



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Evaluación del desempeño del recurso humano y la vinculación en los objetivos organizacionales de las medianas empresas de la ciudad de

**ATIENCIA VELIZ LUPE XIOMARA
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**GUAMAN TIGRE CHRISTOPHER RENE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2021**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Evaluación del desempeño del recurso humano y la vinculación en los objetivos organizacionales de las medianas empresas de la ciudad de Machala del sector de servicios.

**ATIENCIA VELIZ LUPE XIOMARA
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**GUAMAN TIGRE CHRISTOPHER RENE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2021**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTOS INTEGRADORES

Evaluación del desempeño del recurso humano y la vinculación en los objetivos organizacionales de las medianas empresas de la ciudad de Machala del sector de servicios.

**ATIENCIA VELIZ LUPE XIOMARA
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**GUAMAN TIGRE CHRISTOPHER RENE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

JAYA PINEDA IDDAR IVAN

**MACHALA
2021**

Titulación Aienza-Guamán

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1%
2	repositorio.espam.edu.ec Fuente de Internet	<1%
3	Submitted to Universidad Técnica Nacional de Costa Rica Trabajo del estudiante	<1%
4	www.spell.org.br Fuente de Internet	<1%
5	www.593dp.com Fuente de Internet	<1%
6	ingenieriaindustrialelvillanueva.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
7	cia.uagraria.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	archive.org Fuente de Internet	<1%
9	doaj.org Fuente de Internet	<1%

<1 %

10

Submitted to Aliat Universidades

Trabajo del estudiante

<1 %

11

www.questionpro.com

Fuente de Internet

<1 %

12

repositorio.uta.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

13

Submitted to CACACE Informática

Trabajo del estudiante

<1 %

14

repositorio.unsaac.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

15

rus.ucf.edu.cu

Fuente de Internet

<1 %

16

repositorio.ug.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Los que suscriben, ATIENCIA VELIZ LUPE XIOMARA y GUAMAN TIGRE CHRISTOPHER RENE, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado Evaluación del desempeño del recurso humano y la vinculación en los objetivos organizacionales de las medianas empresas de la ciudad de Machala del sector de servicios., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



ATIENCIA VELIZ LUPE XIOMARA

0928793892



GUAMAN TIGRE CHRISTOPHER RENE

0706680451

TÍTULO DEL PROYECTO O TEMA DE INVESTIGACIÓN

Evaluación del desempeño del recurso humano y la vinculación en los objetivos organizacionales de las medianas empresas de la ciudad de Machala del sector de servicios.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Objeto del Problema

¿Cuál es el impacto de la Evaluación del desempeño del recurso humano para el desarrollo de competencias en empresas medianas de la ciudad de Machala?

El problema de investigación

A nivel internacional, una de las necesidades que se ha vuelto tendencia en las organizaciones es la de la evaluación del desempeño individual de los colaboradores de las empresas, debido a que esto permite a aquellos ser más efectivos y rendir de una mejor manera, poniendo en práctica indicadores de competencias y de resultados, matrices de interrelación, y factores de condicionamiento, los mismos que permiten contribuir al mejoramiento del rendimiento empresarial en todos los niveles (Del Toro, Guzmán, & Campdesuñer, 2016).

La formulación competencias tiene como beneficio las opciones teóricas e ideológicas, mientras que las decisiones subjetivas no le dan un beneficio satisfactorio, los avances de las ciencias tecnología y medios de información, tienen la intencionalidad de mejorar las capacidades de las habilidades y destrezas (Gálvez & Milla, 2018).

Según Hortencia y Remache (2019).menciona que un servicio que necesita mejorar es el del desempeño docente en el ámbito general de la educación, pese a que han existido nuevas estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio prestado, esta no logra superar los resultados esperados, en base a las evaluaciones de desempeño realizadas por la entidad responsable de la evaluación docente en Ecuador, siendo así, mostrando de manera positiva a la evaluación del desempeño con el propósito de encontrar resultados de aquellas gestiones que han sido realizadas.

A nivel nacional, La importancia de la aplicación de los sistemas de evaluación de desempeño es provocar eficacia y eficiencia en los trabajadores, de modo que es un proceso que tiene como unión un conjunto de procesos y actividades que se realizan a los trabajadores en sus áreas de trabajo; además este tipo de sistema de evaluación tiene una mayor competitividad y rentabilidad en las empresas (Briones, Peñafiel, & Vera, 2018).

El desempeño laboral en las organizaciones tiene como objeto el mejoramiento continuo para encontrar el éxito o el fracaso de las entidades económicas; además cabe destacar que en las áreas laborales se debe integrar un ambiente armónico entre clientes internos y generar un buen servicio para así satisfacer de forma total a los clientes externos y con ello lograr cumplir los objetivos empresariales (Vera & Suárez , 2018)

Como parte del micro entorno correspondiente a la temática (Guartán , Torres , & Ollague , 2019) recomienda que para el éxito de la organización se debe hacer un proceso trascendental en el cual tenga la finalidad de facilitar una estimación de evaluación de forma sistemática, donde se tenga como base los objetivos establecidos por las empresas; además se detallan factores que contribuyen en el desempeño personal con el fin de determinar

lineamientos enfocados a la capacitación y el desempeño laboral.

Dicho todo lo anteriormente mencionado, es necesario acotar que en base a las tendencias de las empresas actuales, son escasas la cantidad de organizaciones que modifican sus sistemas de manejo de talento humano, por lo que enfocarse en aquellos factores de evaluación a los empleados con el propósito de mejorar la actividad productiva de las empresas, teniendo en cuenta factores tales, como la competitividad, el estrés laboral, la motivación y satisfacción laboral (Bohórquez, Pérez, Caiche, & Benavides, 2020).

Justificación

En las empresas por lo general se buscan buenos resultados en términos financieros, o llamándolo de otra manera tienen como principal objetivo la rentabilidad organizacional, en donde el rol del recurso humano juega el papel fundamental para el alcance de estos objetivos, debido a que las personas son el principal recurso para la operación adecuada de la empresa en todas sus actividades, recordando que son ellos los sujetos con capacidad intelectual y de habilidad, siendo esta la causa principal para que exista la competitividad ya sea laboral o empresarial, por lo que la evaluación del desempeño laboral permite obtener valores medibles y jerarquizar los mejores colaboradores para una organización.

Es por eso que en el presente trabajo parte a partir de la necesidad de conocer si en las medianas empresas del sector de servicios, se aplica la evaluación del desempeño del recurso humano que laboran dentro de ellas, y en el caso de que se apliquen, saber si las mismas evaluaciones les permite a los administrativos conocer si la empresa está dando resultados favorables en contribución al alcance de los objetivos organizacionales, los cuales se ven determinados en la planificación administrativa.

Como principal aporte de la presente investigación, está en ofrecer a los estudiantes en curso, a aquellos encargados y administradores de aquellas medianas empresas, la importancia de la aplicación de la evaluación del desempeño laboral, en base a indicadores de cumplimiento y resultado, los mismos que permitirá a los analíticos del presente trabajo, considerar este proceso para ser parte de la toma de decisiones en sus organizaciones.

Objetivos de la Investigación.

Objetivo general

Determinar el impacto de la evaluación del desempeño del recurso humano mediante el análisis de la situación de diferentes empresas del sector servicios en la ciudad de Machala, con el propósito de encontrar los efectos en los objetivos organizacionales.

Objetivos específicos

- Identificar las técnicas de evaluación del personal utilizadas por las empresas.
- Determinar la importancia del recurso humano para el alcance de los objetivos organizacionales.
- Establecer las razones por las que las empresas omiten la evaluación del desempeño en las organizaciones.

CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO

Evaluación del desempeño del recurso humano

Historia.

La evaluación del personal en las empresas es un tema que ha venido evolucionando a lo largo de los años, partiendo desde los tiempos del siglo XVI, que a su vez se encuentra

en constante evolución, y siendo esta una de las herramientas necesarias para conocer y generar criterios necesarios para la toma de decisiones y la verificación del cumplimiento de metas, por lo que a continuación se presenta un breve recorrido a través del tiempo en el que la que esta herramienta ha venido tomando importancia en las empresas.

Tabla I Evolucion de la evaluación del desempeño

EVOLUCION DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL.		
Época.	Impulsores.	Aporte.
Siglo XVI	San Ignacio de Loyola	Se conoce que en esta época aparece lo que seria los principios de la evaluación del desempeño, El evaluaba las actividades de los Jesuitas donde mediante informes en el que se reflejaba las notas con la que eran calificados, siendo esta el primer dato histórica conocido.
1813.	Roberth Owen	Para este año se conocería uno de los primeros hitos de la evaluación del desempeño aplicado a una organización en el que mediante un sistema de Evaluación aplicado a su fábrica por Roberth Owen en el que mediante un cubo de cuatro colores, se encargaba de evaluar a su personal todos los días, donde cada color significaba un nivel de desempeño diferente. El sistema consistía en colocar el cubo en la mañana con el color que a cada trabajador le correspondía de acuerdo al nivel de desempeño que había tenido el día anterior. Pero este sistema no fue seguido

		por el mundo empresarial, porque fue catalogado un método muy personalizado.
1910	Frederick Taylor	Con el pasar del tiempo, fueron transcurriendo diferentes modelos de evaluación de desempeño en las organizaciones, pero en 1910 Frederick Taylor, quien se enfocaba en el método de la administración científica del trabajo. Taylor no tomo en cuenta los principios de Owen, por lo que, en vez de implementar evaluación aplicada directamente en los empleados, el se enfoco en evaluar directamente la productividad de la empresa y lo que mayormente le importaba a el, era que sus empleados sean rápidos.
1918	Henry Ford	Henry Ford (1930) con su teoría de la línea de montaje, al igual que la anterior, se enfocaba únicamente en la producción y no precisamente a lo que hacen sus empleados, al igual que la anterior, siendo esta una de las características principales de este modelo. Aunque luego seria la empresa General Motors quien revolucionaria el tema de la evaluación del desempeño en el mismo año.
1920	Elton Mayo	Mediante un experimento llamado Hawthorne, realizado por Elton Mayo en el que se demostraba la importancia

		del recurso humano dentro de la organización en el que se consideraba necesaria la atención en este factor muy importante para que la productividad de la empresa tenga los mejores resultados
1939 / 2021	Se dejaron de lado aquellos modelos obsoletos y desde entonces este tipo de modelos enfocados a al desempeño del recurso humano comenzaron a tener mas fuerza en el ámbito empresarial y ser aplicado en la mayoría de las empresas hasta el día de hoy, por su grado de efectividad pese a que cada empresa tenga sistemas de evaluación diferente, el fin sigue siendo el mismo.	

Nota: Tabla elaborada por los autores con información extraída de (Rodriguez & Aalarcón, 2017)

Definición de la evaluación del desempeño.

En el ámbito global, La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos (Chiavenato, 2009).

Cunill Curbelo (2020) señala que para una evaluación del desempeño adecuada, la implementación se debe hacer en base a aquel modelo piramidal planteado por el autor en el que menciona que se debe evaluar el saber hacer, el saber estar y el saber ser, todo esto se basa en que el evaluado debe tener los conocimientos necesarios para tal actividad, debe también estar capacitado para estar en el puesto encomendado, además de saber ser un personal adecuado para la organización.

A nivel regional según Sanchez Lima (2021) define que la evaluación del desempeño son aquellas observaciones aplicadas a los empleados enfocados a los comportamientos y acciones que estos realicen, en concordancia de los objetivos de la organización. Es decir, la evaluación del desempeño se enfoca en medir aquel desenvolvimiento laboral con el propósito de que sean productivos y puedan alcanzar las metas establecidas por la empresa.

La evaluación del desempeño es un método de fortaleza que las empresas poseen para saber lo eficientes que son sus trabajadores y generando un mejoramiento en el desarrollo organizacional y su competitividad (Matabanchoy, Álvarez, & Riobamba, 2019).

Métodos de Evaluación del desempeño.

Según Ortiz (2020) la evaluación del desempeño es considerada como una herramienta que permite obtener calificaciones en base a la evaluación realizada a los trabajadores partiendo del rendimiento en las actividades de cada individuo, en el que en los resultados se puede evidenciar aquellos capacidades y cualidades positivas o negativas del talento humano, sometido a la evaluación.

Chiavenato (2009) y Varela (2011) ofrecen métodos tradicionales de evaluación del desempeño utilizadas en las empresas, debido a que evaluar a un gran número de personas dentro de las empresas no es tarea fácil, debido a que se deben realizar mediante procesos de justicia y equidad, siempre ambas relacionadas en conjunto, pero que a la vez permitan a las personas que laboran en la organización, estimularse y generar mayores beneficios para la organización. Y aunque por lo general cada empresa desarrollo diferentes modelos autónomos de evaluación del desempeño, Los autores anteriormente descritos proponen los siguientes:

Tabla 2 Métodos de evaluación del desempeño

	MÉTODO	DEFINICIÓN.
MÉTODOS DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO.	<ul style="list-style-type: none"> • Escala de puntuación grafica 	<p>En el método de escala de puntuación grafica se realiza una matriz donde que define varios factores de evaluación del desempeño en filas y columnas que pretende enfocarse en la seleccionar de manera satisfactoria los factores de la evaluación. Además determinan su eficacia y define los grados de evaluación que mostraremos a continuación; bueno, malo, regular, tolerable, excelente y deficiente.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Elección forzada 	<p>Este modelo radica en el método de escala de puntuación que se originó en los modelos de la medición de la eficiencia de los colaboradores del ejercito de los estados unidad, lo cual este modelo se ve reflejado en las características y aspectos del personal donde fue calificados varias veces por año por su superior con el fin de obtener resultados del departamento de guerra. Es un modelo reconocido por sus satisfactorios resultados por lo que al pasar del tiempo tuvo su reemplazo en 1947, donde surgió un método llamado elección forzada, lo</p>

		<p>cual este modelo se enfocaría en seleccionar entre varias frases en conjunto y que dichas frases describan al evaluador y que también pueda elegir entre las frases que obtenga menor relación con el evaluado.</p>
	<p>• Investigación de campo.</p>	<p>Este método tiene un enfoque cualitativo por lo que busca información mediante la observación, la interacción de todo lo que habita en su entorno, es decir este método es un modelo de evaluación del desempeño de sus subordinados mediante secciones de entrevista hacia los jefes de las empresas con el fin de saber el desempeño de sus colaboradores.</p>
	<p>• Incidentes excepcionales</p>	<p>Es un modelo muy importante porque desempeña en los servicios al cliente y permite que los encargados de las empresas puedan generar comentarios globales sobre cómo sus colaboradores dan solución al cliente de forma inmediata y sin tener problemas. Además con este método permite a los gerentes observar o verificar el desempeño positivo o negativo de sus subordinados.</p>

	<ul style="list-style-type: none">• Evaluación por pares.	<p>Este método es proceso que brinda una oportunidad única donde cada subordinado pueda verificar sus debilidades y fortalezas que posee, además permite utilizar valiosos datos con el fin de tomar decisiones con respecto a la planificación y la creación de los equipos de trabajos y las mismas rotaciones de puestos laborales. La revisión por pares se utiliza para mejorar el proceso de evaluación tradicional. El cual el proceso consiste en recibir comentarios anónimos de los subordinados o colegas de equipo sobre los diversos aspectos específicos del desempeño de un empleado en la organización.</p>
	<ul style="list-style-type: none">• Evaluación participativa por objetivos.	<p>El siguiente de los métodos de evaluación de desempeño que tenemos es la gestión por objetivos (MBO), Este método es un enfoque más moderno para las revisiones del desempeño, porque integra al empleado en el proceso de establecimiento de metas es decir permite al empleado dar sus opiniones sobre las meta y objetivos de las organizaciones.</p>

		<p>Con este método nuevo método permite al gerente y su empleado acordar objetivos específicos y alcanzables con un plazo establecido con el fin del desarrollo y progreso de la empresa. A diferencia de las evaluaciones subjetivas, el método MBO facilita la definición de éxito y fracaso.</p>
--	--	---

Nota: Tabla elaborada por los autores con información obtenida de (Cervantes & Flores, 2019).

Modelo de las 4 C.

Sanchez Lima (2021) se enfoca en el modelo de las 4 C de Beer, cuyo modelo se enfoca en cuatro diferentes dimensiones, en donde se las plantea de manera individual. Este modelo de las 4 C, de la universidad de Harvard de fue diseñado en 1984 por Beer, cuyo modelo tenía como objetivo la mejora de la gestión del Recurso Humano, en donde era necesario medir la efectividad de los resultados, en base a las siguientes variables: Congruencia, Competencia, Compromiso y Costo – rentabilidad.

- Congruencia: hace referencia a la capacidad que tiene el individuo para realizar varias actividades al mismo tiempo.
- Competencia: factor que permite comparar entre uno o más individuos de las organizaciones para saber cuál es más productivo.
- Compromiso: este factor hace referencia aquella predisposición que el trabajador encomienda al cumplimiento de los objetivos.
- Costo – rentabilidad: Factor que se evalúa con el propósito de conocer cuál es la

rentabilidad que tal capital humano aporta a la empresa, sobre la inversión que cuesta cubrir con su mano de obra.

Por otro lado, algo que complementa a esta sección, según Acosta, Jiménez, Pulido, y Redondo (2018). es la evaluación del factor de estrés laboral en las evaluaciones de desempeño, debido a que este es un factor que se complementa y afecta al rendimiento de la organización, por lo que la atención en ella, permitirá encontrar mejores alternativas de motivación laboral, con el propósito de encontrar mejores resultados enfocados a los objetivos de la organización.

Proceso de evaluación del desempeño.

Según Zapata , Gasca, Manrique, & Machuca (2020). define 3 fases para cumplir con la evaluación del personal, cuyas fases forman parte del proceso necesario dentro de la evaluación del desempeño del personal, donde establece que la primera fase es la de parametrización, en la que se establecen preguntas, debidamente elaboradas correspondiente este al estudio primario, que forma parte de la evaluación en primera instancia. La segunda fase consta de plantear estrategias que permitan la extracción de las respuestas, por lo que su planteamiento correcto permitirá llevar a cabo la ejecución. La tercera fase se base específicamente en realizar los análisis correspondientes de los datos con el propósito de realizar las comparaciones y la toma de decisiones correspondientes.

Importancia de la evaluación del desempeño.

En primera instancia según Chamba, Ramírez, Jaya, y Romero (2021) es necesario mencionar que la evaluación del desempeño, permite evaluar factores importantes de medición como lo son eficiencia y eficacia en las actividades realizadas en cada proceso de las empresa, además la evaluación permite a los encargados verificar el rendimiento de los

empleados, de los equipos de trabajo como lo son los departamentos, se considera también que en base a las tendencias actuales estas evaluaciones se las puede realizar mediante softwares que permitan la facilidad de las aplicaciones.

De manera micro conceptual La importancia de la aplicación de los sistemas de evaluación de desempeño provoca eficacia y eficiencia en los trabajadores, de modo que es un proceso que tiene como unión un conjunto de procesos y actividades que se realizan a los trabajadores en sus áreas de trabajo; además este tipo de sistema de evaluación tiene una mayor competitividad y rentabilidad en las empresas (Briones , Vera , & Peñafiel , 2018).

Objetivos organizacionales.

Concepto de objetivos organizacionales.

Según Gonzalez (2019) menciona que un primordial elemento que las organizaciones comparten de existencia como parte de la conceptualización global de los objetivos organizacionales tiene un propósito u objetivo, las organizaciones se diseñan con una finalidad, manifestar en su comportamiento tanto interno como externo la finalidad proyectada. Sin embargo, puede no importar el objetivo que se impute en la organización, lo cual viene hacer lo más relevante es que sin este elemento, no tiene razón para existir.

No siempre es fácil tener la definición exacta del principal objetivo que se persigue en una organización, por lo que los subjetivos aparentemente se encuentran en franca contradicción de pensar cual será el futuro de su empresa y con el impulso implanta un objetivo de existencia para la organización. Sin embargo, el tener un objetivo siempre estará sobreentendido en el concepto que imparte una organización.

De cualquier forma, en la actualidad los objetivos vienen hacer un tema critico que se trata de hacer un análisis organizacional con el fin de llevar a cabo diversas actividades

que beneficien el desarrollo de las empresas, y no necesariamente puede estar relacionado con los objetivos particulares, es decir deben ser de un gran apoyo administrativo, social y en otros casos ejercer externamente sobre las organizaciones.

Por otra parte, los objetivos organizaciones se manifiesta como restricciones en el momento de una toma de decisión, debido a que este no permite un planteamiento de varias alternativas. Por lo tanto, dichos objetivos dan un límite de virtud de ejercer sobra la organización conforme al medio ambiente.

Tipos de Objetivos Organizacionales.

Los objetivos organizacionales tienden a dividirse según su consecución en la escala del tiempo, por lo que obtiene tres divisiones generales con un periodo de lapso de tiempo que son planteado en las empresas dependiendo a que tiempo de servicio la empresa brinde, es decir que estas no son denominas como comúnmente las llaman camisas de fuerzas; seguidamente continuaremos a explicar y demostrar desglosando cada uno de ellos dando a conocer sus beneficios y entendimientos de estos:

- **Corto plazo:** son aquellos que se ejecutan de forma inmediata menor a un año, es decir sus objetivos organizacionales están planteados para que culmine de forma rápida y eficaz, además tiene como lapsos plateados para resolver o también lograr temas en un lapso de tiempo puntual, su importancia radica en reflejar la obtención de la meta planteada, dicho esto en la mayoría de los casos estos presentan características especiales donde su planeación fue concebida con una línea de tiempo y ser concebidas con algún subordinado.
- **Mediano plazo:** este método de tiempo se define como unos de los objetivos que tiene una línea de tiempo en un promedio de entre corto y largo plazo, es decir tiene

un intervalo de unos dos a cinco años, por lo tanto, son llamados como objetivos tácticos, que son usualmente usado como forma de ayudar a reinventar a la empresa u organización y dar un enfoque que determine la competitividad y rentabilidad dando un paso al con cumplimiento de los objetivos organizaciones.

- **Largo Plazo:** este periodo de tiempo tiene un enfoque de duración lo cual está ubicado en la línea de tiempo de larga duración, teniendo un periodo de diez o más años de producción en la organización. Este eje tiene el objetivo más importante ya que es el que permite que la empresa siga funcionando, puesto que sus objetivos estratégicos le direccionan a una línea de tiempo futura y satisfactoria que les permite dar a conocer el futuro de la empresa (Puentes, 2020).

Importancia de los objetivos organizacionales.

Un objetivo organizacional es muy importante porque permite a la empresa tener un contexto a futuro e idealizar una supervivencia de alta gerencia en la empresa. Dicho esto, los objetivos permiten al gerente tener más que un sueño o una idea contrastante de cumplir dichos objetivos y también poder transformase en un beneficio positivo. De este modo, debemos pasar a crear un objetivo nuevo que permita buscar mejoras futuras en todos los campos de las organizaciones y a su vez tener una competitividad garantizada,

Los objetivos organizacionales están fundados en tres ejes como lo son la visión, misión y las metas, estos ejes o elementos dan una premisa más clara para las estrategias organizaciones, y una vez que estas cumplan su rol, la empresa debe reinventarse por si decirlo, debe crear nuevos horizontes que les permita como emprendedores crear innovaciones de progreso en bases a presentes y futuros, además con nuevos ejes fundados les permitirá como empresa crecer en el mercado laboral y por si decirlo crear una

competencia y obtener una rentabilidad organizacional.

Como parte de la micro conceptualización Veliz (2017) afirma que la administración por objetivos es uno de los enfoques más empleados en la actualidad, porque tiene como énfasis el cumplimiento de los objetivos organizacionales y también tiene como vínculo con los salarios o en este caso son llamados como bonificaciones, dicho esto, las empresas deben cumplir con dichos pagos en los periodos establecidos con el fin de alcanzar a cumplir las metas y objetivos planteados.

Es por ello que es considerada como una técnica motivacional para los empleados, esta hace referencia al método de evaluación de desempeño, lo cual radica como una herramienta de control y planeación con el fin de mitigar diversas actividades administrativas que fundamentan de manera sistemática que permite al trabajador dar un mejor desempeño en sus diversas áreas laborales, así como va dirigido hacia los logros de los objetivos individuales y organizacionales que les permite como gerente tener una mayor producción y rentabilidad organizacional y sí mismo a los colaboradores tener una mayor bonificación y una motivación eficaz para el logro de sus metas.

Por otro lado, en relación a la evaluación del desempeño, el rendimiento de los objetivos organizacionales de las empresas, según (Mateus, 2018). menciona que esta se basa exclusivamente del factor de la competencia como uno de las tendencias actuales, debido a que estas competencias permiten llevar a cabo, procesos de transformaciones positivas en las empresas porque el recurso humano está en la capacidad de generar competencias, ya sean gubernamentales, políticas o comerciales.

CAPITULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO

Metodología del proyecto

Según Monroy y Nava (2018) acuerdan que la metodología se refiere al procedimiento con diferentes etapas, conjunto de técnicas y métodos que se utilizan en la investigación científica. Las mismas enlaza a las posturas filosóficas y ciencia, es decir mediante la selección de leyes y teorías se podrá guiar la investigación y de esta forma facilitará la resolución del problema. En otras palabras, la metodología consiste en un proceso sistemático cargado de etapas leyes, teorías y técnicas que permitirán al investigador resolver la problemática del proyecto.

Diseño de la investigación.

Dado que el objetivo del proyecto será determinar el impacto de la evaluación del desempeño del recurso humano mediante el análisis de la situación de diferentes empresas del sector servicios en la ciudad de Machala, con el propósito de encontrar los efectos en los objetivos organizacionales, se ha recurrido a un **diseño de investigación no experimental** y de manera **transversal**, considerando que nuestro tema de investigación tiene las bases teóricas suficientes para la correcta resolución del problema, y debido a que se pretende conocer los detalles de los efectos que la evaluación del desempeño tiene en los objetivos organizacionales de las medianas empresas del sector servicios de la ciudad de Machala, se ha procedido a realizar una investigación de tipo descriptiva.

Según Arispe, y otros (2020) el diseño no experimental se refiere a cuando en la investigación las variables a estudiar no se manipulan, sino más bien solo se observan los fenómenos de forma natural, para en una posterioridad poder ser analizados, con el propósito de encontrar resultados de acuerdo a la finalidad del proyecto. Así mismo los autores mencionan que el diseño de investigación no experimental y de carácter transversal se lo

utiliza para el caso en que la obtención de los datos se los realice en un único momento, dentro de este diseño están los estudios exploratorios, correlacionales y descriptivos (pág. 69), cómo viene a ser el caso de la presente investigación que es de tipo descriptivo.

Enfoque de la investigación.

El planteamiento metodológico de la investigación será realizado bajo el **enfoque de carácter cualitativo**, debido a que este enfoque es uno de los cuales se adaptan de mejor manera a las necesidades y a la finalidad de la investigación.

Según menciona Otero, (2018) el enfoque cuantitativo se basa en las mediciones numéricas, donde para llegar a responder las preguntas de investigación, se observan los procesos en forma de recolección de datos, que posteriormente serán analizados. Los análisis estadísticos son la principal función de este enfoque, donde mediante la recolección, la medición, obtención de frecuencias y otros factores de medición se permite validar las hipótesis obtenidas a través de la revisión literaria obtenida a partir del problema central de la investigación.

Para la obtención de los datos que posteriormente serán sometidos al análisis numérico, se procederá a tomar como **técnica de investigación a la encuesta**, que será aplicada de acuerdo a la modalidad de la aplicación ya sea presencial virtual en base a un cuestionario de preguntas previamente establecidas, con el propósito de conocer cuál es impacto de la evaluación del desempeño en los objetivos organizacionales, así mismo como para saber cuántas empresas del sector utilizan sistemas de evaluación del desempeño de acuerdo a una muestra de una población establecida.

Población.

Para Arias, Villasis, y Miranda (2016) “la población de estudio es un conjunto de

casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra y que cumple con una serie de criterios predeterminados” (pág. 202). En otras palabras, la población de estudio se basa en el conjunto de elementos, estos pueden ser objetos, animales o personas de un universo, las mismas que tienen la capacidad de poder ser accesibles para el estudio que se pretende realizar.

De acuerdo a los datos obtenidos de la base de datos de la Super Intendencia de Compañía, se ha seleccionado como población de estudio a todas aquellas empresas medianas de la ciudad de Machala, las mismas que son una cantidad de 198 empresas, las mismas que conforman la población universal, y **la población de estudio corresponde a una cantidad de 24 empresas** las mismas que corresponden a las empresas de tamaño mediano y del sector de servicios.

Muestra y Muestreo.

La muestra según Salazar y Castillo (2018) “Es un conjunto de elementos seleccionados de una población de acuerdo a un plan de acción previamente establecido (muestreo), para obtener conclusiones que pueden ser extensivas hacia toda la población” (pág. 13). Es decir, el muestreo es un pequeño grupo de la población seleccionada, la misma que tiene las mismas características y cualidades, cuya muestra permite obtener información necesaria representativa al total de la población, con la aplicación a una proporción de ella.

En el presente trabajo se utilizara el **muestreo no probabilístico** apegados a la técnica de conveniencia, debido a que esta técnica permite seleccionar solo aquellos objetos de estudio accesibles que acepten ser incluidos en la investigación (Otzen & Manterola, 2017, pág. 230), Es decir, el número exacto de empresas a las que se les aplicara el estudio, va a ser determinado en la posterioridad, cuando se haya finalizado las aplicación del formulario

de preguntas, cuya cantidad será evidenciada en los resultados.

Técnicas de recolección de datos.

Según como menciona Gallardo Echenique (2017) La recolección de datos es un proceso selectivo, debido a que no se puede aplicar a un todo, aunque se piense que es si es posible, no resulta así. Aquí se aplica instrumentos diseñados en la metodología, los mismos que permitan obtener la información necesaria, estos instrumentos pueden ser, la entrevista, las encuestas, la observación, los test, los cuestionarios entre otros.

Para el caso de la presente investigación se ha utilizado como técnica de recolección de datos a la encuesta, porque se adapta a las facilidades de aplicación para la posterior interpretación, La encuesta está conformada por un total de 20 interrogantes.

La encuesta está catalogada como una técnica propia de la investigación de campo, Por lo general las encuestas son utilizadas con el fin de averiguar opiniones e indagar, mediante un cuestionario de preguntas estructuradas en base al proceso metodológico establecido en cuanto a las variables planteadas, siendo las interrogantes planteadas el principal factor para obtener la objetividad de la investigación (Cabezas, Naranjo, & Santamaría, 2018).

Instrumento de recolección de datos.

Según Useche, Artigas, Queipo, y Perozo (2019) los instrumentos de recolección son aquellos que permite ejecutar la técnica de recolección de datos seleccionada. Estas pueden ser los cuestionarios, test, pruebas de conocimientos, guía de observación, guía de entrevista, test socio-métrico entre otros que facilitan al investigador obtener los datos que necesita para la investigación.

En nuestro caso hemos seleccionado un cuestionario de 20 preguntas, para ser aplicadas en la encuesta, las encuestas constan con preguntas abiertas, cerradas, y de escala de Likert.

Abiertas porque nos permite dejar que el encuestado de su libre opinión respecto a la pregunta, y cerradas también porque son preguntas objetivas que solamente requieren de respuestas sin profundidad, así también como preguntas de escala, porque entre un conjunto de ítems que permite al encuestado tener una variedad de respuestas las cuales generalmente suelen ser puestas con puntuación para luego ser promediadas (Useche, Artigas, Queipo, & Perozo, 2019).

Técnica de análisis de datos.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación, se procederá a hacer uso de la estadística descriptiva, porque nos enfocaremos a describir a detalle, la problemática planteada de acuerdo a las variables de la investigación, además para el correcto funcionamiento del mismo, se tabulará las encuestas en Google formularios, luego será pasado en un archivo en Excel para posteriormente ser sometidos a un análisis en la herramienta tecnológica conocida como IBM SPSS, para su posterior interpretación.

Según Matos, Contreras, y Olaya (2020) “la estadística descriptiva consiste en la recolección, organización, presentación, análisis e interpretación de un conjunto de datos para una o más variables de interés del investigador, que luego serán interpretados de manera informativa de tal forma que describa fácil y rápidamente las características esenciales” (pág. 11 y 12) . Es decir, es un proceso sistemático que inicia con la recolección de datos, y finaliza en la interpretación donde los resultados son de carácter informativos descriptivos.

CAPITULO IV: RESULTADO Y DISCUSIÓN

Análisis de Resultados.

En el estudio realizado se obtuvieron los siguientes resultados en la aplicación de la técnica utilizada:

1. Tipo servicio que la empresa ofrece.

Tabla 3 Tipo de servicio que la empresa ofrece.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Servicios de educación.	2	9,09	9,09
Transporte pesado.	6	27,27	36,36
Salud.	4	18,18	54,55
Actividades de Fumigación de cultivos.	1	4,55	59,09
Guardianía de seguridad.	4	18,18	77,27
Capacitación de conductores no profesionales.	1	4,55	81,82
Telecomunicaciones.	1	4,55	86,36
Servicios de administración.	1	4,55	90,91
Mantenimiento y limpieza.	1	4,55	95,45
Agentes y Corredores de Seguros.	1	4,55	100,00
Total	22	100,00	

Tabla elaborada por los autores.

Ilustración 1 Tipo de servicio que la empresa ofrece

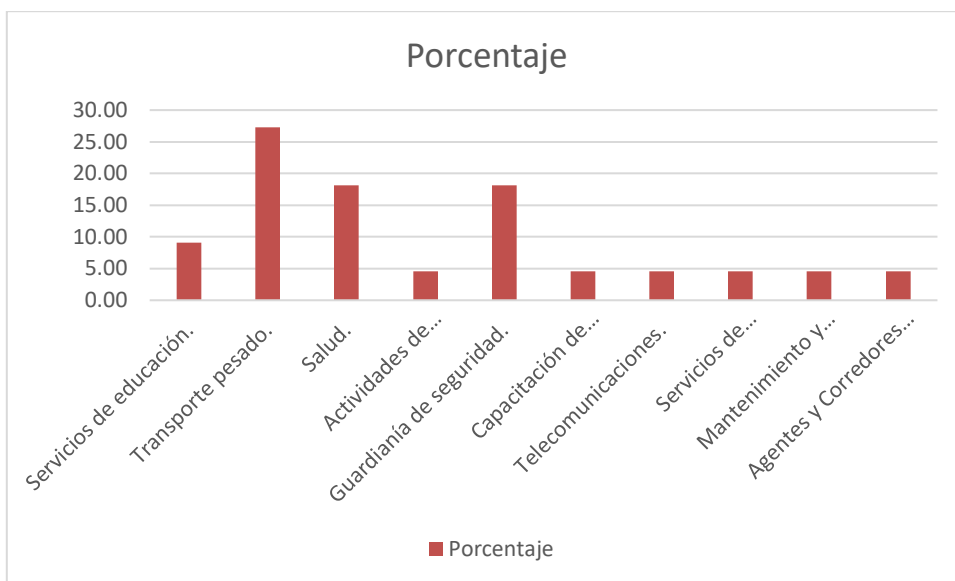


Ilustración elaborada por los Autores.

Análisis:

Se observa que la mayor parte de las empresas que han sido estudiadas son aquellas que se dedican al sector de la transportación.

Interpretación.

Las empresas de transporte por lo general, necesitan conocer constantemente el desempeño de sus colaboradores por lo que, la evaluación del personal, permite conocer el rendimiento de aquellas, siendo este pequeño sector el punto más relevante de evaluación e interpretación.

2. Cargo del encuestado.

Tabla 4. Cargo del encuestado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Administrador	13	59,1	59,1
Administrador del personal	3	13,6	72,7
Ejecutivo de Ventas	1	4,5	77,3
Jefe de Logística	2	9,1	86,4
Personal encargado	1	4,5	90,9
Secretaria	1	4,5	95,5
Jefe de Talento humano	1	4,5	100,0
Total	22	100,0	

Tabla elaborada por los autores.

Ilustración 2. Cargo del encuestado

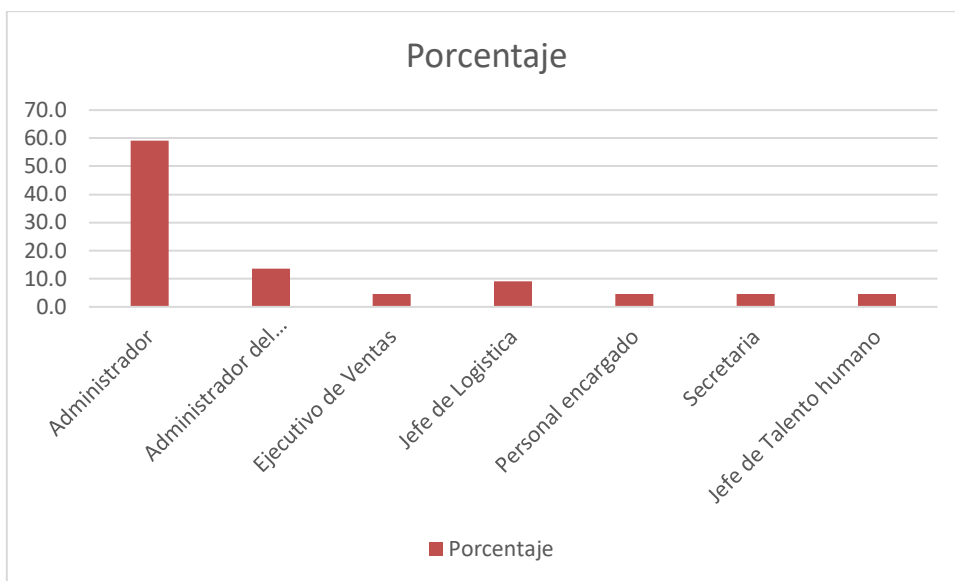


Ilustración elaborada por los autores.

Análisis:

Cómo se puede apreciar, alrededor del 59% de los encuestados han sido administradores a cargo de las empresas.

Interpretación.

Este 59% es la cantidad más representativa correspondiente a los administradores de aquellas compañías, quienes a su vez como están a cargo de diferentes funciones en la organización han sido capaces de podernos brindar la información necesaria.

3. ¿Cuántos empleados existen en la Empresa?

Tabla 5. Cantidad de empleados..

N	Válidos	22
	Perdidos	0
Media		69,591
Mediana		37,000
Moda		8,0 ^a
Desv. típ.		90,8943
Varianza		8261,777
Mínimo		6,0
Máximo		393,0
Suma		1531,0

Tabla elaborada por los autores.

Análisis.

En base a los datos obtenidos de las medianas empresas del sector de servicios de una muestra de 22 empresas, se obtuvo que estas empresas poseen entre su cantidad de empleados un número medio de 67, teniendo entre la cantidad mínima de 6 personas, y una máxima de 393.

Interpretación.

Cabe recalcar que la cantidad de empleados no determina el tamaño de la empresa en la presente investigación, debido a que de tal forma como hubieron cantidad de empleados superior a los 50, también hubieron cantidades desde 6, siendo así que fueron determinadas como empresas medianas, debido a otros factores, considerados por la SuperCias, en donde se las asignaba esta categoría, ya sea por tamaño de capital, de utilidades, de activos, entre otros.

4. ¿Se evalúa el desempeño del personal de la empresa?

Tabla 6: Se evalúa el desempeño del personal de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	21	95,5	100,0
No contesto	1	4,5	
Total	22	100,0	

Tabla elaborada por los autores.

Ilustración 3: Se evalúa el desempeño del personal de la empresa?

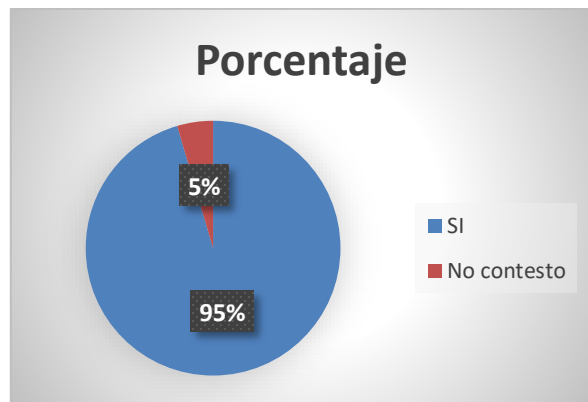


Ilustración elaborada por los autores.

Análisis.

Se preguntó a los encargados de cada empresa si en sus compañías, el personal era evaluado, donde no se obtuvo resultados negativos, en donde se afirmó que prácticamente el 95% evalúa a su personal, siendo el 5% un posible error por parte del encuestado en el momento de encuestar, por lo que se presume que el 100% de las respuestas, son de resultado positivo.

Interpretación.

En base a los resultados obtenidos se ha detectado que la aplicación de evaluación del desempeño en los trabajadores es un factor positivo debido a que este permite a los colaboradores ser competitivos, de la misma forma que la empresa como tal.

5. En el caso de haber respondido no a la respuesta anterior, ¿Cuál es la razón para que el personal no sea sometido a evaluaciones?

Tabla 7. El porqué de no aplicar evaluación del desempeño al personal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No contesto	22	100,0	100,0

Tabla elaborada por los autores.

Ilustración 4. El porqué de no aplicar evaluación del desempeño al personal.

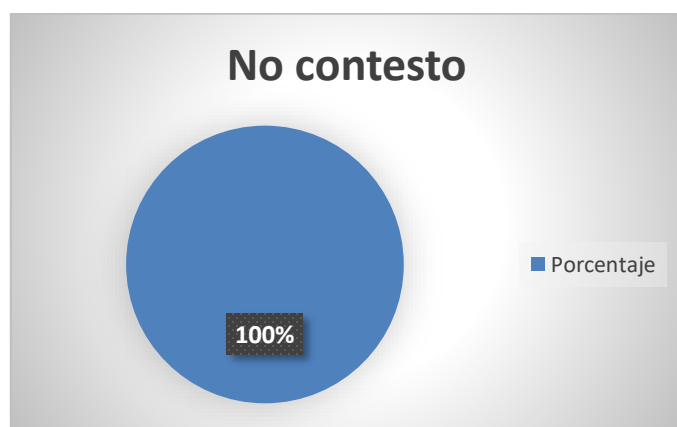


Ilustración elaborada por los autores.

Análisis.

El 100% de los encuestados no respondieron esta pregunta cerrada debido a que la misma estaba enlazada a la anterior en la que el 100% respondió de carácter positivo.

Interpretación.

El no tener respuesta en esta pregunta, en el ámbito empresarial es un factor positivo, porque demuestra que en las medianas empresas si se aplica modelos de evaluación del personal, Pero a nosotros como investigadores se nos presenta una limitación, porque no se puede llegar a uno de los objetivos específicos planteados, el cual era establecer las causas de no aplicar la evaluación del personal.

6. Con que frecuencia se evalúa al talento humano

Tabla 8 Frecuencia de la evaluación del personal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mensualmente	14	63,6	63,6
Anualmente	3	13,6	77,3
Quincenalmente	4	18,2	95,5
Semanalmente	1	4,5	100,0
Total	22	100,0	

Tabla elaborada por los autores.

Ilustración 5. Frecuencia de evaluación al personal.

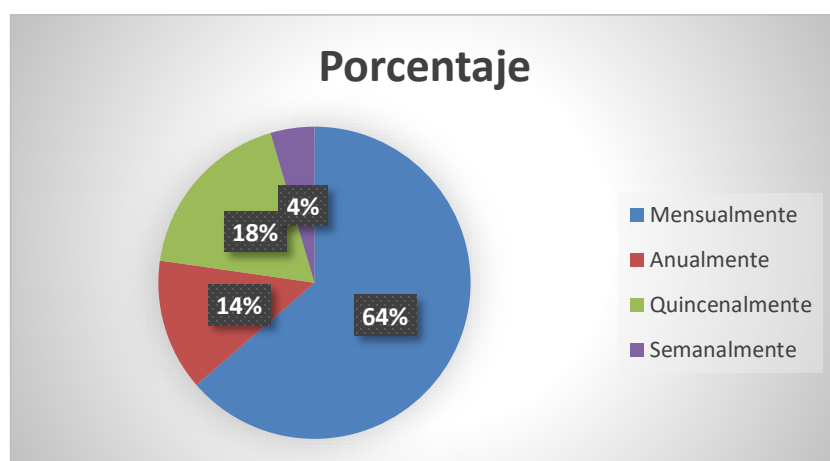


Ilustración elaborada por los autores.

Análisis.

Alrededor del 64% manifestó que los trabajadores que laboran en las empresas donde ha sido aplicada la encuesta manifestaron que estas evaluaciones se las realiza mensualmente, seguidamente del 14% anualmente.

Interpretación.

Se considera que la evaluación mensual del desempeño laboral, es un tiempo adecuado para saber el desempeño que los trabajadores aportan en beneficio de los objetivos de la organización.

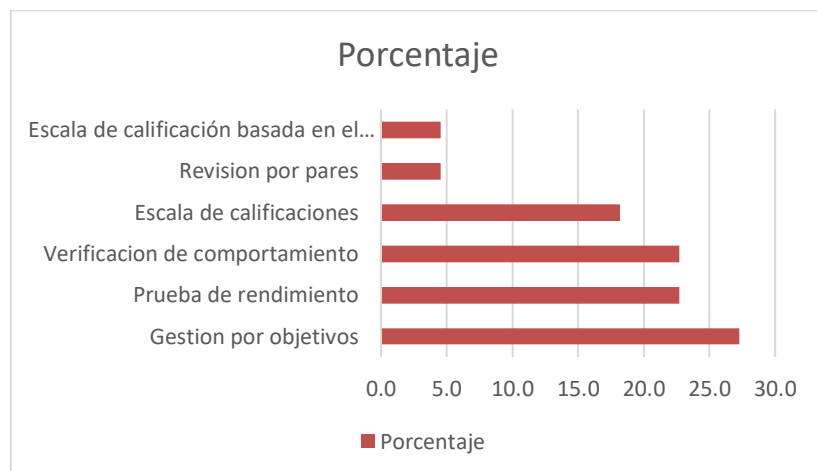
7. ¿Qué método de evaluación del desempeño utiliza para evaluar su personal?

Tabla 9 Métodos de evaluación del personal que las empresas aplican.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Gestión por objetivos	6	27,3	27,3
Prueba de rendimiento	5	22,7	50,0
Verificación de comportamiento	5	22,7	72,7
Escala de calificaciones	4	18,2	90,9
Revisión por pares	1	4,5	95,5
Escala de calificación basada en el comportamiento (BARS)	1	4,5	100,0
Total	22	100,0	

Tabla elaborada por los autores.

Ilustración 6 Métodos de evaluación del desempeño aplicadas al personal.



Análisis.

Se puede apreciar que los métodos de evaluación del personal que predominan en las empresas medianas del sector de servicios de la ciudad de Machala son las de Gestión por objetivos, pruebas de rendimiento y las de verificación de comportamiento con el 22,7% cada una de estas.

Interpretación.

Debido que la finalidad del presente trabajo es conocer la vinculación de la evaluación del desempeño en los objetivos organizacionales, Los resultados nos permite afirmar que justamente en el 22,7 % de los casos, se busca el alcance de los objetivos organizacionales, mediante la aplicación del método de gestión por objetivos.

8. ¿Cuáles son los principales factores de evaluación al personal de la empresa?

Tabla 10. Factores de evaluación del personal.

	Frecuencia	Porcentaje
Congruencia (Coherencia)	22	100%
Competencia	17	77%
Compromiso	22	100%
Costo – rentabilidad	9	41%
Total, de muestra	22	100%

Tabla elaborada por los autores.

Ilustración 7. Factores de evaluación del personal.

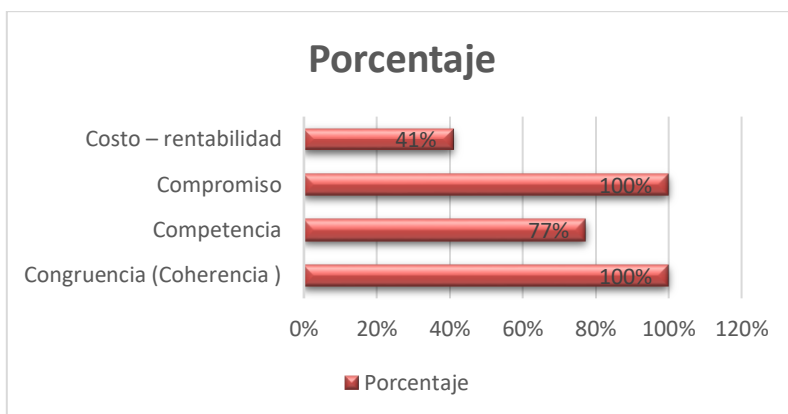


Ilustración elaborada por los autores.

Análisis.

En base a los resultados, se puede observar que en las empresas el factor que se evalúa en todas las empresas son el de compromiso y congruencia, seguidamente el de competencia que se aplica en el 77% de las empresas, y Costo – rentabilidad, que se aplica solo en el 41% de las organizaciones.

Interpretación.

Evaluar la coherencia, y el compromiso con el que los colaboradores de las empresas realizan cada actividad, es uno de los factores de suma importancia debido a que permite medir la solvencia con la que el trabajador aplica sus conocimientos y habilidades, sin menospreciar la competitividad, y el factor de costo- rentabilidad, que en conjunto son todas de gran importancia.

9. ¿Existe mayor rendimiento de los empleados al saber que son evaluados?

Tabla 11. Rendimiento de los empleados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	22	100	100

Total	22	100
--------------	----	-----

Tabla elaborada por los autores.

Ilustración 8. Rendimiento de los empleados

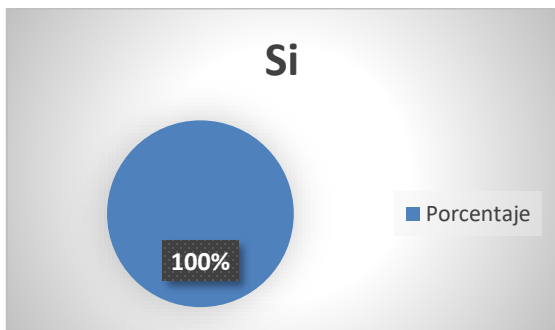


Ilustración elaborada por los autores.

Análisis.

El 100% de los encuestados consideran que existe rendimiento en los empleados de las empresas, al saber que son evaluados.

Interpretación.

Aunque sea una pregunta que no pueda ser comprobada al menos que se realice una observación directa en el desempeño de los empleados de las empresas, Los encuestados han considerado que, si existe rendimiento de los colaboradores, en base a los análisis autónomos en las organizaciones.

10. ¿Las evaluaciones son realizadas de manera parcial?

Tabla 12. Parcialidad de la aplicación de las evaluaciones del desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	22	100	100
Total	22	100	

Tabla elaborada por los autores.

Ilustración 9. Parcialidad de la aplicación de las evaluaciones del desempeño

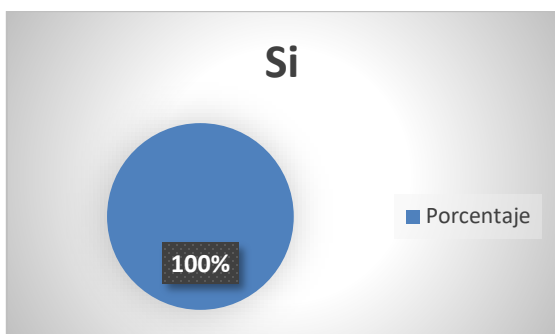


Ilustración elaborada por los autores.

Análisis.

Los resultados indican que la totalidad de la muestra demuestra parcialidad en la aplicación de las evaluaciones del desempeño.

Interpretación.

Muchas de las veces existen preferitismo por ciertos grupos de personas en las empresas, que afectan el ambiente organizacional de estas por lo que se ha planteado esta pregunta para conocer el nivel de parcialidad en la aplicación de las evaluaciones, en concordancia con la información obtenida.

11. ¿Orienta a sus colaboradores al cumplimiento de los objetivos organizacionales?

Tabla 13. Frecuencia de orientación al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	14	63,6	63,6
Usualmente	8	36,4	100,0
Total	22	100,0	

Tabla elaborada por los autores.

Ilustración 10. Frecuencia de orientación al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

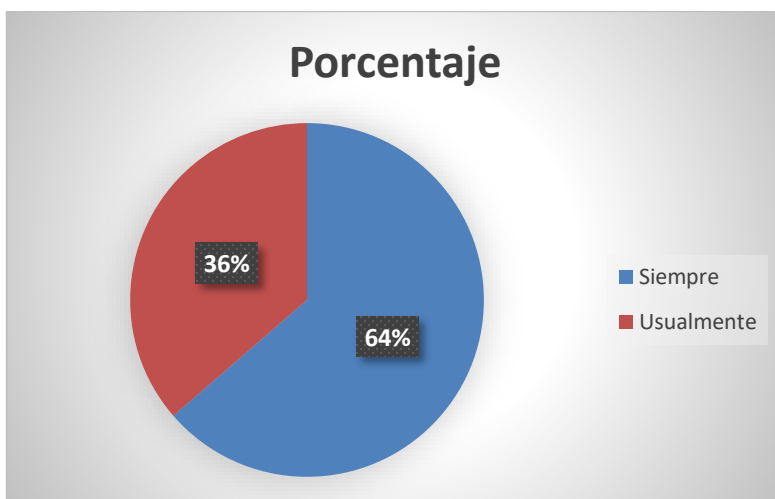


Ilustración elaborada por los autores.

Análisis.

Los resultados indican que el 64% de las empresas orientan a sus trabajadores en el cumplimiento de los objetivos, y solo el 36% presenta inconvenientes debido a que no los hacen siempre, sino más bien, usualmente.

Interpretación.

En las organizaciones, la orientación al cumplimiento de los objetivos es un factor fundamental para alcanzar el éxito como empresa, debido a que se vinculan las labores, con el propósito, haciendo de esta manera que se pretenda alcanzar una meta, y obteniendo niveles óptimos en el ambiente organizacional.

12. ¿Qué grado hay de colaboración y cooperación entre compañeros de trabajo, para el cumplimiento de los objetivos?

Tabla 14. Grado de colaboración y cooperación entre compañeros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	8	36,4	36,4

Bueno	13	59,1	95,5
Regular	1	4,5	100,0
Total	22	100,0	

Tabla elaborada por los autores.

Ilustración 11. Grado de colaboración y cooperación entre compañeros

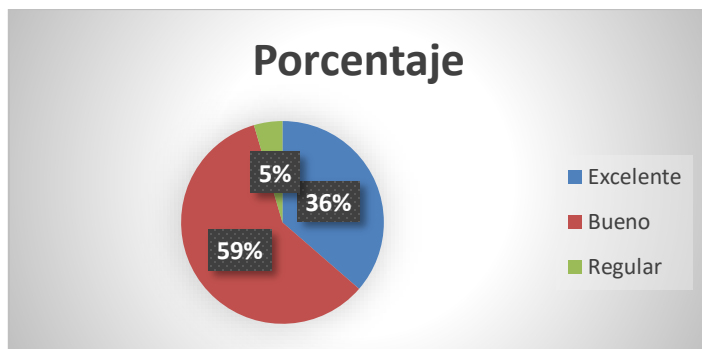


Ilustración elaborada por los autores.

Análisis.

Se ha detectado que el grado de colaboración que mayormente predomina en las empresas es bueno, que corresponde al 59% del total, seguidamente de excelente en el 36% de las empresas, y regular el 5%.

Interpretación.

La colaboración y cooperación entre compañeros bueno y excelente, demuestra que las empresas tienen entre sus filas de recursos humanos, a personas capaces de compartir sus conocimientos, con sus compañeros y colaborar en aquellas actividades que resulten complicadas para cierto número del personal.

13. ¿Los trabajadores de la organización cuentan con metas mensuales de cumplimiento?

Tabla 15. ¿Los trabajadores cuentan con metas mensuales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	22	100,0	100,0
Total	22	100,0	

Tabla elaborada por los autores.

Ilustración 12. ¿Los trabajadores cuentan con metas mensuales?

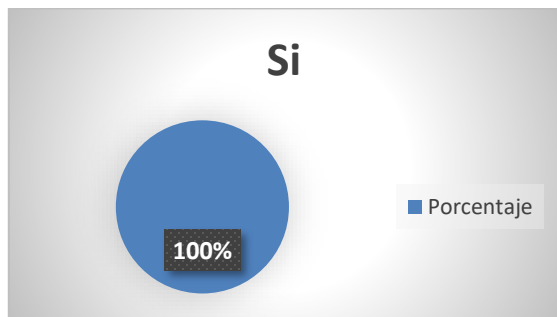


Ilustración elaborada por los autores.

Análisis.

En el 100% de las empresas los trabajadores cuentan con metas que deben cumplir mensualmente.

interpretación.

En las empresas es necesario que, en la mayoría de los casos, los trabajadores cuenten con metas mensuales, con el propósito de que los mismos puedan tener claro el objetivo que se pretende alcanzar y de esta manera causar mayor predisposición por parte de los trabajadores, al cumplimiento de las mismas.

14. ¿Con qué frecuencia los trabajadores cumplen las metas planteadas mensualmente?

Tabla 16. Frecuencia de cumplimiento de metas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	----------------------

Siempre	13	59,1	59,1
Casi siempre	9	40,9	100,0
Total	22	100,0	

Tabla elaborada por los autores.

Ilustración 13. Frecuencia de cumplimiento de metas.

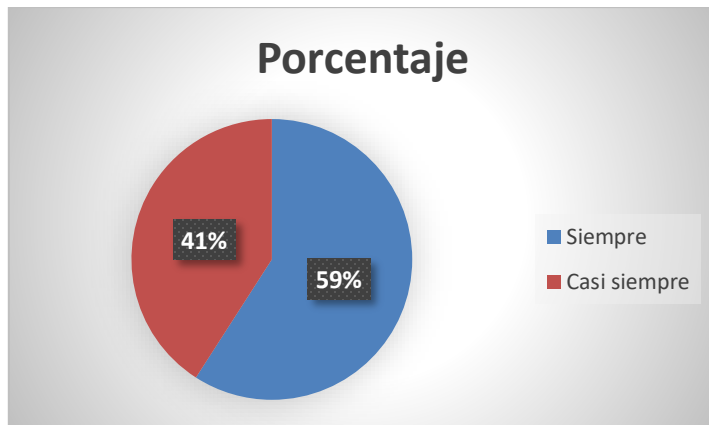


Ilustración elaborada por los autores.

Análisis.

Los resultados indican en el 59% de las empresas, siempre se cumplen las metas planteadas mensualmente. y por otro lado el 41% de las empresas casi siempre cumplen las metas planteadas.

Interpretación.

En las empresas que casi siempre cumplen las metas mensuales, significa que no siempre se llega a la meta, por lo que significa que existen ciertos criterios que deben ser analizados con el propósito de mejorar los proceso y las estrategias organizacionales.

15. ¿La evaluación del desempeño laboral en los trabajadores, genera desarrollo de competencias laborales en beneficio del cumplimiento de los

objetivos organizacionales?

Tabla 17. La evaluación del desempeño laboral y la vinculación en el desarrollo de competencias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	22	100,0	100,0
Total	22	100,0	

Tabla elaborada por los autores.

Ilustración 14. La evaluación del desempeño laboral y la vinculación en el desarrollo de competencias

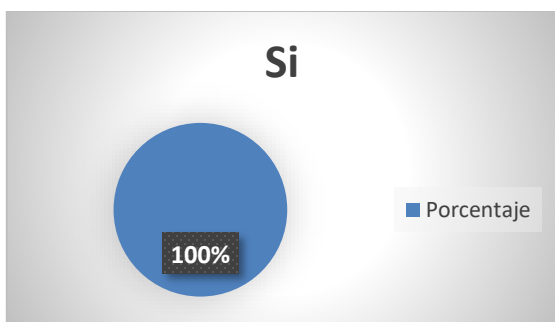


Ilustración elaborada por los autores.

Análisis.

Se puede analizar que en la totalidad de las empresas existe desarrollo de competencias debido a la aplicación de las evaluaciones del desempeño en los trabajadores.

Interpretación.

La competitividad y el cumplimiento de objetivos organizacionales no es posible si no existe el desarrollo de competencias laborales en los trabajadores, debido a que estas permiten directa o indirectamente afectar en el rendimiento financiero y operativo de la organización.

16. ¿Cómo califica el desempeño laboral de los trabajadores?

Tabla 18. Calificación del desempeño laboral en los trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	9	40,9	40,9
Muy bueno	11	50,0	90,9
Bueno	2	9,1	100,0
Total	22	100,0	

Tabla elaborada por los autores.

Ilustración 15. Calificación del desempeño laboral en los trabajadores

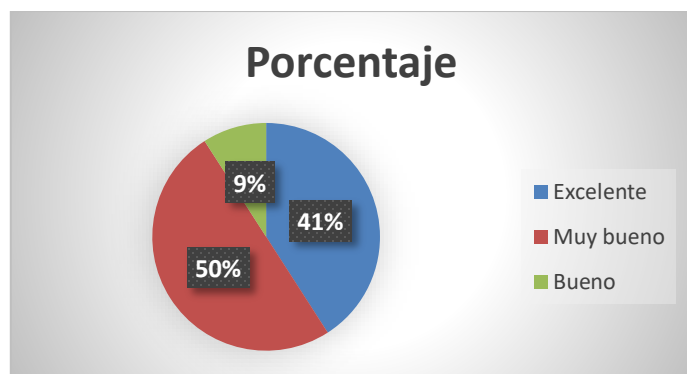


Ilustración elaborada por los autores.

Análisis.

El desempeño laboral muy bueno en las empresas corresponde al 50%, excelente el 41%, y de bueno en el 9%.

Interpretación.

Mediante estos resultados se puede apreciar que en su mayoría el rendimiento de los colaboradores es de muy bueno, factor considerado como positivo, para el funcionamiento correcto de las empresas, y una proporción menor en el de excelente, lo que demuestra que el nivel de rendimiento de los colaboradores, superan las expectativas de los gerentes de las empresas.

17. ¿Existe procesos de inducción para los nuevos trabajadores?

Tabla 19. ¿Existen procesos de inducción en los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	22	100,0	100,0
Total	22	100,0	

Tabla elaborada por los autores.

Ilustración 16. ¿Existen procesos de inducción en los trabajadores?



Ilustración elaborada por los autores.

Análisis.

Los resultados de las encuestas indican que en el 100% de las empresas se aplica inducción a los nuevos trabajadores.

Interpretación.

La presente interrogante se relaciona con aquella en la que se cuestionaba, la colaboración y cooperación entre compañeros de trabajo, porque en la inducción del nuevo personal, en la mayoría de los casos es necesario que los empleados ya existentes, capaciten al nuevo empleado en el desarrollo de sus nuevas actividades, siendo así, que integran a los nuevos trabajadores al cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

18. ¿A quiénes es aplicada la evaluación del personal?

Tabla 20. Personal al que se aplica la evaluación del desempeño.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Personal Operativo	1	4,5	4,5
Personal Ejecutivo	11	50,0	54,5
Todo el personal	10	45,5	100,0
Total	22	100,0	

Tabla elaborada por los autores.

Ilustración 17. Personal al que se aplica la evaluación del desempeño.

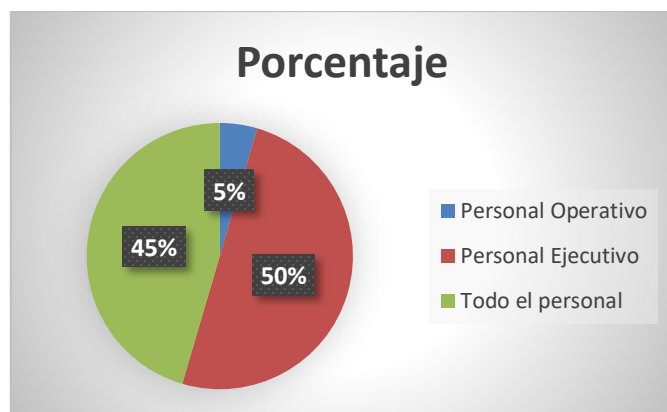


Ilustración elaborada por los autores.

Análisis.

El análisis evidencia que en el 50% de las empresas se evalúa con mayor proporción al personal ejecutivo. Seguidamente en el 45% de las empresas se evalúa a todo el personal. Y posteriormente las empresas que enfocan su atención de evaluación al personal operativo, corresponde al 5%

interpretación.

Conociendo estos datos, se puede deducir que las empresas que enfocan su atención precisamente en su mayoría al personal ejecutivo, se puede deber justamente a que el estudio realizado es netamente de prestación de servicios en el que su mayor capacidad de capital humano, se encuentra en el área ejecutiva.

Valoración de la Factibilidad: Dimensiones Técnica-Económica-Social-Ambiental

Dimensión social.

Según Gomez, Sanchez, y Fajardo (2018) menciona que el análisis de la dimensión social se basa precisamente en los efectos post, que se obtendrán luego de la culminación del mismo, es decir, en establecer cuáles serán los beneficios que este aporta a la sociedad y a la población en general. Siendo así que se considera importante este estudio debido a que permite a investigadores u a cualquier publico en general, obtener información referente a la vinculación de la evaluación del desempeño en las empresas y los objetivos organizacionales.

Causando también interés por parte de futuros emprendedores o a aquellos altos mandos el impacto que la evaluación del desempeño tendra en sus organizaciones si se las aplican de la manera correcta, siendo así que las mismas permitan mejorar la competitividad a nivel empresarial, local, provincial y nacional, en beneficio de la productividad.

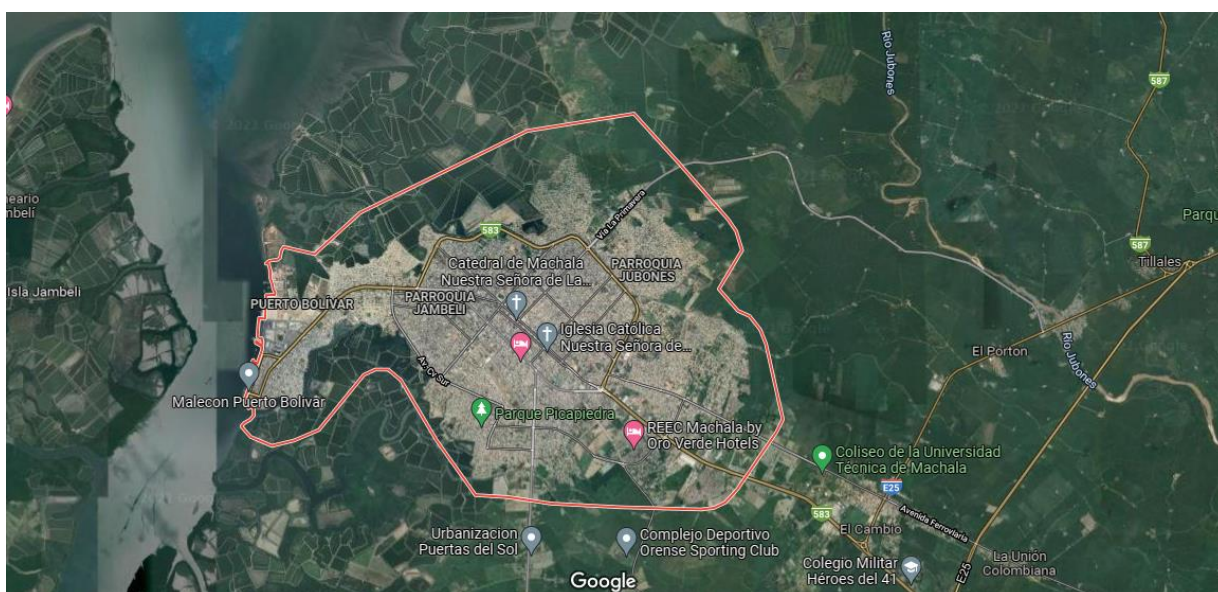
Dimensión Técnica

Las empresas cuentan con los recursos tecnológicos, de infraestructura y personal suficientes para el correcto desempeño como organizaciones lo que a su vez les ha permitido involucrar al trabajador en diversas actividades empresariales donde dan a conocer sus experiencias y conocimiento necesarios en cada actividad, en el que la evaluación del desempeño, permitirá que los recursos sean utilizados de la mejor manera, puesto que la evaluación del desempeño ayuda al trabajador a ver su grado de rendimiento laboral. De tal forma que permite al trabajador corregir sus falencias y falta de comportamiento profesional, lo cual les permitirá tener un mayor incentivo y disponer de oportunidades de trabajo (Rivero, 2019).

Ubicación del proyecto

La ubicación del proyecto está distribuidas en 22 empresas de la ciudad de Machala del sector de servicios ubicadas en sectores urbanos, como rurales del perímetro de la ciudad, por lo que a nosotros por ser de esta ciudad se nos facilita en cierto grado la aplicación de este proyecto de investigación en esta área geográfica.

Ilustración 18. Ubicación geográfica del proyecto.



Grafica obtenida de Google Maps.

Organigrama.

Por lo que el proyecto tiene un tamaño en cuanto a muestra superior a uno, se ha procedido a un organigrama de este tipo de empresas del sector, de servicios específicamente a una escuela de conductores no profesionales Sport mancar, la cual se presenta a continuación.

Ilustración 19. Organigrama Estructural

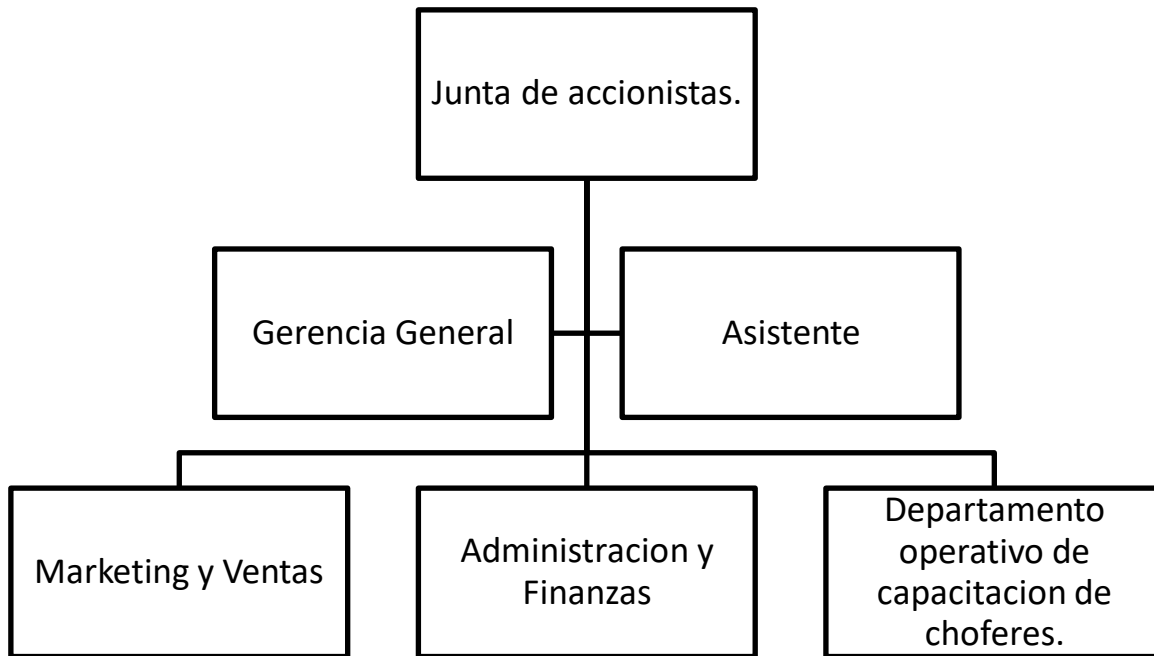


Ilustración elaborada por los autores.

Dimensión Económica

El análisis del perfil económico en el país es uno de los cuales se debe analizar a detenimiento, sin embargo en esta ocasión partiendo desde la perspectiva empresarial, la economía de los países o ciudades, se basan precisamente por el grado de productividad que las empresas realizan en apoyo de los habitantes generando beneficio para su sector, por lo que comprender este punto, nos lleva a determinar la dimensión económica del proyecto en el que se utilizaron recursos financieros provenientes de los mismos sectores económicos que contribuyen con el empleo y la circulación de efectivo para cada fase de cumplimiento.

Cabe recalcar que el dinero es uno los factores de suma importancia debido a que este nos permite, realizar y llevar a cabo actividades establecidas por cada individuo en el que es necesario recursos que son de suma importancia en los procesos, cuyos recursos se pueden detallar a los siguientes: transporte y alimentación para actividades como la aplicación de

recolección de datos, sin embargo, el proyecto no cuenta con inconvenientes de financiamiento.

Dimensión ambiental.

La evaluación del desempeño ha evolucionado a lo largo de los años por lo que se ha vuelto un proceso fundamental en las empresas, de tal forma que incorpora dimensiones éticas y ambientales en los procesos trabajo (Matabanchoy, Álvarez, & Riobamba, 2019). Sin embargo, este tipo de estudio no cuenta con detalles de efecto sobre el medio ambiente, debido a que únicamente se refiere a un estudio de tipo administrativo

Contrastación Teórica de Resultados

El estudio realizado en la ciudad de Machala con empresas medianas del sector de servicios, siendo esta una muestra estudiada de 22 empresas las mismas que conforman uno de los sectores de gran importancia para el desarrollo de población en todos los ámbitos a partir de los intangibles que estas ofrecen, por lo que se creyó necesario el análisis de las mismas en el ámbito empresarial, correspondiente a la evaluación del desempeño laboral y la vinculación de las mismas en el objetivo organizacional.

Dando cumplimiento a los objetivos del presente trabajo de investigación, Se ha logrado determinar el impacto de la evaluación del desempeño del recurso humano mediante el análisis de la situación de diferentes empresas del sector servicios en la ciudad de Machala, con el propósito de encontrar los efectos en los objetivos organizacionales, donde se demuestra que las empresas de la ciudad en su mayoría utilizan métodos de evaluación del personal, y que las mismas actúan directamente en el cumplimiento de los objetivos organizacionales o metas planteadas como se puede apreciar en la *Tabla 9 Métodos de evaluación del personal que las empresas aplican.*

En concordancia con (Tejedor , 2019). menciona que, la evaluación del desempeño laboral en las empresas de servicios permite que los empleados se desarrollen de manera competitiva, en el que el recurso humano procura desarrollarse con éxito, siendo así que mejora las destrezas, las habilidades y capacidades en beneficio de la organización, por lo que evaluar el nivel de competitividad es uno más de los factores que se debe tomar en cuenta.

Además, se ha logrado identificar los métodos de evaluación del personal utilizadas por las empresas, donde una de las técnicas de evaluación que más destaca, es justo la de la De gestión por objetivos, cuya técnica se relaciona con la presente investigación, que busca identificar las interacciones en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, sin embargo, entre las más destacadas están las pruebas de rendimiento y la de verificación de comportamientos.

Cuyo modelo orientado a los objetivos en donde considera según Gómez y Valdés (2019). que esta debe fundamentarse inicialmente a las metas planteadas por la organización, en la que se compara resultados con los objetivos propuestos con el propósito de que se puedan determinar los logros alcanzados, siendo este el factor fundamental que permita de manera mas practica verificar el cumplimiento de objetivos.

Otro de los modelos que destacaba es el de competencias, Por lo que Coronel, Bermeo, y Narvaéz (2021) acota mencionando que cuyo modelo se basa en enfocar las evaluaciones a la calidad del trabajo, debido a que mediante el compromiso y el apoyo prestado por el talento humano, es posible generar mejores resultados en contribución de la organización, siendo este modelo aquel que se enfoca en determinar quién es más competitivo en comparación a sus semejantes.

En base a fundamentos teóricos también se ha logrado determinar la importancia del

recurso en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, debido a que según Yáñez, Yáñez, y Morocho (2018) identifica al recurso humano como el factor de esencial importancia en las empresas, pero que al mismo tiempo presenta uno de los retos más grande para el comportamiento organizacional, debido a que cada individuo tiene diferentes puntos de vista, criterios y pensamientos que diferencian de cada uno, sin embargo la selección de personal de calidad, la capacitación continua y la evaluación periódica de las capacidades de los mismos, permiten que los mismos se desarrollen y cada vez más permitan el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Por consiguiente, en base a fuentes primarias, como se demuestra en la (*Tabla 7. El porqué de no aplicar evaluación del desempeño al personal.*), no se ha logrado establecer las razones por las que las empresas omiten la evaluación del desempeño en las organizaciones, siendo esto una de nuestras limitaciones en la investigación, debido a que en su totalidad han sido empresas que han manifestado que en sus organizaciones si se lleva a cabo la implementación de técnicas de evaluación del personal, las mismas que les permite obtener los beneficios esperados en cuanto al cumplimiento de metas, que en su mayor parte son realizadas casi siempre.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones

Al finalizar el presente trabajo de investigación acerca de la evaluación del desempeño del recurso humano y la vinculación en los objetivos organizacionales de las medianas empresas de la ciudad de Machala del sector de servicios, se ha llegado a las siguientes conclusiones.

- Se logró encontrar la vinculación que existe entre la evaluación del desempeño del recurso humano en las empresas y el efecto de las mismas en los objetivos organizacionales de las organizaciones, las cuales se basan en la aplicación de las evaluaciones de desempeño en su mayoría en búsqueda de metas y objetivos organizacionales, causando de esta manera desarrollo de competencias laborales y buena productividad.
- Se identificaron los métodos de evaluación del personal, donde encontramos que las empresas en su mayor parte utilizan métodos de gestión por objetivos, seguidamente de las pruebas de rendimiento, verificación de comportamiento, escala de calificaciones, revisión por pares y escala de calificación basada en el comportamiento.
- Se determinó la importancia del recurso humano en las empresas para el alcance de los objetivos, en donde el recurso es importante en todas las áreas de la organización para el correcto funcionamiento de las mismas, debido a que el sector de servicios es uno de los sectores en la que la mano de obra, juega el rol de mayor importancia.
- No se logró establecer las razones para que las empresas omitan la evaluación del desempeño, debido a que nuestra población o público objetivo si aplicaba métodos de evaluación del desempeño

Recomendaciones

Luego de haber presentado las debidas recomendaciones sobre el impacto de la evaluación del desempeño del recurso humano y la vinculación en los objetivos organizacionales de las medianas empresas de la ciudad de Machala del sector de servicios, se hacen la siguiente

recomendación.

- Se recomienda a los futuros investigadores de la temática, realizar el estudio enfocado a otras áreas, como por ejemplo del sector de la producción, o a otro tipo de tamaño de empresa, como por ejemplo las microempresas, para establecer razones por las que las mismas omiten o no aplican evaluación del desempeño a sus colaboradores.

Bibliografía

- Acosta, A., Jiménez, L., Pulido, E., & Redondo, M. (2018). Estrés Ocupacional y Evaluación De Desempeño En Docentes Universitarios Del Departamento Del Cesar. *Dialnet*, 24-33. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6860592>
- Arias, G., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Una aproximación para los estudios de posgrado*. Quito: Universidad Internacional del Ecuador.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD | Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 385-390. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Briones, Y., Peñafiel, J., & Vera, R. (2018). El sistema de evaluación de desempeño y su aplicación como instrumento fortalecedor de los empleados de los municipios de la provincia de manabi. *San Gregorio*, 10. Obtenido de <http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/558/7-maryuri>
- Cabezas, E., Naranjo, D., & Santamaría, J. (2018). *INTRODUCCIÓN A LA METOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Sangolqui, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas

- ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cervantes , M., & Flores, R. (2019). *Evaluación del desempeño del Gobierno*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Publicos. doi:9786078552931
- Chamba, A., Ramírez, Y., Jaya, I., & Romero, W. (2021). Incidencia de las TICs en el desempeño laboral de empleados en las pymes de Machala. *593 Digital Publisher*, 235-248. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.571>
- Chiavenato, I. (2009). Evaluación del Desempeño. En Administración de Recursos Humanos. Mexico: McGraw-Hi. Obtenido de http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2064/414_01.pdf?sequence=1
- Coronel, M., Bermeo, K., & Narvaéz, C. (2021). Evaluación del desempeño por competencias en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Azogues: Período 2018. *CIENCIAMATRIA*, 411-436. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.435>
- Cunill, M., & Curbelo, L. (2020). El proceso de evaluación del desempeño en las especialidades médicas. *Scielo*, 1-16. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000300013
- Del Toro, C., Guzmán, M., & Campdesuñer , R. (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. *Scielo*, 5. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362016000200006&script=sci_arttext&tlng=pt
- Gallardo Echenique, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Huancayo-Peru: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gálvez, E., & Milla, R. (2018). Evaluación del desempeño docente: Preparación para el aprendizaje de los estudiantes en el Marco de Buen Desempeño Docente. *Scielo.org*, 23. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v6n2/a09v6n2.pdf>
- Gómez, L., & Valdés, M. (2019). La evaluación del desempeño docente en la educación.

- Scielo*, 479 - 515. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n2/a19v7n2.pdf>
- Gonzalez, A. (2019). *Desarrollo organizacional de la A a la Z*. Mexico: PACJ.
- Guartán , A., Torres , K., & Ollague , J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. 14. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Hortencia , B., & Remache , M. (2019). La evaluación al desempeño directivo y docente como una oportunidad para mejorar la calidad educativa. *revista cátedra*, 116-131. doi: <https://doi.org/10.29166/catedra.v2i1.1436>
- Matabanchoy, 2., Álvarez, K., & Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *revista universidad y salud*, 21(2), 12. doi:<https://doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., & Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Scielo*, 12. doi:<http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Mateus, L. (2018). Evaluación del desempeño. Caso Asamblea Nacional de Angola. *Redalyc.org*, 115-123. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3604/360458488002/360458488002.pdf>
- Matos, F., Contreras, F., & Olaya, J. (2020). *ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA Y PROBABILIDAD PARA LAS CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN CON EL USO DEL SPSS*. Lima: ASOCIACIÓN DE BIBLIOTECÓLOGOS DEL PERÚ. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/40470/1/ESTADISTICA%20DESCRIPTIVA.pdf>
- Monroy, M., & Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: Lapslázuli. Obtenido de <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/172512>
- Ortiz, L. (2020). Evaluación de Desempeño como Factor Estratégico para Rendimiento Académico del Docente Universitario. 336 *Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC*, C.A, 336-349. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.15.17.336-349>
- Otero, A. (8 de Agosto de 2018). *ENFOQUES DE INVESTIGACION*. Obtenido de ResearchGate:

https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Puentes, D. (2020). *CÓMO LOGRAR OBJETIVOS ORGANIZACIONALES EN EMPRESAS DEL SECTOR REAL*. Bogota: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35151/PuentesClavijoDaniel2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Scielo*, 5. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159
- Rodriguez, I., & Aalarcón, F. (28 de Febrero de 2017). *Evaluación del Desempeño*. Obtenido de ICADE Business School: <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/135467/retrieve>
- Salazar, C., & Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. Quito: Dspace. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>
- Sanchez Lima, C. (2021). Adecuación de los modelos de evaluación en recursos humanos. *Revista de Psicología n.25 La Paz*, 71-81. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322021000100007
- Tejedor, V. (2019). La evaluación del desempeño incrementa la calidad en la atención en las empresas de servicios. *Faecosapiens*, 64-75. Obtenido de https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/703
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Bogota, Colombia: Universidad de La Guajira.
- Veliz, A. (2017). Algunos conceptos y técnicas del área que permita comprender el significado, la naturaleza y el alcance para gestionar una compañía. *Polo del*

Conocimiento, 29-45. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/376>

Vera , N., & Suárez , A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Scielo*, 5. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Yáñez, M., Yáñez, J., & Morocho, J. (2018). IMPORTANCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ECUADOR. *UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD*, 89-93. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n2/2218-3620-rus-10-02-89.pdf>

Zapata , J., Gasca, G., Manrique, B., & Machuca, L. (2020). Caracterización de métodos de evaluación de desempeño para equipos de desarrollo de software. *Scielo*, 129-140. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052021000100129&lng=e&nrm=iso&tlng=e