

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:

“EL PERFIL POR COMPETENCIAS EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE DONAS RELLENAS DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

Autor: Francisco Javier Montesdeoca Moreno

Tutora: Lic. Mg María Gabriela Romero Rodríguez

AMBATO – ECUADOR

2018

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Lic. Mg María Gabriela Romero Rodríguez, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: El perfil por competencias en la evaluación del desempeño de Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, desarrollado por el egresado: Francisco Javier Montesdeoca Moreno con C.I. 180396025-9, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; 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.



Lic. Mg María Gabriela Romero Rodríguez

C. I. 180396025-9

TUTOR DE TESIS

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Francisco Javier Montesdeoca Moreno', is written over a light blue grid background. The signature is enclosed within a faint blue oval shape. Below the signature, a horizontal dotted line is drawn.

Francisco Javier Montesdeoca Moreno

C.I. 180396025-9

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Francisco Javier Montesdeoca Moreno, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema “El perfil por competencias en la evaluación del desempeño de Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



Francisco Javier Montesdeoca Moreno

C.I. 180396025-9

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: “El perfil por competencias en la evaluación del desempeño de Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”, presentada por el Sr. Francisco Javier Montesdeoca Moreno, egresado de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, Promoción Marzo 2011 – Agosto 2015, 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.



.....

Ing. Mg. Santiago Paúl Fiallos Bucaram
C.C. 1803273190



.....

Dra. Mg. Irma Judith Ortiz Ortiz Mora
C.C. 1707186076

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado principalmente a Vinicio Cobo mi gran amigo y figura paterna quien me impulso en esta trayectoria a mi novia Fabiola Analuisa y a su hijo JR por darme la fuerza y esperanza para lograr culminar mi sueño a mis padres y amigos, quienes han sido el pilar fundamental y motor que ha impulsado y motivado culminar con la presente meta, por brindarme su apoyo incondicional a lo largo de mi vida personal y académica.

Francisco Javier Montesdeoca
Moreno

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios quien ha guiado mi camino y me ha brindado la sabiduría necesaria para poder culminar este proyecto.

A Vinicio Cobo mi gran amigo y figura paterna quien me impulso en esta trayectoria a mi novia Fabiola. Analuisa. y a su hijo JR por darme la fuerza y esperanza para lograr culminar mi sueño a mis padres y amigos, quienes han sido el pilar fundamental en mi vida universitaria.

A la Universidad Técnica de Ambato, especialmente a la Lic. Mg María Gabriela Romero Rodríguez por contribuir en la culminación de mi trabajo investigativo, y a todos los docentes en general quienes con su enseñanza aportaron y enriquecieron el conocimiento.

A Donas Rellenas, por permitirme realizar el presente trabajo dentro de sus instalaciones, brindándome el tiempo y apoyo necesario para la culminación del mismo.

Francisco Javier Montesdeoca Moreno

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

A. PRELIMINARES

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 general de contenidos.....	viii
Índice de tablas.....	xii
Índice de gráficos	xiii
Índice de cuadros.....	xiii
Resumen Ejecutivo.....	xiv
Executive Summary	xv

B. TEXTO

Introducción	1
--------------------	---

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Tema.....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Árbol del problema	6
1.2.3. Análisis crítico.....	7
1.2.4. Prognosis	8
1.2.5. Formulación del problema.....	8

1.2.6. Interrogantes de la investigación.....	8
1.2.7. Delimitación del problema	9
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos	11
1.4.1. Objetivo general	11
1.4.2. Objetivos específicos	11

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.2. Antecedentes investigativos	13
2.3. Fundamentación filosófica	14
2.3. Fundamentación legal	14
2.4. Categorías fundamentales	17
2.5. Fundamentación teórica.	38
2.6. Señalamiento de variables.....	44

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque	45
3.2. Modalidad básica de la investigación	45
3.3. Tipos o niveles de investigación	46
3.4. Población y muestra	47
3.5. Operacionalización de las variables	48
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	50
3.7. Plan para la recolección de la información	51

capitulo iv.....	53
------------------	----

análisis e interpretación de resultados.....	53
--	----

4.1. Verificación de la hipótesis	64
---	----

4.2. Modelo lógico	64
--------------------------	----

4.3. Modelo matemático.....	64
-----------------------------	----

4.4. Modelo estadístico	65
-------------------------------	----

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	71
-------------------------	----

5.2. Recomendaciones.....	72
---------------------------	----

MATERIAL DE REFERENCIA

Artículo científico	73
---------------------------	----

Bibliografía	90
--------------------	----

Anexos	95
--------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1. Población.....	47
Tabla No. 2. Motivación	53
Tabla No. 3. Autoestima	55
Tabla No. 4. Relaciones Interpersonales.....	56
Tabla No. 5. Cumplimiento De Los Objetivos	57
Tabla No. 6. Productividad	58
Tabla No. 7. Satisfacción	59
Tabla No. 8. Calidad De Vida.....	60
Tabla No. 9. Crítica Constructiva	61
Tabla No. 10. Liderazgo.....	62
Tabla No. 11. Compensación	63
Tabla No. 12. Distribución Chi Cuadrado	66
Tabla No. 13. Frecuencias Observadas	67
Tabla No. 14. Frecuencias Esperadas	68
Tabla No. 15. Cálculo De X_c^2	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1. Planteamiento Del Problema.....	6
Gráfico No. 2. Categorización De Variables	17
Gráfico N°3. Constelación De Ideas Variable Independiente.....	18
Gráfico N°4. Constelación De Ideas Variable Dependiente	19
Grafico No. 5. Motivación	53
Grafico No. 6. Autoestima	55
Grafico No. 7. Relaciones Interpersonales.....	56
Grafico No. 8. Cumplimiento De Los Objetivos	57
Grafico No. 9. Productividad	58
Grafico No. 10. Satisfacción	59
Grafico No. 11. Calidad De Vida.....	60
Grafico No. 12. Crítica Constructiva	61
Grafico No. 13. Liderazgo	62
Grafico No. 14. Compensación.....	63
Gráfico No. 15. Zona De Aceptación De La Hipótesis.....	70

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1. Operacionalización Variable Independiente.....	48
Cuadro No. 2. Operacionalización Variable Independiente.....	49
Cuadro No.3. Plan De Recolección De Información	51

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

TEMA: El perfil por competencias en la evaluación del desempeño de Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”

Autor: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Tutor: Lic. Mg María Gabriela Romero Rodríguez

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio del perfil por competencias y la evaluación del desempeño favorece en la gestión de talento humano constituyéndose en un apoyo para la consecución de objetivos, motivando en la selección de personas, incrementando el compromiso en el cumplimiento de proyectos, favoreciendo en la responsabilidad; proporcionando un adecuado ambiente optimizando los recursos, manejando con eficacia la resistencia el cambio, generando oportunidades de superación, incrementando el liderazgo, las habilidades de comunicación ,para la solución de conflictos, evitando , distorsiones en la evaluación; tomando como indicadores la capacitación, los propósitos, la rotación, el ausentismo y las vacantes; asociándose con la actualización e innovación de conocimientos, las potencialidades, destrezas, actitudes y talentos. En la metodología aplicada se menciona la investigación de campo, bibliográfica y documental; los niveles empleados son el descriptivo, explicativo y correlacional al establecer una relación entre las variables incrementando los niveles de satisfacción la productividad y el rendimiento, enfatizado que la contratación para llenar un puesto de trabajo requiere un análisis de los requerimientos, siendo responsable con las necesidades de la empresa, tomándose en consideración las habilidades técnicas, conceptuales, los valores, las competencias para un mejor desempeño; evitando la utilización de procedimientos improvisados que conducen a la ansiedad, desmotivación, desinterés y en algunas situaciones el abandono laboral.

Descriptor: oportunidades de superación, liderazgo, habilidades, comunicación, solución de conflictos, la evaluación.

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

TOPIC: “The profile by competences in the evaluation of the performance of Donas Rellenas of the city of Ambato, province of Tungurahua”

Autor: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Tutor: Lic. Mg María Gabriela Romero Rodríguez

EXECUTIVE SUMMARY

The study of competency profile and the performance evaluation favors in the management of human talent becoming a support for the achievement of objectives, encouraging at the selection of persons, increasing the commitment in the implementation of projects favoring the responsibility; providing a proper environment optimizing resources, handling effectively the resistance change, generating opportunities for improvement, increasing leadership, communication, to conflict resolution skills, avoiding, distortions in the assessment; taking as indicators training, purposes, rotation, absenteeism and vacancies; partnering with upgrading and innovation of knowledge, potential, skills, attitudes and talents. The methodology refers to the field research, bibliographic and documentary; employees levels are descriptive, explanatory and correlation to establish a relationship between the variables increasing levels of satisfaction, productivity and performance, emphasized that recruitment to fill job required an analysis of the requirements, being responsible for the needs of the company, taking into consideration technical, conceptual skills, values, competencies for better performance; avoiding the use of improvised procedures that lead to anxiety, loss of motivation, disinterest and in some situations the job abandonment.

Key words: opportunities for improvement, leadership, skills, communication, conflict resolution, evaluation.

INTRODUCCIÓN

En las empresas grandes, pequeñas y medianas que tienen como visión obtener mayor rentabilidad y optimizar recursos a través del manejo del perfil profesional fortalece el proceso de selección al tomarse como referencia los criterios, que engloba la educación, la aplicación de formularios, la realización de la entrevista, la obtención de información adicional, buscando el equilibrio entre las necesidades de trabajador y los requerimientos de la compañía.

La evaluación del desempeño es efectuada para prevenir conflictos en la organización, restringiendo el desempleo, los cambios de puestos de trabajo; encaminándose hacia la satisfacción, promoviendo la promoción, descubriendo las carencias y necesidades para la capacitación de los trabajadores conduciendo al cumplimiento de la cultura organizacional.

El trabajo consta de cinco capítulos redactados en base a los lineamientos establecidos en la Universidad Técnica de Ambato en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

Primer Capítulo. Designado como El Problema, contiene el planteamiento con las contextualizaciones, sobresaliendo la elaboración del árbol del problema y el análisis crítico que da lugar a la prognosis y formulación del problema integrando las preguntas directrices, teniendo en las delimitaciones el contenido, el tiempo y el espacio; definiéndose la justificación y objetivos de la investigación.

Segundo Capítulo. Determinado como Marco Teórico, integra los antecedentes que hace referencia a los diversos estudios realizados, que constituyen un aporte para guiar en su elaboración, enfatiza en las fundamentaciones Filosófica y Legal, comprende las categorías fundamentales, la constelación de ideas con sus variables dando lugar a la hipótesis y el señalamiento de variables.

Tercer Capítulo. Definido como La Metodología, contiene los enfoques, la modalidad, los niveles; indicando la población y muestra, la operacionalización de variables; Además se establece una visión global referente a la utilización de las técnicas e instrumentos, el plan de recolección junto con el plan para el procesamiento y análisis de la información.

Cuarto Capítulo. Distinguido por el Análisis e interpretación de resultados introduce tablas, gráficos, análisis e interpretación, la verificación de la hipótesis, visualizando la aplicación de la fórmula del chi cuadrado y la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

Quinto Capítulo. Denominado Conclusiones y recomendaciones, puntualiza los aspectos relevantes de la investigación después de realizado el análisis y la interpretación de resultados; además se constituye en una guía para la elaboración del artículo académico, compuesto por: resumen, introducción, metodología análisis y discusión; finalmente se exterioriza las conclusiones.

Se concluye con el artículo académico.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Tema

El perfil por competencias en la evaluación del desempeño de Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

En el Ecuador innumerables empresas dedicadas al sector productivo han demostrado desinterés en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, lo que condiciona el cumplimiento de funciones con eficiencia, eficacia; lamentablemente existe una insuficiente consideración a la competencia como un conjunto de sapiencias, saberes, destrezas y valores que aporten en el desempeño empresarial condicionando el cumplimiento de proyectos organizacionales.

Los estudios industriales de la micro, pequeña y mediana empresa del Ecuador, realizado por (Jácome & King, 2014), la búsqueda y selección de personal para laborar en la empresa se efectúa de la manera tradicional, empleándose la presentación de carpeta física, la elección es efectuada por la persona encargada razón por la cual el 3,11% de las empresas maneja el internet y el sistema tecnológico, limitando la contratación basada en el análisis de competencias para el cumplimiento de funciones, perjudicando en la responsabilidad y compromiso con la empresa (p. 282)

La escasa aplicación de perfiles para la selección de personal, ha perjudicado en el desempeño de funciones, factor condicionante para el rendimiento y productividad, incrementando el abandono del trabajo, el ausentismo, la rotación y la desmotivación en el ambiente laboral.

En la provincia de Tungurahua las empresas dedicadas a la producción y comercialización de productos enfrentan innumerables conflictos debido a la

escasa evaluación de desempeño, afectando en el rendimiento, en el cumplimiento de funciones, en la productividad, condicionando el desarrollo de competencias en liderazgo, motivación, disminuyendo el espíritu de equipo.

El perfil por competencias tiene como finalidad fortalecer el cumplimiento de funciones, por lo cual se considera relevante para la evaluación del desempeño; lamentablemente en innumerables organizaciones. Según (Rodríguez Iturralde, 2015), el 58% de empresas mantiene resistencia en la elaboración de perfiles por competencias para la contratación de personal lo que limita la selección por habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar las labores en el puesto de trabajo afectando en el rendimiento del trabajador, incrementando la baja autoestima, la inseguridad y el escaso trabajo en equipo, influyendo en la toma de decisiones (p. 82)

Los gerentes han demostrado desinterés en la evaluación de desempeño laboral a través de la utilización de perfiles por competencias, actitud que desorienta en el establecimiento de procedimientos evaluativos, deteriorando la selección, adiestramiento, compensación, perfeccionamiento y protección del talento, obstruyendo el liderazgo, las habilidades de negociación, el cumplimiento de proyectos.

En la Empresa Donas Rellenas, se mantiene el trabajo en equipo, existiendo liderazgo para el cumplimiento de objetivos, constituyéndose en una empresa que a través del máquetin genera ingresos cooperativos, cumpliendo con responsabilidades individuales; sin embargo el escaso manejo del perfil por competencias limita la aplicación de un sistema que evalué el desempeño laboral siendo inexistente al evaluación de procedimientos de reclutamiento, selección y orientación.

En la empresa en el perfil del solicitante no se considera las potencialidades, reduciendo la demostración de las habilidades cognitivas y conductuales para determinar y resolver conflictos; deteriorando el clima organizacional, impactando de forma negativa en la eficiencia organizacional, en la imagen empresarial en el entorno social y económico.

Al considerar el perfil profesional se integra aspectos relevantes sobre la personalidad del trabajador; estableciéndose una percepción psicológica, en referencia al comportamiento, actitudes y la práctica de valores; lamentablemente se ha relegado el conocimiento de aspectos cognitivos, lo que condiciona una adecuada selección del personal.

1.2.2. Árbol del Problema

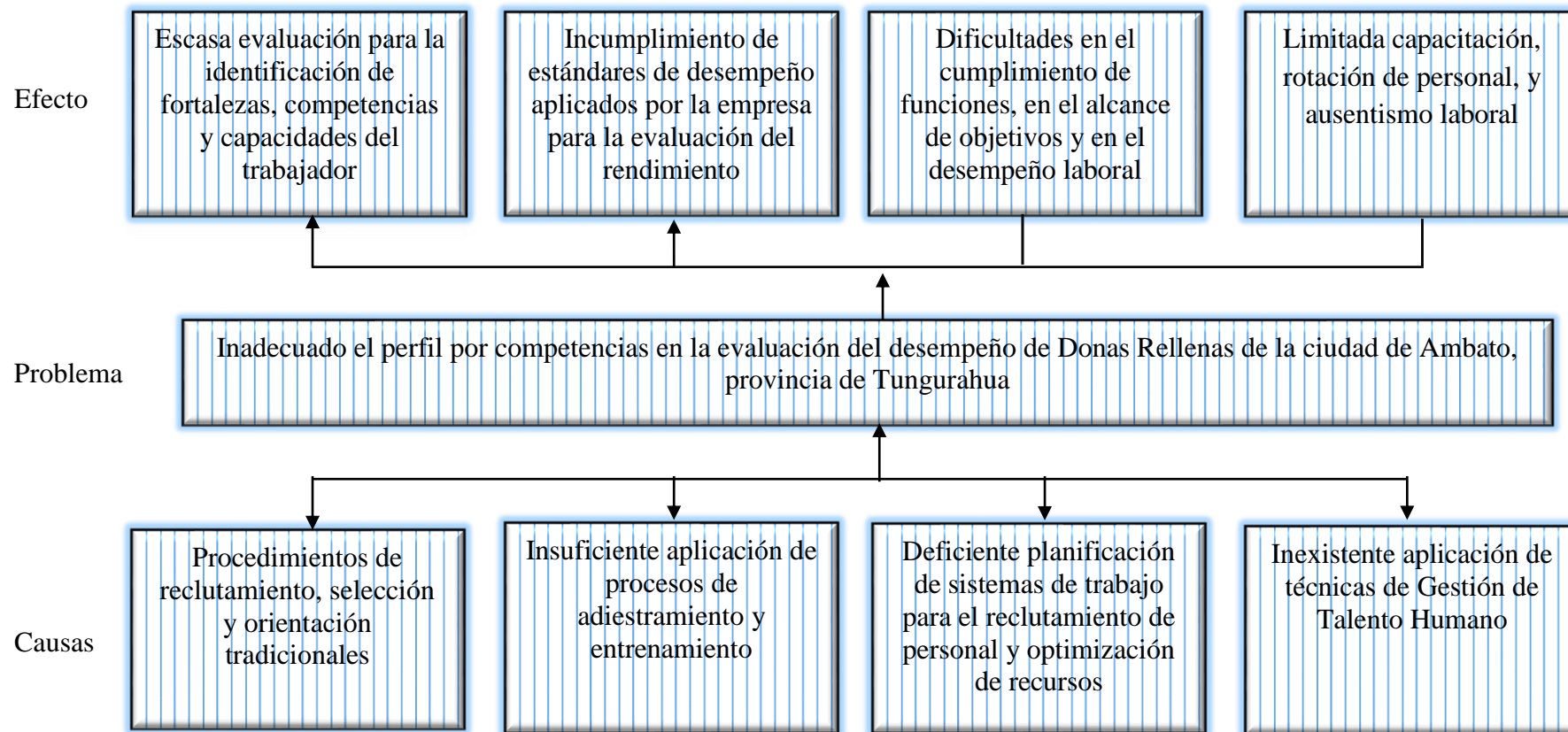


Gráfico No. 1. Planteamiento del problema
Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

1.2.3. Análisis Crítico

En la Empresa Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, el inadecuado el perfil por competencias perjudica en la evaluación del desempeño, afectando en el clima laboral, en la cultura organizacional en el comportamiento del trabajador, restringiendo el liderazgo en la toma de decisiones, en la solución de conflictos y en las relaciones interpersonales.

Los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación tradicionales promueven una escasa evaluación para la identificación de fortalezas, competencias y capacidades del trabajador, desorientando en la eficacia, seguridad, en la productividad, en el rendimiento y en la satisfacción personal, profesional y laboral.

Además, la insuficiente aplicación de procesos de adiestramiento y entrenamiento incrementa el incumplimiento de estándares desempeño aplicado por la empresa para la evaluación del rendimiento, desorientando en la identificación de fortalezas, competencias y capacidades.

La deficiente planificación de sistemas de trabajo para el reclutamiento de personal y optimización de recursos ha incrementado las dificultades en el cumplimiento de funciones, en el alcance de objetivos y en el desempeño laboral, influyendo de forma negativa en el trabajo en equipo, en la exteriorización de habilidades, desfavoreciendo en solución de conflictos, generando incertidumbre en el ambiente organizacional

La inexistente aplicación de técnicas de Gestión de Talento Humano intensifica limitada capacitación, rotación de personal, y ausentismo laboral, acrecentando la pérdida de afinidad del equipo de trabajo, desaprovechando la combinación de conocimientos, talentos y habilidades de los integrantes del equipo, para el logro de metas propuestas.

1.2.4. Prognosis

Si existiere el desinterés en dar solución a la complicación del inadecuado el perfil por competencias en la evaluación del desempeño en la Empresa de Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, continuará la escasa evaluación para la identificación de fortalezas, competencias y capacidades permanecerá el incumplimiento de estándares de desempeño aplicados por la empresa para la evaluación del rendimiento.

Además, perdurarán las dificultades en el cumplimiento de funciones, en el alcance de objetivos y en el desempeño laboral; seguirá la limitada capacitación, rotación de personal, y ausentismo laboral, intensificando la irresponsabilidad en la producción y distribución del producto deteriorando la participación activa para el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

1.2.5. Formulación del Problema

¿De qué manera influye el perfil por competencias en la evaluación del desempeño de Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua?

1.2.6. Interrogantes de la Investigación

- ¿Cuál es el perfil por competencias aplicado en Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua?
- ¿Cómo es la evaluación del desempeño en Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua?
- ¿Se ha redactado un artículo académico que evidencie el estudio del perfil por competencias y la evaluación del desempeño en Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua?

1.2.7. Delimitación del Problema

Delimitación de Contenido

Campo: Gestión de Talento Humano
Área: Talento Humano
Aspecto: Perfil por competencias – Evaluación del desempeño

Delimitación Espacial

La indagación, se efectuó en la Empresa Donas Rellenas

Parroquia: Huachi Loreto
Ciudad: Ambato
Provincia: Tungurahua

Delimitación Temporal

La actual investigación se desarrolló en el período establecido entre los meses de Marzo/ Octubre 2016

Unidades de Observación

Los instrumentos para la recolección de datos serán aplicados a 38 personas que colaboran en Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

1.3. Justificación

El **interés** del estudio del perfil por competencias tiene como meta fortalecer la evaluación del desempeño, orientando en la descripción específica del puesto de trabajo, disminuyendo prácticas de reclutamiento tradicionales a través de la

ejecución de procesos de formación que maximizan el potencial y el crecimiento en la organización.

El análisis del perfil por competencias es de **importancia teórica - práctica** al aportar en la descripción del puesto mediante el establecimiento de actitudes, potencialidades, comportamientos, habilidades, destrezas que favorecen en la evaluación de desempeño; la práctica se refleja en la generación de procesos de mejoramiento constante para el cumplimiento de objetivos estratégicos, incrementando la rentabilidad y productividad.

En la gestión de talento humano de las empresas, predomina la aplicación del perfil por competencias; **novedad** enfatiza en la evaluación de desempeño, al identificar las competencias que requieren mayor desarrollo para la obtención de resultados satisfactorios en el cumplimiento de labores.

El discernimiento del perfil por competencias es de **utilidad** para la evaluación del desempeño del trabajador, desde un enfoque de competencias en la conducta, el comportamiento, la eficiencia, y seguridad; aportando en las relaciones interpersonales, la Gestión de Talento Humano y el clima empresarial.

El conocimiento del perfil por competencias es **factible** por que la empresa Donas Rellenas tiene como meta la evaluación del desempeño, para el desarrollo profesional, reforzando el compromiso y el rendimiento; además el investigador posee las potencialidades, los recursos y el financiamiento para la efectivización del trabajo.

En sus líneas la redacción del trabajo mantiene su **originalidad** al aplicar normas emitidas por la Asociación de Psicología Americana (APA); lo criterios emitidos al igual que los argumentos, las conclusiones son exclusiva responsabilidad del autor.

En la Empresa Donas Rellenas, los **beneficiarios** serán los trabajadores de la Empresa, al contribuir en la selección de personal, aportando en la adaptación, mejorando las relaciones interpersonales, la comunicación y el trabajo en equipo valorando el rendimiento a través de la medición y gestión

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Estudiar la influencia del perfil por competencias en la evaluación del desempeño de Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua?

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar el perfil por competencias aplicado en Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua
- Determinar la importancia de la evaluación del desempeño en Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.
- Identificar la existencia de un documento que evidencie el estudio del perfil por competencias y la evaluación del desempeño en Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.2. Antecedentes Investigativos

Después de analizada la información en el archivo de la Biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato se deduce que existen trabajos similares efectuados por diversos autores; sin embargo no se relacionan con la conceptualización de las variables de estudio.

Según, (Naranjo, 2015) en su investigación relacionada con la gestión del talento humano considera esencial la contratación del personal mediante el establecimiento de competencias para fortalecer el desempeño laboral; concluyendo que:

Los procesos administrativos y operativos son manejados mediante técnicas, estrategias que contribuyen en la productividad; sin embargo, es carente la capacitación permanente al personal que labora en la empresa lo que condiciona el cumplimiento de proyectos establecidos a corto, mediano y largo plazo; afectando en la seguridad laboral.

La carente atención por parte del departamento de gestión de Talento Humano, desfavorece en el cumplimiento de funciones, lo que condiciona en el rendimiento laboral factor limitante para mejorar el clima y el comportamiento del trabajador, incrementando la desmotivación. (pág. 15)

La gestión de talento humano integra entre sus funciones la contratación de personal mediante la selección adecuada al puesto de trabajo, sin embargo la carencia de apoyo incrementa las inadecuadas relaciones laborales, generando sentimientos de baja autoestima, conllevando al abandono laboral, influyendo en la imagen y prestigio empresarial.

2.3. Fundamentación Filosófica

El trabajo toma como fundamento filosófico que la descripción de cargos promueve la formación continua, aportando en la construcción de equipos de trabajo, promoviendo la realización de levantamiento de información sobre actuales perfiles en función de leyes y resoluciones dictaminadas por el organismo pertinente. (Álvarez, 2011)

Dentro de una sociedad los activos productivos se encuentran históricamente distribuidos de una forma desigual, el trabajo se constituye en el activo importante de una persona para generar un ingreso que permita alcanzar una vida digna, siendo un pilar importante de la concepción del trabajo digno fortaleciendo las oportunidades de empleo.

2.3. Fundamentación Legal

El presente trabajo indagatorio mantiene un sustento, en normativas legales como la Constitución de la República del Ecuador (2008), Capítulo II, Derechos del Buen Vivir, Sección Octava, Trabajo y seguridad social, Art. 33 - 34:

Art. 33.- 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.

Se da a conocer que el amparo que brinda el Programa del Buen Vivir, favorece al progreso del individuo como persona capaz de desarrollar, potencializar, manejar sus habilidades, conocimientos, destrezas, aptitudes y actitudes, consiguiendo de esa manera que la administración de recursos humanos sea de manera efectiva y concisa dando la oportunidad a nuevos horizontes en el campo laboral, mejorando el desarrollo individual y empresarial.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

La manifestación del derecho social exterioriza la mejora de calidad de vida en un trabajo, manteniendo como prioridad la buena administración de recursos humanos tomando en cuenta la legitimidad en los procesos de reclutamiento y selección de personal, haciendo un preciso manejo del perfil por competencias a utilizar, favoreciendo a la empresa en la búsqueda de capital humano idóneo acorde a las peticiones solicitadas.

En el Código del Trabajo en su título I del Contrato Individual de Trabajo, Capítulo I de su Naturaleza y Especies, en el parágrafo 1ro Definiciones y Reglas Generales en los Artículos 8, 9, 10 y 12:

Art. 8.- Contrato individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 9.- Concepto de trabajador.- La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 12.- Contratos expreso y tácito.- El contrato es expreso cuando el empleador y el trabajador acuerden las condiciones, sea de palabra o reduciéndolas a escrito. A falta de estipulación expresa, se considera tácita toda relación de trabajo entre empleador y trabajador.

El contrato de trabajo ya sea este individual, expreso o tácito mantiene como referencia a la prestación de servicios de parte de un empleado a un empleador, manteniendo un régimen legal el cual ampara a las dos partes creando un compromiso de parte y parte irguiéndose a normas legales sean estas externas e internas a la empresa, logrando mantener el compromiso de la creación de un

buen clima laboral, manteniendo como prioridad el lado humano que se crea en la empresa.

El sustento tomado en cuenta del Plan Nacional del Buen Vivir en el Objetivo 9 Garantizar el Trabajo Digno en todas sus Formas:

En la actualidad en la sociedad la manera individual de trabajo se encuentra dentro de un nivel con desigualdad sin tomar en cuenta que es el ejecutor de ingresos el cual permite a un individuo alcanzar niveles de subsistencia y desarrollo de manera digna y constructiva, permitiendo el desarrollo satisfactorio y oportunidades laborales.

2.4. Categorías Fundamentales

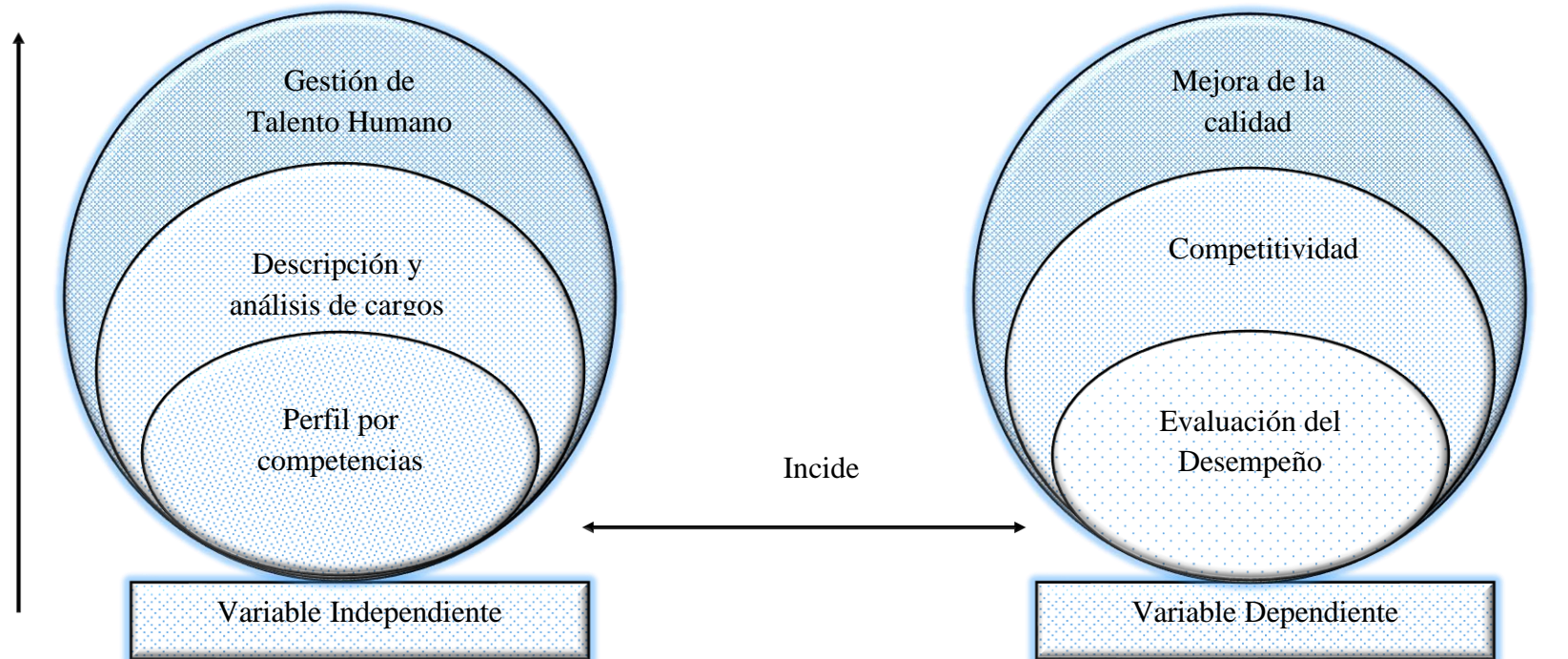


Gráfico No. 2. Categorización de Variables
Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

2.4.1. Constelación de Ideas: Variable Independiente

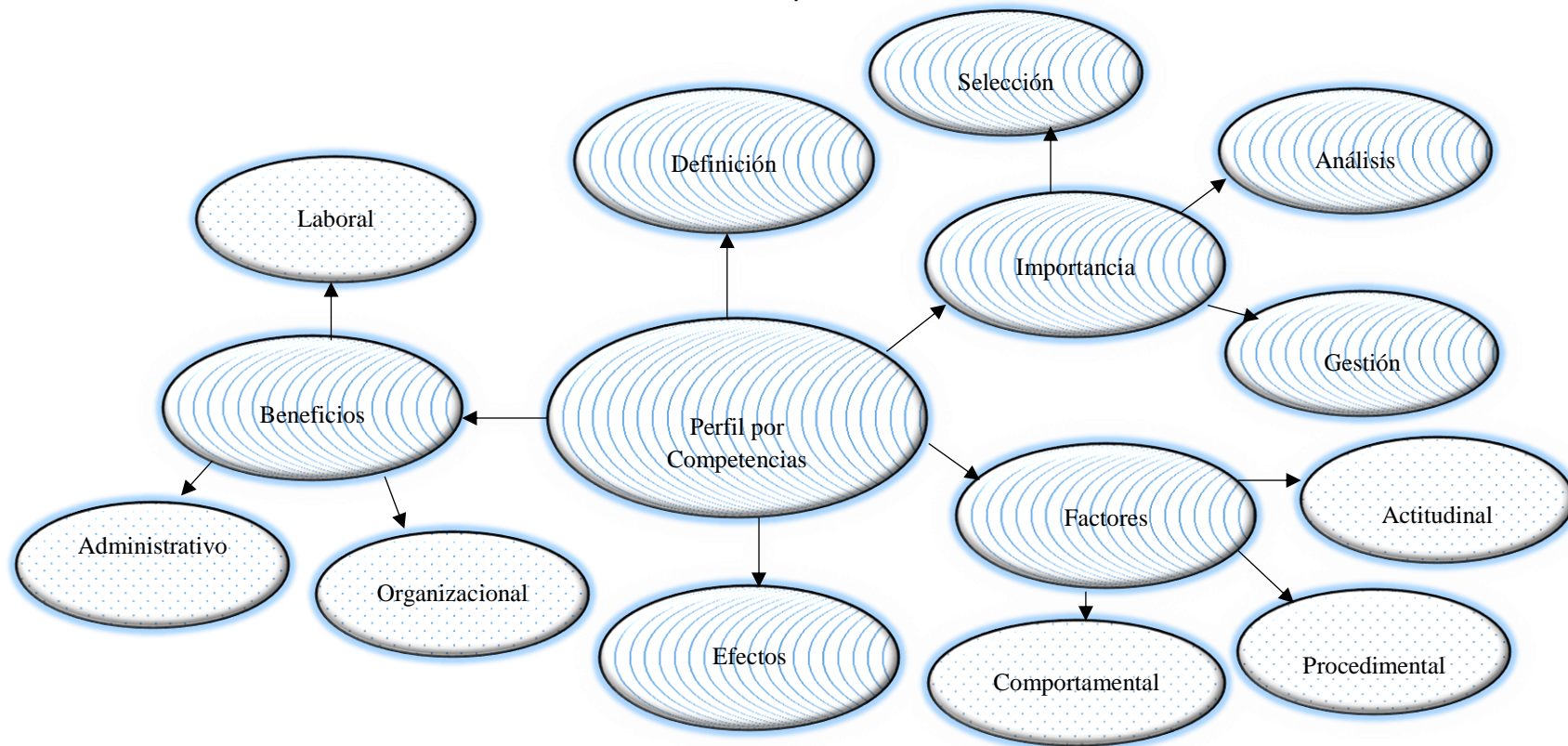


Gráfico N°3. Constelación de ideas Variable Independiente
Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

2.4.2. Constelación de ideas Variable Dependiente

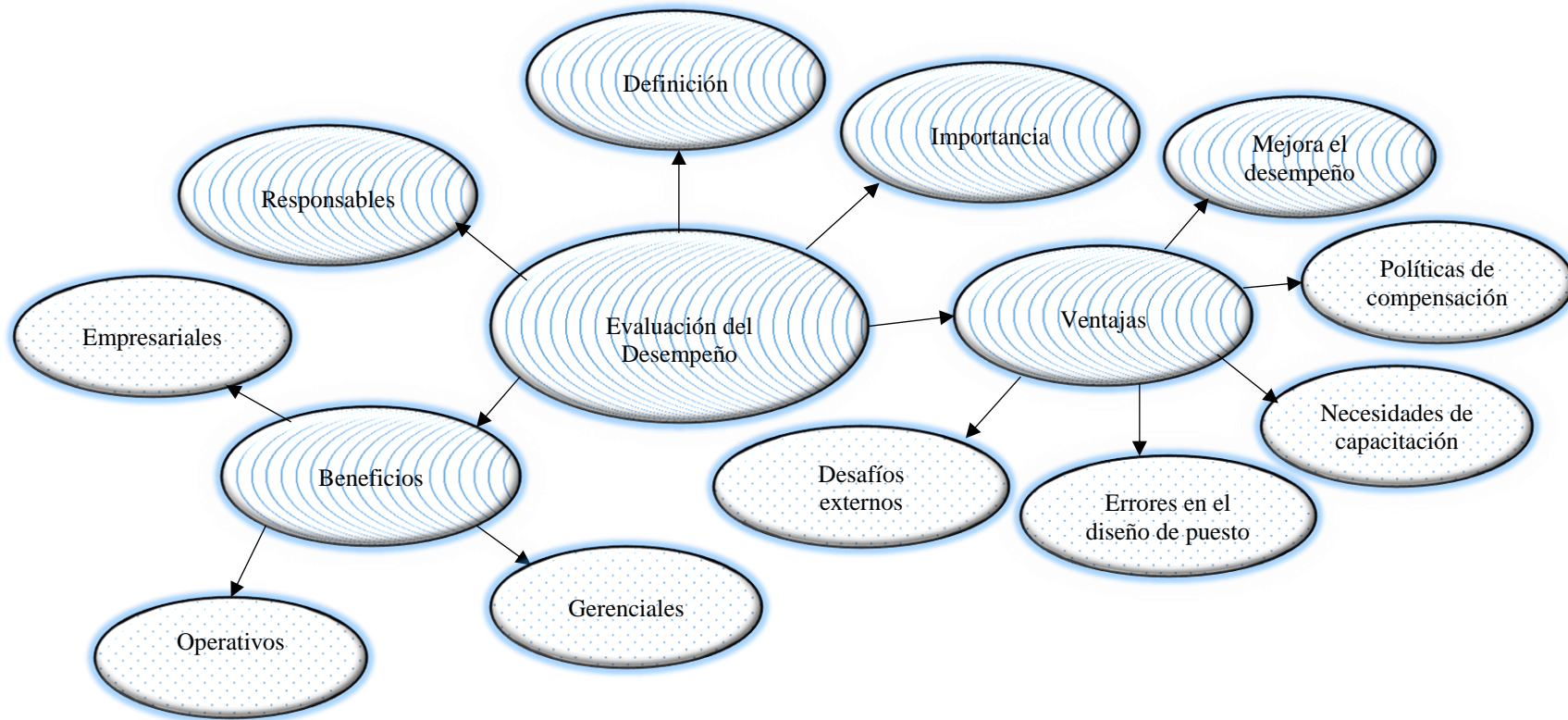


Gráfico N°4. Constelación de ideas Variable Dependiente
Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

2.4.3. Fundamentación Teórica. Variable Independiente

2.3.1. Perfil por competencias

Integra las facultades, potencialidades, sapiencias, y experiencias; para el desempeño apropiado en un puesto de trabajo sobresaliendo la motivación, el liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo, manteniendo una visión estratégica con autonomía e iniciativa (Medina, 2015, pág. 12)

El éxito de individuos en su trabajo, más características propias de la persona, mas sus competitividades, aspectos como los conocimientos y habilidades, sus criterios utilizados como principales factores de selección a estas nuevas variables las llamó competencias, que permitieran una mejor predicción del productividad laboral.

El término competencias constituye un concepto renovador que aporta una distintiva cualidad, salvando las carencias del enfoque tradicional basado en la inteligencia cognitiva, tal como lo denomina (Goleman, 1999), entonces se utiliza el capacidad de inteligencia en el esclarecimiento de un desempeño profesional superior. Así, existe alto consenso entre académicos en que las competitividades incorporan de forma integral un conjunto de sapiencias, habilidades o destrezas, características personales, experiencias, sentimientos, motivaciones, deseos y valores que le permiten a una persona desempeñarse de modo exitoso. (Medina, 2015, pág. 5)

Las competencias son aquellos conocimientos, habilidades prácticas, actitudes que se requieren para ejercer en propiedad un oficio o una actividad laboral ya que corresponden a los niveles exactos de sapiencias y de información requeridos para desarrollar una o más tareas establecidas que responden a la unificación fluida y positiva del individuo a grupos de trabajo, a su respuesta al desafío social que ello implica, desde la perspectiva laboral con aspectos propios del trabajador.

Debido a esto, las competitividades aparecen vinculadas a una forma de evaluar aquello que realmente causa un rendimiento superior en el trabajo y no a la evaluación de factores que describen confiablemente todas las tipologías de una

persona, en la esperanza de que algunas de ellas estén asociadas con la productividad en el trabajo. (Medina, 2015, pág. 12)

Estos enfoques exigen una nueva manera de dirigir, gestionar y evaluar el capital humano, alineando su comportamiento a las estrategias organizacionales, por lo que puede aseverarse que la gestión por competencias constituye hoy día, necesidad y soporte de la dirección estratégica integrada.

Importancia del perfil por competencias

Las competencias, son la construcción social de aprendizaje significativo y útil para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no sólo a través de la institución sino también mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo

La selección del personal permite la identificación, definición y la existencia de las competencias; incluyendo los conocimientos, habilidades y aptitudes que favorecen en las competencias laborales, buscando como referente al personal que demuestre un gran potencial para el cumplimiento excelente de las funciones en determinado cargo que se le asigne. (Irigoin., 2014, pág. 92)

Mencionándose su trascendencia en:

El análisis y diseño de puestos a través del perfil profesional permite la determinación de funciones alcanzando el dinamismo y productividad, mediante el conocimiento de potencialidades para el desempeño laboral exitoso.

La gestión por competencias refuerza la perspectiva de la gestión de talento humano; apoyando en el conocimiento de razonamiento, memoria; basándose en la idoneidad de competencias observables y medibles que contribuyan al logro de los objetivos de la organización.

Factores que integran el perfil por competencias

La competencia laboral es una estructura de atributos esenciales para el desempeño de una actividad, integra acciones que fortalecen el perfil del profesional sobresaliendo la ética y los valores, aportando positivamente en el rendimiento laboral y en la actuación del trabajador, buscando oportunidades de trabajo que favorezcan la cohesión y el espíritu de equipo. (Díaz, 2010, pág. 12)

El aprendizaje es fundamental para el cumplimiento de diferentes actividades, mediante esto ir fortaleciendo el trabajo en equipo, aplicando procesos operacionales como la concentración, memoria, motivación y liderazgo; para así orientar a obtener resultados positivos y cada día tener un mejor rendimiento, se lo puede considerar como un buen predictor del futuro de comportamientos de las personas en la organización.

Factor Actitudinal

El factor actitudinal son las expresiones de nuestra forma de pensar y de sentir sobre algún hecho concreto manifestándose mediante el comportamiento, pudiendo ser pasivas, agresivas o asertivas, refiriéndose a la formación de actitudes beneficiando en la institución para alcanzar objetivos propuestos. (Izarra, 2010, pág. 121)

Son las actitudes de cualquier persona frente a un problema específico pues está compuesto por la manera de pensar, por las alternativas de solución planteadas que le permitan mejorar el desempeño, la manera de afrontar las situaciones que se le presente, el tipo de comportamiento y el estado de ánimo de las personas.

Factor Procedimental

Es el conjunto de destrezas y estrategias para dar solución a conflictos, entendiéndose como aptitud, pericia o habilidad para desempeñar una acción individual específica aportando a procesos mentales complejos, constituyendo el conjunto de habilidades que permiten dar solución a problemas prácticos desde sus propios recursos. (Sevilla, 1994, pág. 105)

La gestión de recursos humanos por competencias es un modelo que permite alinear el capital intelectual de una organización con su estrategia de negocios, facilitando, simultáneamente el desarrollo profesional de las personas que laboran en dicha empresa.

Factor Comportamental

Este factor engloba comportamientos que hacen fluir la capacidad de creación, originando la creación de ideas que conllevan a la utilización de las habilidades y destrezas de las personas que benefician en la toma de decisiones y benefician la resolución de conflictos empresariales.

Está claro que cada organización tiene una estrategia diferente, por lo tanto sus competencias también lo serán, esto irá en función de los requerimientos que los colaboradores deben poseer para alcanzar la estrategia organizacional partiendo de la filosofía, la misión y la visión organizacional.

Efectos

El autor indica que el desempeño y los resultados del trabajo del personal son una responsabilidad crítica de la gestión. Un sistema de gestión del desempeño basado en competencias apoya a los gerentes y les ayuda a cumplir con sus responsabilidades con más confianza y eficiencia. (Monta, 2016, pág. 19)

Como proceso administrativo, el desempeño tiene un efecto importante en la capacidad de la organización para atraer y retener trabajadores de máxima idoneidad, mejorar la eficiencia y eficacia de su funcionamiento y prestar servicios de la mejor calidad a los clientes internos y externos de la organización.

Mejores niveles de calidad y productividad que definen a una organización con un alto grado de desempeño y, como consecuencia, le confieren una mayor ventaja competitiva.

Beneficios

El modelo de gestión por capacidad trasciende los marcos del área funcional de recursos humanos e impacta en toda la organización, de ahí su integralidad y el reto que constituye adoptar dentro de los paradigmas de dirección estratégica integrada la gestión del conocimiento, del talento, del capital intelectual y del aprendizaje organizacional. (Monta, 2016, pág. 19)

Beneficio Organizacional

Enfoque más fino en el logro de metas específicas de la organización.

Mejor uso de los recursos humanos y financieros.

Mayor participación y compromiso personal.

Mejor comunicación.

Desempeño y funcionamiento de la organización que permiten atender los requisitos de los órganos de autorización y acreditación.

Beneficio Administrativo

Base más objetiva para evaluar y recompensar el desempeño del personal.

Mejor comprensión de las responsabilidades, las obligaciones de rendición de cuentas, el grado de autoridad y control relacionado con el desempeño del personal y los resultados del trabajo.

Mayor posibilidad de lograr las metas de cada unidad, equipo o departamento.

Beneficio Laboral

Reconocimiento de los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes sin importar donde fueron adquiridas.

Transferencia de su competencia hacia otros campos de la actividad laboral.

Motivación para la formación continua al alcanzar progresivamente la certificación intermedia de una función, o bien de otras funciones.

Mejores oportunidades de trabajo.

Reconocimiento del impacto del desempeño y de los resultados del trabajo en el departamento correspondiente y en la organización en general.

Mayor responsabilidad personal del propio desempeño.

Mayor capacidad de influir en los procesos y resultados del trabajo.

Comprensión de las expectativas del desempeño y las actividades exigidas.

La Gestión por competencias consiste en atraer, desarrollar y mantener el talento humano mediante la alineación firme de los sistemas y procesos del Departamento de Recursos Humanos, todo esto en base a las capacidades y resultados requeridos del personal para un desempeño competente en la empresa.

2.4.3.2. Descripción y Análisis de Cargos

Un análisis de cargo es la determinación de las tareas que comprende un trabajo y las habilidades requeridas del trabajador para obtener un rendimiento satisfactorio que lo diferencie de los demás trabajadores.

Es el proceso que permite determinar las conductas, tareas y funciones que están comprendidas en el contenido de un puesto de trabajo, así como las aptitudes, habilidades, conocimientos y competencias que son importantes para un desempeño exitoso en el puesto. (Rodríguez, 2008, pág. 134)

De acuerdo con la definición se podría decir en conclusión que un análisis de puesto es una técnica de recursos humanos que de forma sintética, estructurada y clara recoge la información básica de un puesto de trabajo en una organización determinada.

(Chiavenato, 2001, pág. 33) Define Análisis de Cargo como aquel que: “Pretende estudiar y determinar los requisitos de calificación, las responsabilidades implícitas y las condiciones que el cargo exige para ser desempeñado de manera adecuada”. El análisis del puesto de trabajo identifica las tareas, cometidos y responsabilidades de un puesto de trabajo en particular.

En conclusión el Análisis de Cargos indaga en los requisitos, las responsabilidades comprendidas y las condiciones que el cargo exige para poder desempeñarlo de manera adecuada. El análisis es la base para la evaluación y clasificación que se harán de los cargos para efectos de comparación.

Estructura del análisis de cargo

(Chiavenato, 2001, pág. 33) Establece que la estructura del análisis de cargo comprende:

Requisitos Intelectuales: Tienen que ver con las exigencias del cargo en lo referente a los requisitos intelectuales que el trabajador debe poseer para desempeñar el cargo de manera adecuada, estos son:

Instrucción básica

Experiencia básica

Adaptabilidad al cargo

Iniciativa

Aptitudes necesarias

Requisitos Físicos: Tienen que ver con la cantidad y la continuidad de energía y de esfuerzos físico mental requeridos, y la fatiga provocada, así como con la constitución física que necesita el empleado para desempeñar el cargo adecuadamente, los cuales se mencionarán a continuación:

Esfuerzo físico necesario

Capacidad visual

Destreza o habilidad

Constitución física necesaria

Responsabilidades Implícitas: Se refieren a la responsabilidad que tiene el ocupante del cargo además del trabajo normal y de sus funciones, tales como:

Supervisión de personal
Material, herramientas o equipo
Dinero, títulos valores o documentos
Contactos internos o externos
Información confidencial

Condiciones de Trabajo: Se refieren a las condiciones ambientales del lugar donde se desarrolla el trabajo, y sus alrededores, que pueden hacerlo desagradable, molesto o sujeto a riesgos, lo cual exige que el ocupante del cargo se adapte bien para mantener su productividad y rendimiento en sus funciones, estos son:

Ambiente de trabajo
Riesgos

Objetivos de la Administración y Análisis de Puestos

Para (Chiavenato., 2011, pág. 198)” *Los objetivos de la descripción y análisis de puestos son diversos, los puestos conforman la base de cualquier programa de recursos humanos*”. A continuación se detalla

Subsidios para la elaboración de anuncios.
Determinar el perfil del ocupante del puesto.
Obtener el material necesario para el contenido de los programas de capacitación.
Determinar mediante la valuación y clasificación de puestos, los niveles salariales.
Estimar la motivación del personal.
Guía para el supervisor.
Subsidios para la higiene y seguridad industrial.

2.4.3.3. Gestión de Talento Humano

Para (Mera, 2015, pág. 5) “Se definen como competencias claves a los conocimientos, actitudes, habilidades, capacidades, valores que diferencian el desempeño adecuado del excelente, en un cargo, en una organización o cultura específica”. Las competencias claves son aquellas que tienden a concentrarse más en los factores de éxito en el desempeño, centradas en el comportamiento.

Para (Atehortúa & Bustamante , 2008, pág. 61) *“Este proceso es de alta importancia en el marco de un sistema de gestión integral, por cuanto es en el talento humano donde descansa buena parte del éxito o el fracaso de una entidad”*. La Gestión del talento humano es un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son los responsables de ejecutar las actividades porque los proyectos no se desarrollan por si solos.

Consiste en la capacidad que tienen las organizaciones para combinar, integrar y potenciar todo su capital humano, aprovechándolo al máximo, sin sesgar a los menos habilidosos, a los que tienen otros tiempos de aprendizaje o a quienes les cuesta entender con rapidez la dinámica de la organización. (Maison, 2013, pág. 60)

En la actualidad, para retener el talento hay que desarrollarlo, lo que vuelve a poner en primer plano al liderazgo de las organizaciones; es decir la primera tarea de una organización es incluir a ese batallón de olvidados, a trabajar en equipo.

Este proceso es de alta importancia en el marco de un sistema de gestión integral, por cuanto es en el talento humano donde descansa buena parte del éxito o el fracaso de una entidad.

La Gestión del talento humano es un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son los responsables de ejecutar las actividades porque los proyectos no se desarrollan por si solos.

Importancia de la Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano es la actividad dependiente de órdenes, jerarquías y mandatos; la importancia de la gestión es la participación de la organización donde se forma una cadena de medidas como: el compromiso de los empleados con los objetivos organizacionales; la remuneración en función al desempeño del trabajador; la formación profesional y el trato justo a los colaboradores. (Vásquez, 2008, pág. 63)

Es de importancia la gestión del talento humano pues se enfoca en el compromiso de los empleados con el departamento de talento humano, pues al otorgar a los trabajadores un trato justo y otorgar los beneficios que la Ley estipula la empresa se beneficia, los trabajadores se sienten motivados y así aumentan su rendimiento y por ende se incrementa la productividad de la organización llegando al cumplimiento de los objetivos planteados.

Indicadores clave para la gestión de Talento Humano

(Perez , 2015, pág. 1) *“People Next menciona 6 indicadores para la gestión de talento humano que consideran que es importante medir para evaluar los procesos en el área que se ha vuelto estratégica para las empresas.*

Tiempo de capacitación y entrenamiento promedio

Ofrecer capacitación y desarrollo al persona es dotarlo de conocimientos para que puedan llevar a cabo de manera más eficiente su trabajo. Este indicador provee información acerca de cómo mejorar la productividad del empleado brindándole las herramientas necesarias para su crecimiento profesional.

Tiempo promedio en alcanzar las metas

Con este indicador se puede medir la eficacia de los colaboradores lo cual es importante ya que se mide desde el momento en que el empleado inicia sus

actividades en la empresa, de este modo puedes evaluar si el proceso de selección ha sido el adecuado.

Rotación de personal

Este es uno de los principales indicadores a tomar en cuenta ya que mide el grado de permanencia de los colaboradores en la empresa. Una cifra que puede considerarse adecuada para este indicador es que la rotación sea menor al 5%.

Ausentismo

A través de este dato importante se puede medir las ausencias de los empleados al lugar de trabajo ya sea por faltas, por permisos o por retrasos al llegar.

Este indicador es muy valioso ya que no solamente refleja el dato obvio sino que tiene un trasfondo más amplio acerca de la motivación del empleado, del compromiso en el desempeño del trabajo y del funcionamiento de la empresa como tal.

Este indicador es considerado como un complemento del punto anterior ya que la retención debería ser la meta principal de la empresa. Para esto es importante que se identifiquen los puestos y colaboradores clave para la organización así como el tiempo en que han estado en la compañía.

Tiempo promedio de vacantes pendientes de cubrir

Medir el tiempo que están disponibles las vacantes sin poder encontrar a la persona idónea es un indicador importante que permite evaluar la efectividad del departamento de talento humano para proveer de personal a la empresa.

2.4.4. Fundamentación Teórica. Variable Dependiente

2.4.4.1. Mejora de la calidad

Actualmente para obtener una excelente posición competitiva las organizaciones necesitan orientarse hacia un cambio organizacional, que este dirigido hacia el mejoramiento continuo, es decir, que irradie hacia todos los niveles de la estructura organizativa, solicitándose entonces una nueva visión de gerente que tiene como reto el mejorar sus estándares de productividad.

La mejora de calidad es una innovadora herramienta de gestión, que busca hacer de la calidad un hecho práctico, sencillo y participativo a través de una metodología de trabajo bien definida, que permita al dueño del problema diagnosticar y realizar las mejoras, permanentemente. (Luján, 2015, pág. 7)

Para que exista un mejoramiento continuo la persona clave es el gerente pues se considera ahora como un promotor del cambio ya que, establece una relación de beneficio mutuo con quienes esperan algo de la empresa como son los empleados, proveedores, clientes, funcionarios bancarios y organismos gubernamentales entre otros, para que así permita una mejora progresiva y continua de la organización.

Las organizaciones exitosas han identificado que las oportunidades son grandes y que a menudo no es posible “comerse el pastel de un bocado”, por lo que sus esfuerzos por mejorar los han dosificado en Proyectos de Mejora.

Para (Adith Ríos Soria, 2016, pág. 1) considera que el mejoramiento continuo es un principio básico de la Gestión de calidad en las Organizaciones, empresas y entidades públicas, donde la mejora continua debería ser un objetivo estratégico permanente a fin de incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de la calidad de los servicios públicos, programas estratégicos, proyectos y obras públicas; mientras que para (Estrada, 2015, pág. 4) La mejora continua significa que el indicador más fiable de la mejora de la calidad de un servicio sea el incremento continuo y cuantificable de la satisfacción del cliente.

Según la revista (Nacional Financiera., 2017, pág. 13) “*Es un conjunto de acciones planeadas que, con la participación de las personas adecuadas, intentan colocar a la empresa en una mejor situación competitiva, ya sea resolviendo un problema o aprovechando una oportunidad*”. Es decir mediante la participación conjunta de todos los miembros se conducirá a la empresa, de la situación actual a la deseada.

Para (Tarí, 2016, pág. 125).” *La mejora en la empresa puede tener su origen en dos tipos de cambios: incrementales (kaizen) o bruscos (innovación)*”. Estas modificaciones, normalmente originadas por una alteración en el entorno empresarial o bien como una forma de anticiparse al mismo, provocan cambios organizativos. Así, tanto a través de las transformaciones bruscas como a través del kaizen, es posible producir un cambio en la organización.

El kaizen implica pequeñas mejoras permanentes, mientras la innovación supone una mejora drástica como resultado de una inversión más fuerte en tecnología y/o equipo.

El método kaizen para (Tarí, 2016, pág. 126) quien cita a (Imai, 1989, pág. 283) “*Se basa en la aplicación de los siguientes cinco principios*”:

Ordenar: Deshacerse de herramientas y equipos, stock y cualquier otro elemento innecesario para el trabajo.

Organizar: Situar las cosas que van a utilizarse en orden, de manera que estén localizadas y preparadas cuando se necesiten.

Limpiar: Mantener limpio el lugar de trabajo (herramientas, equipos).

Aseo personal: Hacer del aseo y pulcritud un hábito.

Disciplina: Seguir los procedimientos en el taller y tener disciplina para cumplir con todo lo anterior.

Por otro lado (Tarí, 2016, pág. 126).menciona que para (Drucker, 1986, pág. 50), la innovación queda definida como la función específica de la iniciativa empresarial, siendo el medio con el que el empresario crea nuevos recursos generadores de riqueza o potencia los ya existentes.

Productividad

La productividad se refiere al aprovechamiento de los factores inmersos en la transformación de los elementos para la consecución de los objetivos planteados dentro de la organización es además el indicador del grado de competitividad en el proceso o desarrollo empresarial.

La productividad se refiere al grado de aprovechamiento de los factores de producción por ello el estudio de la productividad está íntimamente relacionado con el estudio de los costes siendo ambos un único problema, el elevado protagonismo que tiene la productividad reside en su utilización como indicador para medir tanto la salud económica de un país como la gestión empresarial. (Sanchez E. , 2015, pág. 80)

No existen definiciones formales o universalmente aceptadas de las medidas de la productividad las empresas tienden a definir sus propias medidas adecuándolas al uso que pretenden darles y a la naturaleza de sus negocios.

Ventajas de la medición de Productividad

Para (Bain D. , 2015, pág. 20) *“La medición de la productividad en una organización puede tener las siguientes ventajas”:*

Se puede simplificar la planeación de recursos.

Se pueden modificar en forma realista las metas de los niveles de productividad.

Es posible determinar estrategias para mejorar la productividad.

Puede ayudar a la comparación de los niveles de productividad entre las empresas de una categoría específica.

Los valores de productividad generados después de una medida pueden ser útiles en la planeación de los niveles de utilidades de una empresa. La medición crea una acción competitiva.

El desarrollo del Clima Laboral para mejorar la Productividad

Incrementar la productividad es una de las principales preocupaciones de las empresas, para nadie es un secreto que el clima laboral de una organización influye directamente en la productividad y en la satisfacción de sus trabajadores al momento de ejecutar sus funciones.

En la empresa la tarea específica consiste en motivar a las personas con quienes se labora para que alcance niveles más altos de productividad, existen tres tipos generales de motivación o mecanismos disparadores a disposición de los directivos, y con los que pueden transformar en acciones las necesidades e impulsos de sus empleados como: (Bain D. , 2015, pág. 28)

Motivación por el miedo

Motivación por los incentivos.

Motivación por el cumplimiento

La organización debe crear un clima laboral con condiciones adecuadas como un ambiente de trabajo respetuoso, colaborativo, dinámico y responsable esto es la llave para que la productividad global e individual aumente, para aprovechar el potencial de los trabajadores y aumentar así la eficiencia de la organización y llegar al cumplimiento de las metas establecidas.

Determinantes de la productividad en la organización

Para (Kopelman, Gestión Calidad y Competitividad”, 2010, pág. 25) *“Un buen manejo de la teorización de la conducta sugiere que existen cuatro determinantes primarios de la productividad en las organizaciones:*

El entorno

Características de la organización

Características del trabajo

Características de los individuos

2.4.4.2. Competitividad

Para que una empresa sea exitosa tienen que ser eficientes, productivas y competitivas, pues la competitividad es lo que hace que una empresa pueda ser exitosa en el mundo en que se desenvuelve; y pues la competitividad es resultado de las condiciones que existen en el entorno, así como de la habilidad del empresario para distinguirse y sobresalir de sus competidores.

La competitividad es la capacidad estructural de una organización para crear beneficios sin resultados prolongados mediante métodos fructíferos, empresariales y de comercialización; el grado de competitividad de una institución está permanentemente determinado por su forma de ser dentro de un determinado contenido socioeconómico. (Fea, 1993, pág. 47).

Mientras que la productividad de la economía se refleja en la capacidad de competir de las empresas, la competitividad depende de lo que éstas hagan para sobresalir de las demás organizaciones.

Principios de la Competitividad

El término competitividad se origina de los principios en el concepto inglés Competitiveness, que significa capacidad de competir o rivalidad para la realización de un determinado fin y proviene del concepto competencia; la competitividad es asociada con un mayor nivel de productividad, entendiéndose como mayor penetración en el ámbito laboral. (Palacios, 2009, pág. 11)

La competitividad de cada empresa depende de sus propias estructuras internas, es decir, de su organización y capacidad para producir de una manera tal que pueda elevar sus ventas y ganarle a sus competidores en distintos ámbitos.

Factores que conforman la competitividad

Las razones por las que las organizaciones obtienen diferentes niveles de victoria en el procedimiento de rivalidad competitiva que conservan con otras entidades se manifiestan mediante los designados factores de competitividad, los cuales habitualmente se clasifican en tres grupos, en función si su origen es macroeconómico, sectorial o empresarial. (Acosta, 2010, pág. 115).

Factores Macroeconómicos

Establecen la competitividad de las organizaciones, considerando elementos extraños a la institución, tienen una extensión nacional condicionando y determinando los resultados económicos.

Factores Sectoriales o Industriales

La economía se concentra en el análisis de la estructura de la empresa determinando el comportamiento organizacional, constituyendo el desempeño de las instituciones en el mercado laboral; la capacidad de las organizaciones para adquirir beneficios económicos dependerá de la competencia existente.

Factores Internos

En este factor se despliega una secuencia de representaciones que investigan la procedencia de la ventaja competitiva centralizando la atención en el conjunto de conocimientos, aptitudes y habilidades que generan competencias esenciales para la organización.

Pues bien se puede decir que un ingrediente esencial de la competitividad es la existencia de competencia. La competencia es el incentivo que hace que las empresas reduzcan sus costos, mejoren sus procesos productivos e introduzcan nuevos productos, servicios y tecnologías.

Gracias a la competencia las empresas se esfuerzan por producir más y mejores productos o servicios con menos recursos, lo cual constituye la esencia de la productividad. Por el contrario, sin el temor a la pérdida de clientes ante competidores más eficientes, es muy fácil que las empresas se paralicen y conformen con vivir de sus éxitos pasados.

Existen palabras que tienen el don de ser excepcionalmente precisas, específicas y, al mismo tiempo, extremadamente genéricas, ilimitadas; altamente operacionales y medibles, al mismo tiempo, considerablemente abstractas y extensas. Sin embargo, cualquiera que sea el caso, estas palabras tienen el privilegio de moldear conductas y perspectivas, así como, pareciéndose más a herramientas de evaluación, ejercer influencia en la vida práctica. Una de estas palabras mágicas es competitividad. (Rojas, 2014, pág. 10)

La competitividad depende del nivel de análisis al cual se esté haciendo referencia, del producto analizado y del objetivo específico que se persigue alcanzar con el análisis, es por eso que se la define como una palabra excepcional.

Para (Ubfal, 2014) *“La competitividad es el resultado del entretendido de una serie de factores económicos, geográficos, sociales y políticos que conforman la base estructural del desarrollo de una nación.”* Se observa que desde hace un tiempo atrás las empresas compiten por mercados y recursos, asociándose su competitividad con el objetivo de incrementar su posicionamiento en el mercado local y mundial.

Las empresas sobreviven y son exitosas si son competitivas con dificultad se encontrará a algún investigador que no esté de acuerdo con esta afirmación, pues nos encontramos en un mundo competitivo en donde se mezclan empresas en competencia, logrando posesionarse en el mercado y en la mente del consumidor la que mejores propuestas tenga.

La capacidad de una industria (o empresa) de producir bienes con patrones de calidad específicos, requeridos por mercados determinados, utilizando recursos en

niveles iguales o inferiores a los que prevalecen en industrias semejantes en el resto del mundo, durante un cierto período de tiempo. (Solá, 2010, pág. 10)

La competitividad se implanta a partir de factores relacionados con los campos de acción de las organizaciones, la toma de decisiones y ejecución de éstas, como la gestión, la innovación, la producción y el recurso humano.

2.4.4.3. Evaluación del desempeño

Instrumento utilizado para verificar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, determinando la existencia de dificultades que afectan al clima laboral, al rendimiento y productividad (Haugland, 2008)

La evaluación del desempeño debe ser efectuada a través de la aplicación de un perfil de puesto por competencias que beneficia en el desarrollo funcional de una organización; constituyéndose en una herramienta fundamental para el proceso de reclutamiento, selección, contratación y desarrollo del personal, de igual manera impulsando los comportamientos necesarios para ocupar un cargo, y así ir mejorando la productividad para finalmente conllevar al éxito empresarial.

Definición Evaluación del desempeño

Las evaluaciones son valoraciones independientes, efectuadas por colaboradores externos, del impacto y la pertinencia del proyecto. El propósito de las evaluaciones es una combinación entre aprendizaje, orientación y control basada en una apreciación de lo que ha logrado el proyecto. (Haugland, 2008, pág. 32)

Pues bien la evaluación se basa en la revisión de la información existente, discusión con todas las partes interesadas y estudios de impacto, sin embargo, en este mismo ámbito se puede ubicar la evaluación del desempeño puesto que el mecanismo y los recursos son los mismos.

La evaluación del desempeño es la actividad con la que se determina el grado en que un empleado se desempeña bien. En otros términos se le denota como revisión del desempeño, calificación del personal, evaluación de mérito, valoración del desempeño, evaluación de empleados y valoración del empleado. (Ivancevich, 2010, pág. 12)

En varias organizaciones dependiendo de sus reglas establecidas existen dos sistemas de evaluación el formal y el informal. En el informal los jefes meditan en el trabajo de los empleados, por lo que los empleados preferidos tienen ventaja. En el sistema formal del desempeño se establece en la organización una manera periódica el examinar el trabajo de los empleados.

El autor indica que la evaluación del desempeño permite implementar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, también permite evaluar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. (Chiavenato A. , 2007, pág. 34)

En conclusión se puede mencionar que la evaluación del desempeño trae beneficios tanto al evaluador como al evaluado. Los beneficios son que está en condiciones de evaluar el potencial humano con el que cuenta y define qué aporta cada empleado, así mismo tiempo se puede identificar aquellas personas que necesiten perfeccionar su funcionamiento y aquellas que pueden ser promovidas o transferidas según su desempeño.

Importancia de la Evaluación del Desempeño

(Chiavenato I. , 2006, pág. 89) La evaluación del desempeño permite implementar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, también permite evaluar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

Una evaluación del desempeño trae beneficios a las dos partes, tanto al evaluador como al evaluado.

Los beneficios son que está en condiciones de evaluar el potencial humano con el que cuenta y define es decir como aporta cada empleado, así mismo se puede identificar aquellas personas que necesiten perfeccionar su funcionamiento y aquellas que pueden ser promovidas o transferidas según su desempeño.

Ventajas de la Evaluación del Desempeño

Según (Sherman, El análisis de puestos. , 2001, pág. 100) *indican las ventajas que tiene una evaluación del desempeño:*

Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño.

Políticas de compensación, la evaluación del desempeño ayuda a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir tasas de aumento. Muchas compañías conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, el cual se determina principalmente mediante evaluaciones de desempeño.

Necesidades de capacitación y desarrollo, el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial no aprovechado.

Errores en el diseño de puesto, el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar estos errores.

Desafíos externos, en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, entre otros. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda.

Beneficios de la Evaluación del Desempeño

(Chiavenato A. , 2007) *“Indica que al realizar un programa de evaluación del desempeño planeado, coordinado y desarrollado bien, trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios destacados son:*

Beneficios Gerenciales

Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en las variables y los factores de evaluación, principalmente, que al contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.

Proponer medidas y disposiciones orientadas a mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.

Comunicarse con sus subordinados, con el propósito de que comprendan la mecánica de evaluación del desempeño, como un sistema objetivo, y que mediante éste conozcan su desempeño.

Beneficios Operativos

Conocer las reglas de juego, es decir, los aspectos de comportamiento y de desempeño que más valora la empresa en sus empleados.

Conocer cuáles son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño, y, según la evaluación de desempeño cuáles son sus fortalezas y debilidades.

Conoce qué disposiciones o medidas toma el jefe para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, capacitación, u otros.), y las que el propio subordinado deberá tomar por su cuenta (autocorrección, mayor esmero, mayor atención al trabajo, cursos por su propia cuenta, u otro medio de mejora.)

Hace una autoevaluación y crítica personal de su desarrollo y control personales.

Beneficios Empresariales

Evalúa su potencial humano a corto, mediano y largo plazo, y define la contribución de cada empleado.

Puede identificar los empleados que necesitan actualización o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a los empleados que tiene condiciones para ascenderlos o transferirlos.

Dinamiza su política de recursos humanos, al ofrecer oportunidades a los empleados (no solo de ascensos, sino de progreso y de desarrollo personal), ya que estimula la productividad y mejora las relaciones humanas en el trabajo.

La evaluación del desempeño o evaluación de rendimiento es el procedimiento o acción primordial de la Gerencia de Recursos Humanos, radica en una actividad que consiste en estimar o evaluar de la manera más metódica e imparcial el desempeño, actividad o rendimiento de los trabajadores en la empresa. (Cuesta, Administración de personal.1, 2010, pág. 341).

Por medio de la evaluación del desempeño se pueden establecer las competencias que se poseen los trabajadores contra las requeridas para ejecutar adecuadamente las funciones y tareas encomendadas para el trabajo diario y en consecuencia dan como resultado las necesidades de mejora, corrección y capacitación del personal para mejorar su desempeño.

Responsables de la evaluación del desempeño

De acuerdo con la estrategia de recursos humanos que acoja la empresa, los responsables de la evaluación del desempeño es atribuida al gerente, el propio individuo, al individuo y a su gerente, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración o una delegación de evaluación del desempeño; cada opción involucra una filosofía de acción propia. (Chiavenato I. , 2011, págs. 238-240.)

Gerente. Asume la responsabilidad del desempeño de los trabajadores, evalúa el desempeño de los colaboradores, la función de staff es la encargada de instruir, dar seguimiento y controlar el sistema, el jefe evalúa el trabajo de los empleados por el sistema que maneja la organización.

El propio individuo. Es el encargado de su desempeño y su evaluación, las empresas utilizan la autoevaluación, cada individuo valora el propio desempeño, eficiencia y eficacia en el cumplimiento de funciones.

El individuo y el gerente. Es democrática, participativa, incluyente y muy motivadora, está orientada por la formulación de objetivos, el compromiso personal, acuerdos y negociaciones entre individuo y gerente, mediación de resultados, retroalimentación y evaluación continua.

El equipo de trabajo. Evalúa el desempeño de sus integrantes y toman las medidas correspondientes para mejorar continuamente, asumiendo el equipo la responsabilidad de valorar el desempeño de sus colaboradores y delimitar sus metas y objetivos.

El área de recursos humanos. Es la responsable de valorar el rendimiento de todos los integrantes de la empresa, proporcionando información del desempeño individual.

La comisión evaluadora. Es una evaluación colectiva, integrada por trabajadores de diferentes departamentos de la empresa; los integrantes participan en todas las evaluaciones, su trabajo consiste en conservar el equilibrio de los juicios, el cumplimiento de las normas y la permanencia del sistema.

En conclusión la Evaluación del Desempeño permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar,

detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

2.5. Hipótesis

De qué manera incide el perfil por competencias en la evaluación del desempeño de Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

2.6. Señalamiento de variables

2.6.1. Variable Independiente

Perfil por competencias

2.6.2. Variable Dependiente

Evaluación del desempeño

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

El trabajo toma como base los enfoques cualitativo y cuantitativo, al tener una secuencia con procedimientos lógicos para la obtención de información que favorece en el conocimiento del perfil por competencias en la evaluación del desempeño de Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

3.1.1. Enfoque Cualitativo

La investigación estableció una interacción entre los criterios, construyendo conceptos basados en estudios realizados en referente al perfil por competencias orientando en la explicación de las causas que originaron el problema, aportando en la elaboración del marco teórico.

3.1.2. Enfoque Cuantitativo

Enfoque cuantitativo el estudio presentando toma para el análisis la información datos numéricos que requirieron de herramientas estadísticas para la interpretación y verificación de la hipótesis, datos que al ser procesados dieron origen a la elaboración de las conclusiones del presente estudio.

3.2. Modalidad básica de la investigación

Las modalidades son utilizadas para analizar el perfil por competencias y la evaluación del desempeño, recabando información a través del estudio de campo., bibliográfico, documental.

3.2.1. Modalidad de Campo

Favoreció en la manipulación de las variables a través de métodos científicos, que permitieron al investigador manejar los datos obtenidos a través de la investigación para diagnosticar la realidad del problema del inadecuado perfil por competencias para la evaluación del desempeño.

3.2.2. Modalidad Bibliográfica y Documental

El trabajo se sustentó en la revisión de documentos para la elaboración del marco teórico, lo que benefició en la delimitación del estudio facilitando el reconocimiento de la importancia de la evaluación del desempeño, aportando en la evaluación del conocimiento sobre el tema planteado.

3.3. Tipos o niveles de Investigación

Seleccionados con el fin de `profundizar en el estudio del perfil por competencias y la evaluación de desempeño, utilizándose la investigación de tipo exploratorio, descriptivo y explicativo.

3.3.1. Nivel Exploratorio

Se utilizó al presente estudio por su flexibilidad para recabar información demostrando el investigador el interés por la obtención del conocimiento mediante la reflexión, manifestando una actitud crítica para la recopilación, el establecimiento y la determinación de técnicas que contribuyeron en el cumplimiento de objetivos, conduciendo a la formulación del problema para precisar la hipótesis reuniendo información para identificar prioridades para los futuros trabajos vinculados con el perfil de docente y la evaluación del desempeño.

3.3.2. Nivel Descriptivo

El nivel descriptivo, se aplicó para especificar las características del perfil por competencias enfocándose en la recolección de datos para conocer aspectos esenciales del problema definir y formular la hipótesis, estableciendo las categorías y sus relaciones a través del análisis, interpretación que aportaron en la deducción de las conclusiones.

3.3.3. Nivel Correlacional

Porque permitió establecer una correspondencia entre las variables de estudio tanto la dependiente como la independiente para determinar la hipótesis y su aceptación vinculando el perfil por competencias y la evaluación de desempeño.

3.4. Población y muestra

La población objeto de estudio se conformó por 36 colaboradores en Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Objeto de Estudio	Frecuencia	Porcentaje
Personal de Donas Rellenas	36	100 %
Total	36	100 %

Tabla No. 1. Población

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

3.5. Operacionalización de las Variables

3.5.1. Variable Independiente: Perfil por Competencias

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Integra las facultades, potencialidades, sapiencias, y experiencias; para el desempeño apropiado en un puesto de trabajo sobresaliendo la motivación, el liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo, manteniendo una visión estratégica con autonomía e iniciativa (Medina, 2015, pág. 12)	Potencialidades	Motivación	¿La selección de personal se efectúa mediante un perfil por competencias que integran la actitud, potencialidades, motivación evitando conflictos de adaptación e integración?	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario estructurado</p>
		Autoestima	¿La adaptación del nuevo empleado al puesto de trabajo requiere control emocional, autoestima, autoconocimiento, favoreciendo en el clima laboral?	
	Liderazgo	Relaciones Interpersonales	¿Usted demuestra en la empresa iniciativa, creatividad, persistencia capacidad para resolver conflictos y promover las relaciones interpersonales?	
		Cumplimiento de los objetivos	¿En la empresa se fomenta el respeto hacia los demás, la sociabilidad, la cooperación y solidaridad para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas?	
	Visión estratégica	Productividad	¿Considera importante la ejecución de capacitaciones para maximizar el rendimiento, incrementar la productividad y prestar un servicio de calidad?	

Cuadro No. 1. Operacionalización Variable Independiente
Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

3.5.2. Operacionalización Variable Dependiente: Evaluación del Desempeño

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Instrumento utilizado para verificar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, determinando la existencia de dificultades que afectan al clima laboral, al rendimiento y productividad (Haugland, 2008)	Clima Laboral	Satisfacción	¿La descripción de puestos de trabajo, selección, evaluación del desempeño, fomenta la motivación y satisfacción de los empleados?	<p><u>Técnica:</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumento:</u> Cuestionario estructurado</p>
		Calidad de Vida	¿El proceso de evaluación contiene las bases para el mejoramiento de la calidad de vida, la productividad del trabajo, las relaciones interpersonales y el desarrollo de la eficiencia?	
	Rendimiento	Crítica Constructiva	¿En la empresa la evaluación de desempeño integra: saberes, habilidades, comportamiento, valores generando un clima de confianza a través de la crítica constructiva?	
		Liderazgo	¿La evaluación facilita la visualización del nivel de los empleados en cuanto a competencias de desempeño, detectando las falencias y carencias en referencia al liderazgo, la iniciativa, la orientación al cliente?	
	Productividad	Compensación	¿La medición del desempeño ha favorecido en el establecimiento políticas de compensación, en la capacitación y desarrollo, en el establecimiento de relaciones de confianza y respeto?	

Cuadro No. 2. Operacionalización Variable Independiente

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

Se empleó la técnica de la encuesta, manejándose el cuestionario estructurado encaminando a la recopilación de datos de colaboradores de Dona Rellena.

3.6.1. Técnica. Encuesta

Caracterizándose por ser una técnica para la recolección de datos numéricos; mediante un cuestionario de diez interrogantes teniendo como finalidad estudiar el comportamiento de los trabajadores siguiendo procedimientos estadísticos que aportaron para la comprobación de la hipótesis.

3.6.2. Instrumentos. Cuestionario

Instrumento que se aplicó a los treinta y o seis colaboradores, de Dona Rellena, teniendo como propósito la obtención de información mediante una secuencia de interrogantes cerradas con tres opciones de respuesta, manteniendo la claridad evitando las palabras, innecesarias y empleando un lenguaje apropiado para la comprensión.

3.6.3. Validez y confiabilidad

La comprobación fue efectuada mediante el programa estadístico SPSS, software utilizado para cálculos y análisis con carácter descriptivo, lo que permitió el conocimiento de las hipótesis, facilitando la toma de decisiones para establecer las conclusiones y recomendaciones en base al estudio efectuado.

Análisis de fiabilidad

Tabla No. 1. Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	36	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	36	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

3.7. Plan para la recolección de la información

Cuadro No.3. Plan de Recolección de Información

¿Para qué?	<p>Para alcanzar los objetivos de la investigación.</p> <p>Estudiar la influencia del perfil por competencias en la evaluación del desempeño de Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua?</p> <p>Analizar el perfil por competencias aplicado en Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua</p> <p>Determinar la importancia de la evaluación del desempeño en Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua</p> <p>Elaborar un artículo académico que evidencie el estudio del perfil por competencias y la evaluación del desempeño en Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua</p>
¿De qué persona u Objeto?	Los colaboradores de Donas Rellenas
¿Sobre qué aspectos?	<p>El perfil por competencias</p> <p>Descripción y análisis de cargos</p> <p>Gestión de Talento Humano</p> <p>Mejora de calidad</p> <p>Competitividad</p> <p>Evaluación del Desempeño</p>
¿Quién?	El Investigador: Montesdeoca Moreno Francisco Javier
¿A quienes?	A 36 colaboradores de Donas Rellenas
¿Cuándo?	Periodo Académico Marzo –Septiembre 2017
¿Dónde?	Donas Rellenas
¿Cuántas veces?	Una vez a los encuestados
¿Qué técnicas de recolección?	La encuesta estructurada por el Investigador
¿Con que?	Cuestionario Estructurado

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

3.7.1. Procesamiento de la información

Se efectuó el análisis de forma cuantitativa, seleccionando la estadística apropiada para verificar la hipótesis y efectuar la medición de la variable independiente y dependiente.

La tabulación favoreció en el análisis e interpretación de datos posteriormente benefició en la presentación y publicación de resultados.

3.7.2. Análisis e interpretación de resultados

Se selecciona la información para efectuar el análisis

Los datos de recolección de información primaria s fueron efectuadas mediante la encuesta y el cuestionario

Posteriormente se procedió organiza los datos para la obtención de conclusiones de forma específica

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Pregunta N. 1: ¿La selección de personal se efectúa mediante un perfil por competencias que integran la actitud, potencialidades, motivación evitando conflictos de adaptación e integración?

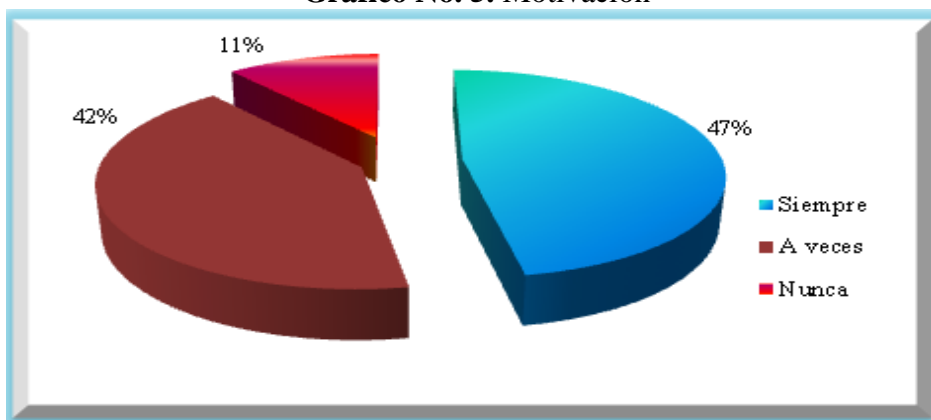
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	47%
A veces	15	42%
Nunca	4	11%
Total	36	100%

Tabla No. 2. Motivación

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Grafico No. 5. Motivación



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Análisis

Del 100% de trabajadores, el 47% manifiesta que siempre en la empresa la selección de personal se efectúa mediante un perfil por competencias; mientras el 42% expresa que a veces se integra la actitud, potencialidades y motivación; y el 11% nunca evita conflictos de adaptación e integración.

Interpretación

Se determina que un porcentaje promedio siempre considera que en la empresa la selección de personal es manejada mediante un perfil por competencias favoreciendo la selección de personal idóneo; un menor porcentaje exterioriza que a veces integra actitudes, potencialidades y motivación interrumpiendo el manejo de destrezas y habilidades; el otro porcentaje dice que nunca evita los conflictos de adaptación e integración.

Pregunta N. 2: ¿La adaptación del nuevo empleado al puesto de trabajo requiere control emocional, autoestima, autoconocimiento, favoreciendo en el clima laboral?

Tabla No. 3. Autoestima

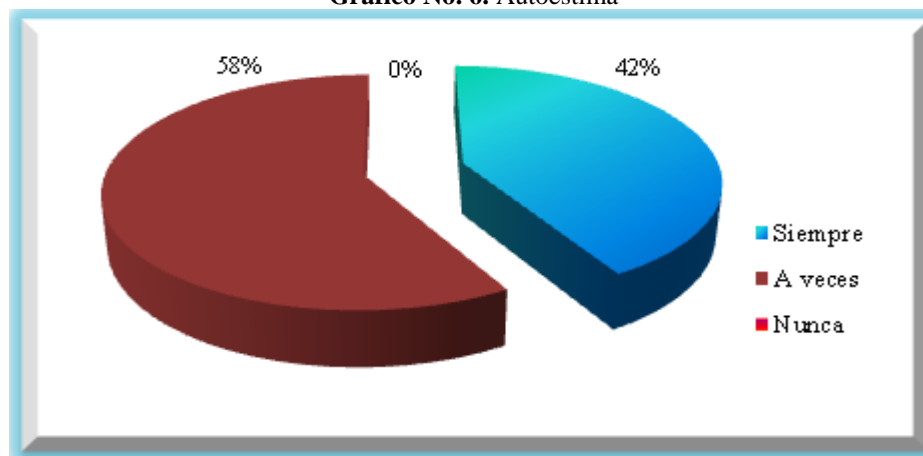
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	42%
A veces	21	58%
Nunca	0	0%
Total	36	100%

Tabla No. 3. Autoestima

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Grafico No. 6. Autoestima



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Análisis

Del 100% de trabajadores, el 42% manifiesta que siempre la adaptación del nuevo empleado al puesto de trabajo requiere control emocional; mientras el 58% expresa que a veces; hay fijación en la autoestima y autoconocimiento y el 0% manifiesta que nunca favorece en el clima laboral.

Interpretación

Se determina que la mayoría de trabajadores siempre requieren de un control emocional para lograr la adaptación a un puesto de trabajo y el potencial requerido; mientras un menor porcentaje manifiesta que a veces la fijación en la autoestima y autoconocimiento son considerados para brindar oportunidades de superación; y el otro porcentaje nunca favorece en el clima laboral perjudicando el entorno laboral en la empresa.

Pregunta N. 3: ¿Usted demuestra en la empresa iniciativa, creatividad, persistencia capacidad para resolver conflictos y promover las relaciones interpersonales?

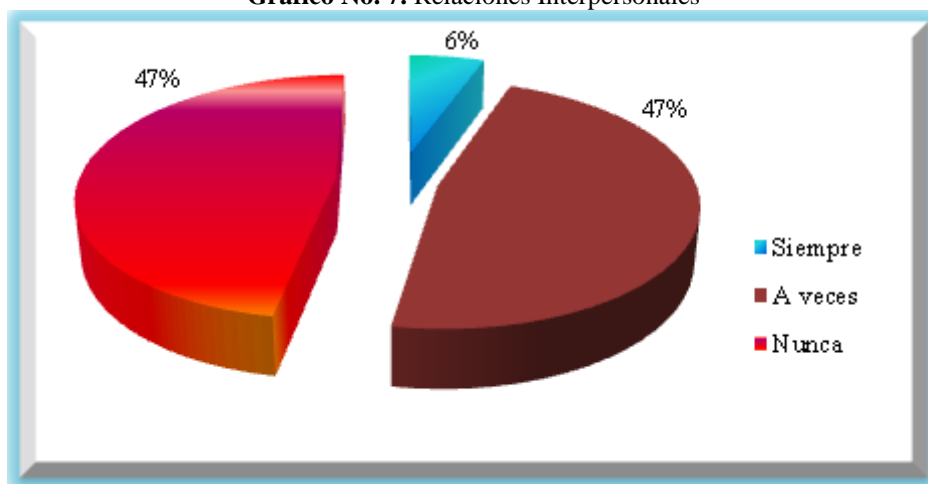
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	6%
A veces	17	47%
Nunca	17	47%
Total	36	100%

Tabla No. 4. Relaciones Interpersonales

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Grafico No. 7. Relaciones Interpersonales



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Análisis

Del 100% de trabajadores, el 6% manifiesta que siempre en la empresa se demuestra iniciativa y creatividad; mientras el 47% expresa que a veces hay persistencia y capacidad para resolver conflictos; y el 47% nunca se promueve las relaciones interpersonales.

Interpretación

Se determina que un porcentaje promedio a veces se mantiene la persistencia y capacidad para resolver conflictos, perjudicando la toma de decisiones y solución de conflictos; mientras un menor porcentaje nunca promueve las relaciones interpersonales, manteniendo desinterés en los trabajadores y la empresa; el otro porcentaje siempre se demuestra iniciativa y creatividad, desaprovechando el potencial del trabajador.

Pregunta N. 4: ¿En la empresa se fomenta el respeto hacia los demás, la sociabilidad, la cooperación y solidaridad para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas?

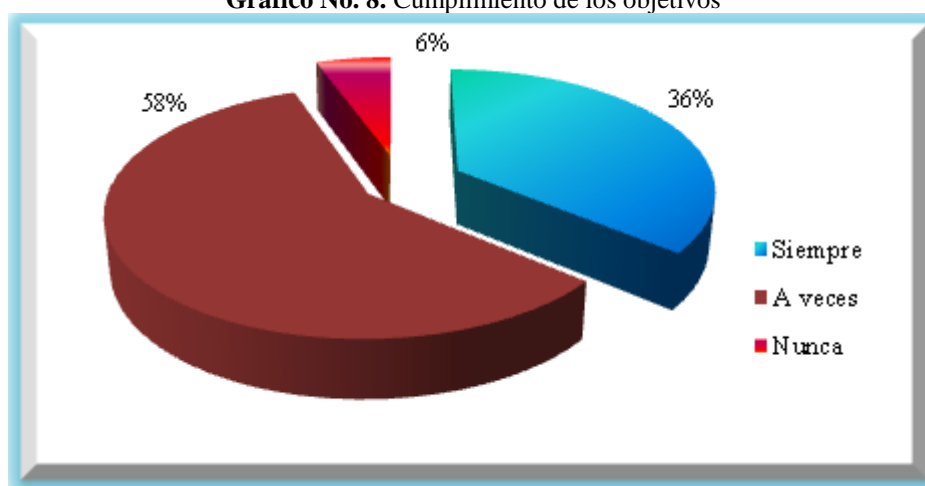
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	36%
A veces	21	58%
Nunca	2	6%
Total	36	100%

Tabla No. 5. Cumplimiento de los objetivos

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Gráfico No. 8. Cumplimiento de los objetivos



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Análisis

Del 100% de trabajadores, el 36% manifiesta que siempre en la empresa se fomenta el respeto hacia los demás; mientras el 58% expresa que a veces se fortalece la sociabilidad y la cooperación; y el 6% nunca se fomenta la solidaridad para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

Interpretación

Se determina que la mayoría de trabajadores expresan que a veces se fomenta la sociabilidad y la cooperación, manteniendo fuera de alcance las relaciones interpersonales y la comunicación; mientras un menor porcentaje exterioriza que siempre en la empresa se fomenta el respeto hacia los demás, considerando que se debe mantener un interés en valores y principios; el otro porcentaje manifiesta que nunca se aviva la solidaridad para el cumplimiento de objetivos y metas propuestas, desfavoreciendo en el liderazgo y en el clima laboral.

Pregunta N. 5: ¿Considera importante la ejecución de capacitaciones para maximizar el rendimiento, incrementar la productividad y prestar un servicio de calidad?

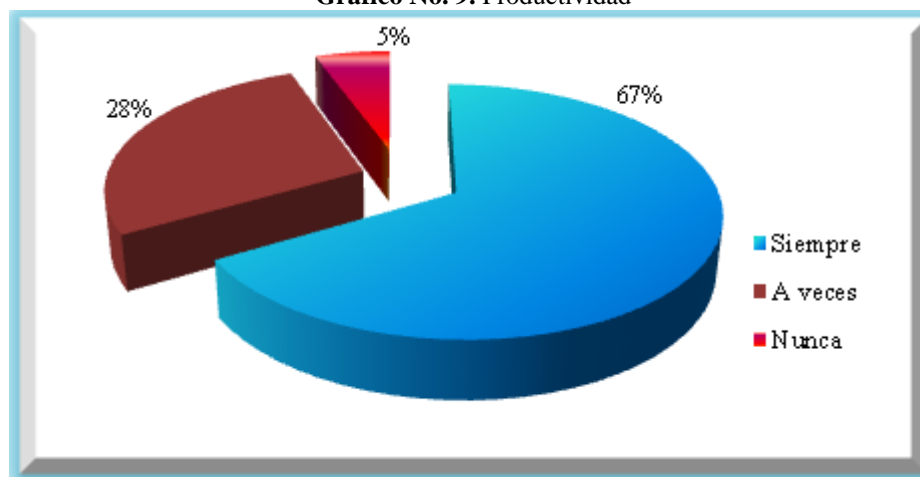
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	67%
A veces	10	28%
Nunca	2	5%
Total	36	100%

Tabla No. 6. Productividad

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Grafico No. 9. Productividad



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Análisis

Del 100% de trabajadores, el 67% manifiesta que siempre en la empresa se considera importante la ejecución de capacitaciones; mientras el 28% expresa que a veces se maximiza el rendimiento, incrementando la productividad y el 2% nunca presta un servicio de calidad.

Interpretación

Se determina que la mayoría de trabajadores siempre es importante considerar la ejecución de capacitaciones para alcanzar un nivel superior de conocimiento al puesto de trabajo, mientras un menor porcentaje expone que a veces en la empresa se fortalece la producción; el otro porcentaje dice que nunca hay interés en brindar servicios de buena calidad, lo que condiciona el clima laboral, el manejo de un perfil para la selección de personal.

Pregunta N. 6: ¿La descripción de puestos de trabajo, selección, evaluación del desempeño, fomenta la motivación y satisfacción de los empleados?

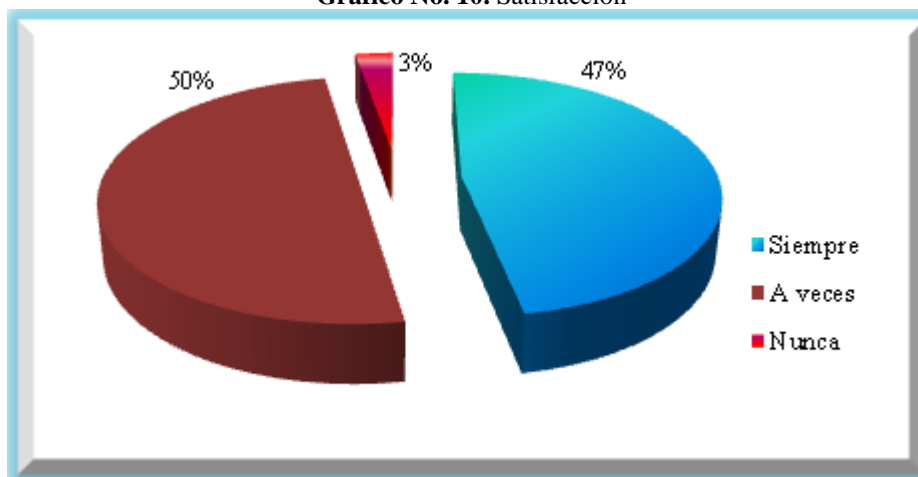
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	47%
A veces	18	50%
Nunca	1	3%
Total	36	100%

Tabla No. 7. Satisfacción

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Gráfico No. 10. Satisfacción



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Análisis

Del 100% de trabajadores, el 47% manifiesta que siempre en la empresa la descripción de puestos de trabajo, favorece en la selección y evaluación del desempeño; el 50% expresa que a veces se fomenta la motivación; y el 3% nunca exterioriza satisfacción de los empleados.

Interpretación

Se determina que la mayoría de trabajadores a veces fomenta la motivación, dejando de lado la importancia de la misma; mientras un menor porcentaje siempre se mantiene la descripción de puestos de trabajo, selección y evaluación del desempeño, considerando un desinterés muy alto, manifestado en desconocimiento de puestos en la empresa; y el otro porcentaje dice que nunca los empleados alcanzan la satisfacción, lo que disminuye el trabajo en equipo y el cumplimiento de funciones.

Pregunta N. 7: ¿El proceso de evaluación contiene las bases para el mejoramiento de la calidad de vida, la productividad del trabajo, las relaciones interpersonales y el desarrollo de la eficiencia?

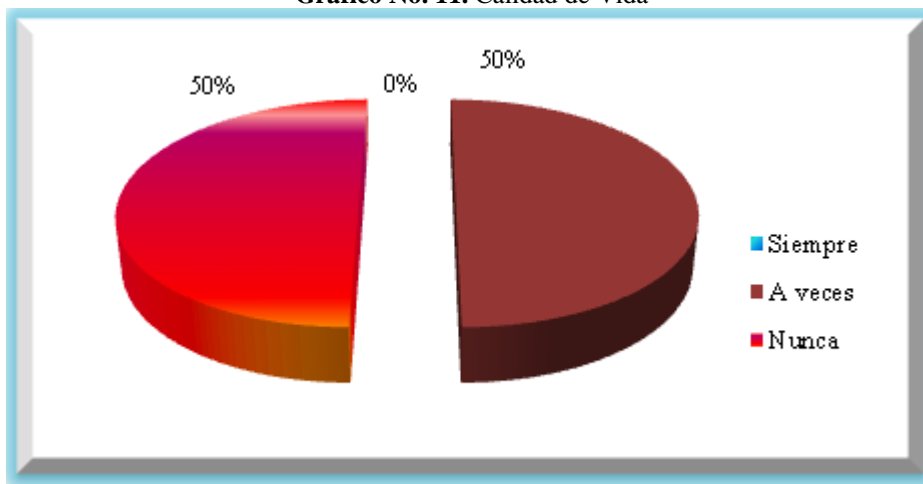
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	18	50%
Nunca	18	50%
Total	36	100%

Tabla No. 8. Calidad de Vida

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Grafico No. 11. Calidad de Vida



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Análisis

Del 100% de trabajadores, el 0% manifiesta que siempre el proceso de evaluación contiene las bases para el mejoramiento de la calidad de vida; mientras el 50% expresa que a veces se evalúa la productividad del trabajo; y el 50% nunca evalúa las relaciones interpersonales y el desarrollo de la eficacia.

Interpretación

Se determina que la mitad de trabajadores a veces demuestra interés en la evaluación de la productividad, lo que perjudica en el alcance de metas y objetivos; mientras la otra mitad manifiesta que nunca se evalúa las relaciones interpersonales lo que deteriora el desarrollo de la eficacia, exteriorizando desinterés en el desarrollo de capacidades

Pregunta N. 8: ¿En la empresa la evaluación de desempeño integra: saberes, habilidades, comportamiento, valores generando un clima de confianza a través de la crítica constructiva?

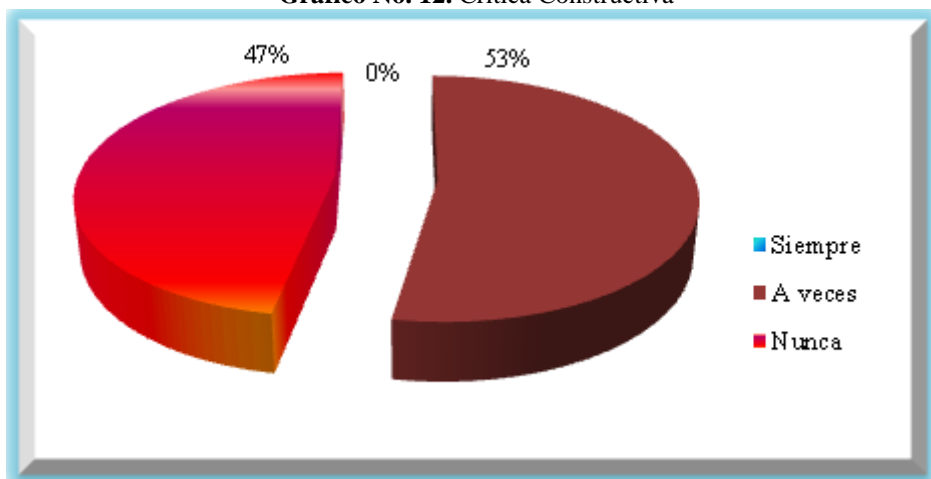
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	19	53%
Nunca	17	47%
Total	36	100%

Tabla No. 9. Crítica Constructiva

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Grafico No. 12. Crítica Constructiva



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Análisis

Del 100% de trabajadores, el 0% manifiesta que siempre en la empresa la evaluación del desempeño integra, saberes, habilidades, comportamientos; mientras el 53% expresa que a veces los valores integran un clima de confianza; y el 47% nunca exterioriza críticas constructivas.

Interpretación

Se determina que la mayoría de trabajadores a veces fomenta los valores para alcanzar un clima de confianza; mientras un menor porcentaje nunca expone críticas constructivas limitando la comunicación, el diálogo, la exteriorización de ideas productivas; y el otro porcentaje no genera un clima de confianza afectando en la evaluación del desempeño mediante la adquisición de saberes, habilidades.

Pregunta N. 9: ¿La evaluación facilita la visualización del nivel de los empleados en cuanto a competencias de desempeño, detectando las falencias y carencias en referencia al liderazgo, la iniciativa, la orientación al cliente?

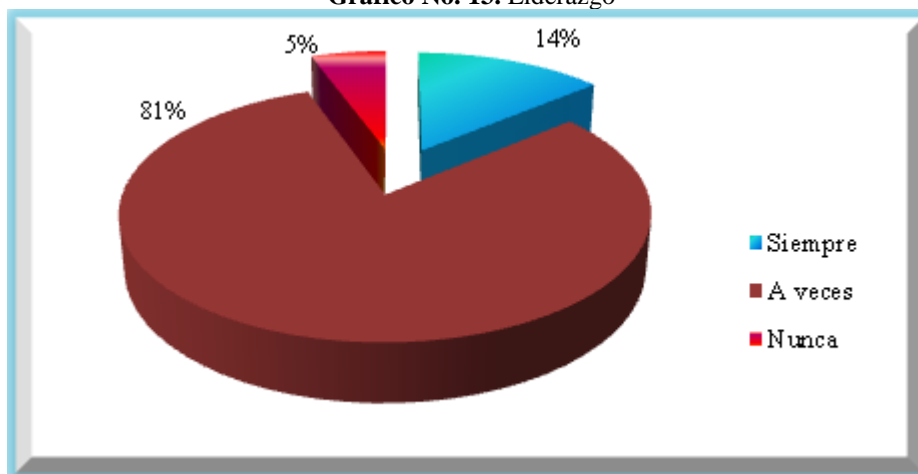
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	14%
A veces	29	81%
Nunca	2	5%
Total	36	100%

Tabla No. 10. Liderazgo

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Gráfico No. 13. Liderazgo



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Análisis

Del 100% de trabajadores, el 14% manifiesta que siempre la evaluación facilita la visualización del nivel de los empleados en cuanto a competencias de desempeño; mientras el 81% expresa que a veces se detecta falencias y carencias en referencia al liderazgo; y el 5% nunca demuestra iniciativa ni orientación al cliente.

Interpretación

Se determina que la mayoría de trabajadores a veces las falencias y carencias en referencia al liderazgo son detectadas, considerando un alto nivel de liderazgo el cual debe ser reforzado para guiar bien a la empresa; mientras un menor porcentaje exterioriza que nunca hay iniciativa ni orientación al cliente; y el otro porcentaje dice que siempre la evaluación facilita la visualización del nivel de los empleados en cuanto a competencias de desempeño, despreocupándose de las capacidades de un trabajador en la empresa.

Pregunta N. 10: ¿La medición del desempeño ha favorecido en el establecimiento políticas de compensación, en la capacitación y desarrollo, en el establecimiento de relaciones de confianza y respeto?

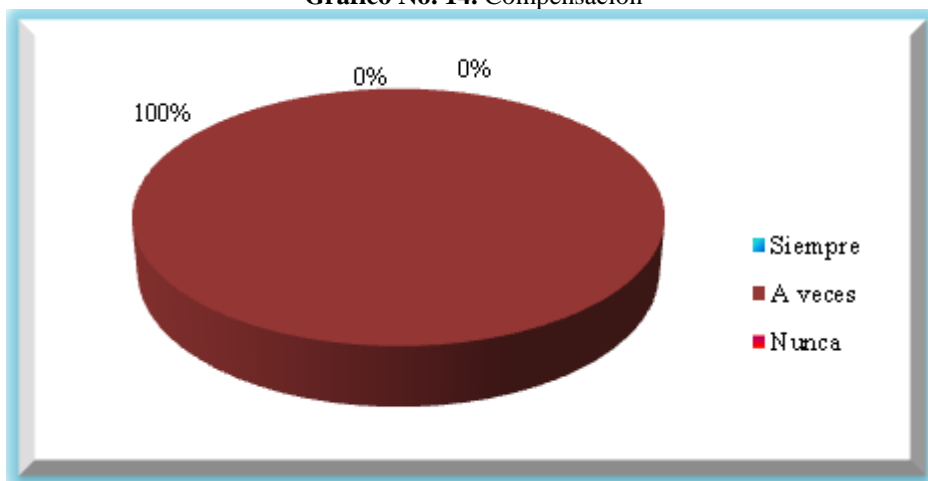
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	36	100%
Nunca	0	0%
Total	36	100%

Tabla No. 11. Compensación

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Grafico No. 14. Compensación



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Análisis

Del 100% de trabajadores, el 0% manifiesta que siempre la medición del desempeño ha favorecido en el establecimiento de políticas de compensación; mientras el 100% expresa que a veces se mide la capacitación y el desarrollo; y el 0% nunca se ha establecido relaciones de confianza y respeto.

Interpretación

Se determina que la totalidad de trabajadores exteriorizan que a veces la medición del desempeño ha favorecido en el establecimiento políticas de compensación, en la capacitación y desarrollo, influyendo de manera negativa en las relaciones de confianza y respeto.

4.1. Verificación de la Hipótesis

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	10

4.2. Modelo Lógico

Hipótesis nula

H₀: El perfil por competencias SI incide en la evaluación del desempeño de Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Hipótesis alternativa

H₁: El perfil por competencias NO incide en la evaluación del desempeño de Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

4.3. Modelo Matemático

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

Dónde:

$$X_c^2 = \text{Chi cuadrado}$$

$$\sum = \text{Sumatoria.}$$

$$O = \text{Frecuencia observada.}$$

$$E = \text{Frecuencia esperada.}$$

4.4. Modelo Estadístico

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

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

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

Grados de libertad

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

$$Gl = (4 - 1) * (3 - 1)$$

$$Gl = (3) * (2)$$

$$Gl = 6$$

$$Gl = 12.59$$

Para un nivel de significación de 0.05 y 6 grados de libertad; se acepta la hipótesis nula (H_0) si el valor de χ^2 teórico es mayor o igual al valor de χ^2 calculado ($X_t^2 \geq X_c^2$); se rechazará la hipótesis nula (H_0) y se aceptará la hipótesis alterna (H_1) si el valor del χ^2 calculado es mayor al valor del χ^2 teórico ($X_c^2 > X_t^2$).

Zona de rechazo de la hipótesis nula

Distribución Chi Cuadrado χ^2

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,24491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446

Tabla No. 12. Distribución Chi Cuadrado

Fuente: www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Recolección de datos y cálculos estadísticos

Frecuencia Observada

	CATEGORÍAS			Total
	Siempre	A veces	Nunca	
Pregunta N. 2: ¿La adaptación del nuevo empleado al puesto de trabajo requiere control emocional, autoestima, autoconocimiento, favoreciendo en el clima laboral?	15	21	0	36
Pregunta N. 5: ¿Considera importante la ejecución de capacitaciones para maximizar el rendimiento, incrementar la productividad y prestar un servicio de calidad?	24	10	2	36
Pregunta N. 6: ¿La descripción de puestos de trabajo, selección, evaluación del desempeño, fomenta la motivación y satisfacción de los empleados?	17	18	1	36
Pregunta N. 9: ¿La evaluación facilita la visualización del nivel de los empleados en cuanto a competencias de desempeño, detectando las falencias y carencias en referencia al liderazgo, la iniciativa, la orientación al cliente?	5	29	2	36
TOTALES	61	78	5	144

Tabla No. 13. Frecuencias Observadas

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Frecuencia Esperada

	CATEGORÍAS			
	Siempre	A veces	Nunca	Total
Pregunta N. 2: ¿La adaptación del nuevo empleado al puesto de trabajo requiere control emocional, autoestima, autoconocimiento, favoreciendo en el clima laboral?	15,25	19,50	1,25	36
Pregunta N. 5: ¿Considera importante la ejecución de capacitaciones para maximizar el rendimiento, incrementar la productividad y prestar un servicio de calidad?	15,25	19,50	1,25	36
Pregunta N. 6: ¿La descripción de puestos de trabajo, selección, evaluación del desempeño, fomenta la motivación y satisfacción de los empleados?	15,25	19,50	1,25	36
Pregunta N. 9: ¿La evaluación facilita la visualización del nivel de los empleados en cuanto a competencias de desempeño, detectando las falencias y carencias en referencia al liderazgo, la iniciativa, la orientación al cliente?	15,25	19,50	1,25	36
TOTALES	61	78	5	144

Tabla No. 14. Frecuencias Esperadas

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de Donas Rellenas

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Cálculo de X_c^2

FO	FE	(Fo - Fe)	(O - E) ²	(FO - FE) ² /FE
15	15,25	-0,25	0,06	0,00
24	15,25	8,75	76,56	5,02
17	15,25	1,75	3,06	0,20
5	15,25	-10,25	105,06	6,89
21	19,50	1,50	2,25	0,12
10	19,50	-9,50	90,25	4,63
18	19,50	-1,50	2,25	0,12
29	19,50	9,50	90,25	4,63
0	1,25	-1,25	1,56	1,25
2	1,25	0,75	0,56	0,45
1	1,25	-0,25	0,06	0,05
2	1,25	0,75	0,56	0,45
144	144,00	0,00	372,50	X_c^2 23,80

Tabla No. 15. Cálculo de X_c^2

Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Zona de rechazo de la hipótesis nula

Tenemos, el valor tabulado de X^2 con 6 grado de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 12,5916 valor encontrado en la tabla de puntos porcentuales de la distribución X^2

Comparar los valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 23,80

Valor de la tabla: 12,5916

Es decir:

Chi cuadrado real: 23,80

Chi-cuadrado teórico: 12,59

Zona de rechazo de la hipótesis nula

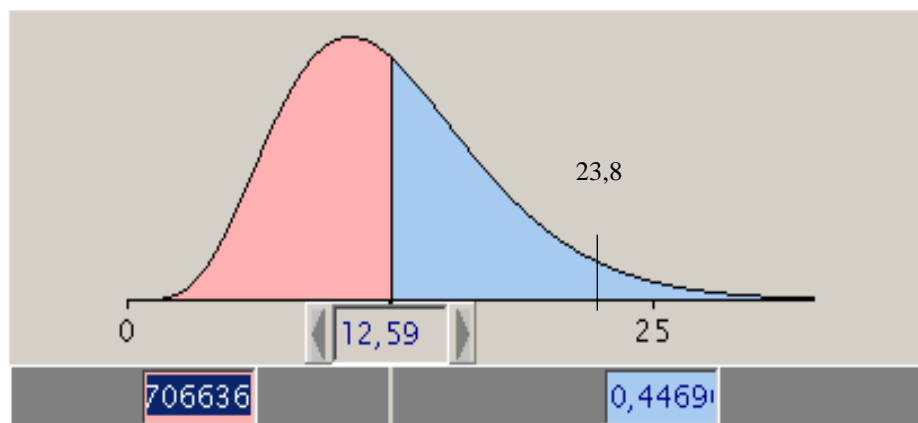


Gráfico No. 15. Zona de aceptación de la Hipótesis
Elaborado por: Montesdeoca Moreno Francisco Javier

Decisión Estadística

Con 6 grado de libertad y 95% de confiabilidad la X_{α}^2 es de 12,5916 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X_{α}^2 que es de 27,64; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H_1).

El Chi cuadrado real (23,80) es mayor que el chi cuadrado teórico (12,5916) por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa: “El perfil por competencias si incide en la evaluación del desempeño de Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.”

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El perfil por competencias influye en la evaluación del desempeño, al obtener que el 67% siempre en la empresa se considera importante la ejecución de capacitaciones para maximizar el rendimiento, aumentar la productividad al presta un servicio de calidad; mientras que la evaluación en un 92% no facilita la visualización del nivel de los empleados en cuanto a competencias de desempeño detectando falencias y carencias en referencia al liderazgo.

Según las encuestas aplicadas se obtiene que el perfil por competencias aplicado en la empresa en un 75% no favorece en la adaptación del nuevo empleado al puesto de trabajo, el 25% deduce que no hay fijación en el autoestima y autoconocimiento, el 14% dice que no favorece en el clima laboral; siendo carente la descripción de puestos de trabajo, selección y evaluación del desempeño, el 83% expresa que no fomenta la motivación y la satisfacción de los empleados.

Se determina que la importancia de la evaluación del desempeño no es considerada por los trabajadores, es así que el 47% manifiesta que la selección de personal se efectúa mediante un perfil por competencias inadecuado; el 42% considera que a veces integra la actitud, potencialidades y motivación; el 36% menciona que nunca aporta en la resolución de conflictos de adaptación e integración; el 58% no fomenta la sociabilidad y la cooperación.

5.2. Recomendaciones

Reformar el perfil por competencias para mejorar la evaluación del desempeño, maximizando maximizar el rendimiento, aumentar la productividad, prestar un

servicio de calidad, facilitar la visualización del nivel de los empleados en cuanto a competencias de desempeño y liderazgo.

Fortalecer el perfil por competencias aplicado en la empresa para facilitar la adaptación del nuevo empleado al puesto de trabajo, para el desarrollo en el autoestima y autoconocimiento, favoreciendo en el clima laboral a través de la descripción de puestos de trabajo, selección y evaluación del desempeño, al fomentar la motivación y la satisfacción de los empleados.

Perfeccionar la evaluación del desempeño, considerando su importancia para la selección de personal a través del perfil por competencias adecuado, integrando la actitud, potencialidades y motivación para la resolución de conflictos de adaptación e integración la sociabilidad y la cooperación.

Redactar un documento que evidencie la evaluación del desempeño en base a un perfil por competencias que detalle los saberes, habilidades, comportamientos, los valores, bajo una crítica constructiva, al promover las relaciones interpersonales, la iniciativa y creatividad

Bibliografía

- Acosta. (2010). *Factores Financieros Internos Y Competitividad Empresarial*. . Santa Cruz De Tenerife, España: Tesis Doctorial.
- Adith Ríos Soria. (2016). Gestión de Calidad y mejora continua en la. *Gerencia Publica* , 1-6.
- Alcántar, V. M., Maldonado, S., & Arcos, J. (2013). Medición de clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad . *Revista Internacional de Administración y Finanzas*.
- Alles, M. (2005). *Elija al mejor, como entrevistador por competencias: las preguntas necesarias para una buena seleccion de personal*. Madrid: Granica SA.
- Alles, M. (2006). *Gestion de recursos humanos por competencias* . Buenos Aires : Gramica S.A.
- Alles, M. (2007). *Gestion por competencias: el diccionario*. Madrid: Granica SA.
- Alles, M. (2010). *Desempeño por Competencias: Evaluación de 360°* (Segunda ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Alles, M. (2010). *Selección por Competencias*. Buenos Aires, Argentina: Gamica.
- Alonso, M. F. (2015). *Perfil por competencias laborales y modelo de seleccion de personal para cargo Tecnico A en Gestion de Recursos Humanos*. Costa Rica: Revista Wimb Lu .
- Álvarez, M. (Junio de 2011). Perfil del docente en el enfoque basado en competencias. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 15(1), 10.
- Aranda et, a. (2004). *Bienestar Psicológico, Apoyo Social Percibido*. Xalapa, México: Psicología y Salud, Redalyc.
- Bain, D. (2014). *Administración, en referencia al proceso administrativo*. Buenos Aires Argentina.
- Bain, D. (2015). *Administración, en referencia al proceso administrativo*. Buenos Aires Argentina: Universidad La Plata.

- Blasco, R. D. (2004). *Reclutamiento, seleccion de personal y las tecnologias de informacion y de la comunicacion*. Madrid: Revista de Psicologia del Trabajo y de las Organizaciones.
- Bohorquez. (2004). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Calderon Hernandez, G. M. (2003). *Cultura organizacional y bienestar laboral*. Cuadernos de administracion.
- Chiavenato. (2001). *Gestion de recursos humanos*.
- Chiavenato, A. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México.
- Chiavenato, I. (2006). *Administracion de Recursos Humanos*. España.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. México, México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Trillar.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestion de Talento Humano*.
- Chiavenato. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*.
- Cuesta. (2010). *Administración de personal.l*. México: Prentice Hall.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y el Conocimiento* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Davis, K. J. (1991). *El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional*. Mexico: McGraw-Hill.
- Dessler, G., & Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Díaz. (2010). *Gestión Del Talento Humano*. . Madrid, España: Mcgraw-Hill.
- Diaz, J. E. (2016). *Estrategias para mejorar el proceso de reclutamiento y seleccion de personal en la Diereccion de teleinformatica de la gobernacion del estado de Merida*. Merida : Sapienza Organizacional.
- Drucker. (1986).
- Enrique, F. (2012). *Bienestar Psicológico, Apoyo Social Percibido*. Santiago, Chile: Salud Pública.
- Espinosa, J. A. (2013). *Reclutamiento, seleccion, contratacion e induccion del personal*. El Manual Moderno.

- Estrada, V. M. (2015). Procesos de Mejora Continua . *FEDERACION ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS*, 1-173.
- Fea. (1993). *Competitividad Es Calidad Total*. . Barcelona: : Alfaomega S.A.
- Fincowsky, F., & kriegler, M. (2011). *Pearson Educación*. Mèxico: Person .
- Gil, A. D. (2010). *Evaluacion del desempeño*. Escuela Superior de Administracion Publica ESAP.
- Gordillo, H. (2003). *Evaluacion de competencias laborales*. Extrado el 8.
- Grados, J. (2011). *Calificación de Méritos: Evaluación de Competencias*. México, México: Trillas.
- Haugland, C. (2008). *Administracion de Recursos humanos*. España .
- Imai. (1989).
- Irigoin., J. (2014). *Sistematización teórica sobre la competencia investigativa*. Costa Rica: Educare.
- Ivancevich. (2010). *Administración de recursos humanos*. . México: Mc Graw-Hill. .
- Izarra. (2010).
- Jácome, H., & King, K. (6 de Mayo de 2014). Estudios industriales de la micro, pequeña y mediana empresa. *Productividad*, 12.
- Jose, M. (2005). *Evaluacion del desempeño*. Bogota: Magisterio Bogota-Colombia.
- Kopelman. (2010). *Gestión Calidad y Competitividad*". España: Primera Edición, Diorki Servicios Integrales de Edición.
- Kopelman. (2014). *Gestión Calidad y Competitividad*". España: Primera Edición, Diorki Servicios Integrales de Edición.
- Lee, J. (2010). *El Talento Humano en Tiempos Dificiles*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Lledo, P. (2011). *Gestión del Talento Humano*. Buenos Aires, Argentina: Ecoe Ediciones.
- Luján, F. (2015). *Proceso de Mejoramiento Continuo* .
- Maison, P. (2013). *El Trabajo en la Posmodernidad*. Argentina: Ediciones Granica S.A.

- Medina, A. (22 de Julio de 2015). Las competencias a nivel de gerencia , desde la visión integradora, para el progreso empresarial. *Revista Internacional, Administración y Finanzas*, 79-100.
- Mera, A. (2015). *Competencias laborales en la Gestión de Recursos Humanos*. Chile: Red Pharos.
- Mundy, W. (2013). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Monta, C. (14 de Julio de 2016). Gestión, selección y competencias. *Guía para gerentes*, 12.
- Nacional Financiera. (2017). Proceso de Mejoramiento Continuo. PMC para pequeñas empresas. *Nacional Financiera NAFINSA*, 1-44.
- Naranjo, E. (2015). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el área de producción de la Corporación Impactex Cía. Ltda., en la ciudad de Ambato*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Palacios, B. &. (2009). *Desarrollo del talento humano basado en Competencias* . España: Ediciones Granica S.A.
- Perales, R. D. (2014). *Selección de personal por competencias en las empresas de servicios*. Aglala.
- Perez , O. (24 de Septiembre de 2015). *PEOPLENEXT*. Obtenido de PEOPLENEXT: <http://blog.peoplenext.com.mx/6-indicadores-clave-para-la-gestion-de-talento-humano>
- Robbins, S. &. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimoquinta ed.). México, México: Pearson.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional* (Quinceava ed.). Juárez, México: Pearson.
- Rodríguez Iturralde, J. C. (2015). *El perfil por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal del área comercial de la empresa automotores de la sierra s.a. del cantón Ambato, provincia de Tungurahua*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Rodríguez, A. (2008). *Reclutamiento y selección de personal*. España: Mc Graw.

- Sanchez, E. (2015). *Subsistema de gestión empresarial*. Mexico: Prentice Hall. México.
- Sevilla. (1994). *Estrategias de competencias* . España : Vertice.
- Sherman, B. y. (2001). *El análisis de puestos*. . Barcelona España.: 5ta edición. INTECAP.
- Tarí, J. (2016). *Calidad total fuente de ventaja competitiva*. Murcia: Compobell, S.L. - Murcia.
- Valencia, J. R. (2012). *Administración Moderna de Personal*. México: Cengage Learning.
- Vásquez. (2008).
- Vertel, A. D. (2013). *Cultura organizacional: evolucion en la medicion*. Estudios gerenciales.
- Warner, J. (2010). *Estilos de influencia: Perfil por competencias*. Madrid: Universitaria Ramon Areces.

Anexos

Anexo N°1 Encuesta
Encuestas realizadas a los colaboradores de Donas Rellenas



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
Facultad de Ciencias de la Educación
Carrera de Psicología Industrial

Estimados colaboradores de Donas Rellenas: con la finalidad de conocer la importancia del perfil por competencias y la evaluación del desempeño del personal que labora en Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, solicitándole de la manera más comedida se digne responder el presente cuestionario de manera confidencial. Los resultados ayudarán al mejoramiento del ambiente laboral institucional.

Instrucción: Sírvase colocar una **X** en la alternativa que usted esté de acuerdo.

No.	PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿La selección de personal se efectúa mediante un perfil por competencias que integran la actitud, potencialidades, motivación evitando conflictos de adaptación e integración?			
2	¿La adaptación del nuevo empleado al puesto de trabajo requiere control emocional, autoestima, autoconocimiento, favoreciendo en el clima laboral?			
3	¿Usted demuestra en la empresa iniciativa, creatividad, persistencia capacidad para resolver conflictos y promover las relaciones interpersonales?			
4	¿En la empresa se fomenta el respeto hacia los demás, la sociabilidad, la cooperación y solidaridad para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas?			
5	¿Considera importante la ejecución de capacitaciones para maximizar el rendimiento, incrementar la productividad y prestar un servicio de calidad?			
6	¿La descripción de puestos de trabajo, selección, evaluación del desempeño, fomenta la motivación y satisfacción de los empleados?			
7	¿El proceso de evaluación contiene las bases para el mejoramiento de la calidad de vida, la productividad del trabajo, las relaciones interpersonales y el desarrollo de la eficiencia?			
8	¿En la empresa la evaluación de desempeño integra: saberes, habilidades, comportamiento, valores generando un clima de confianza a través de la crítica constructiva?			
9	¿La evaluación facilita la visualización del nivel de los empleados en cuanto a competencias de desempeño, detectando las falencias y carencias en referencia al liderazgo, la iniciativa, la orientación al cliente?			
10	¿La medición del desempeño ha favorecido en el establecimiento políticas de compensación, en la capacitación y desarrollo, en el establecimiento de relaciones de confianza y respeto?			

Anexo N°2 Fotografías de la Institución

Colaboradores de la Institución



Aplicación de Encuestas



ARTÍCULO CIENTÍFICO

*Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Psicología Industrial*

“El perfil por competencias en la evaluación del desempeño”

**Montesdeoca Moreno Francisco Javier
María Gabriela Romero Rodríguez**

xavimontes86@hotmail.com

I. RESUMEN

El estudio del perfil por competencias y la evaluación del desempeño favorece en la gestión de talento humano constituyéndose en un apoyo para la consecución de objetivos, motivando en la selección de personas, incrementando el compromiso en el cumplimiento de proyectos, favoreciendo en la responsabilidad; proporcionando un adecuado ambiente optimizando los recursos, manejando con eficacia la resistencia al cambio, generando oportunidades de superación, incrementando el liderazgo, las habilidades de comunicación, para la solución de conflictos, evitando distorsiones en la evaluación; tomando como indicadores la capacitación, los propósitos, la rotación, el ausentismo y las vacantes; asociándose con la actualización e innovación de conocimientos, las potencialidades, destrezas, actitudes y talentos. En la metodología aplicada se menciona la investigación de campo, bibliográfica y documental; los niveles empleados son el descriptivo, explicativo y correlacional al establecer una relación entre las variables incrementando los niveles de satisfacción la productividad y el rendimiento, enfatizado que la contratación para llenar un puesto de trabajo requiere un análisis de los requerimientos, siendo responsable con las necesidades de la empresa, tomándose en consideración las habilidades técnicas, conceptuales, los valores, las competencias para un mejor desempeño; evitando la utilización de procedimientos improvisados que conducen a la ansiedad, desmotivación, desinterés y en algunas situaciones el abandono laboral.

Palabras Claves: oportunidades de superación, liderazgo, habilidades, comunicación, solución de conflictos, la evaluación.

SCIENTIFIC ARTICLE

*Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Psicología Industrial*

“El perfil por competencias en la evaluación del desempeño de Donas Rellenas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”

**Montesdeoca Moreno Francisco Javier
María Gabriela Romero Rodríguez**

xavimontes86@hotmail.com

II. ABSTRACT

The study of competency profile and the performance evaluation favors in the management of human talent becoming a support for the achievement of objectives, encouraging at the selection of persons, increasing the commitment in the implementation of projects favoring the responsibility; providing a proper environment optimizing resources, handling effectively the resistance change, generating opportunities for improvement, increasing leadership, communication, to conflict resolution skills, avoiding, distortions in the assessment; taking as indicator training, purposes, rotation, absenteeism and vacancies; partnering with upgrading and innovation of knowledge, potential, skills, attitudes and talents. The methodology refers to the field research, bibliographic and documentary; employees levels are descriptive, explanatory and correlation to establish a relationship between the variables increasing levels of satisfaction, productivity and performance, emphasized that recruitment to fill job required an analysis of the requirements, being responsible for the needs of the company, taking into consideration technical, conceptual skills, values, competencies for better performance; avoiding the use of improvised procedures that lead to anxiety, loss of motivation, disinterest and in some situations the job abandonment.

Key words: opportunities for improvement, leadership, skills, communication, conflict resolution, evaluation.

III. INTRODUCCIÓN

El estudio del perfil por competencias y la evaluación del desempeño favorece en la gestión de talento humano constituyéndose en un apoyo para la consecución de objetos de motivar en la selección de personas que demuestren compromiso en el cumplimiento de objetivos y responsabilidad en la consecución de metas proporcionando un adecuado ambiente optimizando los recursos, manejando con eficacia la resistencia el cambio generando oportunidades de superación, incrementando el liderazgo las habilidades de comunicación para la solución de conflictos

Además la integración del recurso humano favorecerá en la adaptación, reduciendo la ansiedad fomentando la fuerza de trabajo; la investigación toma como referentes en el análisis de: (Pérez, 2008), (Valencia, 2012), (Chiavenato, 2011), (Dessler & Valera, 2011), (Alcántar, Maldonado, & Arcos, 2013), (Alles, 2005)

Establece claramente objetivos y prioridades realizando capacitaciones al personal, manteniendo informados a los altos mandos de la gestión a realizarse, preparando informes y en el manejo de tiempo de una manera efectiva logrando mantener prioridades oportunas en una empresa manteniendo el orden y cumplimiento para enfrentar dificultades.

El manejo de esmera por buscar las destrezas que pueden facilitar un análisis de requerimientos de las partes interesadas, comprendiendo resultados de datos evitando el desgaste con la realización de estudios adicionales que se incluyen el plan estratégico, realizada de una manera coordinada con la finalidad de mantener principios acordes a lo indagado. (Alles M. , 2007)

Soluciona problemas manteniendo en cuanto políticas establecidas brindando el conocimiento sobre los parámetros y requerimientos acordes de los objetivos, teniendo en cuenta opiniones de los trabajadores anticipándose a las

oportunidades y amenazas procurando mantener la comunicación y el comportamiento de partes interesados logrando el bienestar de la empresa.

La denominación amplia de técnicas se requiere el acontecimiento y habilidades el uso de las mismas apoyado de equipos de trabajo mejorando e desempeño y la calidad necesaria para la ejecución eficiente de recursos optimizando tiempo y desgaste innecesario asegurando buenas relaciones en el futuro. (Alonso, 2015)

La utilización adecuada genera procedimientos, novedosos, dando solución efectiva a problemas y procesos que se identificar en un puesto de trabajo a trabajador evitando la insatisfacción.

Competencias de apoyo, se mencionaba sensibilidad interpersonal vinculándose con la capacidad para escuchar comprender y dar respuesta e intereses y los sentimientos de las personas del entorno, incluyendo la orientación al público externo para la satisfacción de sus necesidades. (Warner, 2010)

El perfil por competencias hace referencia a la integración de conocimientos, habilidades, valores basados identidad, en el desempeño en el trabajo cumpliendo con la productividad y en la integra de servicios, requiriéndose del desarrollo personal para el alcance de objetivos estratégicos. (Gil, 2010)

Supera el cumplimiento de objetivos y educación de planes de acción de acuerdo al cambio en el entorno preparando planes de desarrollo con sus colaboradores brindando suficiente capacidades en aspectos que pueden estar fallando siempre sus acciones en el respeto mutuo y mantener cambios conceptuales que favorezcan la iniciativa y de esa manera contribuyan a un mejoramiento continuo.

El reclutamiento y selección

Los procesos tradicionales utilizados por la empresa han limitado la apertura de oportunidades para la selección; actualmente con la evaluación productiva las organizaciones buscan introducir al personal adecuado a su empresa, ajustándose a las necesidades y requerimientos dando oportunidad al postulante para el desarrollo de potencialidades.

La selección técnica integra el conocimiento de la filosofía empresarial al igual que los objetivos, propósitos aspectos generales como la dirección de departamentos y secciones desarrollando para el alcance de la misión y la visión, comprendiendo y determinando las necesidades presentes y el provenir de la empresa en referencia a la producción en cantidad y calidad. (Alles, 2005)

El plan de carrera favorece en el ascenso en niveles superiores, manteniendo la responsabilidad, la disponibilidad para el cumplimiento de funciones considerando que la descripción de tareas fortalece el trabajo cooperativa

Cultura

Según (Pérez , 2008):

El término cultura, que proviene del latín cultus, hace referencia al cultivo del espíritu humano y de las facultades intelectuales del hombre. Su definición ha ido mutando a lo largo de la historia: desde la época del Iluminismo, la cultura ha sido asociada a la civilización y al progreso.

En general, la cultura es una especie de tejido social que abarca las distintas formas y expresiones de una sociedad determinada. Por lo tanto, las costumbres, las prácticas, las maneras de ser, los rituales, los tipos de vestimenta y las normas de comportamiento son aspectos incluidos en la cultura.

Según el enfoque analítico que se siga, la cultura puede ser clasificada y definida de diversas maneras. Por ejemplo, hay estudiosos que han dividido a la cultura en tópica (incluye una lista de categorías), histórica (la cultura como herencia social), mental (complejo de ideas y hábitos), estructural (símbolos pautados e interrelacionados) y simbólica (significados asignados en forma arbitraria que son compartidos por una sociedad).

Por último, cabe destacar que en las sociedades capitalistas modernas existe una industria cultural, con un mercado donde se ofrecen bienes culturales sujetos a las leyes de la oferta y la demanda de la economía.

La cultura es el conjunto de formas y expresiones que caracterizarán en el tiempo a una sociedad determinada. Por el conjunto de formas y expresiones se entiende e incluye a las costumbres, creencias, prácticas comunes, reglas, normas, códigos, vestimenta, religión, rituales y maneras de ser que predominan en el común de la

gente que la integra. El término cultura tiene un significado muy amplio y con múltiples acepciones. Lo mismo sucede con palabras como ciencia, conocimiento o fe, vocablos concretos con diferentes valoraciones y sentidos. (Vertel, 2013)

Al mencionar la palabra cultura se está haciendo alusión a un conjunto amplio de conocimientos referidos a un ámbito concreto. Se puede hablar de cultura desde un enfoque personal, gremial o colectivo y también como idea referida a una globalidad de valores compartidos por una comunidad.

Decimos que un individuo tiene una amplia cultura cuando manifiesta conocimientos diversos en temas muy variados: deporte, literatura, derecho o medicina.

La variedad de culturas, así como el variado universo de formas y expresiones que estas suponen, es materia de estudio principalmente de disciplinas como la sociología y la antropología. Por ejemplo, y para ilustrar con un ejemplo esto que comentamos más arriba, el festejo que se sucede tras la obtención de un campeonato de fútbol, suele ser uno de los rituales más observados en varias culturas latinas y europeas. (Jose, 2005)

Si se utiliza la noción de cultura dentro de una profesión (pongamos como ejemplo la medicina) estaríamos hablando de la cultura médica, esto es, el conjunto de conocimientos, métodos y vocabulario propios de esta actividad profesional.

En el contexto de una comunidad de personas, cultura se aplica con un sentido muy general, al hacer mención a las ideas, valores, creencias y tradiciones que la conforman. Es lo que sucede cuando nos referimos a la cultura romana, griega o escandinava.

En un sentido general, la cultura no es una realidad acabada, sino que es totalmente dinámica y cambiante. En la cultura occidental, el conjunto de sus elementos va modificándose con el paso del tiempo, produciéndose el fenómeno de la fusión entre culturas. Este fenómeno es muy habitual y sucede cuando dos planteamientos o visiones culturales se relacionan (pensemos en oriente y

occidente), provocando como resultado final una síntesis entre las dos cosmovisiones.

Respecto del origen de la palabra y como consecuencia también de la utilización que se le dará al término, más o menos, se remonta a la Edad Media, cuando se lo usaba para referirse al cultivo de la tierra y el ganado, ya que proviene del latín *cultus* que significa cuidado del campo y del ganado, en tanto, cuando se esté ya en el siglo XVIII o Siglo de las Luces como también se lo conoce a este, en el cual nacerá en muchos una profunda vocación por el cultivo del pensamiento, inmediatamente el término mutará hacia el sentido figurado de cultivar el espíritu. (Gordillo, 2003)

La cultura tiene sus lugares propios; centros o instituciones en los que se desarrolla. Los museos, las escuelas o las bibliotecas son lugares especializados en la cultura, donde las personas aprenden y se ejercitan para alcanzar un determinado nivel de conocimientos.

El valor y la importancia de la cultura es indiscutible. Hay un consenso global sobre su relevancia. De hecho, cuando un pueblo tiene un índice elevado de analfabetismo o falta de escuelas, hay un evidente problema social. La ausencia de conocimientos o la pobreza de los mismos es lo que se denomina como incultura. La frontera entre ambas es difícil de precisar, al requerir de una valoración subjetiva y sujeta al debate y la discusión. (Calderon Hernandez, 2003)

La cultura tiene un cariz sencillo y cotidiano cuando es de carácter popular. Y adquiere un nivel superior si es una cultura especializada. En cualquier caso, no se puede prescindir de la cultura, vivimos en ella.

Recursos Humanos

La administración de recursos humanos esta encargada de las funciones principales de la organización, generando el desarrollo organizacional y las relaciones personales, trabajo en equipo, trabajando mediante un sistema integrado de administración de recursos humanos, procesos, capacitaciones, reclutamiento, higiene y seguridad.

Se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para mejorar los asuntos con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, un ambiente seguro, con un código de ética y trabajo justo en la organización con el fin de dar cumplimiento a los objetivos. (Valencia, 2012), p. 71.

Los recursos humanos hace referencia con el aprovechamiento y mejoramiento de las capacidades y habilidades de las personas y en general con los factores que le rodean dentro de la organización, para establecer la comunicación.

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, inducción las remuneraciones y la evaluación del desempeño, aportando al bienestar organizacional. (Chiavenato, 2011), p. 63

Se menciona recursos humanos a las personas con las que una organización cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas encaminadas al cumplimiento de metas y objetivos empresariales dentro de un grupo de trabajo.

Realzar la productividad del personal con el fin de desarrollar la eficacia y eficiencia, satisfaciendo las necesidades del trabajador para implantar condiciones agradables de trabajo, beneficiando al clima laboral reconociendo que se sienta comprometido y satisfecho en la organización fortaleciendo el trabajo en equipo.

Según (Dessler & Valera, 2011), los recursos humanos es la técnica de organizar el personal que integra una empresa con el fin de reclutarlo, ordenarlo, motivarlo, redistribuirlo y capacitarlo, fortaleciendo su eficiencia sintiéndose parte del emprendimiento que integra, promoviendo la satisfacción de sus metas personales, menciona diversos objetivos:

Regular de manera justa y técnica las diferentes fases de las relaciones laborales de una organización, promoviendo el mejoramiento de bienes y servicios, fortaleciendo el bienestar personal y empresarial. (Chiavenato, 2012), p. 122.

Proveer a la organización una fuerza laboral eficiente para el logro de planes y objetivos organizacionales logrando que el personal que está trabajando en la organización de cumplimiento con las metas establecidas por la empresa.

Los recursos humanos ha evolucionando de acuerdo a las necesidades de los colaboradores, ponderando que los gerentes de recursos humanos tiene como responsabilidad establecer politicas que generen en los colaboradores, habilidades, comportamientos para el cumplimiento de metas estrategicas,objetivos tomando como un método que dispone la organización, mejorando sus debilidades y fortalezas internas de acuerdo con las oportunidades y amenazas externas, promoviendo ventajas competitivas.

El departamento de recursos humanos está encargado de muchas tareas relacionadas con el personal de la empresa, posee una serie de funciones que le caracterizan dentro de la empresa las mismas que están encaminadas a dar cumplimiento de las tareas dentro de cada uno de los departamentos.

Existen áreas funcionales asociadas con la adminsitración eficaz de recursos humanos, destacandose las principales como la dotación de personal, desarrollo de recursos humanos, remuneración, seguridad y salud, relaciones laborales y con los empelados, alcanzando el cumplimiento de objetivos y metas organizacionales. (Mondy, 2013), p. 162.

El desarrollo de recursos humanos hace referencia al progreso de la capacidad, habilidades, para la ejecución de actividades planificadas, conllevando al crecimiento profesional y personal, consolidando la capacidad de expresión, aportando en el liderazgo, eficacia mejorando las actitudes para relacionarse con los demás. (Fincowsky & kriegler, 2011), p. 24

La dotación de personal, es importante al enfocarse en el personal capacitado con destrezas para el cumplimiento de sus labores, sobresaliendo la responsabilidad y el cuidado al tomar decisiones que contribuyen en el éxito o fracaso empresarial. (Alcántar, Maldonado, & Arcos, 2013), p. 48.

Seguridad y salud aporta en el mejoramiento de las condiciones de trabajo mediante el cumplimiento de requisitos y procedimientos pertinentes a las normas preventivas, previniendo accidentes para afrontar retos empresariales.

La gestión de personal tiene como característica la guía y orientación de los recursos humanos para alcanzar la consecución de metas establecidas: es así como Idalberto Chiavenato exterioriza que la gestión de talento humano facilita la

adaptación del trabajador al ambiente laboral. Mientras Pigors y Meyers, expone que la administración de personal integra el desarrollo de habilidades para alcanzar la eficiencia competitiva.

Se deduce que la gestión se encarga de la selección, contratación, adaptación, capacitación del ser humano para el desempeño dentro del ambiente laboral.

La selección de personal se efectúa en la gestión de talento humano considerando: selección y reclutamiento de trabajadores.

Capacitación al personal mediante actividades motivacionales, incentivando en el cumplimiento competitivo.

Cumplimiento de actividades a través del reglamento establecido.

Ejecución y evaluación del personal.

Realización de nóminas de forma mensual o como considere al patrono empresarial.

Comunicación abierta para incrementar la interrelación entre los empleados, disminuyendo los conflictos, el estrés, la desmotivación, contribuyendo en el clima laboral, en el trabajo en equipo y en la eficacia.

Motivación al trabajador mediante incentivos opera el desarrollo efectivo del trabajo, incrementando la satisfacción en la empresa y el logro personal.

Evaluación de la competitividad organizacional a través de indicadores potenciales y la elaboración de análisis que favorezcan en el conocimiento de fortalezas, debilidades y amenazas, con el fin de tomar las mejores decisiones, buscando el éxito empresarial. (Díaz, 2016)

Entre los campos a desarrollarse se mencionan la planeación porque genera proyecciones; además las creaciones de metas facilitan el establecimiento de planes y pronósticos.

La organización, integra el ordenamiento de tareas para la coordinación y distribución del trabajo, incrementando canales de comunicación.

Integración, lograda mediante la selección de persona, el establecimiento de normas de conducta y comportamiento, facilitando la dirección y el control de metas.

Se deduce que el mejoramiento de la organización, conlleva a planificar y controlar los recursos humanos, estableciendo además claridad en los objetivos propuestos, coherencia en el cumplimiento para mejorar el ambiente, la cultura y el clima empresarial; el sistema empresarial incrementa la motivación del empleado, logrando mayor integración en el ambiente laboral; disminuyendo las reacciones, resistencia al cambio.

Políticas de selección y reclutamiento.

Las políticas establecidas a nivel empresarial para la selección y reclutamiento poseen lineamientos definidos que aportan en el alcance de objetivos de forma segura y en igualdad de oportunidades de superación, superando la discriminación para una adecuada concentración que favorece en el desarrollo personal.

El mantener y definir competencias se constituye en la base para la selección de personal y para cubrir el puesto vacante, efectuándose un previo análisis de la documentación presentada.

Se deduce que la selección contiene diversas pruebas como son de habilidades cognoscitivas, inventarios de personalidad, de igual manera se requiere

motivaciones, capacitaciones para el mejoramiento de actitudes, la expresión, presentación normas de cortesía en el dialogo, para alcanzar el liderazgo, la comunicación eficaz y la dirección de los trabajadores de la organización. (Blasco, 2004)

En el ambiente laboral la administración de recursos humanos fortalece la selección del desarrollo del Talento Humano desde un análisis de competencia y potencialidades para mejorar la calidad del trabajo para el logro de objetivos, mejorando la prestación de servicio.

La supervisión que se efectúa a través de un proceso intelectual efectuado mediante la observación para continuar con el análisis que da paso a la reflexión, Que fortalece la planificación de tareas, determinando los resultados a alcanzar, mediante la aplicación de metas que facilitan la comunicación determinando plazos y posibilidades de mejoramiento.

La difusión de actividades en el ambiente interno fomenta la ejecución positiva de tareas, facilitando la solución a los conflictos sobre todo en el incumplimiento de tareas, en el trabajo en equipo, en la calidad, ambiente y desarrollo personal.

Para la evaluación de actividades se requiere que el trabajador fortalezca el conocimiento del trabajo, las responsabilidades, habilidades y destrezas para el mejoramiento de procesos, aportando en el liderazgo basado en la transformación. Entre los aspectos particulares que debe fortalecer la empresa se mencionan: la comunicación, el trabajo cooperativo, la solución de conflictos.

IV. METODOLOGÍA

Enfoque cuantitativo el estudio presentando toma para el análisis de la información datos numéricos que requirieron de herramientas estadísticas para la interpretación y verificación de la hipótesis

El enfoque cuantitativo fue utilizado para efectuar el análisis del problema mediante la aplicación de la encuesta; los datos obtenidos fueron sintetizados de manera estadística aplicando la correlación y análisis numérico que apporto en la verificación de la hipótesis; y posteriormente generalizar las conclusiones; el enfoque cualitativo, abarca el estudio del perfil por competencias y la evaluación del desempeño, considerándose un problema de interés al estudiarse en la realidad, favoreciendo en el entendimiento, a través de la indagación teórica, utilizando en el análisis e interpretación de datos, para la elaboración de conclusiones y recomendaciones, mediante la descripción del fenómeno abarcando parte de la realidad del estudio.

El estudio de campo apoya en la obtención de información mediante la aplicación de la encuesta designada a los colaboradores de LA EMPRESA, poniéndose en contacto con la realidad para la obtención de datos específicos, especificando los objetivos, determinando las fuentes recopilando, procesando datos, alcanzando la tabulación, el análisis y la presentación de resultados; la modalidad bibliográfica aplicada para fortalecer el análisis conceptual; favoreciendo en el conocimiento o constituyéndose en un recurso que apoya en la búsqueda de fundamentos teóricos, manteniendo normas para evitar la duplicación de información, empleando un proceso sistemático para acrecentar las posibilidades de aprendizaje.

El nivel exploratorio, al tener como propósito profundizar en la investigación de la temática propuesta, y debido a la escasa investigación, aportando en la elaboración del marco teórico, orientándose en el conocimiento de las variables para fortalecer en la evaluación del desempeño laboral mediante la identificación del problema, la formulación, estableciendo prioridades en el trabajo efectuado; la investigación descriptiva, permitió establecer la descripción del problema, mediante un análisis efectuado entre las variables, al basarse en la hipótesis.

La población objeto de estudio se conformó por 36 colaboradores de la empresa

AL realizar la operacionalización de la variable independiente: perfil por competencias con sus categorías: potencialidades, liderazgo, visión estratégica; con sus indicadores: motivación, autoestima, relaciones interpersonales, cumplimiento de los objetivos, productividad.

Se realiza la operacionalización de la variable dependiente: Evaluación del desempeño con sus categorías: clima laboral, rendimiento, productividad; con sus indicadores: satisfacción, calidad de vida, crítica constructiva, liderazgo, compensación; aplicándose como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los resultados observados se establece que el 67% siempre en la empresa se considera importante la ejecución de capacitaciones; el 28% a veces maximiza el rendimiento, incrementando la productividad y no presta un servicio de calidad, el 92% a veces detecta las falencias y carencias en referencia al liderazgo a través de la evaluación facilita la visualización del nivel de los empleados en cuanto a competencias de desempeño.

Se deduce que el 75% siempre fomenta la adaptación del nuevo empleado al puesto de trabajo requiriéndose el control emocional; sin embargo, no hay fijación en el autoestima y autoconocimiento que favorece en el clima laboral; el 14% siempre en la empresa hay descripción de puestos de trabajo, selección y evaluación del desempeño; el 83% a veces fomenta la motivación perjudicando en la satisfacción de los empleados.

El 47% dice que siempre en la empresa la selección de personal se efectúa a través de un perfil por competencias; el 42% a veces se integra la actitud positiva lo que perjudica en la motivación, no evita conflictos de adaptación e integración.

El 36% siempre en la empresa fomenta el respeto hacia los demás, la sociabilidad y la cooperación; sin embargo el 53% fomenta la solidaridad para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas; el 47% menciona que a veces la evaluación del desempeño integra, saberes, habilidades, comportamientos; lo que afecta en los valores que integran un clima de confianza y crítica constructiva.

Se determina que la mayoría de trabajadores siempre es importante considerar la ejecución de capacitaciones, para considerar un alto nivel de conocimiento al puesto de trabajo, mientras un menor porcentaje a veces en la empresa se eleva el rendimiento manifestándose en un alto nivel de producción, y el otro porcentaje nunca hay interés en brindar servicios de buena calidad.

Se establece que la mayoría de trabajadores a veces las falencias y carencias en referencia al liderazgo son detectadas, considerando un alto nivel de liderazgo el cual debe ser reforzado para guiar bien a la empresa; mientras un menor porcentaje exterioriza que nunca hay iniciativa ni orientación al cliente; y el otro porcentaje siempre la evaluación facilita la visualización del nivel de los empleados en cuanto a competencias de desempeño, despreocupándose de las capacidades de un trabajador en la empresa.

Se determina que la mayoría de trabajadores siempre requieren de un control emocional para lograr la adaptación a un puesto de trabajo, logrando el potencial requerido; (Perales, 2014), la fijación en el autoestima y autoconocimiento son tomados en cuenta, dejando de lado los aspectos humanos que son fundamentales para la superación; y el otro porcentaje nunca favorece en el clima laboral perjudicando el entorno laboral en la empresa.

Se determina que la mayoría de trabajadores a veces fomenta la motivación, dejando de lado la importancia de la misma; mientras un menor porcentaje siempre se mantiene la descripción de puestos de trabajo, selección y evaluación del desempeño, considerando un desinterés muy alto, manifestado en

desconocimiento de puestos en la empresa; y el otro porcentaje nunca los empleados se encuentran en un nivel de satisfacción elevado.

Se determina que un porcentaje promedio siempre en la empresa la selección de personal es manejada mediante un perfil por competencias favoreciendo la selección de personal adecuado; (Espinosa, 2013), logra integrar actitudes, potencialidades y motivación interrumpiendo el manejo de destrezas y habilidades; y el otro porcentaje nunca evita los conflictos

Se estipula que la mayoría de trabajadores expresan que a veces se fomenta la sociabilidad y la cooperación, manteniendo fuera de alcance las relaciones interpersonales y la comunicación; (Davis, 1991) en la empresa se fomenta el respeto hacia los demás, considerando que se debe mantener un interés más grande en valores y principios, el otro porcentaje supo manifestar que nunca se fomenta la solidaridad para el cumplimiento de objetivos y metas propuestas, se debe procurar mantener liderazgo y crear un clima laboral efectivo.

Se precisa que la mayoría de trabajadores a veces son tomados en cuenta los valores como referentes para fomentar un clima de confianza, descuidando el lado humano; mientras un menor porcentaje nunca se mantiene críticas constructivas dejando pasar por alto opiniones que pueden ser de gran apoyo a la empresa; y el otro porcentaje no tomado en cuenta manifiesta que siempre la evaluación del desempeño es integrada por saberes, habilidades, comportamientos, dando a notar el total desconocimiento de lo que embarca la evaluación del desempeño.

VI. CONCLUSIONES

El perfil por competencias influye en la evaluación del desempeño, al obtener que el 67% siempre en la empresa se considera importante la ejecución de capacitaciones para maximizar el rendimiento, aumentar la productividad al presta un servicio de calidad; mientras que la evaluación en un 92% no facilita la visualización del nivel de los empleados en cuanto a competencias de desempeño detectando falencias y carencias en referencia al liderazgo.

Según las encuestas aplicadas se obtiene que el perfil por competencias aplicado en la empresa en un 75% no favorece en la adaptación del nuevo empleado al puesto de trabajo, el 25% deduce que no hay fijación en el autoestima y autoconocimiento, el 14% dice que no favorece en el clima laboral; siendo carente la descripción de puestos de trabajo, selección y evaluación del desempeño, el 83% expresa que no fomenta la motivación y la satisfacción de los empleados.

Se determina que la importancia de la evaluación del desempeño no es considerada por los trabajadores, es así que el 47% manifiesta que la selección de personal se efectúa mediante un perfil por competencias inadecuado; el 42% considera que a veces integra la actitud, potencialidades y motivación; el 36% menciona que nunca aporta en la resolución de conflictos de adaptación e integración; el 58% no fomenta la sociabilidad y la cooperación.

Se establece que el 53% expone que no se ha redactado un documento que evidencie la evaluación del desempeño en base a un perfil por competencias que detalle los saberes, habilidades, comportamientos, los valores, en un 47% nunca se efectúa una crítica constructiva; no demuestran persistencia y capacidad para resolver conflictos; no promueve las relaciones interpersonales.

