. (Werther & Davis, 2008).

Si las evaluaciones de desempeño son aplicadas de manera real y objetivo representan una oportunidad de crecimiento para el colaborador y para la empresa ya que mejoran procesos de desempeño y de aprovechamiento de recursos humanos.

2.4.1.2. Políticas de Recursos humanos

Cada una de las organizaciones busca mejorar sus procesos y aprovechar de manera eficaz el capital humano mediante la aplicación de diferentes procesos que garanticen el crecimiento y uso adecuado de su personal.

2.4.1.2.1 Definición

Las políticas de recursos humanos se refieren a la manera en que las organizaciones desean tratar a sus miembros para lograr por medio de ellos los objetivos organizacionales, al proporcionar condiciones para el logro de los objetivos individuales. Las políticas son guías para la acción y sirven para dar respuestas a las situaciones o problemas que se presentan con cierta frecuencia.

Las políticas de Recursos Humanos son procesos complejos que implican varios aspectos en cuanto al aprovechamiento eficaz del talento humano, buscando crear una satisfacción en el personal que los motive a dar lo mejor de sí para el crecimiento de la organización, la forma de administrar es la clave para contar con verdaderos talentos organizacionales, alcanzar las metas y objetivos en el tiempo establecido y de manera eficiente. (Chiavenato I. , 2008, pág. 15)

2.4.1.2.2 Objetivos de las Políticas de Recursos Humanos

Las políticas establecen el código de valores éticos de la organización, por medio de ellas gobierna sus relaciones con los empleados, accionistas, consumidores, proveedores, etc. Con base en estas políticas se pueden definir los procedimientos a implantarse, los cuales son guías de acción predeterminados para orientar el desempeño de las operaciones y actividades y que toman en cuenta los objetivos de la organización. (Chiavenato I. , 2008, pág. 122)

El objetivo principal de las políticas de recursos humanos es proporcionar a la organización procedimientos bajo los cuales puede guiar sus acciones con la finalidad de alcanzar los objetivos organizacionales y aprovechar de manera

eficaz a su personal, garantizando un trato equitativo a todos los participantes y un trato justo en todas las situaciones que se presenten en la organización.

El objetivo de esta Política de recursos humanos es definir, diseñar y difundir un modelo de gestión de recursos humanos del Grupo que permita captar, impulsar y retener el talento y fomentar el crecimiento personal y profesional de todas las personas que pertenecen al equipo humano del Grupo, haciéndoles partícipes del proyecto de éxito empresarial y garantizándoles un puesto de trabajo digno y seguro. (Iberdrola, 2016)

Las políticas de recursos humanos tienen como objetivo diseñar y comunicar un modelo de gestión útil para la organización que permita atraer, mantener y crecer al personal que forma parte de su equipo de trabajo, buscando el éxito para la organización y el bienestar para su personal.

2.4.1.2.3 Clasificación de las Políticas de Recursos Humanos

Las organizaciones crean sus propias políticas de recursos humanos en base a sus necesidades y filosofías, pero todas se basan en los siguientes parámetros:

2.4.1.2.3.1 Políticas de integración de recursos humanos

Dentro de esta política se toma en consideración como premisa quién trabajará en la organización, la misma que implica dos procesos básicos: el reclutamiento que consiste en atraer personas competentes para una vacante, el mismo que puede ser externo e interno y la selección que implica escoger a la persona más idónea para el puesto mediante la aplicación de pruebas físicas, psicológicas y de conocimientos (Chiavenato I. , 2007). Elegir de manera adecuada el capital humano de una organización es el primer paso para el alcance objetivos planteados en una organización y el alcance de la misión y visión.

2.4.1.2.3.2 Políticas de organización de recursos humanos

Todas las empresas deben preguntarse qué van a hacer las personas en la organización, y para ello se deben plantear y realizar procesos claves que aseguren el aprovechamiento eficaz del capital humano: primero se encuentra la planificación de un plan de carrera que tiene como objetivo fomentar el crecimiento en su personal y ayudarlo a desarrollar nuevas competencias y

conocimientos; y el establecimiento de una evaluación de desempeño de calidad que permita medir falencias y mejorarlas con la finalidad de buscar un bienestar y crecimiento mutuo entre la organización y los trabajadores que forman parte de ella (Chiavenato I. , 2007). No basta con contratar al personal para asegurar el éxito empresarial, es necesario se formule planes de crecimiento y seguimiento de los colaboradores que aseguren un aprovechamiento eficaz de su capital intelectual.

2.4.1.2.3.3 Políticas de retención de los recursos humanos

Para retener al personal de una organización es necesario tres aspectos fundamentales: la remuneración debe estar en base al cargo y a la escala salarial del mercado, las prestaciones sociales, las condiciones de trabajo deben ser en base a la seguridad e higiene que vele por su integridad física y emocional y las relaciones sindicales que se preocupen por el bienestar de los trabajadores (Chiavenato I. , 2007). Retener al personal es un proceso complejo debido a que un colaborador puede renunciar a su trabajo por varias causales que afecten su situación económica, su bienestar, etc.

2.4.1.2.3.4 Políticas de desarrollo de recursos humanos

No basta con contratar al personal idóneo y compensarlo de manera adecuada, es necesario capacitarlo en base a un plan de necesidades con la finalidad de mejorar su desempeño y obligaciones en la organización a corto, mediano y largo plazo, potencializando sus capacidades y logrando una fidelización con la organización (Chiavenato I. , 2007). Debido a los diferentes cambios que experimentan las organizaciones requieren que su personal se adapte y mejore sus procesos para poder competir con el mercado y la competencia para la cual la capacitación se convierte en la herramienta fundamental para adaptarse a los cambios y crecer

2.4.1.2.3.5 Políticas de auditoría de recursos humanos

Es necesario que las organizaciones conozcan que están haciendo las personas para la cual se utilizan los sistemas de información que consisten en una base de datos más objetiva, basada en análisis cuantitativo y cualitativo del personal; y los

controles y auditorias del personal que analizan los procedimientos realizados por el personal en termino de eficiencia, eficacia y productividad (Chiavenato I. , 2007). El correcto seguimiento al desempeño de los trabajadores asegura buscar fuentes de mejora para la empresa y para el trabajador.

2.4.1.3 Gestión del Talento Humano

La gestión de talento humano es el conjunto de políticas que se preocupan por el bienestar de su personal y de la organización, mediante la utilización de diferentes procesos que impliquen una administración adecuada del recurso humano.

2.4.1.3.1 Definición

Chiavenato (2009) cita a Mee (1958) quien menciona que “La Gestión de Talento Humano (GTH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y evaluación del desempeño” (p.9). La gestión de talento humano consiste en la preocupación por los procesos organizacionales que implica a las personas.

Chiavenato (2009) cita a Milkovich & Boudreau (1994) quien dice que “la gestión del talento humano (GTH) “es el conjunto de decisiones integradas, referentes a las relaciones laborales, que influyen en la eficacia de los trabajadores y de las organizaciones” (p.9). La GTH se preocupa por mejorar la personal a nivel personal y de desempeño con la finalidad de que se sientan comprometido con la organización y ponga todo tu esfuerzo para el alcance de objetivos

2.4.1.3.2 Objetivos de la Gestión de Talento Humano

Los objetivos de la gestión de talento humano pueden ser visto desde dos perspectivas: objetivos explícitos y objetivos implícitos; los objetivos explícitos consisten en atraer candidatos que sean aptos para el puesto en términos de conocimientos y competencias, retener a los talentos organizacionales que permiten el alce de metas y crecimiento de la organización, motivar a los empleados con la finalidad de crear un lazo de compromiso organizacional y

finalmente ayudar a los trabajadores a crecer y desarrollarse a nivel personal y organizacional; mientras que los objetivos implícitos son: incrementar la productividad, mejorar la calidad de vida en el trabajo, desarrollar nuevas prioridades en las funciones y actividades de la gestión de talento humano (Dolan, 2007), la gestión de talento humano se preocupa por el bienestar de los trabajadores sin descuidar los intereses de la organización.

2.4.1.3.3 Funciones de la Gestión de Talento Humano

La gestión de talento humano es la clave para mejorar los procesos de la organización intentando satisfacer las expectativas de una empresa y de un colaborador; entre las funciones principales de esta gestión están: planificar de manera adecuada el uso del recurso humano, realizar en análisis y descripción de puestos, satisfacer las necesidades del personal, incrementar el desarrollo y eficiencia del trabajador, realizar evaluaciones adecuadas de desempeño, realizar el seguimiento respectivo a la salud y seguridad (Dolan, 2007).

La gestión de talento humano es la base de toda organización debido a que aquí es donde se estructuran todos los procesos a realizar en base al aprovechamiento eficaz del capital humano preocupándose por el bienestar de la empresa y de los trabajadores.

2.4.1.3.4 Importancia de la Gestión de Talento Humano

Mejora continua y cambio discontinuo, velocidad y capacidad de respuesta, empowerment y liderazgo de equipos, organizaciones virtuales y flexibilidad permanente, control por medio de la visión y los valores, conocimiento compartido, creatividad e intuición, tolerancia a la ambigüedad, proactivo y emprendedor, orientado hacia los resultados, interdependencia y alianzas estratégicas, integración virtual, enfoque en el entorno competitivo, contención constructiva, enfoque internacional, ventaja por colaboración y reinención de la ventaja hipercompetencia por mercados futuros (Chiavenato I. , 2009, pág. 100).

2.4.1.3.5 Procesos de la Gestión de Talento Humano

Según Chiavenato los procesos de la administración de recursos humanos son seis, para integrar personas (reclutamiento y selección); el proceso para organizar personas (diseño de puestos y evaluación de desempeño); proceso para recompensar a las personas (remuneraciones, prestaciones, incentivos); proceso para desarrollar personas (formación, desarrollo, aprendizaje, administración del conocimiento); proceso para retener a las personas (seguridad e higiene, calidad de vida, relaciones interpersonales) y el proceso de auditar personas (base de datos, sistema de administración e información) (Chiavenato I. , 2009). La gestión de talento humano es un proceso complejo que implica varios aspectos que se preocupan por el bienestar del personal y de la organización, buscando un paradigma de ganar - ganar.

2.4.1.3.6 Condicionantes de la Gestión de Talento Humano

La gestión de recursos humanos se ve influenciada por factores internos y externos; los factores internos son: el apoyo de la alta gerencia mientras mayor sea el apoyo mayor será la capacidad de mejorar los procesos e implementar unos nuevos que faciliten el aprovechamiento eficaz del capital humano, las estrategias bajo las cuales se rigen las acciones de las organizaciones, la cultura institucional, la tecnología y el tamaño de la organización, estos son factores propios de cada institución y en ello radica el éxito a fracaso de la misma; los factores externos que influyen en las actividades de recursos humanos ya sea de manera positiva o negativa son: la economía la competencia internacional y nacional, los valores sociales y la legislación, todos estos factores las empresas no pueden controlar pero si pueden conseguir herramientas adecuadas para ver estos cambios como oportunidades de crecimiento y mejora (Dolan, 2007)

La gestión de talento humano es un proceso complejo que se ve influenciado por varios factores internos que son aquellos que la empresa puede controlar y externos aquellos factores que obligan a la búsqueda para adaptarse de manera efectiva al cambio intentando un aprovechamiento adecuado del capital humano y buscar un crecimiento para la empresa y su personal.

2.4.2 Fundamentación Teórica: Variable Dependiente

2.4.2.1 Gestión de Calidad

Todas las organizaciones buscan alcanzar sus objetivos de manera rápida y optimizando recursos, antes se lo consideraba un paradigma ahora se lo considera una realidad gracias a la aplicación efectiva de la Gestión de Calidad.

2.4.2.1.1 Definición

Según FONDONORMA (2006, p. 10) menciona que “*en las normas ISO 9000: 2000 la Gestión de la Calidad se refiere a la realización de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la Calidad*”.

Según Nava (2005, pág. 28) al citar a Shewhart denominó “Círculo de Deming”, lo que consiste en un proceso metodológico de cuatro etapas para asegurar las actividades de mejoramiento y mantenimiento: P-D-C-A, son las siglas en inglés de: PLAN-DO-CHECK-ACT. En español, estas son (a) PLANEAR: Etapa que consiste en realizar la visión de hacia dónde se quiere llegar. Aquí se realiza un diagnóstico para conocer la situación actual de la organización, luego se desarrolla una teoría de posible solución para por último, establecer un plan de trabajo. (b) HACER: Aquí se ejecuta el plan de trabajo establecido y se establece un control para asegurar su realización según lo planeado. (c) VERIFICAR: En esta etapa, se identifican y evalúan los efectos y problemas que se generan en el proceso y se recogen los resultados. (d) ACTUAR: Con esta etapa se concluye el ciclo de calidad, se estudian los resultados, se confirman los cambios y se emprende el mejoramiento (Nava, 2005, p. 28)

2.4.2.1.2 Calidad Total

Según Villafaña (S.F) la calidad total “es un conjunto de principios, de métodos organizados de estrategia global, intentando movilizar a toda la empresa para obtener una mejor satisfacción del cliente a un menor costo” (p.3). Las organizaciones deben buscar manera efectiva de alcanzar los objetivos y que mejor

manera de lograrlo mediante la aplicación efectiva de un modelo de calidad que guíe los procesos organizacionales optimizando los recursos de tiempo y dinero.

Para Tarí (2000) La calidad total “es una estrategia de gestión cuyo objetivo es que la organización satisfaga de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de los clientes, de los empleados, de los accionistas y de la sociedad en general” (p.4). Todas las empresas luchan por alcanzar sus objetivos e ideales a nivel de la organización, su personal, sus consumidores, y la herramienta fundamental es la calidad total debido a que se basa en una estrategia que permita el cumplimiento de las expectativas del mundo organizacional y de la sociedad.

2.4.2.1.3 Objetivos de la gestión de la calidad total

Bajar los costos, asegurar tiempos de entrega, mantener condiciones seguras de trabajo, elevar la moral, reducir el desperdicio y el re trabajo, incrementar la armonía del trabajo, simplificar, incrementar la calidad de vida en el trabajo, incrementar la eficiencia en el uso del dinero. (Villafaña, S.F, pág. 6)

La gestión de calidad total busca mejorar los procesos organizacionales, intentando el aprovechamiento eficaz de los recursos y el talento humano con el que cuenta una empresa, satisfaciendo las necesidades del personal, la sociedad y las empresas.

2.4.2.1.4 Dimensiones principales de la calidad total

Las características primarias de operación de un producto; las cualidades secundarias de un producto y de relevancia para el usuario; La probabilidad de que un producto sobreviva un período determinado bajo condiciones específicas de uso; El grado al que las características físicas del funcionamiento de un producto cumplen las normas preestablecidas; La cantidad de uso que tiene un producto antes de que se deteriore físicamente, o hasta que sea preferible su reemplazo; La velocidad, cortesía y competencia del personal de reparación; Como se ve, se siente, sabe o huele un producto; Evaluación subjetiva de la calidad que resulta de la imagen, publicidad o marca de fábrica. (Villafaña, S.F, pág. 3)

La calidad total es generalmente vista en términos de producto, partir de ello se evalúa la eficiencia de la empresa y de los trabajadores, brindar un producto que

satisfaga las necesidades del usuario en términos de calidad y costo es la principal fuente para evaluar los procesos administrativos y de producción.

2.4.2.1.5 Caracterización de la gestión de la calidad total

La calidad total nace como un nuevo enfoque que intenta satisfacer las necesidades del mundo organizacional y la sociedad como tal , las características básicas de este modelo de gestión se basa en tres principales: la globalización de los mercados en donde se analiza el crecimiento de la competencia; las exigencias de los clientes tanto de lo que es ellos necesitan, de lo que la empresa les ofrece y de lo que ellos esperan; y los cambios tecnológicos en la maquinaria que obligan a las empresas a reestructurar sus procesos (Moreno, Peris, & Gonzales, 2001). La calidad total es un proceso complejo, pero si se lo realiza de manera adecuada puede asegurar en cierto grado el nivel empresarial.

2.4.2.1.6 Principios y filosofías de la calidad total

La calidad total es un proceso muy complicado, es por ellos que varios autores desde su punto de vista y estudios postulan sus propios principios y filosofías, entre los estudios más notables y que analizan a la calidad total desde una perspectivas más amplia y objetiva esta Ishikawa quien mira a la calidad total como la herramienta fundamental para crear empresas de calidad mediante un proceso cíclico basado en la planeación, acción, verificación y actuación tomando en consideración siete principios claves: el liderazgo en mandos altos, formación y capacitación constante, capacidad de adaptarse a los parámetros de calidad, aplicación de sistemas que proporcionen calidad, respetar al individuo como un ser capaz y social, eliminar el seccionalismo y finalmente tomarse el tiempo para la implementación adecuada de la calidad total. Ishikawa considera que la calidad total como un proceso cíclico basado en la planeación, acción, verificación y actuación. Una vez aplicado esta gestión de calidad total es necesario verificar su funcionamiento y efectividad para lo cual se requiere la aplicación de varias herramientas para auditar de manera adecuada y en base a los resultados planear estrategias de mejora (Palacios J. , 2012).

2.4.2.1.7 Enfoque integral de la calidad total

Calidad de la dirección, Calidad del producto/ servicio, Calidad del entorno, Calidad de relaciones sociales, Calidad del comportamiento de las personas, Calidad de las prestaciones de la organización, Calidad de relaciones sociales, calidad del comportamiento de las personas, Calidad de las prestaciones de la organización. (Villafaña, S.F, pág. 6).

La calidad total es un proceso muy complejo que implica el análisis minucioso de la calidad vista desde diferentes puntos con la finalidad de tener una visión más amplia sobre los procesos que se debe trabajar, mejorar, implementar, etc.

2.4.2.1.8 Enfoque estratégico de la calidad total

Desarrollar de una visión de futuro, orientación al cliente , participación de todos los empleados, participación de todos los departamentos, participación a todos los niveles, crear una organización con gente auto administrada, sentido de propiedad (trabajador) en la fuente de trabajo, solución de problemas en la fuente , desarrollando gente altamente motivada. (Villafaña, S.F, pág. 6)

La calidad total incide en los procesos de la organización como tal, de los trabajadores y de la sociedad; los enfoques estratégicos se centran en la participación mutua y constante de todas las personas que forman parte de una organización buscando el bienestar mutuo, empresarial y social.

2.4.2.1.9 Valores del modelo de calidad total

Los valores del modelo de gestión de la calidad total están agrupados en seis categorías: la primera que se enfoca en los clientes, es decir en fidelizarlos, incrementar el mercado, satisfacer sus necesidades, el segundo valor es el liderazgo efectivo basado en la satisfacción a los consumidores, estrategias de mejora a nivel de competitividad, iniciativa, calidad, motivación, aprovechamiento eficaz del personal, el tercer valor es fomentar el compromiso organizacional a través mediante un ambiente adecuado de trabajo y planes de capacitación; el cuarto valor es el compromiso con la sociedad es decir incrementar las fuentes empleo, reciclar, etc. El quinto valor se enfoca en la mejora continua e innovación y finalmente el sexto valor consiste en la

comprensión de los efectos de las acciones que se realizan a corto, mediano y largo plazo (Palacios J. , 2012).

2.4.2.2 Productividad

La productividad es una herramienta organizacional que permite medir el desempeño laboral en términos de eficiencia y eficacia.

2.4.2.2.1 Definición

Según Carro & González (2012) “La productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salida o producto) y los recursos utilizados para generarlo (entrada o insumos)” (p.1). La productividad analiza la relación existente entre lo que la empresa produce y lo que invierte para la realización de dichos productos.

Es usual ver la productividad a través de dos componentes: eficiencia y eficacia. La primera es simplemente la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, mientras que la eficacia es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados; en otras palabras, la eficacia se puede ver como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. (Gutierrez H. , 2014, pág. 20).

La productividad se evalúa en base a dos parámetros básicos la eficacia que se enfoca en el cumplimiento de objetivos mientras que la eficiencia se centra en cumplir dichos objetivos pero buscando la optimización de tiempo y demás recursos.

2.4.2.2.2 Formas de evaluación

Para la evaluación de la productividad, eficacia, eficiencia , desempeño, etc., depende de las políticas y filosofías de cada organización, debido a que para unas es mas importantes el alcance de objetivos sin importar los medios ni recursos, para otras es el alcance de los objetivos mediante la optimización de recursos, mientras que para otras lo más importante es ir más allá de los objetivos, demostrando el nivel de compromiso organizacional, una alta productividad no es sinónimo de éxito empresarial, económico o personal (Gutiérrez, 2010).

2.4.2.2.4 Factores de la productividad

La productividad se ve afectada por varios factores en entre los más relevantes esta: el incremento de costos en los recursos, cambios en los procesos gubernamentales y organizacionales, desgastes de la maquinaria, menor inversión por parte de accionistas, implementación de nuevas tecnologías e innovaciones, cambios en la fuerza laboral, valores y culturas diferentes, baja ética, consumo de sustancias estupefacientes (Kopelman R. , 1988). Los factores que inciden el nivel de productividad pueden ser a nivel interno y externo, es decir factores que las personas y las organizaciones pueden controlar, y aquellos factores que no se pueden controlar solo buscar estrategias para adaptarse de manera efectiva a ellas.

2.4.2.2.5 Fases de productividad

El nivel de productividad es un proceso que varía de persona a persona y de organización a organización, pero generalmente consta de cuatro fases principales: la mediación que implica establecer los parámetros de evaluación de la productividad , consiste en establecer parámetros bajos los cuales se registrarán las evaluaciones de productividad; la segunda fase consiste en realizar una comparación entre en nivel de productividad esperada y el nivel de productividad realizada con la finalidad de medir el grado de cumplimiento con las expectativas de la empresa; la tercera fase es la planeación de la productividad en donde se estipula cuáles son los objetivos a alcanzar, los parámetros bajo los cuales se va a evaluar, quienes van a evaluar, cada cuanto tiempo se realizan estas evaluaciones y que se va a hacer una vez obtenidos los resultados de productividad (Sumanth D. , 1988).

2.4.2.2.6 Datos para el control de productividad

Para controlar la productividad es necesario que se lo realicen en base a los parámetros planteados por la organización entre los más frecuentes estas: la cantidad de trabajo que se realizó durante un periodo de tiempo determinado, el tiempo que se dispone para realizar una actividad versus el tiempo real que emplea para realizarla, el tiempo que utiliza para realizar las tareas específicas y

repetitivas; y los recursos y materiales que utiliza para desarrollar sus actividades diarias (Cruelles J. , 2012).

2.4.2.3 Eficiencia

La eficiencia es un factor bajo el cual se mide el desempeño o productividad de un trabajador en término de recursos utilizados y productos realizados.

2.4.2.3.1 Definición

Según Ramirez (1987) “se ha definido la eficiencia como el logro de las metas propuestas con el menor costo, el menor esfuerzo y el máximo rendimiento” (p.1).

Para Casas (2008) “Eficiencia viene a ser la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un determinado fin. La eficiencia es el nivel de logro en la realización de objetivos por parte de un organismo con el menor coste de recursos” (p.1)

La eficiencia está referida a la relación entre el nivel del objetivo logrado y la adecuada utilización de los recursos disponibles, es decir, es la relación entre la producción de un bien o servicio y los inputs que fueron usados para alcanzar ese nivel de producción, implica, por lo tanto, que el logro del objetivo debe realizarse en el marco de una óptima estructura de costos. (Castillo, 2014, pág. 15).

Para Herrera (2008) la eficiencia “hace énfasis en los medios para realizar el trabajo, hacer las cosas correctamente, resolver problemas, ahorrar gastos, cumplir tareas y obligaciones, capacitar a los subordinados, aplica un enfoque proactivo”. La eficiencia se convierte en un indicador para medir el cumplimiento de las expectativas de la empresa por parte del trabajador

2.4.2.3.2 Tipos de eficiencia

La eficiencia puede ser vista desde diferentes puntos de vista: la eficiencia técnica en donde se analiza la clase de trabajo que se está realizando, es decir, se analizan los métodos, las instalaciones, las máquinas, los equipos y los procedimientos que se utilizan para la ejecución de las tareas, las cuales deberían ser bien elaborados y en caso de los servicios deberían ser de calidad; la eficiencia administrativa, es

decir, el grado de planeación, organización, dirección, coordinación y control: y la eficiencia personal que analiza de manera minuciosa los conocimientos, aptitudes, habilidades, competencias y entusiasmo (Ramirez, 1987, pág. 1).

2.4.2.3.3 Indicadores de eficiencia

Para Ganga (2014) “Los indicadores de eficiencia están divididos en dos grupos: indicadores inputs tangibles e intangibles y los indicadores outputs tangibles e intangibles” (p. 135). La eficiencia se puede visualizar en la realización del producto en términos de calidad y cantidad.

Los indicadores de eficiencia tienen como objetivo reconocer e interpretar las condiciones bajo las cuales opera una organización, para medir la eficiencia se realiza una comparación entre las metas alcanzadas y las metas programadas, pero tomando en consideración los recursos utilizados tanto humanos, materiales y de tiempo.

2.4.2.3.4 Formas de evaluar la eficiencia

Para evaluar la eficiencia existen tres tipos de análisis: Análisis costo-beneficio en donde se toma en consideración cuales son los beneficios y cuales es el costo que implica realizarlo, dentro de este análisis se utiliza el indicador conocido como Retorno de la Inversión que sirve para medir el rendimiento de las inversiones que realizan las empresas en programas de inducción, capacitación, crecimiento, etc.; el análisis costo-efectividad mide la relación entre el dinero que se obtiene y que tan eficiente es, además permite realizar comparaciones entre impactos obtenidos con diferentes alternativas de acción; y, el Análisis costo – impacto que implica una comparación entre el valor presente de los costos con el valor del impacto obtenido (Cinterfor, sf).

La evaluación de la eficiencia va a depender de las necesidades, culturas y perspectivas propias de cada organización, los indicadores que considere oportunos estará en base a qué es lo más importante para la empresa ya sea los costos, los beneficios, la efectividad o el impacto y en base a dichos resultados tomaran estrategias para mejorarlos y así incrementar la productividad a nivel del personal y de la organización.

2.4.2.3.4 Ventajas de ser eficiente

Ser eficientes trae mucho beneficios y ventajas tanto para la empresa como para el trabajador, debido a que los hace más eficientes, ahorradores, competitivos, ecológicos y rentables (Edinn, sf) Ser eficiente es la clave para ser éxitos porque mejora varios procesos que implican dinero, tiempo y dedicación, cualquiera puede ser eficaz muy poco pueden ser eficientes.

2.5. Hipótesis

La evaluación del desempeño se relaciona con la eficiencia de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar

2.6. Señalamiento de variables

2.6.1. Variable independiente: Evaluación de desempeño

2.6.2. Variable dependiente: Eficiencia

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la investigación

El presente trabajo investigación se enmarca en un estudio basado en dos enfoques: cualitativo, cuantitativo.

3.1.1. Enfoque cualitativo

Se utiliza el enfoque cualitativo para la descripción de las variables de estudio de manera bibliográfica y teórica que servirán de base para la elaboración del marco teórico que sustentara el trabajo investigativo referente a la evaluación de desempeño y la eficiencia, permitiendo tener una visión más amplia y completa del tema a investigar.

3.1.2. Enfoque cuantitativo

La investigación se basa en un enfoque cuantitativo debido a que se aplicara una encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, dicha información recolectada porque será analizada e interpretada para posteriormente aplicar un método estadístico que permita la aceptación o rechazo de las hipótesis planteadas.

3.2 Modalidad básica de la investigación

El desarrollo de la investigación se basará en dos modalidades básicas de investigación:

3.2.1 Investigación Documental y Bibliográfica

Se utilizará la investigación documental y bibliográfica para sustentar de manera teórica la problemática planteada, como fuentes de información se utilizaron libros, artículos académicos, revistas, tesis y demás fuentes de información.

3.2.2 Investigación de Campo

Para la recolección de información se acudirá a la cooperativa Salinas Ltda., con la finalidad de dar mayor veracidad al proyecto investigativo y corroborar las hipótesis y problemáticas planteadas.

3.3 Nivel o tipos de investigación

3.3.1. Tipo Exploratorio

Servirá de base para el planteamiento del problema, formulación de hipótesis, selección de la metodología, y comprensión adecuada de las variables de estudio desde diferentes perspectivas,

3.3.2. Tipo Descriptivo

Permitirá conocer las características del problema planteado mediante la utilización de la encuesta a través de cuestionario estructurado

3.3.3. Tipo Explicativo

Facilitará la comprobación de las hipótesis planteadas en el proyecto de investigación mediante fuentes bibliográficas y de campo que explicarán de una forma más real y objetiva las variables planteadas.

3.3.4. Tipo Correlacional

La investigación será de tipo correlacional debido a que realizara una relación entre las variables propuestas con la finalidad de conocer si la variable independiente: evaluación de desempeño se relaciona con la variable dependiente que es la eficiencia laboral.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

(Herrera, Medina, & Naranjo, 2004) Define “*La población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características*”. Se menciona que la población es parte fundamental de un trabajo de investigación debido a que de ella dependen los resultados y conclusiones que se requiera saber por la investigadora para la solución del problema.

Para la presente investigación se trabajará con el total de la población correspondiente a 32 personas

Tabla N° 1 Población investigada

Área	Número	%
Hombres	17	56%
Mujeres	15	44%
Total	32	100%

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Sonala

Fuente: Cooperativa Salinas Ltda.

3.4.2. Muestra

La muestra “*Es parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio*” (Viscarri & Mas, 2010, p. 120)

Debido a que la población es muy limitada no se realizará el cálculo respectivo de una muestra.

3.5. Operacionalización de variables

3.5.1. Variable Independiente: Evaluación del desempeño

Cuadro N° 1 Operacionalización de Variables: Variable independiente

Conceptualización	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas e instrumentos
<p>la evaluación de desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren objetivos del sistema administrativo (Chiavenato, I. 2009, pág. 245)</p>	Actividad Productiva	<p>Habilidades</p> <p>Conocimientos</p> <p>Calidad</p> <p>Flexibilidad</p> <p>Rapidez</p>	<p>¿De los trabajos que usted realiza con qué frecuencia posee las habilidades necesarias para desarrollarlas?</p> <p>¿Con que frecuencia usted posee los conocimientos necesarios para realizar las actividades que le han sido asignadas?</p> <p>¿Para La realización de sus funciones con qué frecuencia actúa con calidad y rapidez?</p>	<p>Encuesta dirigida a los colaboradores</p> <p>Cuestionario estructurado</p>
	Objetivos	Plan de trabajo	<p>¿Con que frecuencia las actividades que usted realiza están en relación con el plan de trabajo estipulado para su cargo?</p> <p>¿Con que frecuencia logra cumplir los objetivos asignados para su puesto de trabajo?</p>	

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

3.5.2. Variable Dependiente: Eficiencia

Cuadro N° 2 Operacionalización de Variables: Variable dependiente

Conceptualización	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas e instrumentos
Hace énfasis en los medios para realizar el trabajo, hacer las cosas correctamente, resolver problemas, ahorrar gastos, cumplir tareas y obligaciones, capacitar a los subordinados, aplica un enfoque proactivo. (Herrera, 2008.)	Medios	Recursos	¿Para la realización de sus funciones con qué frecuencia la empresa le brinda los recursos necesarios?	Encuesta Cuestionario estructurado
		Tiempo		
		Talento humano	¿Con que frecuencia desarrolla sus actividades laborales fuera de su jornada de trabajo?	
	Cumplir tareas	Objetivos cumplidos	¿Con que frecuencia ha sido sancionado por no haber cumplido los objetivos asignados?	
		Actividades	¿Con que frecuencia las actividades que usted realiza están acorde a su puesto de trabajo?	
	Capacitar	Crecimiento profesional y personal	¿Con que frecuencia recibe capacitaciones acorde a su puesto de trabajo que fomenten su crecimiento profesional?	

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

3.6. Técnicas e instrumentos

Para la recolección respectiva de la información que de veracidad al proceso investigativo se utilizó a la encuesta como técnica y el cuestionario estructurado como instrumento, estructurando un total de diez preguntas siendo estas de modalidad cerradas y sus opciones de respuesta son: siempre, a veces y nunca; el tipo de escala de dicho cuestionario es nominal y para ser contestado se toma un lapso de tiempo de cinco minutos por cada encuesta, cada una de las preguntas planteadas están en base a las variables propuestas que son evaluación de desempeño y productividad.

3.6.1 Encuesta

La encuesta es una técnica que tiene como objetivo recolectar la información necesaria respecto a las variables propuestas mediante la formulación de preguntas concretas que respondan a las problemáticas planteadas.

3.6.2. Cuestionario

Es una técnica de recolección de información en la cual se exponen las preguntas que servirán en el proceso investigativo, las mismas que tienen como objetivo recolectar la información necesaria para sustentar el trabajo investigativo y rechazar o aceptar las hipótesis planteadas.

3.6.3. Validez y confiabilidad

Los instrumentos utilizados para el desarrollo de la investigación fueron tomados como referencia de Jarrín Verónica (2017) y por el autor del presente proyecto de investigación, asegurando que las preguntas expuestas respondan a las preguntas directrices y objetivos, aceptación o rechazo de las hipótesis y la formulación adecuada de conclusiones y recomendaciones respecto a las problemática planteada.

3.7. Recolección de la información

Cuadro N° 3 Recolección de la información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para medir la incidencia de la evaluación de desempeño en la eficiencia de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. de la Parroquia Salinas Provincia Bolívar
2. ¿De qué personas u objetos?	Todos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. de la Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Evaluación de desempeño – Eficiencia
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	Walter Ricardo Sevilla Solano
5. ¿Cuándo?	Abril - Septiembre 2017
6. ¿Dónde?	Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. de la Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar
7. ¿Cuántas veces?	Una vez
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
9. ¿Con qué?	Cuestionario
10. ¿En qué situación?	En todos los departamentos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. de la Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

3.8. Procesamiento y análisis

3.8.1. Procesamiento

Una vez recolectado los datos mediante la utilización de la encuesta y el cuestionario como técnicas de recolección de la información se procederá al procesamiento de la información que consiste en tres pasos esenciales: revisar la información recolectada, tabular los resultados obtenidos y finalmente realizar el

cálculo estadístico lo que permitirá ver el problema de una manera específica y objetiva (Zea L. , 1984). El procesamiento de la información será el primer paso para alcanzar los objetivos de la investigación realizada.

3.8.2. Análisis

Una vez procesada la información se procede al análisis respectivo de los datos obtenidos que permitan la comprobación respectiva a la hipótesis planteada. Los análisis de los datos servirán de base para la realización de las conclusiones y recomendaciones (Zea L. , 1984). El análisis adecuado de la información será la base para el éxito de la investigación

En el presente proyecto de investigación para la obtención de resultados el test estadístico que comprende o se utiliza es el contraste Chi-cuadrado de homogeneidad. A partir de un problema abierto, resuelto con ayuda de un software estadístico de cálculo Excel el cual me permite el análisis y el establecimiento de las hipótesis, decisión tomada e interpretación de resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta N. 1: ¿De los trabajos que usted realiza con qué frecuencia posee las habilidades necesarias para desarrollarlas?

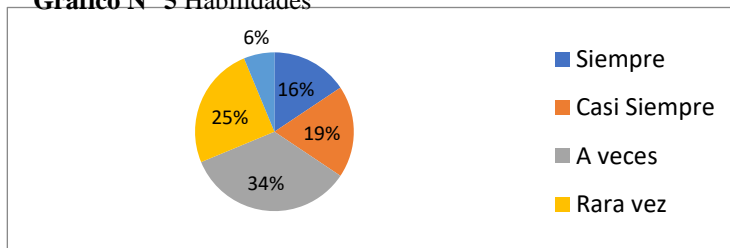
Tabla N° 2 Habilidades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	16%
Casi siempre	6	19%
A veces	11	34%
Rara vez	8	25%
Nunca	2	6%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Gráfico N° 5 Habilidades



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Análisis

Del 100% de trabajadores encuestados, el 16% que representan a 5 trabajadores afirman que siempre poseen las habilidades necesarias para desarrollar sus actividades, en cuanto que el 19% equivalente a 6 colaboradores considera que casi siempre, mientras que el 34% que implica a 11 trabajadores piensan que a veces, por otra parte el 25% equivalente a 8 personas afirman que rara vez y finalmente el 6% restante que implica 2 trabajadores afirman que nunca.

Interpretación

Los datos obtenidos reflejan que un gran número de trabajadores solo en limitadas ocasiones cuentan con las habilidades necesarias para desarrollar las actividades asignadas.

Pregunta N. 2: ¿Con que frecuencia usted posee los conocimientos necesarios para realizar las actividades que le han sido asignadas?

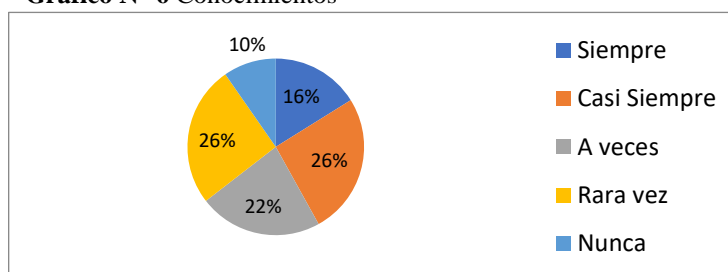
Tabla N° 3 Conocimientos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	16%
Casi siempre	8	26%
A veces	7	22%
Rara vez	8	26%
Nunca	3	10%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Gráfico N° 6 Conocimientos



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Análisis

Del 100% de trabajadores encuestados, el 16% que representan a 5 trabajadores afirman que siempre poseen los conocimientos necesarios para realizar las actividades que le han sido asignadas, en cuanto que el 26% equivalente a 8 colaboradores considera que casi siempre, mientras que el 22% que implica a 7 trabajadores piensan que a veces, por otra parte el 26% equivalente a 8 personas consideran que rara vez y finalmente el 10% restante correspondiente a 3 trabajadores afirman que nunca.

Interpretación

Los datos obtenidos manifiestan que un porcentaje considerable de trabajadores consideran que no poseen constantemente todos los conocimientos necesarios para desarrollar las actividades que le han sido asignadas.

Pregunta N. 3 ¿Para La realización de sus funciones con qué frecuencia actúa con calidad y rapidez?

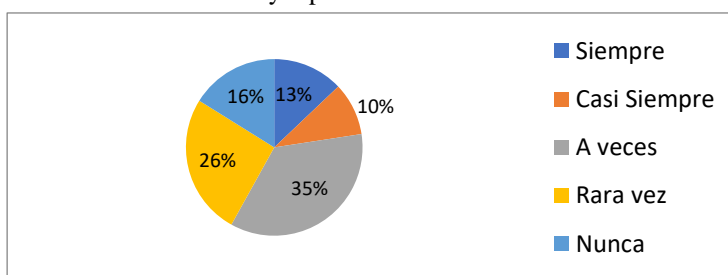
Tabla N° 4 Calidad y Rapidez

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	13%
Casi siempre	3	10%
A veces	11	35%
Rara vez	8	26%
Nunca	5	16%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Gráfico N° 7 Calidad y rapidez



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Análisis

Del 100% de personas encuestadas, el 13% que representan a 4 trabajadores afirman que siempre durante la realización de sus funciones actúan con calidad y rapidez, en cuanto que el 10% equivalente a 3 colaboradores considera que casi siempre, mientras que el 35% que implica a 11 trabajadores piensan que a veces, por otra parte el 26% equivalente a 8 personas considera que rara vez y finalmente el 16% restante correspondiente a 5 trabajadores afirman que nunca.

Interpretación

Los datos obtenidos reflejan que un porcentaje considerable de trabajadores rara vez logra actuar con calidad de y rapidez en las actividades que le han sido asignadas para la realización de su jornada de trabajo.

Pregunta N. 4: ¿Con que frecuencia las actividades que usted realiza están en relación con el plan de trabajo estipulado para su cargo?

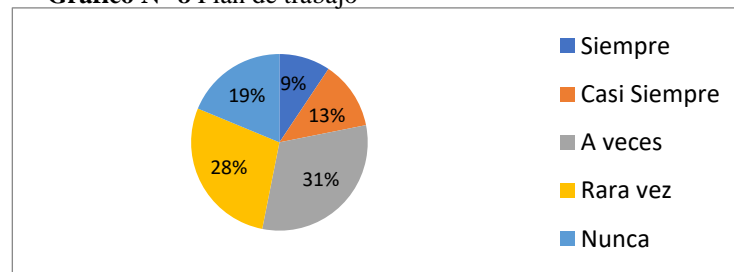
Tabla N° 5 Plan de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	9%
Casi siempre	4	13%
A veces	10	31%
Rara vez	9	28%
Nunca	6	19%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Gráfico N° 8 Plan de trabajo



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Análisis

Del 100% de personas encuestadas, el 9% que representan a 3 trabajadores afirman que siempre las actividades que realizan están en relación con el plan de trabajo estipulado para su cargo, en cuanto que el 13% equivalente a 4 colaboradores considera que casi siempre, mientras que el 31% que implica a 10 trabajadores piensan que a veces, por otra parte el 28% equivalente a 9 personas considera que rara vez y finalmente el 19% restante correspondiente a 6 trabajadores afirman que nunca.

Interpretación

Los datos obtenidos reflejan que las actividades que realizan la mayoría de trabajadores no están acorde al plan de trabajo estipulado dentro del puesto para el cual fueron contratados.

Pregunta N. 5: ¿Con que frecuencia logra cumplir los objetivos asignados para su puesto de trabajo?

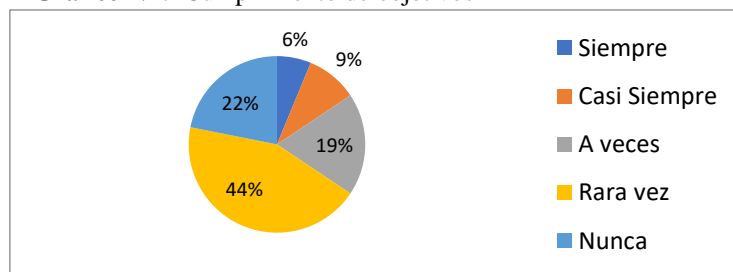
Tabla N° 6 Cumplimiento de objetivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	6%
Casi siempre	3	9%
A veces	6	19%
Rara vez	14	44%
Nunca	7	22%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Gráfico N° 9 Cumplimiento de objetivos



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Análisis

Del 100% de trabajadores encuestados, el 6% que representan a 2 trabajadores afirman que siempre logran cumplir los objetivos asignados para su puesto de trabajo, en cuanto que el 9% equivalente a 3 colaboradores considera que casi siempre, mientras que el 19% que implica a 6 trabajadores piensan que a veces, por otra parte el 44% equivalente a 14 personas considera que rara vez y finalmente el 22% restante correspondiente a 7 trabajadores afirman que nunca.

Interpretación

La mayoría de trabajadores consideran que son limitadas las ocasiones en donde logran cumplir con los objetivos planteados para su puesto de trabajo, debido a que las actividades que realizan no están acorde a su cargo ni plan de trabajo.

Pregunta N. 6: ¿Para la realización de sus funciones con qué frecuencia la empresa le brinda los recursos necesarios?

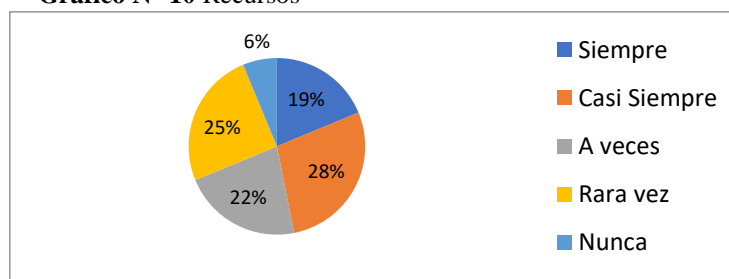
Tabla N° 7 Recursos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	19%
Casi siempre	9	28%
A veces	7	22%
Rara vez	8	25%
Nunca	2	6%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Gráfico N° 10 Recursos



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Análisis

Del 100% de trabajadores encuestadas, el 19% que representan a 6 trabajadores afirman que siempre la empresa les brinda los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones, en cuanto que el 28% equivalente a 9 colaboradores considera que casi siempre, mientras que el 22% que implica a 7 trabajadores piensan que a veces, por otra parte el 25% equivalente a 8 personas considera que rara vez y finalmente el 6% restante correspondiente a 2 trabajadores afirman que nunca.

Interpretación

Los datos obtenidos reflejan que un gran número de colaboradores no cuentan con los recursos necesarios para la realización adecuada de las actividades que les han sido asignadas.

Pregunta N. 7: ¿Con que frecuencia desarrolla sus actividades laborales fuera de su jornada de trabajo?

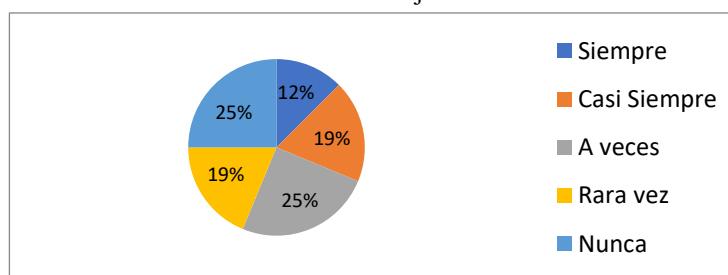
Tabla N° 8 Actividades fuera de jornada

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	12%
Casi siempre	6	19%
A veces	8	25%
Rara vez	6	19%
Nunca	8	25%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Gráfico N° 11 Actividades fuera de jornada



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Análisis

Del 100% de colaboradores encuestados, el 12% que representan a 4 trabajadores afirman que siempre desarrollan sus actividades laborales fuera de su jornada de trabajo, en cuanto que el 19% equivalente a 6 colaboradores considera que casi siempre, mientras que el 25% que implica a 8 trabajadores piensan que a veces, por otra parte el 19% equivalente a 6 personas considera que rara vez y finalmente el 25% restante correspondiente a 8 trabajadores afirman que nunca.

Interpretación

Los datos obtenidos evidencia que un porcentaje considerable de trabajadores consideran que son pocas las ocasiones en las que deben realizar sus actividades fuera de su jornada de laboral.

Pregunta N. 8: ¿Con que frecuencia ha sido sancionado por no haber cumplido las actividades asignadas?

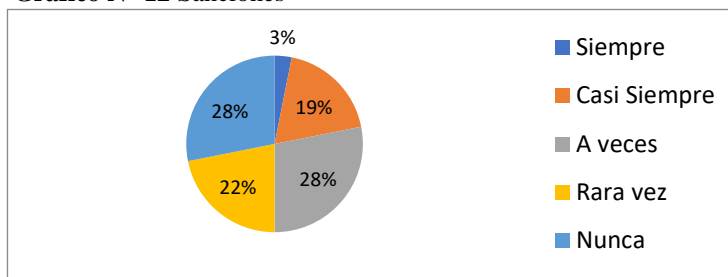
Tabla N° 9 Sanciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	3%
Casi siempre	6	19%
A vece	9	28%
Rara vez	7	22%
Nunca	9	28%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Gráfico N° 12 Sanciones



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Análisis

Del 100% de colaboradores encuestadas, el 3% que representan a 1 trabajador afirma que siempre es sancionado por no haber cumplido las actividades asignadas, en cuanto que el 19% equivalente a 6 colaboradores considera que casi siempre, mientras que el 28% que implica a 9 trabajadores piensan que a veces, por otra parte el 22% equivalente a 7 personas considera que rara vez y finalmente el 28% restante correspondiente a 9 trabajadores afirman que nunca.

Interpretación

Los datos obtenidos reflejan que la mayoría de trabajadores por lo menos una vez han sido sancionados por el incumplimiento de las actividades asignadas para su puesto de trabajo por parte de la empresa.

Pregunta N.9: ¿Con que frecuencia las actividades que usted realiza están acorde a su puesto de trabajo?

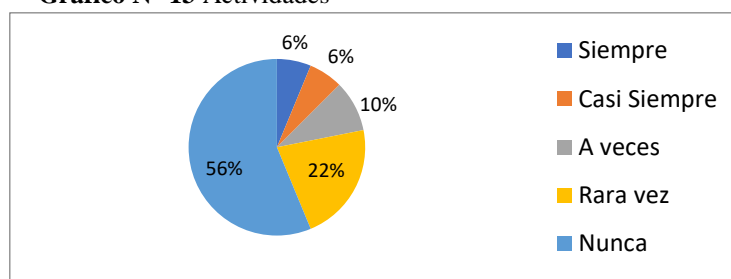
Tabla N° 10 Actividades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	6%
Casi siempre	2	6%
A veces	3	10%
Rara vez	7	22%
Nunca	18	56%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Gráfico N° 13 Actividades



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Análisis

Del 100% de colaboradores encuestadas, el 6% que representan a 2 trabajadores afirma que siempre las actividades que realizan están acorde a su puesto de trabajo, en cuanto que el 6% equivalente a 2 colaboradores considera que casi siempre, mientras que el 10% que implica a 3 trabajadores piensan que a veces, por otra parte el 22% equivalente a 7 personas considera que rara vez y finalmente el 56% restante correspondiente a 18 trabajadores afirman que nunca.

Interpretación

Los datos obtenidos reflejan que un porcentaje considerable de trabajadores no realizan las actividades que le competente acorde a su puesto de trabajo, demostrando que no se cumple con el plan de trabajo estipulado para cada cargo.

Pregunta N. 10: ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones acorde a su puesto de trabajo que fomenten su crecimiento profesional?

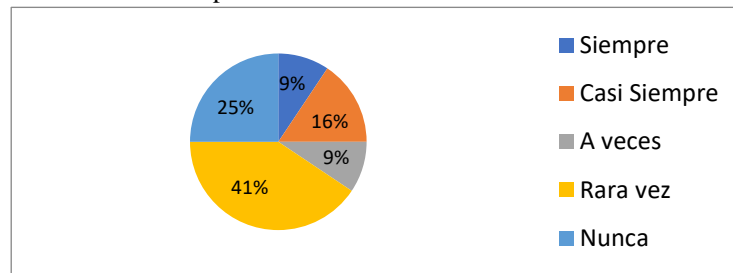
Tabla N° 11 Capacitaciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	9%
Casi siempre	5	16%
A veces	3	9%
Rara vez	13	41%
Nunca	8	25%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Gráfico N° 14 Capacitaciones



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Análisis

Del 100% de colaboradores encuestadas, el 9% que representan a 3 trabajadores afirma que siempre reciben capacitaciones acorde a su puesto de trabajo que fomenten su crecimiento profesional, en cuanto que el 16% equivalente a 5 colaboradores considera que casi siempre, mientras que el 9% que implica a 3 trabajadores piensan que a veces, por otra parte el 41% equivalente a 13 personas considera que rara vez y finalmente el 25% restante correspondiente a 8 trabajadores afirman que nunca.

Interpretación

Los datos obtenidos reflejan que un número significativo de trabajadores consideran que son raras que las capacitaciones que les otorga la empresa estén acorde a su puesto de trabajo y sobre todo permitan el crecimiento profesional.

4.1. Verificación de la Hipótesis

4.2. Modelo Lógico

Hipótesis nula:

H₀: “La evaluación del desempeño **NO** se relaciona con la eficiencia de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar”.

Hipótesis alternativa:

H₁: “La evaluación del desempeño **SI** se relaciona con la eficiencia de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar”.

4.3. Modelo Matemático

H₀: O = E

H₁: O ≠ E

Dónde:

X^2_c = Chi cuadrado

Σ = Sumatoria.

O = Frecuencia observada.

E = Frecuencia esperada.

4.4. Modelo Estadístico

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

4.4.1. Nivel de Significancia, grados de libertad, resta de decisión

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

$$Gl = (4 - 1) (5-1) = 12$$

Con un nivel de significancia correspondiente $\alpha = 0.05$ y doce grados de libertad, se aceptará la hipótesis nula H_0 si el valor de χ^2 es \leq menor o igual al valor de χ^2 tabular, caso contrario se la rechazará y se aceptará la hipótesis alterna H_1 .

Recolección de datos y cálculos estadísticos

PREGUNTA	FRECUENCIAS OBSERVADAS					TOTAL
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	RARA VEZ	NUNCA	
Pregunta 3	3	4	12	8	5	32
Pregunta 5	2	3	6	14	7	32
Pregunta 7	4	6	8	6	8	32
Pregunta 9	2	2	3	7	18	32
	11	15	29	35	38	128

Tabla N° 12 Datos para el cálculo del Chi Cuadrado

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Cálculo de X^2_c

PREGUNTA	FRECUENCIAS ESPERADAS					TOTAL
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	RARA VEZ	NUNCA	
Pregunta 3	2,75	3,8	7,3	8,8	9,5	32,00
Pregunta 5	2,75	3,8	7,3	8,8	9,5	32,00
Pregunta 7	2,75	3,8	7,3	8,7	9,5	32,00
Pregunta 9	2,75	3,8	7,2	8,8	9,5	32,00
	11,00	15,00	29,00	35,00	38,00	128,00

Tabla N° 13 Calculo Chi Cuadrado

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

FO	FE	(O - E)	(O - E) ²	$X^2C = \sum (FO - FE)^2 / FE$
3	2,75	0,25	0,06	0,02
2	2,75	-0,75	0,56	0,20
4	2,75	1,25	1,56	0,57
2	2,75	-0,75	0,56	0,20
4	3,80	0,20	0,04	0,01
3	3,80	-0,80	0,64	0,17
6	3,80	2,20	4,84	1,27
2	3,80	-1,80	3,24	0,85
12	7,30	4,70	22,09	3,03
6	7,20	-1,20	1,44	0,20
8	7,30	0,70	0,49	0,07
3	7,30	-4,30	18,49	2,53
8	8,80	-0,80	0,64	0,07
14	8,80	5,20	27,04	3,07

6	8,70	-2,70	7,29	0,84
7	8,80	-1,80	3,24	0,37
5	9,50	-4,50	20,25	2,13
7	9,50	-2,50	6,25	0,66
8	9,50	-1,50	2,25	0,24
18	9,50	8,50	72,25	7,61
TOTAL				24,114

Tabla N° 14 Cálculo FO y FE

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Distribución Chi Cuadrado χ^2

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169

Tabla N° 15 Distribución del Chi Cuadrado

Fuente: http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla_chi_cuadrado.pdf

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Para cálculo estadístico del Chi Cuadrado se tomó en consideración 12 grados de libertad y 0,05 de significancia que corresponde al 21,0261.

Comparación de los valores

Valor calculado: 24,114

Valor de la tabla: 21,0261

Zona de rechazo de la hipótesis nula

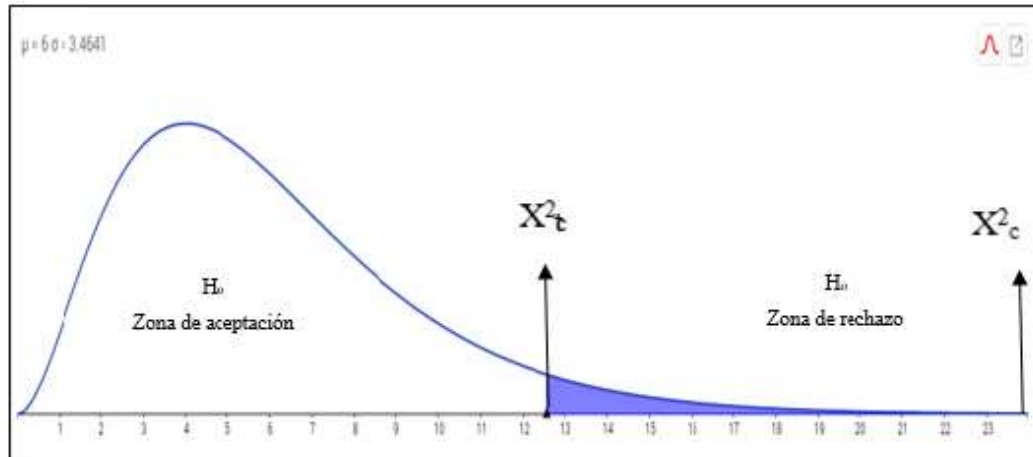


Gráfico N° 15 Campana de Gauss

Fuente: Calculo Chi Cuadrado

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

El Chi Cuadrado calculado fue de 24,114 , motivo por el cual se acepta la hipótesis alternativa, debido a que es mayor que el chi cuadro esperado de 21,02161, es decir que “La evaluación del desempeño **SI** se relaciona con la eficiencia de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar”,”

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- En la Cooperativa de ahorro y crédito Salinas Ltda., Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar, no se practica evaluaciones de desempeño, ya que el 34% que implica a 11 trabajadores piensan que solo a veces posee las habilidades necesarias para desarrollar sus trabajos, afectando de manera notoria el desarrollo y crecimiento de la empresa y del personal, favorecido al desarrollo de otros problemas a nivel de la gestión del talento humano y que no cuentan con los recursos necesarios para el desenvolvimiento de sus actividades.
- El grado de eficiencia de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Salinas Ltda., Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar es bajo debido a que el 35% que implica a 11 trabajadores piensan que solo a veces actúan con calidad y rapidez en la realización de sus funciones lo cual conlleva a que el 44% equivalente a 14 personas rara vez logra cumplir los objetivos asignados, demostrado que en un número considerable de trabajadores no cuentan con las habilidades ni conocimientos necesarios para cumplir con su plan de trabajo con calidad y rapidez afectando la rentabilidad de la empresa, retraso en los procesos, baja productividad.
- En la Cooperativa de ahorro y crédito Salinas Ltda., el 28% que implica a 9 trabajadores mencionan que a veces han sido sancionados por no haber cumplido las actividades asignadas y que el 56% restante correspondiente a 18 trabajadores afirman que nunca las actividades que ellos realizan están acorde a su puesto de trabajo llegando a la conclusión de que por estos motivos hay un incumplimiento de actividades y bajo rendimiento,

afectando su productividad, desempeño, plan de carrera, crecimiento profesional, etc.

- No existe un documento técnico dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Salinas Ltda., que implique el análisis de la relación existente entre la evaluación del desempeño y la eficiencia laboral.
- Luego de haber estudiado la problemática se deduce que la institución necesita evaluar el desempeño y la eficiencia de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar”.

5.2. Recomendaciones

- Desarrollar un modelo de evaluación de desempeño más objetiva, realista y útil con parámetros reales de evaluación que permitan a la empresa medir el desempeño del personal, identificar falencias y problemas que afectan tanto a la empresa y al colaborador, con la finalidad de realizar planes de mejora en base a los problemas encontrados, dejando de lado especulaciones en cuanto al desempeño real de los trabajadores.
- Evaluar todos aquellos factores que están afectando el rendimiento laboral de los trabajadores y darles el seguimiento respectivo con la finalidad de mejorar el nivel de eficiencia y productividad de la empresa y de cada uno de los trabajadores que laboran en ella, buscando de esta manera un bienestar mutuo y continuo.
- Elaborar un documento técnico dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Salinas Ltda., que implique el análisis de la relación existente entre la evaluación del desempeño y la eficiencia laboral, con la finalidad de un adecuado desempeño, eficiencia del personal y demás factores inmersos como cumplimiento de objetivos, rentabilidad y estabilidad de la empresa, entre otras.
- Elaborar un artículo académico que ayude a la solución de la problemática acerca de la evaluación del desempeño en el nivel de eficiencia del personal, con la finalidad de empezar a mejorar los procesos de gestión de talento humano y el aprovechamiento eficaz del personal.

BIBLIOGRAFÍA

A., D. L. (2005). La evidencia y el proceso de toma de decisiones. *Revista médica de Chile* , 871-873.

Agricultura, I. I. (1999). *Dialogo para la accion: Informe de termino de mision*. Quito, Ecuador: IICA-CIDIA.

Alles, M. (2010). *Diccionario de preguntas: la triología*.

Anabitarte, A. S. (2001). *Madrid - España*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Andes. (25 de abril de 2014). *Agencia Publica de Noticias del Ecuador y Sudamerica*. Recuperado el 19 de mayo de 2015, de <http://www.andes.info.ec/es/noticias/ecuador-lidera-ranking-calidad-educacion-primaria-suramerica.html-0>

Andújar, G. &. (2000). Detección de las debilidades de un Sistema de Control Interno en Auditoría. Algoritmos matemáticos. *Paper Científico* .

ANUIES. (2002). *Indicadores y parámetros para el ingreso y la permanencia de instituciones de educación superior ANUIES*. México: ANUIES.

Aragón, J., Cruces, J., Martínez, A., & Rocha, F. (2012). *El tiempo de trabajo y la jornada laboral en España*. Obtenido de <http://www.1mayo.ccoo.es/nova/files/1018/TiempoTrabajo.pdf>

Ario, G. M. (2007). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*. México: El Colegio de Mexico AC.

Asamblea Nacional. (24 de julio de 2008.). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional.

Becerra, & Sánchez. (2011). *El liderazgo en las organizaciones inteligentes*. *Revista científica digital del centro de investigación y estudios gerenciales*.

Bell, A., Clark, R., & Echeverria, M. (2005). *Mitos y realidades del Mercado Laboral en Chile*. Obtenido de http://www.socialismo-chileno.org/apsjb/2005/merclaboral_05.pdf#page=83

Beltrán, J. (2000). *Indicadores de gestion guia practica para estructurar acertadamente esta herramienta clave para el logro de la competitividad*. .

BPM, C. (2011). *El libro del BPM : tecnologías, conceptos, enfoques metodológicos y estándar*. España.

Bravo, & Bolivar. (2011). *Proyecto de investigación de estrategias gerenciales dirigido al mejoramiento del desempeño de los directivos de educación inicial en el municipio Las Mercedes*.

Cantos, L. (15 de enero de 2013). *Sistema educativo de Ecuador*. Recuperado el 19 de mayo de 2015, de <http://sistemaeducativoecuador.blogspot.com/>

Cardona, D. (2012). Liderazgo en las organizaciones. *Revista cultural unilibre* .

Cardona, D. (2012). Liderazgo en las organizaciones. *Revista cultural unilibre* .

Carmona, A. C. (1997). *Toma de Decisiones: Análisis y entorno organizativo* . Catalunya: Universidad Politecnica de Catalunya.

Carro, & González. (2012). *Productividad y competitividad*.

Carro, R., & Gonzáles, D. (2012). *Productividad y competitividad*. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf

Casas, T. (2008). *Comision de etica y transparencia profesional* . Obtenido de <https://www.petroperu.com.pe/transparencia/archivos/BOLETINMARZO2008.pdf>

Castañeda, N. I. (2011.). *Importancia de los indicadores y la medición del quehacer científico*. San Salvador: Universidad Tecnológica de El Salvador.

Castaño, M. A. (2001). *Modalidades de lavado de dinero y activos: prácticas contables para su detección y prevención*. Ecoe Ediciones.

Causillas, T. (1986). *Análisis de Resultados Y Toma de Decisiones en Empresas Campesinas*. Honduras: Bib. Orton IICA / CATIE.

Chiavenato, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos* (Vol. Octava Edición). Mexico: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Colombia: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGraw Hill.

Cinterfor. (sf). *Guía para la evaluación de impacto*. Obtenido de <http://guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-analizan-eficacia-eficiencia>

Código de trabajo. (2016). Capítulo IV de las obligaciones del empleador y el trabajador.

Código de trabajo. (2016). *Revista Judicial Derecho Ecuador.com*. Obtenido de <http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derecholabora/2014/06/30/jornadas-de-trabajo>

Competitiva, V. (2004). Indicadores de Gestión. *De Gerencia*, 2.

Constitución. (2009). *Título II. Derechos Sección octava. Trabajo y seguridad social. Art 33*.

Constitución Política del Ecuador. (2009). Título II. Derechos: Sección Octava, Trabajo y seguridad social.

Contraloría General del Estado. (septiembre de 2000). *Normas Ecuatorianas de Auditoría 10 (NEA) Registro Oficial No. 530*. Quito: Contraloría General del Estado.

Coopers & Lybrand, e. I. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*. Madrid.: Ediciones Díaz de Santos.

Corona Enrique, B. V. (2014). *Análisis de Estados Financieros Individuales y Consolidados*. Madrid - España: Editorial UNED.

Crespo Tomás, N. A. (2004). *Administracion de Empresas*. . España: Editorial MAD, S.L.

Cristina, L. A. (2011). *Estructura Del Sistema De Control Interno Administrativo, Contable Y Financiero Para La Empresa “Discom Norte” (Tesis Inédita)*. Ibarra - Ecuador: Universidad Tecnica del Norte.

Cruelles, J. (2012). *Productividad e incentivos como hacer que los tiempos de fabricación se cumplan*. Barcelona: Marcombo Ediciones Técnicas.

Cruelles, J. (2012). *Productividad e incentivos como hacer que los tiempos de fabricación se cumplan*. Barcelona: Marcombo ediciones técnicas.

Cruelles, J. (2012). *Productividad e incentivos: como hacer que los tiempos de fabricacion se cumplan*. Barcelona: Marcombo ediciones técnicas.

D. R. (2006). *La experiencia del liderazgo*. México: Mc Graw Hill.

David, F. R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson Educación.

Debeljuh, P. (2009). *Ética empresarial. En el núcleo de la estrategia corporativa*. . Buenos Aires.: Editorial Cengage Learning. .

Dessler, G. (2000). *Administración de Personal*. . Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana Sexta Edición.

Dessler, G. (2000). *Administración de Personal. Sexta Edición*. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana.

Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson educación .

Dolan, S. (2007). *la gestión de recursos humanos, como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. China: McGraw Hill.

E. R., M. C., & S. N. (2012). *Guía para la construcción de indicadores de gestión*.

Edinn. (sf). *Mejore el futuro de su*. Obtenido de <http://edinn.com/dwn/es/Presentacion%20Eficiencia.pdf>

essentials, H. b. (2006). *Toma de decisiones para conseguir mejores resultados*. España: Grupo Planeta (GBS).

Estrada, M. R. (2015). *Manejo de problemas y toma de decisiones*. México: Editorial El Manual Moderno.

Eva Peñafiel pedrosa, C. S. (2010). *Habilidades Sociales*. Editex.

Eyssautier de la Mora, M. (2002). *Metodología de la Investigación cuarta edición*. México: International Thomson Editores.

F. P., & J. R. (2012). Influencia de los Estilos de Liderazgo y las Prácticas de Gestión de RRHH sobre el Clima Organizacional de Innovación. *Revista Scielo* .

F. P., & J. R. (2012). Influencia de los estilos de liderazgo y las prácticas de gestión de RRHH sobre el clima organizacional de la innovación. *Revista Scielo* .

Feigenbaum, A. (1986). *Control total de la calidad*. México: Compañía editorial continental S. A de C.V. .

FEIJOO, C. C. (2014). *TESIS INEDITA*. ESPAÑA: UNIVERSIDAD DE CANTABRIA.

Feo, J., & Granja, C. (2008). *Influencia del trabajo en la salud y la vida cotidiana*. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/tesis38.pdf>

Fernandez, F. J. (2004). *Auditoría del mantenimiento e indicadores de gestión*. España: Artegraf S.A.

Fernando., D. (2006). *Enseñanza situada*. México:: Editorial Mc Graw Hill.

Fiallos, A. (2017). *La Evaluación del Desempeño Laboral y el Desarrollo Organizacional como herramienta del proceso de mejora del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ambato, Provincia Tungurahua*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25713/1/Mayra%20Alejandra%20Fiallos%20N%C3%BA%20C3%B1ez%201804373783.pdf>

FONDONORMA. (2006). *ISO 9000*. ECUADOR: FONDONORMA.

Freire, C. (2017). *“La evaluación del desempeño y la ventaja competitiva en el Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Cevallos, provincia de Tungurahua*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25729/1/Christian%20Daniel%20Freire%20S%C3%A1nchez%201804477048.pdf>

French, W. &. (2007). *Desarrollo organizacional, transformación y administración efectiva del cambio*. México: Mc Graw Hill.

Gaitán Rodrigo Estupinán. (2006). *Administración de riesgos E R M y la auditoria interna*. Colombia: ECOE EDICIONES.

Gámez Gastélum, R. (2007). *Comunicación Y Cultura Organizacional en Empresas Chinas Y Japonesas*. Eumed.net.

Ganga, F. (2014). *Revista Lider*. Obtenido de EL CONCEPTO DE EFICIENCIA ORGANIZATIVA: UNA APROXIMACIÓN A LO UNIVERSITARIO : http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5_Ganga.pdf

Gómez, F. S. (1997). *Temas de introducción al marketing*. Madrid: ESIC.

Gómez, J. (Enero de 18 de 2016). *cerem escuela asociada de la Universidad Rey Juan Carlos*. Obtenido de <https://www.cerem.es/blog/nuevas-tendencias-para-la-gestion-y-evaluacion-del-desempeno-y-desarrollo-de-empleados>

Gómez, R. (2008). el liderazgo empresarial para la innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas. *Scielo pensamiento y gestión* .

González, A. (2007). *Liderazgo en las organizaciones del siglo XXI*.

Gonzalez, M., & Alonso, E. (2007). *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Mariano_Gonzalez2/publication/5004275_Analisis_de_la_eficiencia_en_la_gestion_de_las_fundaciones_Una_propuesta_metodologica/links/55edad9e08ae0af8ee187fcf/Analisis-de-la-eficiencia-en-la-gestion-de-las-fundaciones-Una-

Gordon J. Alexander, W. F. (2003). *Fundamentals of Investments/ Fundamentos de Inversiones*. México: Pearson Educación.

Griffin, R. W. (2011). *Administracion*. Texas: CENGAGE Learning/ Texas A&M University.

Gutierrez, H. (2005). *Calidad total y productividad*. México: McGraw Hill.

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. México: MC Graw Hill.

Gutierrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. Mexico DF: McGraw Hill.

H. L., M. A., & N. G. (2004). *Tutoría de la investigación científica*. Ambato.

Herederó, C. d. (2006). *Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa*. Madrid - España: ESIC Editorial.

Heredia, Á. J. (2001). *Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos*. Universitat Jaume I.

Hernández, R. S., Fernandez, C. C., & Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la Investigación Quinta Edición*. Mexico: Mc Graw Hill.

Hernández, S. R., Fernandez, C. C., & Baptista, P. L. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill - Quinta Edición.

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2007). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Madrid España: McGraw Hill.

Herrea, S. (2008). *De Gerencia*. Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/eficiencia_vs_eficacia_un_cambio_de_paradigma

Herrera E., L., Medina F., A., & Naranjo L., G. (2004). *Tutoría de la Investigación*. Quito: Diemerino Editores.

Herrera, E. L., Medina, F. A., & Naranjo, L. G. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica*. Quito: Diemerino Editores.

Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004). *Tutoría de la investigación científica*. Ambato.

Hitt, M. A. (2006). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.

I. G., & S. I. (2014). Incidencia del liderazgo en los factores críticos del éxito como estrategia competitiva empresarial. *Dimensión empresarial*.

I. G., & S. I. (2014). Incidencia del liderazgo en los factores críticos del éxito como estrategia competitiva empresarial. *Dimensión empresarial*.

Iberdrola. (2016). *Política marco de recursos humanos*. Obtenido de https://www.iberdrola.com/webibd/gc/prod/es/doc/responsabilidad_recursos.pdf

Iberoamericana, U. (2012). *Diario oficial: órgano del gobierno constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, Part 5*. Mexico: the University of Michigan.

Inche Mitma, J. L., & Álvarez Merino, J. (2007). *INDICADORES DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO*. Santiago de Cuba, Cuba: Centro de Información y Gestión Tecnológica.

Isabel, L. B. (2007). “*Manual básico de revisión y verificación contable*”. Madrid: Librería-Editorial Dykinson.

Iturralde , J. (2017). “*La Evaluación de Desempeño Laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>

James C. Van Horne, J. M. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. México: Pearson Educación.

Jaramillo, L. (2003). *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/101/10101802.pdf>

Jerez, A. E. (2011). *Aplicacion de los indicadores de gestion y su impacto en la toma de decisiones en la coop. de ahorro y credito Salasaca ltda en el año 2010 (tesis inedita)*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.

Jiménez, M. P. (2014). *Diccionario de Administraciøn y Finanzas*. Estados Unidos de América: Palibrio.

Juan, B. J. (2010). Módulo de capacitación para la recolección y el análisis de indicadores de investigación y desarrollo. *Paper Científico* .

Julve, V. M. (1992). *La auditoría en España. Situación actual y perspectivas*. Valencia-España: Universitat de València.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiba global y empresarial*. Mexico: McGRAW-HIL.

Koontz, W. &. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. México: Graw Hill / Interamericana Editores S.A de C.V.

Kopelman, R. (1988). *Administración de la productividad*. México: McGrawHill.

Kopelman, R. (1988). *Administración de la productividad en las organizaciones: perspectiva práctica orientada hacia las personas*. México: Mc Graw Hill.

Kopelman, R. (1988). *Administración de la productividad en las organizaciones: perspectiva práctica orientada hacia las personas*. México: Mc Graw Hill.

L, C. C. (1999). *Gestión Económica- Financiera de la Empresa*. México. : Editorial Alfaomega.

L. P., E. R., & J. R. (2008). *Importancia de los estilos de liderazgo sobre la eficacia: un estudio comparativo entre grandes , pequeñas y medianas empresas privadas*.

Lascano, C. (28 de Julio de 2016). *Revista Lideres*. Obtenido de Las empresas buscan hoy cuatro destrezas específicas: <http://www.revistalideres.ec/lideres/empresas-destrezas-profesionales-tecnologia-talentohumano.html>

Lastra, J. (s.f). *La jornada de trabajo*. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/139/27.pdf>

Levy, L. H. (2005). *Planeación Financiera en la Empresa Moderada*. Ediciones Fiscales ISEF.

Lopez, A. E. (2002). *Metodología de la investigación contable*. México: Editorial Paraninfo.

Luna, S. C. (2010). *Control Interno Contable y su Aplicación en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de Valdivia (Tesis Inédita)*. Ciudad Universitaria - México: Universidad Autónoma de Nuevo León.

M. T., A. P., & C. S. (2012). Impacto de diferentes estilos de liderazgo sobre el engagement y burnout: evidencia en una muestra de trabajadores argentinos. *Revista Scielo* .

M. T., A. P., & C. S. (s.f.). Impacto de Diferentes Estilos de Liderazgo Sobre el Engagement y Burnout: Evidencia en una Muestra de Trabajadores Argentinos. *Revista Scielo* .

M., M. d. (2009). Construcción de un indicador de gestión fundamentado en el clima organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia* .

M^a de los Ángeles Gil Estallo, F. G. (2013). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. Madrid: ESIC Editorial.

Machicado, J. (2010). *Jornada de trabajo y jornada extraordinaria*. Obtenido de <http://ermoquisbert.tripod.com/pdfs/dt11-jornada.pdf>

María Isabel de Lara Bueno. (2007). *Manual básico de revisión y verificación contable*. Madrid: Librería-Editorial Dykinson.

Matos, F. (11 de marzo de 2013). *Escuela de Organización Industrial*. Recuperado el 05 de 03 de 2018, de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>

Michael, C. (2011). *Desarrollo de la Cultura en Sociedad del Nuevo Milenio*. . México.: Cuarta Edición McGraw Hill. .

Milkovich, G., & Boudrew , J. (1994). *Gestión del Talento Humano*. Obtenido de <http://talentoindustrialufps.blogspot.com/2013/09/etalento-humano.html>

Ministerio de Educación del Ecuador. (2015). *Centro de Información Pedagógica Educar*. Recuperado el 16 de mayo de 2015, de http://www.educar.ec/servicios/regla_loei-10.html

Ministerio de Trabajo y Seguridad social. (2006). *Dirección de Asuntos Jurídicos*. Obtenido de http://www.mtss.go.cr/temas-laborales/06_Jornada_Lab_ind.pdf

Mondy, R. (2010). *Administración de los recursos humanos*. Mexico: Pearson Educación .

Monesterolo, G. (2013). Jornadas laborales prolongadas. *Revista de Derecho N° 19* .

Moreno, M., & Gonzales, T. (2001). *Gestión de la calidad y diseño organizacional*. España: Pearson Educacion S.A.

Moreno, Peris, & Gonzales. (2001). *Gestión de calidad y diseño organizacional*. España: Pearson educación S.A.

Moreno, Peris, & Gonzales. (2001). *Gestión de la calidad y diseño organizacional*. España: Pearson educación S.A.

Muñoz-Repiso, J. M. (2001). *Evaluar al sector público español*. Sevilla - España: Universidad de Sevilla.

N. M., & R. A. (1972). *Organizational Development: Valeus, Process and Techology*. New York: Mc Graw Hill.

Nava. (2005). *Gestion de calidad*. Mexico.

Normas Internacionales de Información Financiera. (2009). *Disposiciones para compañías ecuatorianas*. Quito: Normas Internacionales de Información Financiera.

Ogliastri, E. (s.f.). Liderazgo organizacional en Colombia: Un estudio cualitativo. *Revista EAFIT* .

Orlando, E. G. (2006). *Análisis Financiero y de Gestión* . Ecoe Ediciones.

Padilla, A. J. (2011). “*Control Interno a los Procesos Contables que Generan Balances y su Incidencia en la Entrega Oportuna de Informes Financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. En el Segundo Semestre del año 2010.*” (Tesis Inédita) . Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Palacios, J. (2012). *Administración de la calidad*. México: Editorial Trillas S.A.

Palacios, J. (2012). *Administración de la calidad*. Mexico: Trillas S.A.

Paspuel, L. (2014). *El desempeño laboral*. Mexico: Pearson.

Pérez, A. (2009). *UPIICSA*. Obtenido de http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1498100119&Signature=brrE5aY4XueUPGN2md2umxQrSXo%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEvaluacion_del_

Pestaña, P. (2004). Aproximacion Conceptual en el mundo de los Valores. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* , 14.

Plan Nacional del Buen Vivir. (2013). Objetivo 9: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.

Presidente Constitucional del Ecuador. (10 de julio de 2014). *Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural*. Quito: Decreto Ejecutivo No. 366.

Ramirez, C. (1987). El concepto de eficiencia y su importancia en la administracion publica. *Escuela de administracion de negocios* , 1.

Rodrigo, V. (2005). *Habilidades directivas y técnicas de liderazgo. Su aplicación en la gestión de equipos de trabajo*. España: Ideas Propias editorial.

Rojas, M. Á. (2005). *Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología*. UNAM.

Rojas, M., & Medina, L. (2012). *Planeación estrategica, fundamentos y casos*. Colombia: Editorial Buena Semilla.

Ruiz, G. (2014). Liderazgo ético en la empresa: opción o necesidad. *Revista de educación e humanidades* .

Ruiz, G. (2014). Liderazgo ético en la empresa: opción o necesidad. *Revista de educación e humanidades* .

Salas , R. (2010). *Revista Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412010000300011

Salas, R. (2012). *Revista Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412012000200001&script=sci_arttext&lng=en

Salgueiro, A. (2001). *Indicadores de gestión y cuadro de mando*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Sánchez, E. F. (2010). *Administración de empresas : un enfoque interdisciplinar*. Madrid-España: Editorial Paraninfo.

Sanchez, J. (2012). *Revista Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762012000100004&script=sci_arttext&lng=en

Sanchez, J., & Calderon, V. (2012). *Revista científica Pensamiento y Gestión*. Obtenido de Diseño del proceso de evaluación del desempeño : <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1701/3866>

Sevilla, L. P. (2011). *Modelo de Control de Gestión para la empresa SERVIFACONZA, basados en indicadores financieros y no financieros. (Tesis inédita)*. Quito - Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.

Sharma, R. (2010). *El líder que no tenía cargo: una fábula moderna sobre el liderazgo en la empresa moderna y en la vida*.

Snell, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de recursos humanos*. Mexico: cengage learning.

Snell, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Compañía editorial continental.

Soto, N. V. (2007). *Control Interno Contable y su Aplicación en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de Valdivia.*(Tesis Inédita). Valdivia - Chile: Universidad Austral de Chile.

Steiner, G. (1997). *Planeación estratégica.* Mexico: Contienental S.A.

Steiner, G. (2009). *Planeación estratégica.* Mexico: Patria S.A.

Sumanth, D. (1988). *Administración de la productividad total.* México: Compañía editorial continental.

Sumanth, D. (1988). *Administracion para la productividad.* Mexico: Compañía editorial continental.

Sumanth, D. (1988). *Administración para la productividad.* México: Compañía editorial continental.

Susan E. Jackson, J. W. (2005). *Administración: un enfoque basado en competencias.* Thomson Learning.

T. C., & G. W. (2007). *Desarrollo organizacional y cambio* (Vol. Octava edición). México: Cengage Learning Latin America.

Tarí, J. (2000). *Calidad total: Fuente de ventaja competitiva.* Obtenido de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>

Tocto, V. P. (2017). “*PLANES DE CARRERA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RENOVA*”. Ambato: UTA.

Tomás Fontalvo Herrera, E. D. (2012). Aplicación de análisis discriminante para evaluar el mejoramiento de los indicadores financieros en las empresas del sector alimento de Barranquilla-Colombia. *Paper Investigativo* .

trabajo, c. d. (2012). *Titulo I. Del Contrato Individual De Trabajo. Capitulo V. De Las Obligaciones Del Empleador Y Del Trabajador. Art 42. Sección 13.*

- Valverde, Y. R. (2014). *Toma de decisiones en Restaurantes: Incluye ejercicios resueltos*. Yosvanys R. Guerra Valverde.
- Vargas, M. (2012). *Indicadores de Gestión*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Vega, G. (2010). *Control Interno Básico para Pymes. Guía de Implementación. Paper Científico* .
- Villafaña, R. (S.F). *Calidad Total*. Obtenido de <http://inn-edu.com/Calidad/CalidadTotal.pdf>
- Viscarrí, C. J., & Mas, M. M. (2010). *Los pilares del marketing*. Barcelona - España: Universidad Politècnica de Catalunya. Iniciativa Digital Politècnica.
- Viscarrí, C. J., & Mas, M. M. (2010). *Los pilares del marketing*. Universitat Politècnica de Catalunya. Iniciativa Digital Politècnica.
- Vivir, P. N. (2013). *Objetivo 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas. Satisfacción en el trabajo y conciliación del trabajo, la vida familiar y la vida personal. Pág. 280*.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administracion de Recursos humanos , el capital humano de las organizaciones* . Mexico: McGraw Hill.
- William Alfred Spurr, C. P. (2000). *El análisis estadístico de las decisiones empresariales*. Madison: Universidad de Wisconsin - Madison.
- Zamora.L. (2012). *Liderazgo. el diario manabita del libre pensamiento* .
- Zapata, S. P. (2007). *Contabilidad de costos: herramienta para la toma de decisiones*. McGraw-Hill.
- Zea, L. (1984). *Nociones de la metodología de la investigacion cientifica* . Quito: Tipoffset Ortiz.

Zea, L. (1984). *Nociones de metodología de investigación científica*. Quito: Tipoffset Ortiz.

ANEXOS

Anexo. A. Aprobación para la realización del trabajo de investigación

CERTIFICADO

Salinas, 24 de Julio del 2017

Dr. Paul Pullas

Coordinador de la Carrera de Psicología Industrial

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Presente.

De mis consideraciones:

A petición verbal de la parte interesada el suscrito Lic. Mauro Barragán Gerente de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LTDA.** certifica que:

El Sr. Walter Ricardo Sevilla Solano, con cedula de identidad 1205042276, estudiante de decimo semestre de la Carrera de Psicología Industrial realiza su proyecto de investigación con el Tema " **LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA EFICIENCIA DE LOS COOLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LTDA. DE LA PARROQUIA SALINAS CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR** " en nuestra organización.

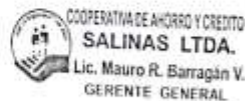
Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizo al interesado a ser uso del presente como estime conveniente en forma legal.

Cualquier alteración o enmendadura invalida el presente certificado

Atentamente



Ledo. Mauro Barragán
Gerente



Anexo B. Encuesta dirigida a los colaboradores de Cooperativa Salinas Ltda.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL



Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa Salinas Ltda.

OBJETIVO: Determinar la incidencia de la evaluación del desempeño en la eficiencia de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito Salinas Ltda.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas, marque con una "X" la respuesta de su elección, la encuesta es de tipo anónima por favor sea sincero/a.

1. ¿De los trabajos que usted realiza con qué frecuencia posee las habilidades necesarias para desarrollarlas?

Siempre (.....)
Casi siempre (.....)
A veces (.....)
Rara vez (.....)
Nunca (.....)

2. ¿Con que frecuencia usted posee los conocimientos necesarios para realizar las actividades que le han sido asignadas?

Siempre (.....)
Casi siempre (.....)
A veces (.....)
Rara vez (.....)
Nunca (.....)

3. ¿Para La realización de sus funciones con qué frecuencia actúa con calidad y rapidez?

Siempre (.....)
Casi siempre (.....)
A veces (.....)
Rara vez (.....)
Nunca (.....)

4. ¿Con que frecuencia las actividades que usted realiza están en relación con el plan de trabajo estipulado para su cargo?

Siempre (.....)
Casi siempre (.....)
A veces (.....)
Rara vez (.....)
Nunca (.....)

5. ¿Con que frecuencia logra cumplir los objetivos asignados para su puesto de trabajo?

Siempre (.....)
Casi siempre (.....)
A veces (.....)
Rara vez (.....)
Nunca (.....)

6. ¿Para la realización de sus funciones con qué frecuencia la empresa le brinda los recursos necesarios?

Siempre (.....)
Casi siempre (.....)
A veces (.....)
Rara vez (.....)
Nunca (.....)

7. ¿Con que frecuencia desarrolla sus actividades laborales fuera de su jornada de trabajo?

Siempre (.....)
Casi siempre (.....)
A veces (.....)
Rara vez (.....)
Nunca (.....)

8. ¿Con que frecuencia ha sido sancionado por no haber cumplido las actividades asignadas?

Siempre (.....)
Casi siempre (.....)
A veces (.....)
Rara vez (.....)
Nunca (.....)

9. ¿Con que frecuencia las actividades que usted realiza están acorde a su puesto de trabajo?

Siempre (.....)
Casi siempre (.....)
A veces (.....)
Rara vez (.....)
Nunca (.....)

10. ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones acorde a su puesto de trabajo que fomenten su crecimiento profesional?

Siempre (.....)
Casi siempre (.....)
A veces (.....)
Rara vez (.....)
Nunca (.....)

¡Gracias por su colaboración!

Anexo. C. Aplicación de las encuestas a los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito Salinas Ltda





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD: PRESENCIAL
ARTÍCULO CIENTIFICO

TEMA:

“LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA EFICIENCIA

AUTOR: Walter Ricardo Sevilla Solano

TUTOR: Ing. Mg. Paul Fiallos Bucaram

AMBATO – ECUADOR

2018

“La evaluación del desempeño en la eficiencia”

Walter Ricardo Sevilla Solano

Universidad Técnica de Ambato,

Av. Los Chasquis, campus Huachi, Ecuador

Wsevilla2276@uta.com.ec

RESUMEN

El presente trabajo, se enfoca en la evaluación de desempeño como factor primordial en la eficiencia al momento de administrar el talento humano. Se determinó que no existe una aplicación correcta de un mecanismo de evaluación de desempeño en la institución, su grado de eficiencia ayudara a un mejor estudio de qué factores se debe estudiar para evaluar el desempeño en cada puesto de trabajo, acorde con las funciones encomendadas y áreas. Para el desarrollo de la investigación se analizaron 20 revista científicas y 20 libros, mediante la cual se procedió a la elaboración de un cuestionario de 10 preguntas, aplicadas a una población de 32 servidores públicos, , a través del método estadístico del Chi Cuadrado, con un 12° de libertad y 0.05°de significancia permitió verificar la hipótesis planteada; que una mejor aplicación de una evaluación de desempeño afectara de manera notoria el desarrollo y crecimiento de la empresa y del personal.

Palabras claves: Evaluación de desempeño, mecanismo, factores, eficiencia.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones mantienen un constante estudio sobre diversas técnicas de técnicas de evaluación, aprendizaje y retroalimentación que permitan evaluar al personal a través de comentarios o críticas constructivas en base a sus competencias, logros, cumplimiento de objetivos, entre otros, fomentando una evaluación objetiva y real que permita el crecimiento de la empresa y su personal., el interés de las organizaciones es permitir la implementación de mejoras en los parámetros a evaluar y objetividad, mejorando de manera directa el desempeño y eficiencia del personal y otros factores como la motivación, el compromiso con la organización y crecimiento mutuo. Según (Lascano, 2016) en “El sector público se enfoca en ejecutar proyectos que mejoren la calidad de vida en cambio, en el sector privado más allá de una rentabilidad, las destrezas profesionales lo más importante es el manejo de la información de calidad que procesen o elaboren y, que ésta contribuya a la toma de decisiones.” (p.11-14). Así mejorar múltiples parámetros que se enfoca la evaluación de desempeño, y así abarcar sistemáticamente cada indicador en cada puesto de trabajo, enfocándose en su efectividad en el cumplimiento de objetivos organizacionales y posteriormente tomar decisiones para el bien de la organización.

Los temas analizados anteriormente sobre el tema tratado en estos momentos han determinado, en diferentes formas o métodos como la evaluación de desempeño podría ser una causa propicia para determinar una eficiencia optima como: (Salas, 2010) “Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba”, (Pérez, 2009) “Evaluación del Desempeño Laboral”, (Delgado, Díaz & Rosales, 2014) “factores relevantes para aumentar la precisión, la viabilidad y el éxito de los sistemas de evaluación del desempeño laboral”, (Reyes & Racchumi, 2017) “Propuesta de un plan de evaluación de desempeño basado en la teoría de las competencias, para incrementar la efectividad”.

Los autores que aportaron en la temática tratada, han profundizado en evaluar la calidad de la formación, es necesario recordar que al mismo tiempo se busca que la formación se adapte a las necesidades de los individuos y a la organización, que se desarrolle adecuadamente mediante la consecución de los objetivos previstos en el plan de formación, y resulte eficaz, eficiente y rentable.

“La evaluación de desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren objetivos del sistema administrativo (p. 245); mientras que la variable dependiente que fue eficiencia se dará mayor relevancia al concepto expuesto por Herrera (2008) quien considera que la eficiencia “Hace énfasis en los medios para realizar el trabajo, hacer las cosas correctamente, resolver problemas, ahorrar gastos, cumplir tareas y obligaciones, capacitar a los subordinados, aplica un enfoque proactivo” (p.33).

Teniendo esta referencia en concepto, la evaluación de desempeño radica en que tan productivo o rentable es en su puesto de trabajo, considerando parámetros a considerar acorde al instrumentos e indicadores al momento de evaluar al personal, uno de esos indicadores que nos permitirá determinar es la efectividad, pues el personal debe cumplir de manera correcta sus metas, a un tiempo determinado y ahorrando recursos de la institución.

Para el buen desarrollo empresarial, y de las funciones establecidas en la organización es indispensable contar con un talento humano adecuado y propicio al perfil del puesto de trabajo. Para poder que éstas cuenten con un equipo de personas competentes que genere valor en el logro de los resultados corporativos, esto se evidenciara en la eficiencia como factor a resaltar, ya que es necesario desarrollar mecanismos capaces de reconocer, acompañar y orientar al recurso humano en el desarrollo laboral.

Este trabajo tiene como principio servir de guía en los puntos clave a tener en cuenta para la elaboración de una evaluación del desempeño en las organizaciones que comienzan a darle importancia a este punto esencial de identificación de avances y

contribuciones de los funcionarios teniendo en cuenta el mejoramiento continuo y el impacto que genera el buen desarrollo de una evaluación de desempeño en las organizaciones.

En el sector privado se pudo observar en la población estudiada, la incidencia de la evaluación del desempeño determina en la eficiencia en los colaboradores, en tanto que los objetivos específicos son, diagnosticar el tipo de evaluaciones de desempeño que se aplican en la empresa, identificar el grado de eficiencia de los colaboradores y finalmente determinar la existencia de un documento técnico sobre la relación existen entre la evaluación del desempeño y la eficiencia de los colaboradores.

Mejorando y aplicando de manera correcta la evaluación del desempeño, encierra un gran número de beneficios que favorecen el crecimiento y la competitividad de las organizaciones; en la medida en que los datos obtenidos contribuyen al mejoramiento de los procesos de toma de decisiones y optimizan los recursos con que cuentan la empresa. Dicho mejoramiento contribuye a reforzar los aspectos positivos que se observan en el desempeño de los empleados ya que aparece como un criterio de retroalimentación objetiva, con respecto a las tareas, responsabilidades y roles desempeñados en la compañía; por otro lado, identifica con claridad sus puntos débiles y se convierte, así, en un instrumento de mejoramiento continuado que, asociado a procesos de formación y de retribución, hace posible el alcance de los objetivos corporativos.

Con los referentes aportados, el presente trabajo investigativo pretende determinar la inadecuada evaluación de desempeño en la eficiencia de los colaboradores de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Salinas Ltda., quien ha sido constante tema a discutir en la organización, y que debe ser tomado a consideración, y posteriormente al análisis de causas y consecuencias que radican en cada variable a estudiar, obteniendo datos que aporten de manera objetiva, mediante utilización de mecanismos que identifiquen las anomalías en cada puesto de trabajo, con el fin de que la eficiencia incremente en los objetivos trazados por parte de la institución bancaria.

METODOLOGÍA

Para el presente trabajo investigativo, se valoró la participación de los colaboradores; por medio de opiniones, pensamientos ayudando a encontrar soluciones para el problema manifestado en el Cooperativa De Ahorro y Crédito Salinas Ltda. Los niveles de investigación determinantes que se aplicó, fue el de campo, donde se acudió a la fuente, donde se suscitó el problema y las causas de la inadecuada evaluación de desempeño en la eficiencia que aplican en la institución bancaria, el otro nivel fue el correlacional, en donde se determinó la relación que existió entre las dos variables. Mediante el cual, enfocamos al concepto de,

(Werther & Davis, 2008). “Mejora el desempeño, facilita las políticas de compensación, decisiones ubicación, permite conocer las necesidades de capacitación y desarrollo, planificación y desarrollo de la carrera profesional, permite conocer los errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de recursos humanos. (p.38)

Comparando que sí, mejoramos la evaluación de desempeño, consecuentemente se beneficia de manera directa, al factor de eficiencia que es el primordial en resultados de funciones del puesto, aprovechando los recursos de talento humano.

Los conceptos que aportaron para la estructuración de la matriz de operacionalización de variables, fueron Chiavenato, I. 2009 (Evaluación de desempeño) y la Herrera, 2008 (Eficiencia) en el cual se relacionó conceptos que beneficiaron a una mejor visualización de objetivos en común, y el cual se logren correctamente, sintetizando en factores que se evalúan en el cumplimiento de tareas con un enfoque proactivo, en la cual se identificaron como categorías de estudio las siguientes; para la variable independiente (Habilidades, Conocimientos, Calidad, Flexibilidad, Rapidez, Plan de trabajo), mientras que para la variable dependiente (Recursos, Tiempo, Talento humano, Productividad, Actividades, Crecimiento profesional y personal), en función de las

mencionadas categorías se elaboró un cuestionario de 10 preguntas, estableciendo una escala de Likert, a través de cinco opciones de respuesta (Siempre, Casi siempre, A veces, Rara Vez, Nunca).

La elaboración del cuestionario aportó a la investigación en gran magnitud, pues al recabar los datos brindó una real importancia al tema de estudio, su proporción a través de preguntas preponderantes como: Poseer las habilidades necesarias para poder desarrollarlas, tener los conocimientos necesarios, actuar con calidad y rapidez, las actividades tienen relación con el plan de trabajo estipulado en su cargo, cumplimiento de objetivos, la empresa brinda con recursos necesarios, desarrollo de actividades fuera de la jornada laboral, sanciones que se aplican al no cumplimiento de actividades, las actividades están acordes a su perfil o puesto de trabajo, crecimiento profesional a través de capacitaciones por parte de la organización.

La investigación fue realizada a una población de treinta y dos servidores públicos, de acuerdo con la población encuestada de un universo de 32 servidores privados, se utilizó para realizar la investigación, fue a través del método Chi Cuadrado, con un 12.00° de libertad mediante la fórmula que se aplicó por medio del número de columnas y filas que determinó el grado de libertad, y 0.05° de significancia, se verificó que la problemática era factible realizarla, pues se aprobó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula.

Las respuestas que se analizaron en la verificación de la hipótesis a través del método Chi Cuadrado, para la variable independiente (Evaluación de Desempeño) fueron las preguntas 3 y 5, también enfocándonos en Snell & Bohlander, (2013), que “Las evaluaciones de desempeño son parte del proceso de medición de una organización. Los buenos sistemas de evaluación tienen la capacidad de influir en el comportamiento de

los empleados y mejorar el desempeño de una organización” (p.346 - 347) mientras que, para la variable dependiente (Eficiencia) se utilizó las preguntas 7 y 9, comparando con indicadores que propone, Ganga (2014) “Los indicadores de eficiencia están divididos en dos grupos: indicadores inputs tangibles e intangibles y los indicadores outputs tangibles e intangibles” (p. 135). La eficiencia se puede visualizar en la realización del producto en términos de calidad y cantidad. Luego de haber determinado las preguntas con cada porcentaje de respuestas según las alternativas establecida, se procedió a realizar la tabla de frecuencias observadas en donde se debe sumar columnas y filas de todas las respuestas, luego se obtuvo la matriz de frecuencias esperadas, por medio de la suma total de cada fila con la columna correspondiente para cada cuadrante; en donde se obtuvo una suma total de 128.

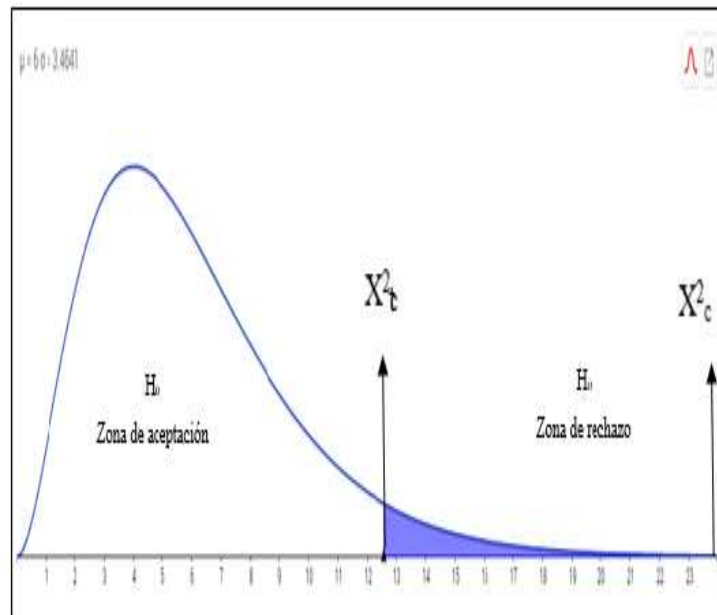
Posteriormente se procedió a realizar el cálculo de χ^2_c , en donde se separó las frecuencias observadas y las frecuencias esperadas, para a continuación realizar la comparación entre ellas reduciendo una con otra, luego de los resultados obtenidos lo elevamos al cuadrado, y finalmente se divide para las frecuencias esperadas de la matriz de cálculo de χ^2_c , se debe sumar todas las columnas de los resultados de la tabla para determinar el porcentaje de aceptación de la hipótesis, la cual obtuvimos un 24,114 que por ser superior al valor teórico 12,00 permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa; es decir que La evaluación del desempeño SI incide en la eficiencia de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Salinas Ltda. Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar.

Comparación de los valores

Valor calculado: 24,114

Valor de la tabla: 21,0261

Zona de rechazo de la hipótesis nula



ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El artículo se fundamentó de acuerdo los resultados obtenidos, que determinaban la incidencia de la Evaluación de Desempeño en la Eficiencia. Se analizó que los factores que se evalúan en un puesto de trabajo, y en consecuencia su rentabilidad siguiendo parámetros de evaluación, una de las interrogantes que nos ayudó a determinar el alto porcentaje de incidencia de la Evaluación de Desempeño, fue que el personal inmerso en el estudio en limitadas ocasiones cuentan con las habilidades necesarias para el desarrollo de actividades asignadas, que deben ser constantemente analizadas al momento de la evaluación de desempeño. Mediante la siguiente gráfica, se determinó que la actividad productiva, no es la óptima pues se determinó, que en ocasiones los trabajadores no culminan sus tareas con calidad y rapidez en las jornadas de trabajo. Mediante la pregunta que obtuvo los resultados que aportaron en gran magnitud es, ¿Con que frecuencia logra cumplir los objetivos asignados para su puesto de trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	6%
Casi siempre	3	9%
A veces	6	19%
Rara vez	14	44%
Nunca	7	22%
Total	32	100%

Cuadro N° 4.5 Cumplimiento de objetivos

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

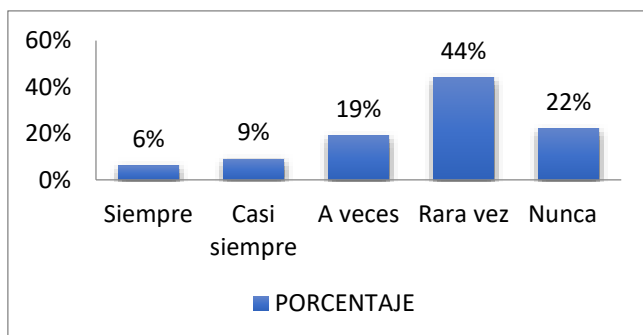


Gráfico N°4. 5. Cumplimiento de objetivos

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Pues de acuerdo a los objetivos impuestos por el área de talento humano o de la organización impuestos para cada área y puesto de trabajo, , que un 44% revelaron que rara vez se logra cumplir a cabalidad los objetivos impuestos o establecidos en el plan de trabajo, mientras que el 19% mostraron que a veces se cumplen en su totalidad, y en

tanto el 6% detallaron que los objetivos se cumplen con total normalidad, y que se culminan de manera satisfactoria cada uno impuesto en el perfil de cada puesto de trabajo. En el desarrollo de la investigación Sánchez (2013) con el tema “diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría” en el desarrollo de las conclusiones enfatiza que:

“El proceso de evaluación del desempeño, tiene las siguientes etapas: planificación del proceso de evaluación del desempeño, diseño del sistema de evaluación, implementación del sistema de evaluación, retroalimentación del empleado y retroalimentación del sistema de evaluación. La diferencia entre un sistema de evaluación del desempeño ineficiente u obsoleto y un "sistema de evaluación de última generación" puede deberse, en gran medida, a la capacidad de reconocer e internalizar las tendencias que lo afectan”. (Sánchez, 2013, p.59)

Lo cual denota que al que el promedio de cumplimiento de objetivos en cada puesto de trabajo al momento de realizar una evaluación de desempeño, no es la idónea para tener un índice de metas alcanzadas por parte de sus empleados o trabajadores, que están involucrados en el periodo de evaluación. Es recomendable, que los responsables correspondientes en temas de subsistemas de Talento Humano difundan los resultados de las anomalías encontradas, para tomar decisiones que permitan cumplir objetivos, tanto profesionales como institucionales, y concienciar al personal, la importancia al momento de una evaluación de desempeño y su incidencia en el indicador de eficiencia, pues existe factores que influyen en la toma de decisiones como rentabilidad y estabilidad de la empresa. Impulsar el desarrollo de los empleados a través de la identificación de áreas de mejora y de la orientación, apoyo y establecimiento de compromisos en materias como: capacitación, carrera, selección, entre otras.

Otro aspecto a considerar en el análisis de los resultados obtenidos es, las funciones o actividades que cada empleado debe realizar en su jornada, por medio del departamento encargado, debe tener una guía o matriz que permita obtener información de cada puesto, es el análisis y descripción de cargos, pues contiene segmentos que tiene una datos importantes (misión, funciones, competencias, responsabilidades, datos

personales) en un puesto de trabajo, pues los resultados obtenidos arrojaron que existe un 56% de encuestados que las actividades que están estipuladas en su perfil de trabajo nunca concuerdan con los del puesto de trabajo, mientras que el 10% mantuvo que a veces realiza actividades relacionadas y en un menor porcentaje con el 2% indico que siempre y casi siempre sus actividades están vinculadas con su puesto, y permiten realizar completamente sus tareas. De acuerdo con la pregunta planteada en el estudio ¿Con que frecuencia las actividades que usted realiza están acorde a su puesto de trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	6%
Casi siempre	2	6%
A veces	3	10%
Rara vez	7	22%
Nunca	18	56%
Total	32	100%

Cuadro N°4.9. Actividades

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

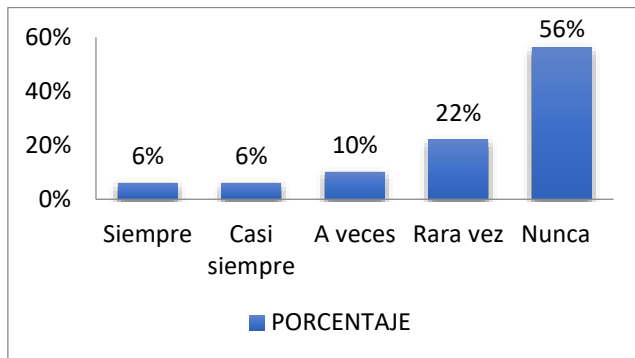


Gráfico N°4.8. Actividades

Elaborado por: Walter Ricardo Sevilla Solano

Otro de los aspectos que nos ayudó en el tema tratado, es la asociación del cumplimiento tareas o actividades, con las que deben estar impuestas o establecidas a cada puesto, pues al relacionar, permite organizar y clarificar los cargos en función de los objetivos que se persiguen en la organización, permitiendo con esto evaluar al trabajador en función de la definición del puesto que ocupa, para posteriormente aumentar el comportamiento afectivo en base a las propias motivaciones del trabajador y de sus esfuerzos para lograr las metas propuestas por el mismo. De igual manera, mejora la comunicación y las relaciones interpersonales, desasiendo en el superior evaluador su rol censor al subordinado para convertirse en un agente de apoyo del mismo.

Una de las recomendaciones que se estableció, implementar un mecanismo de evaluación en La organización, pues deben contar con un esquema que integre todos los subsistemas organizacionales con los lineamientos estratégicos de sus procesos, para así obtener el logro efectivo de las metas propuestas, es por esto, que es necesario aflorar sistemas o métodos de Evaluación del Desempeño ligados a los requerimientos de la institución, y al constante cambios organizacionales, proponer diferentes métodos de evaluación actuales que ayuden a la detección global e integral de campos a evaluar, y firmemente con el desempeño que el trabajador.

En cuanto a la variable de la eficiencia se pudo determinar de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación del Cooperativa de ahorro y crédito Salinas Ltda, se evidencio que el 25% del personal privado manifiestan que a veces y nunca desarrollan o realizan actividades fuera de su jornada de trabajo, lo que implica optimización de tiempo y recursos que permita una mejor eficiencia, el 19% dicen que casi siempre y rara vez, mientras que el 12% manifiesta que siempre cumplen sus actividades o culminan sus funciones fuera de su jornada de trabajo. Se han detectado que el índice de efectividad es bajo por no culminar la totalidad de funciones en el tiempo establecido, y en ocasiones utilizan y desperdicio de recursos que comprometen a la productividad de la institución, se debe dar énfasis al proceso de post evaluación de desempeño para tomar medidas que aporten al incremento de eficiencia, haciendo necesario atender su conducta específicamente sus intereses, motivaciones y metas para comprender el comportamiento y funcionamiento organizacional en su conjunto, de esta manera se conjuga la eficiencia con la satisfacción y el crecimiento personal del trabajador, es decir, una acción orientada hacia la necesidad del logro, recordar que al mismo tiempo se debe buscar que la formación se adapte a las necesidades de los individuos y a la organización, que se desarrolle adecuadamente mediante la consecución de los objetivos previstos en el plan de formación, y resulte eficaz, eficiente y rentable.

Es recomendable, que el impacto que repercute las evaluaciones a los colaboradores, con los resultados obtenidos, las organizaciones se vuelvan más eficientes en la satisfacción de las necesidades de sus empleados. Esto exige una nueva forma de gerencial estratégicamente los recursos humanos a través del desarrollo humano tanto a nivel personal como de equipo, que logra una cultura superior en la empresa, pues se revertirá en beneficios de orden económico, social y realización para todos sus miembros, para lo cual se requiere ofrecer programas, prácticas, procesos y modelos en los distintos subsistemas que lo conforman para desarrollar en la gente características que propicien mejores resultados, mayor rapidez al dar respuestas y mayor habilidad.

CONCLUSIONES

- Se determinó, que la evaluación de desempeño es disminuida en la implementación de un proceso sistemático para adecuarlo a los requerimientos de la institución, en este caso se consideró a los colaboradores de Cooperativa de ahorro y crédito Salinas Ltda, que se ven afectados en el desarrollo de sus tareas establecidas por la gestión de talento humano, debe ser sistemática en cuanto al desempeño de los trabajadores en sus puestos, pues permite evidenciar capacidades, debilidades y realizaciones que inciden directamente sobre la productividad organizacional. El resultado obtenido, de este proceso permite a la Gerencia de Recursos Humanos y la organización establecer estrategias de cambio que permitan desarrollar aprendizajes que vayan en pro de los objetivos propuestos al trabajador.
- Se concluyó, que el desconocimiento de nuevos métodos de evaluación de desempeño con el fin de aportar a verificar resultados, disminuyen el desarrollo de los objetivos empresariales y personales, y de teniendo un continuo cambio de acuerdo a los requerimientos que determine la gestión de talento humano sea el más propicio utilizarlo, el cual permita el incremento de la eficiencia de cada función que desempeñan los colaboradores.
- Se determinó, que el grado de eficiencia tiene un déficit, en relación con su perfil de puesto, afectando su rendimiento, desempeño y productividad, esto se debe a que no reciben una capacitación, pues se debe realizar actualizaciones para generar crecimiento profesional y sea un aporte a la rentabilidad de la organización.
- Finalmente, se obtuvo que los sistemas de Evaluación del Desempeño no se utilizan, de manera coordinada y objetiva con la Gerencia de los Recursos Humanos como alternativa para disminuir los problemas que se suscitan a la hora de aplicarlos en las organizaciones de hoy.

BIBLIOGRAFÍA

- Aragón, J., Cruces, J., Martínez, A., & Rocha, F. (2012). *El tiempo de trabajo y la jornada laboral en España*. Obtenido de <http://www.1mayo.ccoo.es/nova/files/1018/TiempoTrabajo.pdf>
- Beltrán, J. (2000). *Indicadores de gestión guía práctica para estructurar acertadamente esta herramienta clave para el logro de la competitividad*. Obtenido de http://www.infoservi.com/infoservi/descargas/95_Indicadores_De_Gestion.pdf
- Bravo, & Bolívar. (2011). *Proyecto de investigación de estrategias gerenciales dirigido al mejoramiento del desempeño de los directivos de educación inicial en el municipio Las Mercedes*. Obtenido de <http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/t37955.pdf> link
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos* (Vol. Octava Edición). Mexico: McGraw Hill.
- Cinterfor. (sf). *Guía para la evaluación de impacto*. Obtenido de <http://guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-analizan-eficacia-eficiencia>
- Fiallos, A. (2017). *La Evaluación del Desempeño Laboral y el Desarrollo Organizacional como herramienta del proceso de mejora del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ambato, Provincia Tungurahua*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25713/1/Mayra%20Alejandra%20Fiallos%20N%C3%BA%20B1ez%201804373783.pdf>

Freire, C. (2017). *“La evaluación del desempeño y la ventaja competitiva en el Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Cevallos, provincia de Tungurahua.* Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25729/1/Christian%20Daniel%20Freire%20S%C3%A1nchez%201804477048.pdf>

Ganga, F. (2014). *Revista Lider.* Obtenido de EL CONCEPTO DE EFICIENCIA ORGANIZATIVA: UNA APROXIMACIÓN A LO UNIVERSITARIO : http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5_Ganga.pdf

Herrea, S. (2008). *De Gerencia.* Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/eficiencia_vs_eficacia_un_cambio_de_paradigma

Iturralde , J. (2017). *“La Evaluación de Desempeño Laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda. de la ciudad de.* Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>

Kopelman, R. (1988). *Administracion de la productividad en las organizaciones: perspectiva practica orientada hacia las personas.* Mexico: Mc Graw Hill.

L. P., E. R., & J. R. (2008). *Importancia de los estilos de liderazgo sobre la eficacia: un estudio comparativo entre grandes , pequeñas y medianas empresas privadas.* Obtenido de <http://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/13552/13536>.

Lascano, C. (28 de Julio de 2016). *Revista Lideres.* Obtenido de Las empresas buscan hoy cuatro destrezas específicas: <http://www.revistalideres.ec/lideres/empresas-destrezas-profesionales-tecnologia-talentohumano.html>

Lastra, J. (s.f). *La jornada de trabajo.* Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/139/27.pdf>

Paspuel, L. (2014). *El desempeño laboral*. Mexico: Pearson.

Pérez, A. (2009). *UPIICSA*. Obtenido de http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_de_sempeno_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1498100119&Signature=brrE5aY4XueUPGN2md2umxQrSXo%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEvaluacion_del_

Ramirez, C. (1987). El concepto de eficiencia y su importancia en la administracion publica. *Escuela de administracion de negocios*, 1.

Salas, R. (2010). *Revista Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412010000300011