

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



Desempeño Laboral en la Empresa Chavín de Huantar, 2017

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Rocinaldo Armando Bravo Aguayo

Asesor:

Dr. Daniel Pérez, Jorge

Huaraz - Perú

2018

Palabras Clave:

Tema : Desempeño Laboral

Especialidad : Administración

Keywords:

Theme : Job Performance

Speciality : Administration

Líneas de Investigación:

De la Facultad

5 Ciencias Sociales

5.2. Economía y Negocios

Negocios y Management

TITULO
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CHAVIN DE
HUANTAR, 2017.

LABOR PERFORMANCE AT THE COMPANY CHAVIN
DE HUANTAR, 2017.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar el desempeño laboral en la Empresa Chavín de Huantar, 2017.

La investigación correspondió a un estudio no experimental descriptivo de corte transversal y se aplicó como instrumento de investigación un cuestionario. La población estuvo conformada por los 50 colaboradores de campo de la Empresa Chavín de Huantar, no siendo necesario extraer muestra.

Mediante los resultados obtenidos, en un 66% los colaboradores cumplen con los objetivos del desempeño laboral en la empresa Chavín de Huantar y en un 34% los colaboradores están en desacuerdo, con el tema de las capacitaciones, por lo que se concluyó que, el desempeño laboral influye positivamente en los colaboradores de la empresa Chavín de Huantar, y por eso se debe desarrollar el capital humano a través de las capacitaciones.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to determine the work performance of the Chavín de Huantar Company, 2017.

The investigation corresponded to a non-experimental descriptive cross-sectional study and a questionnaire was applied as a research instrument. The population consisted of the 50 field collaborators of the Chavín de Huantar Company, and it was not necessary to extract a sample.

By means of the results obtained, 66% of the employees comply with the objectives of work performance in the company Chavín de Huantar and 34% of the employees disagree, with the subject of training, so it was concluded that the Job performance positively influences the employees of the company Chavín de Huantar, and that is why human capital must be developed through training.

ÍNDICE

1.	PALABRAS CLAVE	i
2.	TÍTULO DEL TRABAJO	ii
3.	RESUMEN	iii
4.	ABSTRACT	iv
5.	INTRODUCCIÓN	1
	5.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	1
	5.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
	5.3. PROBLEMA	18
	5.4. MARCO REFERENCIAL.....	18
	5.5. HIPÓTESIS	31
	5.6. OBJETIVOS.....	31
	5.6.1. Objetivo General	31
	5.6.2. Objetivos Específicos	31
6.	METODOLOGÍA DEL TRABAJO	32
	6.1. Tipo y Diseño de Investigación	32
	6.2. Población – Muestra	33
	6.3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	33
	6.4. Procesamiento y análisis de la información.....	34
7.	RESULTADOS	35
8.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	51
9.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
	9.1. CONCLUSIONES.....	55
	9.2. RECOMENDACIONES	56
10.	AGRADECIMIENTOS	58
11.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
12.	ANEXOS Y APÉNDICES	63

5. Introducción

5.1. Antecedentes y Fundamentación científica

Sum, M. (2015), Guatemala, en su tesis titulada “*Motivación y Desempeño Laboral*” para optar el título de Psicóloga industrial/ organizacional en el grado académico de licenciada. Quetzaltenango de la UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR – Guatemala, señala que la motivación es un tema de gran importancia para las organizaciones, si se aplica de una buena forma puede ayudar a que los trabajadores tengan una mayor productividad, es importante para el desempeño laboral de los individuos, y así obtener mayores y mejores resultados.

No se debe olvidar que la motivación es de gran relevancia si se desea tener un buen desempeño de los colaboradores, ya que es la misma la que lleva a que el individuo actúe de cierta manera, en una organización se pretende alcanzar los objetivos establecidos y el cumplimiento de las metas y así traerá grandes beneficios.

El desempeño de los colaboradores se ve reflejado en las actividades que ellos realizan en su área de trabajo, todo esto depende también de la forma y la manera que los colaboradores de una organización estén motivados. La motivación también ayuda a describir la conducta de los colaboradores en el trabajo, el ser humano necesita de diferentes formas para que tengan un buen rendimiento y llegue a alcanzar sus objetivos y metas.

Durante esta investigación se comprobó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores es alto, para su desempeño en la organización, se realizó con 34 sujetos del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La investigación es de tipo descriptivo y se utilizó una prueba

psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tienen los colaboradores, los resultados obtenidos durante la investigación determinan que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

En la tesis presentada por la autora, concluye que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 quetzaltenango. La prueba estandarizada escala de motivaciones psicosociales, aplica a los colaboradores para medir el nivel de motivación, evalúa diferentes factores, como lo son, aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima / autoconcepto autodesarrollo, poder, seguridad, obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas. La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por el buen desempeño laboral.

Por ello recomienda que la motivación para el personal administrativo de la empresa de alimento de la zona 1 de Quetzaltenango, es fundamental para el desarrollo de sus actividades únicamente se debe fortalecer esta herramienta para lograr que los colaboradores lleguen a tener un mejor desempeño laboral en su área de trabajo.

La motivación es un tema de gran importancia para las organizaciones, si se aplica de una buena forma puede ayudar a que los trabajadores tengan una mayor productividad, es importante para el desempeño laboral de los individuos, y así obtener mayores y mejores resultados.

No se debe olvidar que la motivación es de gran relevancia si se desea tener un buen desempeño de los colaboradores, ya que es la misma la que lleva a que el individuo actúe de cierta manera, en una organización se pretende alcanzar los objetivos establecidos y el cumplimiento de las metas y así traerá grandes beneficios.

El desempeño de los colaboradores se ve reflejado en las actividades que ellos realizan en su área de trabajo, todo esto depende también de la forma y la manera que los colaboradores de una organización estén motivados. La motivación también ayuda a describir la conducta de los colaboradores en el trabajo, el ser humano necesita de diferentes formas para que tengan un buen rendimiento y llegue a alcanzar sus objetivos y metas.

Maldonado & Perucca (2008), Chile, en su tesis “*la motivación de los empleados en organizaciones con planes de desarrollo de carrera*”. Presentada para obtener el título de ingeniero comercial, mención administración de la universidad de Chile – Chile. En el siguiente estudio fue posible reconocer la existencia de una herramienta que contribuye a incrementar el valor de la empresa, representada por la planificación y gestión de los planes de carrera, pues con estos programas se impacta directamente la motivación de los empleados, lo que tiene efectos positivos en la productividad, la retención de talentos y en la reducción de los niveles de ausentismo y rotación.

Los principales resultados de la investigación fueron la identificación de beneficios tanto para los empleados como para las organizaciones de contar con estos programas. En el primer caso, al reconocer la posibilidad de continuar adquiriendo y desarrollando competencias que permitan agregar valor a las carreras y que afecten positivamente la empleabilidad. En el segundo, al contribuir a que la organización mejore su capacidad de adaptación

e innovación, al aumento de la productividad y al logro de un mayor compromiso de los trabajadores con una organización que se preocupa por su desarrollo, resultados basados en los efectos motivacionales que la implementación exitosa de este tipo de planes trae y al considerar la actualización e incorporación de nuevas habilidades en el personal.

No obstante, también fue posible reconocer que para que estos beneficios se manifiesten, es necesario que existan ciertas condiciones en la organización tales como: considerar el tipo de empresa y estructura organizacional, proponer un mecanismo formal, incluir a todos los empleados, adecuada interrelación entre los subsistemas de Recursos Humanos y compromiso organizacional.

El procedimiento para obtener los resultados anteriores se basó tanto en el estudio de la teoría referente al tema, en donde quedó en evidencia la estrecha relación que debe existir entre la motivación de los empleados y la administración, como en el análisis de un caso práctico, en donde se evaluó la relevancia de algunos indicadores de la gestión de personal. Si bien fue posible determinar el impacto a nivel económico del personal, no se pudo comprobar la existencia de un área de Gestión de Personal acorde a las exigencias para administrar los planes de carrera de los empleados, en donde gran parte de la información relevante se encuentra diseminada por diferentes estructuras, lo que dificulta la adecuada planificación de los recursos humanos y la evaluación de la efectividad de los planes implementados, como los programas de carrera.

La autora concluye en su tesis: La finalidad de esta investigación consistió en estudiar “La motivación de los empleados en organizaciones con planes de desarrollo de carrera”. Se puede

afirmar que en la actualidad la principal idea dentro del proceso de generación de valor de los recursos humanos, es que, para la obtención de una ventaja competitiva, no se debe buscar la obtención de objetivos aislados, sino que es necesario buscar maximizar el resultado global de una serie de objetivos vinculados. Es así como las organizaciones deben entender que las políticas de recursos humanos no tienen como objetivo solamente aumentar la productividad y generar beneficios a corto plazo, sino que son desarrolladas en base a una visión más amplia en la que, la generación de conocimientos a largo plazo, el incremento de valor de la empresa en su conjunto y la captación de trabajadores calificados, impliquen una mejora global del negocio.

En el siguiente estudio fue posible reconocer la existencia de una herramienta que contribuye a incrementar el valor de la empresa, representada por la planificación y gestión de los planes de carrera, pues con estos programas se impacta directamente la motivación de los empleados, lo que tiene efectos positivos en la productividad, la retención de talentos y en la reducción de los niveles de ausentismo y rotación.

Los principales resultados de la investigación fueron la identificación de beneficios tanto para los empleados como para las organizaciones de contar con estos programas.

En el primer caso, al reconocer la posibilidad de continuar adquiriendo y desarrollando competencias que permitan agregar valor a las carreras y que afecten positivamente la empleabilidad. En el segundo, al contribuir a que la organización mejore su capacidad de adaptación e innovación, al aumento de la productividad y al logro de un mayor compromiso de los trabajadores con una organización que se preocupa por su desarrollo, resultados basados en los efectos motivacionales que la

implementación exitosa de este tipo de planes trae y al considerar la actualización e incorporación de nuevas habilidades en el personal.

No obstante, también fue posible reconocer que para que estos beneficios se manifiesten, es necesario que existan ciertas condiciones en la organización tales como: considerar el tipo de empresa y estructura organizacional, proponer un mecanismo formal, incluir a todos los empleados, adecuada interrelación entre los subsistemas de Recursos Humanos y compromiso organizacional.

El procedimiento para obtener los resultados anteriores se basó tanto en el estudio de la teoría referente al tema, en donde quedó en evidencia la estrecha relación que debe existir entre la motivación de los empleados y la administración, como en el análisis de un caso práctico, en donde se evaluó la relevancia de algunos indicadores de la gestión de personal. Si bien fue posible determinar el impacto a nivel económico del personal, no se pudo comprobar la existencia de un área de Gestión de Personal acorde a las exigencias para administrar los planes de carrera de los empleados, en donde gran parte de la información relevante se encuentra diseminada por diferentes estructuras, lo que dificulta la adecuada planificación de los recursos humanos y la evaluación de la efectividad de los planes implementados, como los programas de carrera.

Beniscelli (2010), Chile, en su tesis “desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados”. Tesis para optar al grado de Magíster en Ciencias Sociales de la universidad de Chile – Chile

Comprender el proceso de Evaluación de Desempeño Docente (EDD), considerando la estructura social y analizando aspectos

como las condiciones materiales y sociales de los docentes, aparece como un elemento central en el proceso de producción de la realidad social. Para ello, el siguiente estudio parte del supuesto de que son los propios actores los principales llamados a dar cuenta de este conjunto de relaciones, como una forma de auto explicación de sus trayectorias laborales y su desempeño profesional. De esta manera, la incorporación de los docentes como los actores claves de esta investigación no sólo debe entenderse como una decisión metodológica, sino como una determinación epistémica, que busca poner en el centro la percepción de los actores involucrados por sobre posibles evaluaciones “neutrales” del proceso de trabajo docente.

La autora concluye en su tesis: La finalidad de esta investigación consistió en estudiar “desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile”. Se da las primeras conclusiones de esta investigación es que la profesión docente está inmersa en un sistema escolar (escuela) y a su vez este sistema es un reflejo de la sociedad actual. Desde el punto de los docentes, esto implica que estos son actores que pueden ser considerados sujetos de una comunidad educativa, encontrándose están insertos en un contexto, que le permite desenvolverse dentro de un marco determinado (pero no determinista) por ciertas condiciones materiales y sociales (que producen la satisfacción laboral) de trabajo, las que influirán en el desempeño de los docentes y, por tanto, sus resultados en las evaluaciones de desempeño.

De esto se desprende una segunda idea: Que, a pesar de la evidencia, los docentes con bajo desempeño profesional -según sus resultados en la EDD- no son conscientes de sus condiciones de trabajo, lo cual, a nuestro parecer, podría estar influyendo en sus desempeños profesionales, produciendo un círculo vicioso de

postergación y frustración profesional y personal. De todas maneras, es importante aclarar que la direccionalidad de este proceso no es bidireccional, ya que el tener buenas condiciones de trabajo implica que automáticamente exista un buen desempeño docente, ya que hay muchas variables, como su formación inicial, la formación continua, entre otras, que también determinan el desempeño. Así, lo fundamental es que el desarrollo de condiciones materiales y sociales de trabajo significativamente positivas para los docentes es una pre-condición para el desarrollo de desempeños altos, pero no es la única condición necesaria para ellos. Una vez mejoradas estas condiciones, se podría exigir a los docentes mejorar sus procesos de enseñanza y aprendizaje a través de la mejora de los resultados de sus estudiantes (p.e. SIMCE, PISA, etc.) y de ellos mismos (p.e. EDD).

Larico (2015), Juliaca, en su tesis presentada “factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de municipalidad provincial de San Ramón – Juliaca 2014”. Para optar el grado académico: magister en administración. Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”

Resumen

La presente investigación estudia la influencia que tienen los factores motivadores en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014, cuya hipótesis fue: Los factores motivadores influyen significativamente y tienen una relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores. Se tuvo como objetivo: Determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román - Juliaca en el 2014. La población de estudio estuvo conformada por 635

trabajadores entre nombrados y contratados de la Municipalidad de San Román Juliaca. Se optó por el muestreo no probabilístico dirigido; la muestra estuvo conformada por 182 trabajadores.

Se llega a la conclusión: Se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román con ($r=.786$).

Se evidenció relación significativa ($r=.659$) entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral. Se encontró relación significativa entre los incentivos con un 40.7% que se les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral. Se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico con un 65.4% y estima como amor al trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

Palabras claves: Factores motivadores, desempeño laboral, remuneración, incentivos, medio ambiente laboral, municipalidad.

La tesis presentada por la autora, concluye que Se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

La presente investigación estudia la influencia que tienen los factores motivadores en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014, cuya hipótesis fue: Los factores motivadores influyen significativamente

y tienen una relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores.

Se tuvo como objetivo: Determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román - Juliaca en el 2014. La población de estudio estuvo conformada por 635 trabajadores entre nombrados y contratados de la Municipalidad de San Román - Juliaca. Se optó por el muestreo no probabilístico dirigido; la muestra estuvo conformada por 182 trabajadores.

Se llega a la conclusión: Se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román con ($r=.786$) .Se evidenció relación significativa ($r=.659$) entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral. Se encontró relación significativa entre los incentivos con un 40.7% que se les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral. Se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico con un 65.4% y estima como amor al trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

Palabras claves: Factores motivadores, desempeño laboral, remuneración, incentivos, medio ambiente laboral, municipalidad.

Nataly (2015), Trujillo, en su tesis “estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del servicio de Administración Tributaria de Trujillo - 2015” Para optar el título profesional de licenciado en Administración” de la universidad NACIONAL DE TRUJILLO.

En la tesis presentada por el autor, concluye que el estrés laboral influye de manera inversa en el desempeño laboral de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Trujillo – 2015.

Las causas identificadas del estrés laboral de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Trujillo – 2015 son: el volumen y ritmo de trabajo, tareas monótonas, miedo perder el puesto de trabajo, elevado nivel de responsabilidad, coso por parte de los compañeros o superiores, utilización inadecuada de poder, falta de reconocimiento y condiciones ambientales del lugar de trabajo. Estos inconvenientes generan en el personal estrés laboral que perjudica el desempeño laboral.

Los factores que inciden de manera directa en el desempeño laboral de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Trujillo – 2015 son: satisfacción del trabajo, autoestima, trabajo en equipo y capacitación del trabajador.

De acuerdo a los factores del desempeño laboral de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Trujillo – 2015 se detectó que la satisfacción y la capacitación del trabajador en la institución presentan deficiencias, los cuales son factores cruciales para evaluar el desempeño laboral, por lo que debe ser tratado como prioridad en la institución.

La relación de influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Trujillo – 2015, se demostró con la prueba Chi cuadrada que es de manera inversa, lo cual implica que a mayor estrés laboral; menor es el desempeño laboral de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Trujillo – 2015.

Segura (2017), Trujillo, en su tesis “el clima laboral y el desempeño laboral del personal operativo de cineplanet Trujillo real plaza”. Para optar por el título de licenciada en administración- universidad Nacional de Trujillo.

El investigador concluye:

El clima laboral influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores operativos, dándose esto a mostrar positivamente en el accionar diario que realiza cada trabajador.

Las dimensiones más importantes que influyen en el clima laboral de la empresa CINEPLANET TRUJILLO REAL PLAZA son la motivación (incluyendo área salarial, beneficios y prestaciones) y la fomentación de desarrollo y promoción de los trabajadores.

El clima laboral de CINE PLANET TRUJILLO REAL PLAZA, evaluado a través del instrumento utilizado en esta investigación, revela que el 68% del personal opina que la motivación influye en su desempeño diario.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede destacar que la comunicación en CINE PLANET TRUJILLO REAL PALZA; es eficiente y permite un mejor desempeño laboral y crea un buen clima de trabajo.

La relación existente entre el clima laboral y desempeño laboral se da a demostrar notablemente, ya que si no existe un clima laboral armonioso, el personal existente no se desempeñara bien y su rendimiento será bajo; habiendo poca productividad tal como se muestra en el estudio realizado.

- **Nivel Local**

No existen investigaciones relacionadas con el tema de investigación.

Fundamentación científica

DESEMPEÑO LABORAL

Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Robbins y Judge (2013) explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren demás información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

Desempeño de las tareas

Se refiere al cumplimiento de las obligaciones responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.

Civismo

Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo

Falta de productividad

Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad

de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuar programas de capacitación y desarrollo.

<http://es.slideshare.net/alejandrab/desempeo-laboral>

El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dada por Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas. Las características del desempeño laboral son:

- a. Constancia y persistencia
- b. Fuerte orientación hacia las metas
- c. Destrezas interpersonales
- d. Administración del tiempo
- e. El manejo del estrés
- f. Visualización de la meta

g. Creer firmemente en su causa.

Robbins (2004), plantea que, el desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Stoner (1994), plantea que, el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad, son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la Empresa.

Manifiesta que la importancia de evaluar el desempeño radica en que 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.

Bohórquez (2002), plantea que, el desempeño laboral se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Ghiselli (1998), plantea que, el desempeño está influenciado por cuatro (4) factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

Palaci (2005), plantea que, el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

Chiavenato (2009), plantea que, el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

El desempeño de los trabajadores se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, tales como:

Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización.

Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

Objetivos de una evaluación del desempeño

- Permite condiciones de medición del potencial humano.
- Permite el tratamiento de los Recursos Humanos como un recurso básico de la empresa.
- Da oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización.
- Adecuación del individuo al cargo.
- Mejorar las relaciones humanas entre superiores y subordinados.
- Retroalimentación de información al individuo.
- La rotación y promoción de colaboradores.

5.2. Justificación de la Investigación

En esta investigación se presumió la falta de motivación como una de las características del desempeño laboral de la organización. Por ello se pretendió repotenciar el desempeño laboral de los trabajadores de campo de la empresa Chavín de Huantar; ya que se conoció la mejora continua a través de la vital importancia de la motivación e incentivo social.

Este proyecto de investigación determino, nuevas estrategias de trabajo de campo, para mejorar el ambiente laboral que se brinda al colaborador

en la actualidad. Y por ende esto permitió a la empresa obtener mejores resultados en rendimiento, producción y rentabilidad, mejorando los costos y beneficios a favor de la empresa.

El presente trabajo de investigación permitió conocer las teorías, conceptos e información relevante respecto al desempeño laboral; lo cual será muy útil para los trabajadores de campo de la empresa.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICO

A nivel práctico, La investigación fue realizada para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, a través de la vital importancia de la motivación. Así mismo con los resultados obtenidos, se espera aportar con las respectivas recomendaciones que puede tomar la empresa en estudio, para aplicar la motivación y alcanzar resultados efectivos en el desempeño laboral de sus colaboradores de campo.

JUSTIFICACIÓN METODOLOGICA

Desde el punto de vista metodológico, En la presente investigación se utilizó el cuestionario como instrumento y los datos fueron procesados por el software estadístico, donde los resultados obtenidos servirán para futuras investigaciones vinculadas a las variables de estudio, pudiendo profundizar en la investigación científica, a la vez ayudará a encontrar diferentes resultados.

JUSTIFICACIÓN SOCIAL

Desde el punto de vista social, El presente estudio es relevante socialmente, porque beneficio a los trabajadores de campo de la empresa. Ya que los resultados obtenidos permitieron que la empresa Chavín de Huantar, adoptar medidas en favor de sus colaboradores brindando una buena estrategia motivadora y mejorando el desempeño laboral de sus colaboradores.

Finalmente, no existen a nivel local investigaciones descriptivas sobre el desempeño laboral, por lo que científicamente se aportará nuevos

conocimientos sobre las variables de estudio, además servirá como referencia para futuras investigaciones.

5.3. Problema

De acuerdo a lo descrito se formula la pregunta de investigación:

¿Cuáles son las características del desempeño laboral de los trabajadores de campo de la empresa Chavín de Huantar - 2017?

5.4. Marco Referencial

5.4.1. Marco Conceptual

Dimensiones del desempeño laboral:

a. Puesto de Trabajo:

Según Gómez y Mejía 2000 “el análisis de puesto es un proceso sistemático de recolección de información para tomar decisiones respecto a los puestos. El análisis de puesto identifica las tareas, los deberes y las responsabilidades de determinado puesto.”

Los indicadores del puesto de trabajo son las siguientes:

Adaptabilidad y Flexibilidad laboral.

Según Idalberto Chiavenato (2008) considera que el hombre inventó las organizaciones para adaptarse a las circunstancias ambientales y poder alcanzar objetivos. Si se logra esa adaptación y se consiguen los objetivos, la empresa se considerará eficaz y podrá crecer y sobrevivir, en la medida en que el volumen de lo obtenido mediante sus productos y servicios, sea mayor que el invertido en la obtención y aplicación de los recursos. Los seres humanos están obligados continuamente a adaptarse a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un

equilibrio emocional, lo que se conoce como “estado de adaptación”. Se refiere tanto a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, como a las necesidades de pertenecer a un grupo social, de estima y de autorrealización. La imposibilidad de satisfacer estas necesidades superiores, ocasiona muchos problemas de adaptación, dado que la satisfacción va a depender de otras personas, especialmente de aquellas que tienen autoridad, por lo tanto, es necesario que la administración comprenda la naturaleza de la adaptación o desadaptación de las personas.

La flexibilidad de la organización del trabajo (Perelló, 2006; Guerra, 1995) – segunda gran dimensión de la flexibilidad laboral – tiene que ver con la necesidad de la empresa moderna de contar con fuerza de trabajo capaz de adaptarse fácilmente a las fluctuaciones de la demanda, e intervenir directa o indirectamente en la mejora de la calidad de la producción y de los productos finales (sean estos bienes o servicios), en lo que podemos denominar “la nueva ola de la gerencia” (De la Garza, 2003a), o “management participativo” (Frías, 2001).

De este modo la ruptura del one best way hace que el know how, usurpado a los trabajadores por la Organización Científica del Trabajo –desarrollada por Frederick W. Taylor, profundizada en base a la línea montaje por Henry Ford, y plasmada como modelo administrativo por Henry Fayol– vuelva a los primeros, propiciando el surgimiento de lo que algunos han denominado el “nuevo artesanado” (De la Garza, 2003b) o “trabajador flexible” (Chávez, 2001).

La flexibilidad de la organización del trabajo sustenta la búsqueda de la adaptabilidad constante en modelos de

producción basados en información, conocimiento y el uso de “materia gris”, también denominado desarrollo del “capital intelectual” (Anez, 2005); en sistemas dinámicos de mejora continua; en una estructura empresarial moderna en forma de red flexible y descentralizada que responda a una dirección estratégica, pero conservando una alta autonomía en cada modo; y en trabajadores vistos como socios técnicos en la innovación y generación de riqueza (Pérez, 1991 y 1998).

En concordancia con esto, se estimula un trabajador organizado en forma colectiva, usualmente en base a grupos de trabajo, periódicos y de corta permanencia, para la resolución de tareas o problemas puntuales. Por otro lado, a través del aplanamiento de la estructura jerárquica de la empresa, se logra una flexibilización de las tareas y de los puestos de trabajo (Anez, 2005; Frías, 2001; Guerra, 1995).

La cobertura es el grado en que las actividades que realiza, o los servicios que ofrece, una institución son capaces de cubrir o satisfacer la demanda total que por ellos existe. Dependiendo de los objetivos y metas que se plantee una institución, su cobertura puede tener una expresión en términos geográficos, universo o de una demanda potencial a cubrir.

b. Condiciones de Trabajo:

Según Fernández 2007, por su parte determina “la seguridad es una de las condiciones de trabajo y por lo tanto no todas las condiciones de trabajo son condiciones de seguridad e higiene”. Mientras que Velásquez 2006; considera: “las malas condiciones de trabajo se deben a la explotación en

donde el lugar de trabajo tiene muchos peligros de salud, así como también salarios bajos”.

El indicador de las condiciones de trabajo es el siguiente:

Riesgos y Peligros Laborales.

Por lo tanto indica Luhmann (1996), el riesgo depende de la atribución de los daños (posibles o efectivamente decididos) debido a una resolución que se toma en el sistema, mientras que peligro se entiende como una posibilidad de daño digna de atención, se habla de riesgo solo en el caso en que el daño se hace posible como consecuencia de una decisión tomada en el sistema y que no puede acontecer sin que hubiera mediado tal decisión.

Mir (1999) indica, la palabra riesgo se utiliza con diversas acepciones: contingencia desfavorable a la que está expuesto alguien o alguna cosa, incertidumbre derivada del ejercicio de una actividad empresarial, peligro incierto, etc.

Horas semanales trabajadas.

Según Härmä (1993), la tolerancia del trabajo por turnos varía sensiblemente de una persona a otra, lo que puede obedecer a la presencia de un gran número de posibles variables. Como se ilustra en la Figura 43.1, algunas diferencias individuales que pueden influir en la tensión que sufren quienes trabajan por turnos son las diferencias de fase y amplitud del ciclo circadiano, la edad, el sexo, la situación de embarazo, la aptitud física y la flexibilidad para conciliar el sueño, y la capacidad para superar la somnolencia.

En los sistemas tradicionales de turnos de rotación lenta, los turnos rotan semanalmente; esto es, a una semana de trabajo

nocturno sigue un turno semanal de trabajo de tarde y, a continuación, un turno de mañana. En el sistema de rotación rápida, sólo se trabajan uno, dos o, como mucho, tres días consecutivos en cada turno. En algunos países, como Estados Unidos, se generalizan los turnos de duración superior a 8 horas, en especial los de 12 horas (Rosa y cols. 1990).

c. Competencias Laborales:

Según Bunk (2003), quizás uno de los autores más referenciados en el estudio de la competencia y la formación, la competencia se clasifica en cuatro categorías: competencia técnica, competencia metodológica, competencia social y competencia participativa. De igual manera. Echeverría (2002), mantiene esta misma clasificación pero cambia la competencia social por personales donde considera habilidades o estrategias complejas cognitivas, emocionales y actitudinales, tomando en cuenta todos los componentes de la organización y su contexto.

Los indicadores de la competencia laboral son los siguientes:

Capacidades laborales

Según Sen: 1999b, Sen: 2004 diferencia el concepto de capacidad humana del tradicional concepto de capital humano. Expresa que si bien ambos conceptos centran su atención en el hombre, la diferencia principal a tener en cuenta está dada porque la literatura económica sobre capital humano pone mayor énfasis en el rol del ser humano como productor de bienes y servicios, por lo que es primordial observar y estudiar cómo cada mejora en la calificación del hombre hace que éste sea más productivo. En cambio, el

punto de vista de la capacidad humana planteado por Sen centra su atención en la capacidad de los individuos para vivir la vida, y por ello se analizan los motivos que éstos poseen para valorar y aumentar las alternativas reales entre las cuales poder optar.

Cada persona, en función de sus características, origen y circunstancias socioeconómicas con las que convive, entre otros aspectos, tiene la capacidad para hacer ciertas cosas que valorará por diferentes motivos. Tal valoración puede ser directa o indirecta: la primera está en función de aquellos elementos que implican que podrá enriquecer su vida, es decir que le permitirán tener una mejor calidad de vida, como estar bien nutrido o sano ; la segunda tiene que ver con la posibilidad de contribuir más y mejor en la producción. De esta manera, la perspectiva de la capacidad humana es más abarcativa que la teoría del capital humano, esta última una expresión más limitada de la capacidad humana.

Experiencias laborales

Meyer y Schwager (2007) definen la experiencia laboral o también llamada profesional, como un criterio de selección que refiere a los conocimientos que una persona adquiere a lo largo del tiempo. Se vincula estrechamente con la cantidad de años de ejercicio laboral de una persona y se asume que cuantos más años de trabajo posee, mayor será la experiencia en dicho cargo. A su vez: “La experiencia laboral permite al individuo formarse en el mundo del trabajo en un sentido amplio, adquiriendo destrezas en las tareas de la producción, disciplina en el cumplimiento de las obligaciones laborales, espíritu de cooperación para el trabajo en equipo, etc.” (Alba, 1996, p. 16)

El hecho de querer adquirir tal experiencia conlleva muchas veces a la aceptación de la llamada precariedad laboral. Un trabajo precario se diferencia del llamado “Trabajo Decente o “Trabajo en blanco,” en donde se les son reconocidos beneficios y protegidos por la ley. Los jóvenes son el grupo que mayormente padece el déficit de trabajo decente que la OIT lo define como: “aquella ocupación productiva que es justamente remunerada y que se ejerce en condiciones de libertad, equidad, seguridad y respeto a la dignidad humana” (Brú, 2002, p.145).

Destrezas laborales

Originariamente, destreza significaba lo que se hacía correctamente con la mano derecha. Luego, pasó a significar las habilidades motoras requeridas para realizar ciertas actividades con precisión. Así Flores (2006), define destreza como quien sabe hacer una cosa bien y con conocimiento de lo que hace, de lo cual se reconoce a los estudiantes realizando las fases de un proceso, como lo es la actividad de siembra con conocimiento de las condiciones, en

Cuánto: al suelo preparado, profundidad para la semilla, cantidad de semilla, entre otras labores. Por consiguiente la destreza con base en las habilidades motoras en la actuación, se concentra en el logro eficaz de la actividad a desarrollar. Por lo que a diferencia de la definición de competencia, en la que ésta última se integra al conocimiento, los procedimientos y las actitudes en la búsqueda de objetivos tanto a corto plazo como a largo plazo.

d. Perfeccionamiento laboral.

En la literatura científica no existe acuerdo pleno respecto a la noción de experto. Hoffman, Shadbolt, Burton y Klein (1995) arguyen que subsisten casi tantas definiciones de experticia como investigadores que la estudian. Sin embargo, algunos estudios conceptuales han identificado aspectos comunes y, en general, los autores enfocan este concepto desde la óptica de la competencia profesional, de la pericia y capacidad para prever, evaluar, ofrecer valoraciones conclusivas y hacer recomendaciones viables (Landeta, 1999). Crespo aporta una definición que unifica aspectos diversos y se ajusta al contexto educativo. Según este autor:

Se entiende por experto a un individuo, grupo de personas u organizaciones capaces de ofrecer con un máximo de competencia, valoraciones conclusivas sobre un determinado problema, hacer pronósticos reales y objetivos sobre el efecto, aplicabilidad, viabilidad y relevancia que pueda tener en la práctica la solución que se propone, y brindar recomendaciones de qué hacer para perfeccionarla (2007, p. 13).

Los indicadores de perfeccionamiento laboral son las siguientes:

Reclutamiento adecuado.

Según Chiavenato, 1999 expone una definición bastante completa de reclutamiento; el proceso de Reclutamiento de Personal, es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Es un sistema por medio del cual la organización divulga y ofrece al mercado de Recurso Humano (RRHH), la oportunidad de empleo que pretende llenar.

Su objetivo inmediato es atraer candidatos de entre los cuales se seleccionará los futuros integrantes de la organización. Este proceso exige una planificación de lo que la organización requiere, lo que el mercado de RRHH puede ofrecerle y técnicas de reclutamiento por aplicar. (p.208)

Capitaciones a los colaboradores

Según Chiavenato I. (1988) La formación es el desarrollo de capacidades nuevas mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en ejercicio. La formación y el entrenamiento comparten los objetivos de mejorar las capacidades, los conocimientos y las actitudes y aptitudes de las personas.

La capacitación según "Chiavenato" es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. e. motivación laboral.

Según González (2008) afirma que es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regularla actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades,

es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño.

Jiménez (2009) en el artículo disponible en internet de la revista electrónica CEMCI, define la motivación como uno de los conceptos más ampliamente estudiados a la hora de intentar comprender el comportamiento de los individuos, la motivación es un concepto que se utiliza a diario pues es un factor fundamental en las organizaciones, es una variable determinante en el desempeño laboral.

La motivación también puede determinarse como el señalamiento o énfasis que se revela en un individuo hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad de su interés, en el aspecto laboral en los colaboradores de una organización es de suma importancia debido a que ellos darán todo de sí para llegar alcanzar un objetivo personal u organizacional.

Pérez (2012) en el artículo sobre Motivación, disponible en el Periódico imparte taller a ministros. El presidente Otto Pérez Molina se reunió con la mayoría de los funcionarios del gabinete de gobierno, en donde recibieron un taller sobre motivación. Cada uno de ellos recibió un ejemplar en donde describe consejos sobre cómo motivarse, el señor presidente Otto Pérez explico que el taller surgió con base a que varios ministros y secretarios deben estar motivados para que puedan desenvolverse en su área de trabajo, y asimismo conocer mejor sus habilidades personales de cada uno, se refirió también a los resultados próximos de cada ministerio que se efectúa de forma individual.

Herrera, Ramírez, Roa y Herrera (2004) indican que la motivación es una de las claves explicativas más importantes de la conducta humana con respecto al porqué del comportamiento. Es decir, la motivación representa lo que originariamente determina que la persona inicie una acción (activación), se dirija hacia un objetivo (dirección) y persista en alcanzarlo (mantenimiento). Estos autores, luego de recopilar las opiniones de muchos otros, formulan la siguiente definición de motivación:

Podríamos entenderla como proceso que explica el inicio, dirección, intensidad y perseverancia de la conducta encaminada hacia el logro de una meta, modulado por las percepciones que los sujetos tienen de sí mismos y por las tareas a las que se tienen que enfrentar (p. 5).

Los Indicadores de la motivación laboral.

Satisfacción con el trabajo.

Según Robbins (1996: 181) coincide con Weinert a la hora de definir la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”.

Robbins (1996: 192-7) también nos “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que

constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la Satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.

El liderazgo laboral

Según Encarta (2006), líder es una persona a la que un grupo sigue reconociéndola como jefe u orientadora. Barahona (2004) opina que líder es un anglicismo que se escribe leader en inglés; es el sustantivo del verbo to lead, que significa encabezar, guiar y conducir. Adicionalmente, DOS (2001) señala que líder es aquella persona que usa poder para lograr sus objetivos.

Finalmente, se puede decir que líder es aquella persona que tiene la capacidad de movilizar un grupo de personas para lograr un propósito específico.

Idalberto Chiavenato "el liderazgo no es más que la actividad o proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, entendiendo por grupo un sector de la organización con intereses afines".

La actitud laboral

Sherif (1965) son las posiciones que la persona adopta y aprueba respecto a objetos, asuntos controvertidos, personas, grupos o instituciones.

f. Rendimiento Laboral

Según Gary Blau (1993) descubrió que los componentes de la motivación contribuían al rendimiento laboral, pero también que la combinación de ambos era muy importante.

Otras investigaciones que merece la pena mencionar son las de Meece, Wigfield y Eccles en 1990 que demostraron la importancia de las expectativas de éxito que puede tener el individuo para explicar el comportamiento y su motivación. Y Richard T. Mowday y Daniel G. Spencer (1981) demostraron que la motivación estaba relacionada con el absentismo con lo cual se puede predecir el rendimiento laboral a partir de los indicadores de motivación.

Y por último muy importante es la aportación de Ruth Kenfer en 1995 que señala que la motivación y el rendimiento presentan una influencia recíproca. Esto es que no sólo la motivación puede afectar al rendimiento, sino que el rendimiento también puede afectar a la motivación. Muchas veces conocer cuál es nuestro rendimiento conseguido puede favorecer la motivación futura.

Hay que motivar a los trabajadores para que quieran y para que puedan realizar convenientemente su cometido, la motivación laboral es parte importante en el éxito de la eficiencia empresarial.

<https://es.workmeter.com/blog/bid/291345/Rendimiento-laboral-influencias-de-la-motivaci-n-y-el-presencialismo>

Los indicadores del rendimiento laboral.

Clima laboral

Según Cabrera 1999, afirma que el clima laboral es la personalidad de una empresa. Así mismo menciona que el clima laboral se forma por medio de una ordenación de las características propias de la empresa.

Factores ambientales e higiene

El logro de una mejor calidad de vida incide directamente en los dos elementos básicos implicados en los problemas ambientales: los elementos activos, que son las actividades que promueve el hombre para su desarrollo, y son la causa de los conflictos ambientales por una parte; y el pasivo, que corresponde a los factores ambientales y sus relaciones y flujos mutuos que reciben sus efectos. La gestión ambiental debe entenderse entonces, como la conducción del sistema ambiental (incluyendo sus dos sistemas) a través del comportamiento de los elementos básicos involucrados en ella.

Algunos autores definen a la gestión ambiental como:

“Conjunto de acciones que permitan lograr la máxima racionalidad en el proceso de toma de decisión relativa a la conservación, defensa, protección y mejora del ambiente, mediante una coordinada información interdisciplinaria y la participación ciudadana” (Estevan Bolca, 1994).

5.5. Hipótesis

Implícita.

5.6. Objetivos

5.6.1. Objetivo General

Determinar cómo es el desempeño laboral de los trabajadores de campo de la empresa Chavín de Huantar - 2017.

5.6.2. Objetivos Específicos

- 1) Describir las características del puesto de trabajo del colaborador de campo en la empresa Chavín de Huantar 2017.

- 2) Conocer las características de las condiciones de trabajo de los colaboradores de campo de la empresa Chavín de Huantar 2017.
- 3) Identificar las características de las competencias de los colaboradores de campo de la empresa Chavín de Huantar 2017.
- 4) Describir las características del perfeccionamiento de los colaboradores de campo de la empresa Chavín de Huantar 2017.
- 5) Conocer las características de la motivación de los colaboradores de campo de la empresa Chavín de Huantar 2017.
- 6) Identificar las características del rendimiento de los colaboradores de campo de la empresa Chavín de Huantar 2017.

6. METODOLOGÍA DEL TRABAJO

6.1. Tipo y Diseño de Investigación

6.1.1. Tipo de Investigación

La investigación correspondió a un estudio no experimental descriptivo simple.

De acuerdo al fin que persigue: La investigación fue de tipo descriptiva, porque busco resolver un problema, conocer la realidad social, económica, política y cultural de un determinado ámbito, se plantió soluciones concretas, reales, factibles y necesarias; siendo probable que los resultados no tengan alguna aplicación general.

De acuerdo al diseño de contrastación: La investigación fue de tipo Descriptiva Simple, porque busco determinar las variables (Desempeño laboral), en un contexto en particular (colaboradores de campo de la empresa Chavín de Huantar), y recogió información contemporánea con respecto a una situación previamente determinada (objeto de estudio), no presentándose la administración o control de un tratamiento.

De acuerdo al diseño de experimento: La investigación que se realizó fue no experimental porque se observó el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos sin manipular las variables.

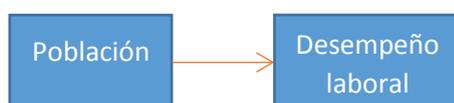
6.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación se representó en la siguiente figura:

Que significa:

P = Población

X = Desempeño Laboral



Se utilizó este diseño porque se quiere evaluar la influencia que tienen la variable x, las cuales se pueden obtener de una misma población.

6.2. Población – Muestra

Población: estuvo conformada por el número total de personal que labora en campo de la empresa Chavín de Huantar que son 50 trabajadores.

Muestra: No se extrajo muestra por lo que se trabajó con toda la población de la empresa Chavín de Huantar.

6.3. Técnicas e instrumentos de investigación

En este proyecto de investigación, se utilizó como instrumentos de investigación lo siguiente:

Cuestionario:

Fue conformada por un conjunto de preguntas, seleccionadas científicamente por un experto en la especialidad de Administración de empresas.

6.4. Procesamiento y análisis de la información

Los instrumentos de recolección se elaboró específicamente para el presente estudio y para verificar el nivel de confiabilidad y validez, se procedió a calcular el coeficiente alfa de Crombach y para el caso de la validez mediante el aporte de un experto.

- Elaboración del Instrumento o cuestionario
- Validación del Instrumento
- Aplicación del Instrumento
- Tabulación y procesamiento de resultados
- Análisis de toda la información recopilada.

Análisis de datos:

Método de análisis de datos:

Estadística descriptiva: Se utilizó para describir los resultados en la base de Tablas de frecuencia y Gráficos de barras haciendo uso de estadísticas de tendencia central tales como: la media, mediana, y moda.

Estadística descriptiva a través de tablas, gráficos e interpretación, ello se obtuvo por medio del programa Microsoft Excel donde se procesó los datos obtenidos.

7. RESULTADOS

Resultados obtenidos para determinar el nivel de desempeño laboral a través de la eficiencia y eficacia de los trabajos de campo de la empresa, Chavin de Huantar Lima, 2017.

1. ¿Usted, se adapta a las características del ambiente laboral con facilidad, para alcanzar los objetivos y metas de la organización?

TABLA N°01

ALTERNARIVAS	f(x)	%
totalmente de acuerdo	33	66%
de acuerdo	17	34%
ni acuerdo y ni desacuerdo	0	0%
en desacuerdo	0	0%
totalmente de desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N°01



Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 66 % de los encuestados está totalmente de acuerdo y se adapta con facilidad a las características del ambiente laboral, para alcanzar los objetivos y metas de la organización, 34 % de acuerdo, sin embargo el 0 % está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, esto indicando que el colaborador no tiene problemas para adaptarse con facilidad en el trabajo de campo.

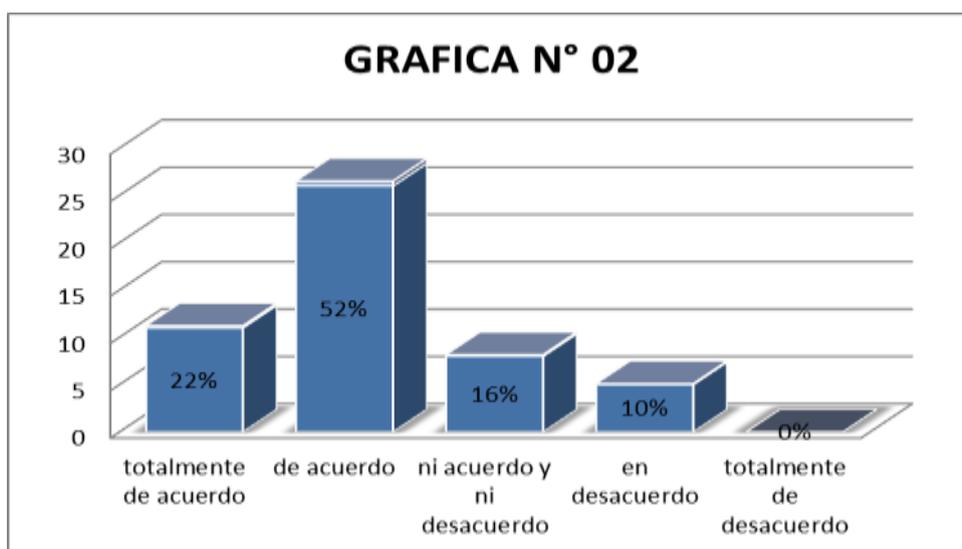
¿Las características de la flexibilidad laboral que le ofrece la empresa, están acorde a sus expectativas?

TABLA N°02

ALTERNARIVAS	f(x)	%
totalmente de acuerdo	11	22%
de acuerdo	26	52%
ni acuerdo y ni desacuerdo	8	16%
en desacuerdo	5	10%
totalmente de desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N°02



Fuente: Elaboración propia

Descripción:

Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 52 % de los encuestados están de acuerdo con las características de la flexibilidad laboral que le ofrece la empresa, pero el 22 % está totalmente en desacuerdo y el 16 % está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 10% está en desacuerdo.

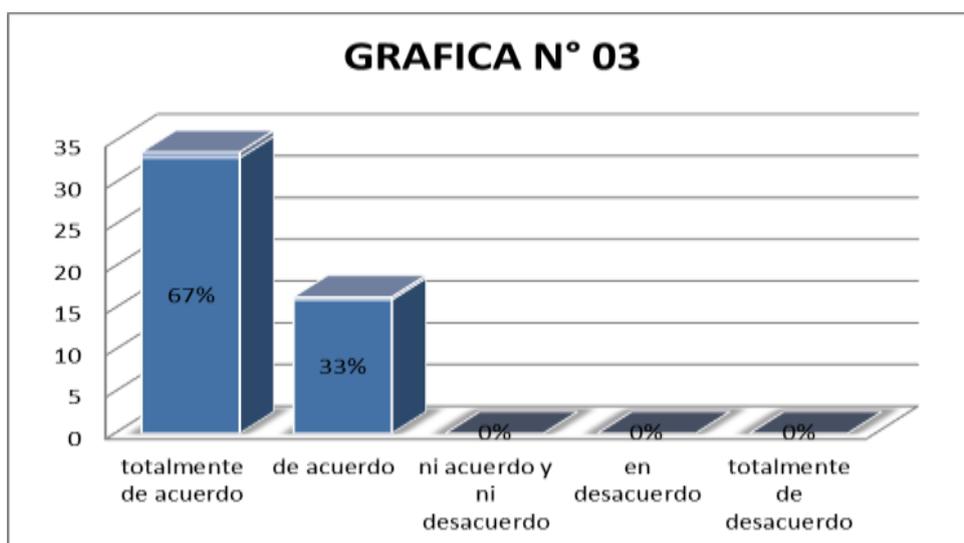
¿Usted antes de iniciar sus labores identifica las características de riesgos y Peligros que le pueden causar posibles incidentes y/o accidentes?

TABLA N°03

ALTERNARIVAS	f(x)	%
totalmente de acuerdo	33	67%
de acuerdo	16	33%
ni acuerdo y ni desacuerdo	0	0%
en desacuerdo	0	0%
totalmente de desacuerdo	0	0%
TOTAL	49	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N°03



Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 67 % de los encuestados están totalmente de acuerdo, antes de iniciar sus labores verifican su área de trabajo, se cumplen con los objetivos planteados, el 33% está de acuerdo.

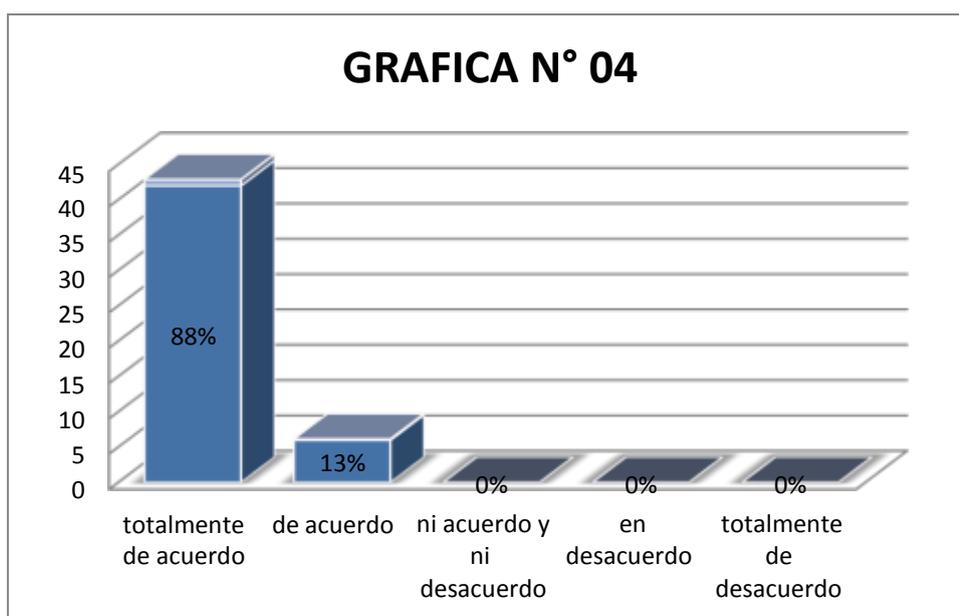
¿Usted cumple con las horas de trabajo, semanales establecidas por la empresa?

TABLA N°04

ALTERNARIVAS	f(x)	%
totalmente de acuerdo	42	88%
de acuerdo	6	13%
ni acuerdo y ni desacuerdo	0	0%
en desacuerdo	0	0%
totalmente de desacuerdo	0	0%
TOTAL	48	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N°04



Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 88 % de los encuestados está totalmente de acuerdo y cumplen con las horas de trabajo, establecidas por la empresa en el cumplimiento de los objetivos, el 13 % está de acuerdo.

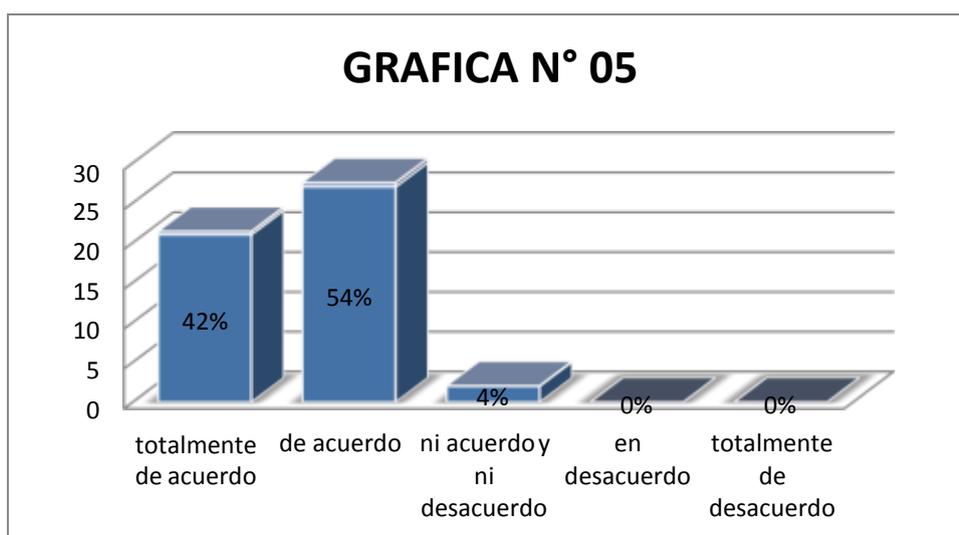
¿Considera usted, que el área en la cual desempeña sus labores, es la adecuada de acuerdo a su capacidad?

TABLA N°05

ALTERNARIVAS	f(x)	%
totalmente de acuerdo	21	42%
de acuerdo	27	54%
ni acuerdo y ni desacuerdo	2	4%
en desacuerdo	0	0%
totalmente de desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N°05



Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 42% de los encuestados está totalmente de acuerdo, porque el área en la cual labora es la adecuada de acuerdo a sus habilidades laborales, el 54 % está de acuerdo, sin embargo, el 4 % está ni acuerdo y ni desacuerdo.

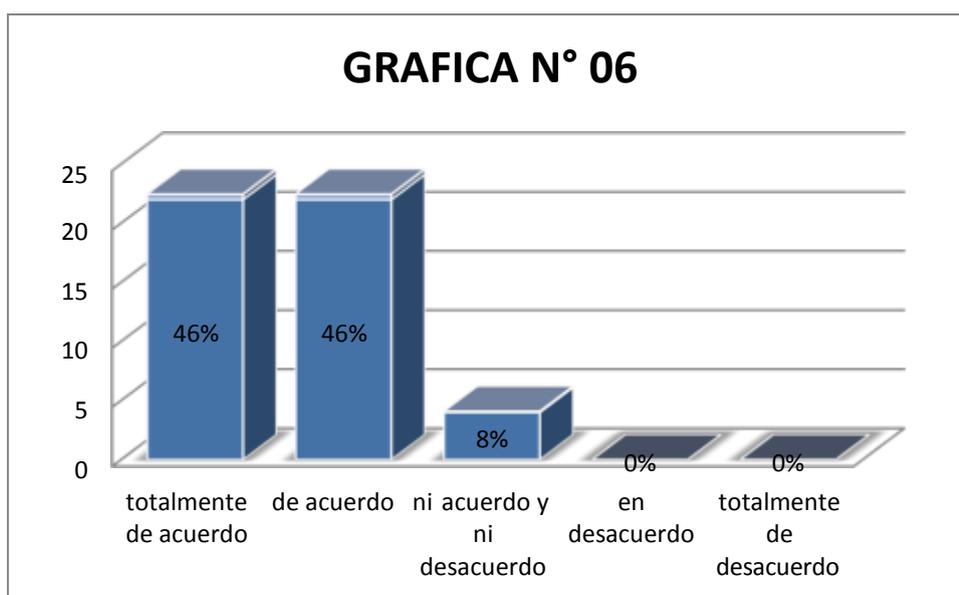
¿Considera sus habilidades laborales concordantes con su tarea laboral?

TABLA N°06

ALTERNATIVAS	f(x)	%
totalmente de acuerdo	22	46%
de acuerdo	22	46%
ni acuerdo y ni desacuerdo	4	8%
en desacuerdo	0	0%
totalmente de desacuerdo	0	0%
TOTAL	48	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N°06



Fuente: Elaboración propia

Descripción:

Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 46 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que sus habilidades laborales son concordantes con su tarea laboral, el 46 % está de acuerdo y el 8% está ni acuerdo y ni desacuerdo.

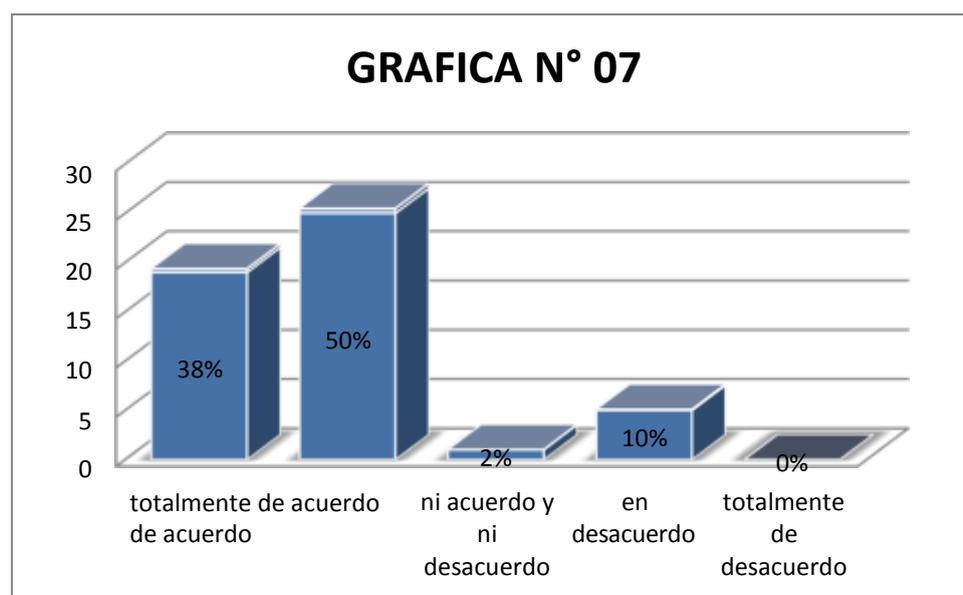
¿De acuerdo a su puesto de trabajo se identifica con su experiencia laboral?

TABLA N°07

ALTERNARIVAS	f(x)	%
totalmente de acuerdo	19	38%
de acuerdo	25	50%
ni acuerdo y ni desacuerdo	1	2%
en desacuerdo	5	10%
totalmente de desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N°07



Fuente: Elaboración propia

Descripción:

Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 50 % de los encuestados está de acuerdo que se optimizan los recursos humanos y materiales para obtener mayores resultados, sin embargo el 25% está totalmente en desacuerdo, el 33% en desacuerdo y el 8% no tienen conocimiento.

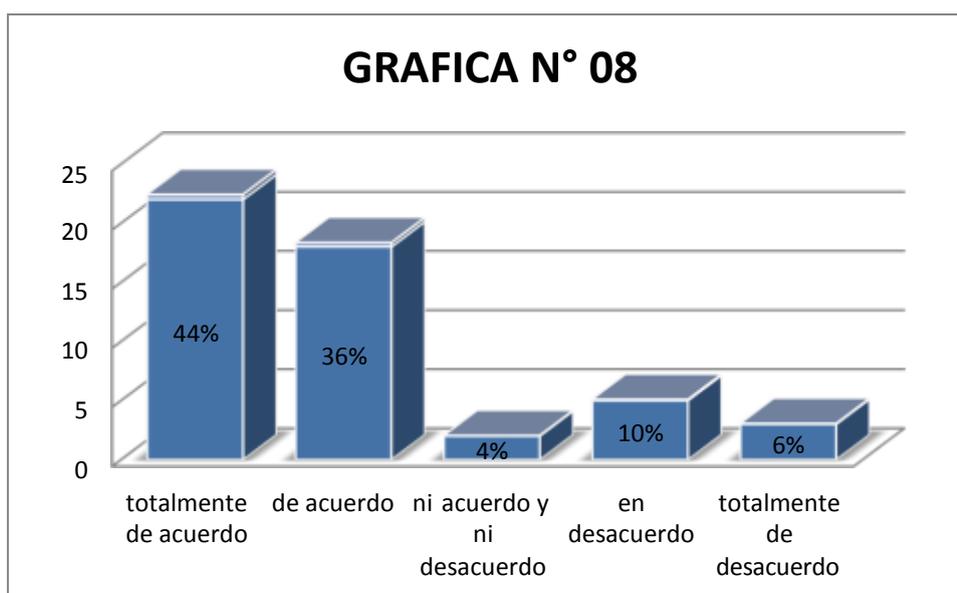
¿Usted, conoce las características del reclutamiento adecuado, para que labore dentro de la empresa Chavín de Huantar?

TABLA N°08

ALTERNARIVAS	f(x)	%
totalmente de acuerdo	22	44%
de acuerdo	18	36%
ni acuerdo y ni desacuerdo	2	4%
en desacuerdo	5	10%
totalmente de desacuerdo	3	6%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N°08



Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 44 % de los encuestados está totalmente de acuerdo y conoce el proceso de reclutamiento y el 36% está de acuerdo, el 4% ni acuerdo y ni desacuerdo, el 10% en desacuerdo y 6% totalmente en desacuerdo.

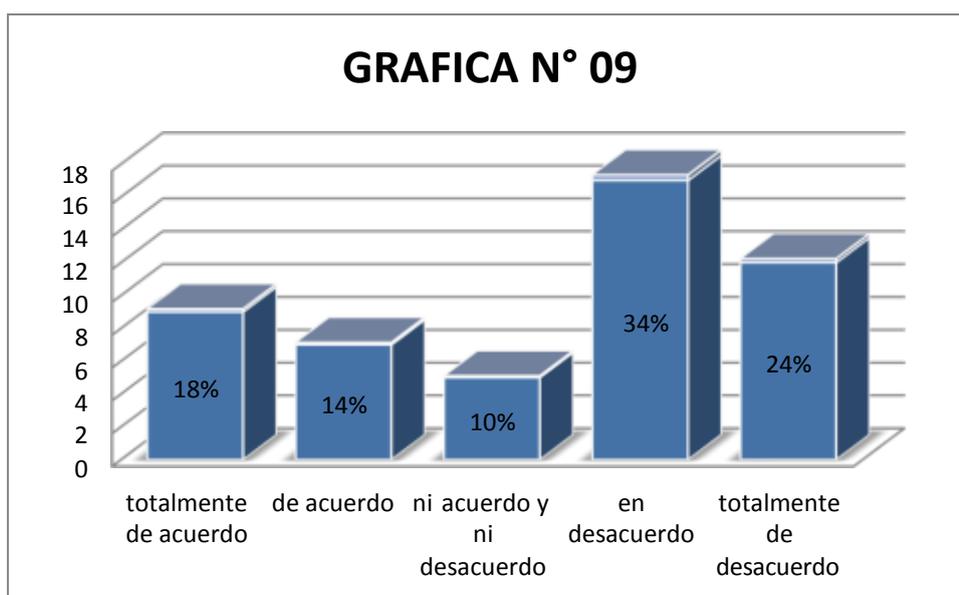
¿Desarrollan capacitaciones para los colaboradores dentro de la empresa?

TABLA N°09

ALTERNARIVAS	f(x)	%
totalmente de acuerdo	9	18%
de acuerdo	7	14%
ni acuerdo y ni desacuerdo	5	10%
en desacuerdo	17	34%
totalmente de desacuerdo	12	24%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N°09



Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 34 % de los encuestados está en desacuerdo, esto indica que la empresa no realiza capacitaciones para sus colaboradores, el 24% está totalmente en desacuerdo, el 18% totalmente de acuerdo, el 14% de acuerdo y el 10% ni de acuerdo y ni desacuerdo.

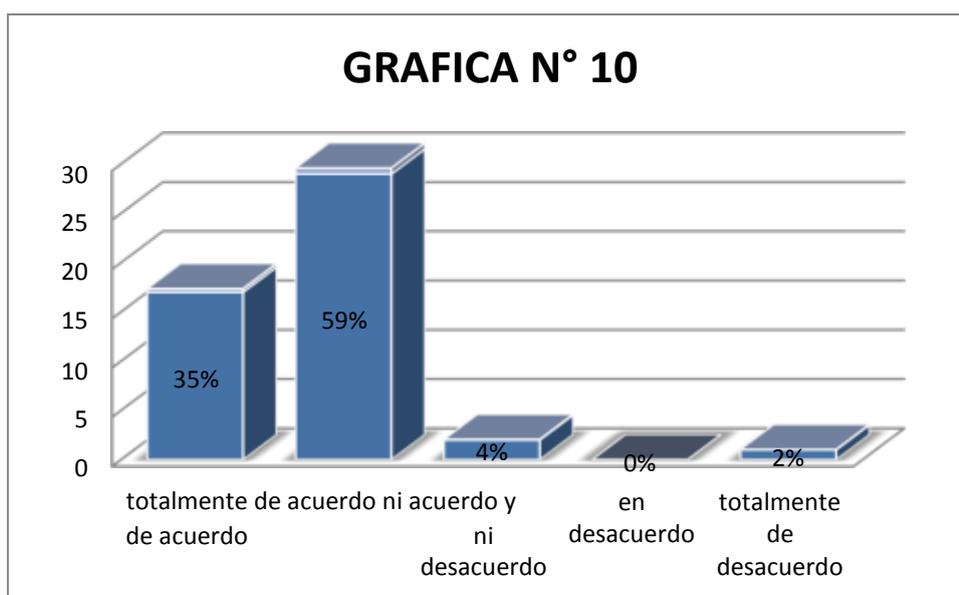
¿Se siente satisfecho, con las características del trabajo que realiza a diario?

TABLA N°10

ALTERNARIVAS	f(x)	%
totalmente de acuerdo	17	35%
de acuerdo	29	59%
ni acuerdo y ni desacuerdo	2	4%
en desacuerdo	0	0%
totalmente de desacuerdo	1	2%
TOTAL	49	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N°10



Fuente: Elaboración propia

Descripción:

Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 59 % de los encuestados está de acuerdo con las características del trabajo que realiza a diario, el 35% totalmente de acuerdo, el 4% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo.

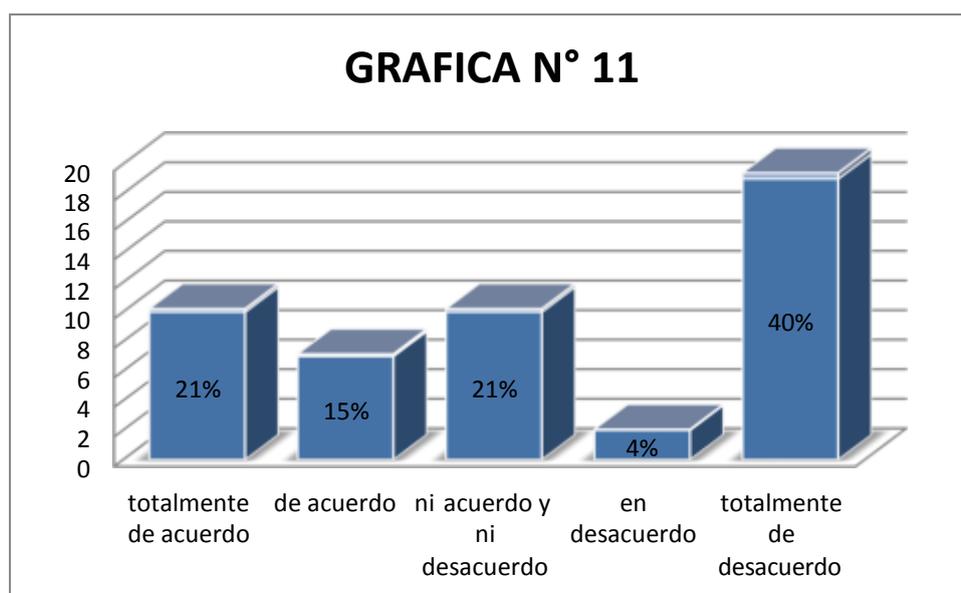
¿Usted se siente satisfecho con las características de la motivación que le ofrece la empresa?

TABLA N°11

ALTERNARIVAS	f(x)	%
totalmente de acuerdo	10	21%
de acuerdo	7	15%
ni acuerdo y ni desacuerdo	10	21%
en desacuerdo	2	4%
totalmente en desacuerdo	19	40%
TOTAL	48	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N°11



Fuente: Elaboración propia

Descripción:

Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 21 % de los encuestados, está totalmente de acuerdo con las características de la motivación que ofrece la empresa, sin embargo la gráfica nos indica que el 40%, está totalmente en desacuerdo, el 4% en desacuerdo, el 15% de acuerdo y el 21% ni acuerdo y ni desacuerdo.

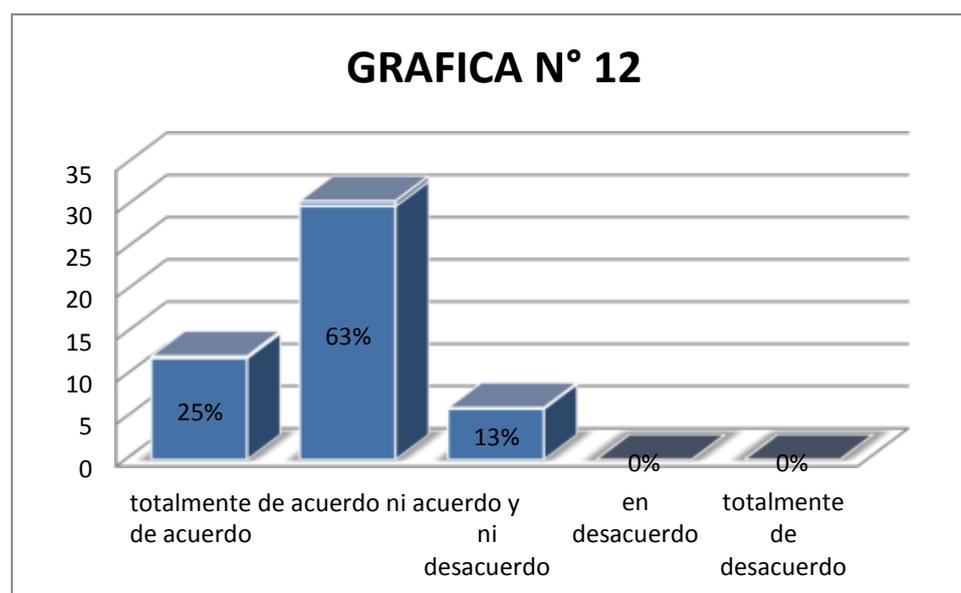
¿Usted tiene las características de un líder, en el puesto de trabajo, en la cual se desempeña?

TABLA N°12

ALTERNARIVAS	f(x)	%
totalmente de acuerdo	12	25%
de acuerdo	30	63%
ni acuerdo y ni desacuerdo	6	13%
en desacuerdo	0	0%
totalmente de desacuerdo	0	0%
TOTAL	48	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N°12



Fuente: Elaboración propia

Descripción:

Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 25 % de los encuestados está totalmente de acuerdo y considera que tiene las características de un líder en el puesto de trabajo que desempeña, el 63% está de acuerdo y el 13% indica que esta ni de acuerdo y ni desacuerdo.

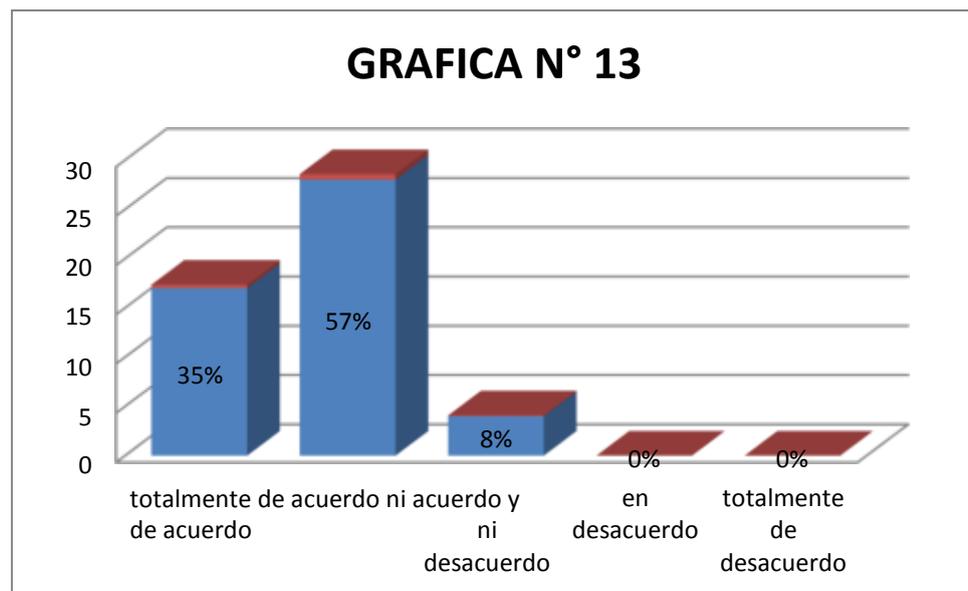
¿De acuerdo a su actitud laboral, administra su tiempo para alcanzar la eficiencia colectiva dentro de la empresa?

TABLA N°13

ALTERNARIVAS	f(x)	%
totalmente de acuerdo	17	35%
de acuerdo	28	57%
ni acuerdo y ni desacuerdo	4	8%
en desacuerdo	0	0%
totalmente de desacuerdo	0	0%
TOTAL	49	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N°13



Fuente: Elaboración propia

Descripción:

Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 57 % de los encuestados está de acuerdo y administra su tiempo para alcanzar la eficiencia colectiva de la empresa, el 35% está totalmente de acuerdo y el 8% está ni acuerdo y ni desacuerdo.

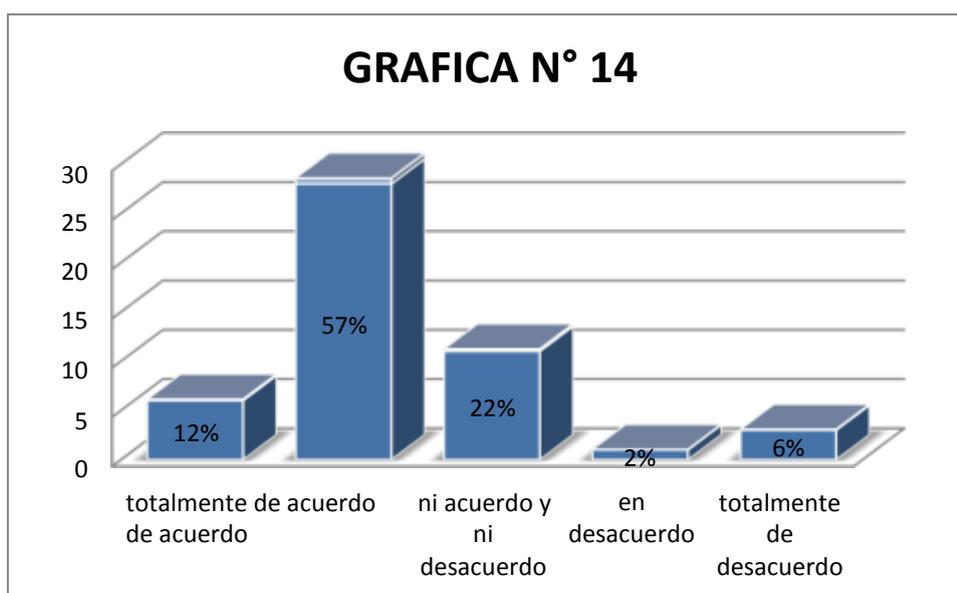
¿Las características del clima laboral que ofrece la empresa, son favorables para su área de trabajo?

TABLA N°14

ALTERNATIVAS	f(x)	%
totalmente de acuerdo	6	12%
de acuerdo	28	57%
ni acuerdo y ni desacuerdo	11	22%
en desacuerdo	1	2%
totalmente de desacuerdo	3	6%
TOTAL	49	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N°14



Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 57% de los encuestados está de acuerdo e indica que las características del clima laboral es favorable para los colaboradores, el 12% está totalmente de acuerdo, el 22% está ni de acuerdo y ni desacuerdo, el 2% en desacuerdo y el 6% está totalmente en desacuerdo.

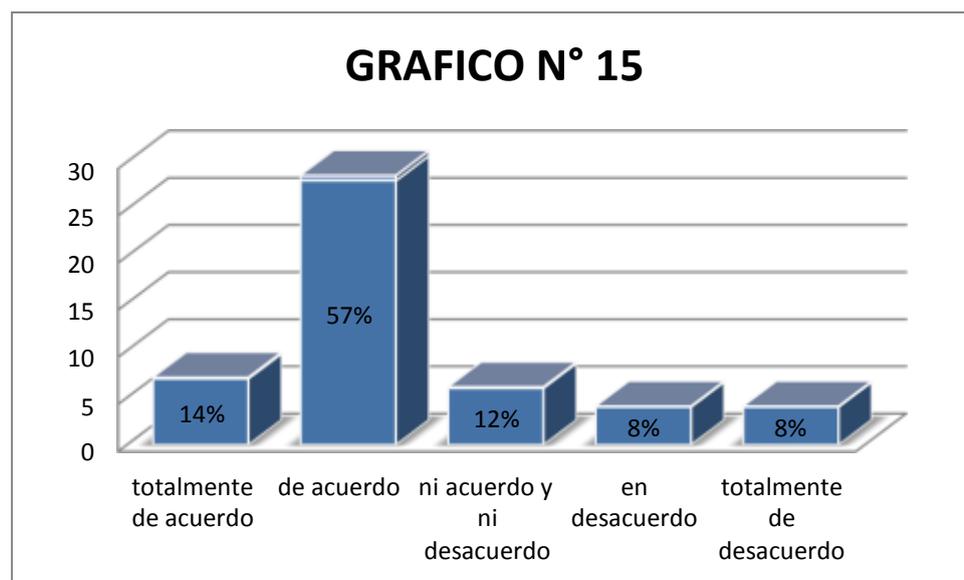
¿La empresa apuesta por el cuidado ambiental e higiene de los colaboradores?

TABLA N°15

ALTERNARIVAS	f(x)	%
totalmente de acuerdo	7	14%
de acuerdo	28	57%
ni acuerdo y ni desacuerdo	6	12%
en desacuerdo	4	8%
totalmente de desacuerdo	4	8%
TOTAL	49	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N°15



Fuente: Elaboración propia

Descripción:

Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 14% de los encuestados está totalmente de acuerdo que y apuesta por el cuidado del medio ambiente e higiene de los colaboradores, el 57% está de acuerdo, sin embargo el 8% está totalmente en desacuerdo, el 8% en desacuerdo y el 12% ni de acuerdo y ni desacuerdo.

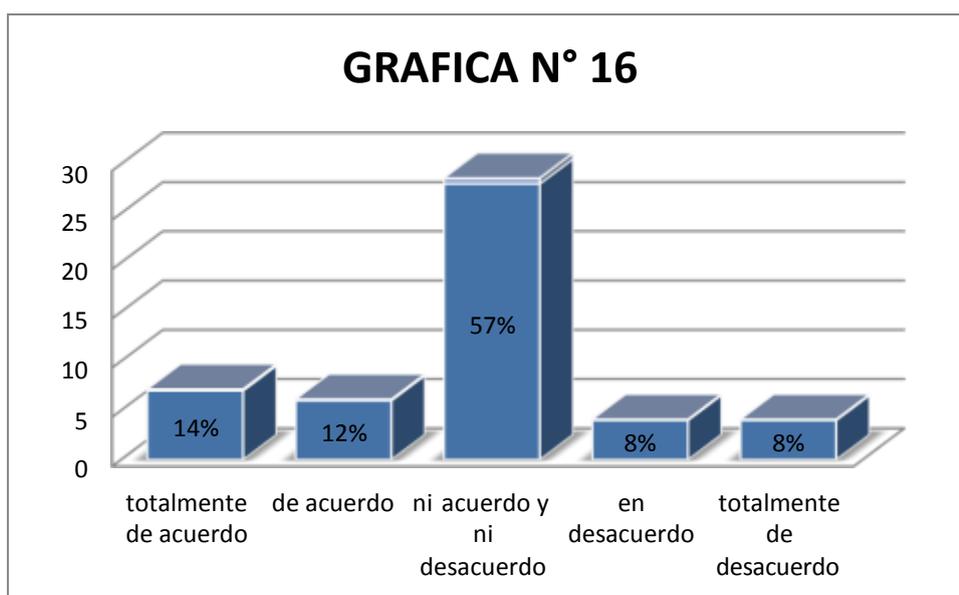
¿Está cumpliendo la empresa con las características del cuidado del medio ambiente e higiene?

TABLA N°16

ALTERNARIVAS	f(x)	%
totalmente de acuerdo	7	14%
de acuerdo	6	12%
ni acuerdo y ni desacuerdo	28	57%
en desacuerdo	4	8%
totalmente de desacuerdo	4	8%
TOTAL	49	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N°16



Fuente: Elaboración propia

Descripción:

Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 57% de los encuestados está ni acuerdo y ni desacuerdo, con el cumplimiento de las características del cuidado del medio ambiente e higiene, el 14% totalmente de acuerdo, el 12% de acuerdo, el 8% en desacuerdo y el 8% totalmente en desacuerdo.

8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Análisis y discusión de los resultados para determinar el desempeño laboral de los trabajadores de campo de la empresa Chavín de Huantar, 2017.

En la adaptabilidad del ambiente laboral, en un 66% los colaboradores de campo se adapta con facilidad al trabajo, esto permite a la organización alcanzar resultados favorables sobre las metas y objetivos planteadas (tabla N° 01). El 52% de los colaboradores están de acuerdo con la flexibilidad laboral que le brinda la empresa (tabla N° 02). En este sentido se identifica que, las características del ambiente laboral y la flexibilidad laboral es la adecuada para alcanzar los objetivos y metas organizacionales.

De acuerdo a la investigación realizada el 67 % los colaboradores de campo identifican las características de los riesgos y peligros, y se encuentran totalmente de acuerdo con este proceso, ya que es de vital importancia realizar el llenado del documento ATS (Análisis de Trabajo Seguro), (tabla N°3) y el 88% cumple con las horas semanales establecidas por la empresa (tabla N° 04).

Según el resultado obtenido, en términos generales la gran parte de los colaboradores de campo cumplen con los objetivos del desempeño laboral, lo que conlleva a seguir fortaleciendo los datos obtenidos de acuerdo a la investigación desarrollada para obtener mejores resultados en la organización, sin embargo se sigue mejorando con los procesos constructivos optimizando los tiempos de entrega del producto final. Y por ende se determina que el desempeño laboral está acorde a las expectativas organizacionales.

Según **Idalberto Chiavenato (2008)** considera que el hombre inventó las organizaciones para adaptarse a las circunstancias ambientales y poder alcanzar objetivos. Si se logra esa adaptación y se consiguen los objetivos, la empresa se considerará eficaz y podrá crecer y sobrevivir, en la medida en que el volumen de lo obtenido mediante sus productos y servicios, sea mayor que el invertido en la obtención y aplicación de los recursos.

Según Fernández 2007, por su parte determina “la seguridad es una de las condiciones de trabajo y por lo tanto no todas las condiciones de trabajo son condiciones de seguridad e higiene”. Mientras que Velásquez 2006; considera: “las malas condiciones de trabajo se deben a la explotación en donde el lugar de trabajo tiene muchos peligros de salud, así como también salarios bajos”.

En un 54 % los trabajadores manifiestan que la tarea que desarrollan está de acuerdo a sus capacidades laborales (tabla N° 05). En cuanto a las habilidades laborales el 46 % indica que no existe concordancia con las labores que desarrollan los colaboradores (tabla N° 06). En un 50% el colaborador no se identifica con las experiencias laborales adquiridas, ya que la actividad que se desarrolla se da en distintas dimensiones o forma de trabajo (tabla N° 07). En ese sentido, el desempeño de los colaboradores a través de las habilidades y experiencias adquiridas no es lo suficiente para alcanzar los objetivos productivos y organizacionales por ende para equilibrar y obtener mejor rentabilidad para la empresa se debe capacitar a los colaboradores de campo en las diferentes áreas del proceso constructivo. Cabe mencionar que **Álvarez, (1999)** define la habilidad “... como la dimensión del contenido que muestra el comportamiento del hombre en una rama del saber propio de la cultura de la humanidad. Es, desde el punto de vista psicológico, el sistema de acciones y operaciones dominado por el sujeto que responde a un objetivo.”(Álvarez, C., 1999, p. 71). Esta definición considera la habilidad como parte del contenido y la analiza, desde el punto de vista psicológico en correspondencia con el modo de actuación del sujeto, la autora se adscribe a la definición de C. Álvarez por entender que es más completa, para el trabajo.

En el reclutamiento, el 44% de los colaboradores nos indican que no conocen el proceso, adecuado del reclutamiento (tabla N° 08). En un 34% se demuestra que la empresa no realiza capacitaciones para sus colaboradores para seguir mejorando el rendimiento y obtener mejores resultados productivos de calidad (tabla N° 09).

En un 59% el colaborador indica que se siente satisfecho con las características del trabajo que realiza a diario (tabla N° 10). Para las características de la Motivación, el 40 % de los trabajadores no están satisfechos, con lo que ofrece la organización (tabla N° 11) y El 63% de los colaboradores tienen las características de un líder dentro de su área de trabajo (tabla N° 12) y en cuanto a la actitud laboral, un 57% de los trabajadores demuestra sus capacidades y habilidades laborales (tabla N° 13), demostrando eficiencia y efectividad en las labores que se ejecute.

Por lo descrito, se determina que se debe implementar planes de capacitaciones desarrollando, las habilidades y conocimientos de los colaboradores. Según Chiavenato, 1999 expone una definición bastante completa de reclutamiento; el proceso de Reclutamiento de Personal, es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Es un sistema por medio del cual la organización divulga y ofrece al mercado de Recurso Humano (RRHH), la oportunidad de empleo que pretende llenar.

Según Chiavenato I. (1988) La formación es el desarrollo de capacidades nuevas mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en ejercicio. La formación y el entrenamiento comparten los objetivos de mejorar las capacidades, los conocimientos y las actitudes y aptitudes de las personas.

Jiménez (2009) en el artículo disponible en internet de la revista electrónica CEMCI, define la motivación como uno de los conceptos más ampliamente estudiados a la hora de intentar comprender el comportamiento de los individuos, la motivación es un concepto que se utiliza a diario pues es un factor fundamental en las organizaciones, es una variable determinante en el desempeño laboral.

La motivación también puede determinarse como el señalamiento o énfasis que se revela en un individuo hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad de su interés, en el aspecto laboral en los colaboradores de una

organización es de suma importancia debido a que ellos darán todo de sí para llegar alcanzar un objetivo personal u organizacional.

El 57% de los trabajadores están de acuerdo con el clima laboral del trabajo en campo. (Tabla N° 14).

El 57% de los trabajadores contribuye a la mejora del cuidado del medio ambiente e higiene (tabla N° 15), y a la vez el 57% de los colaboradores nos indica que la empresa está cumpliendo con el cuidado del medio ambiente (tabla N° 16). Según los resultados, se puede determinar que la empresa si apuesta por el cuidado del medio ambiente y la contribución de los colaboradores es importante para llegar a la meta y mitigar la contaminación. **Según Cabrera 1999**, afirma que el clima laboral es la personalidad de una empresa. Así mismo menciona que el clima laboral se forma por medio de una ordenación de las características propias de la empresa.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. Conclusiones

- Se describió el Desempeño Laboral de acuerdo al puesto de trabajo y se percibió que el 66% de los colaboradores de campo se adapta al ambiente laboral que le ofrece la empresa, el 52% de los colaboradores considera que existe flexibilidad laboral.

Lo descrito permite a la Empresa alcanzar resultados favorables en cuanto a la productividad, alcanzando metas y objetivos planteados.

- Se conoció el desempeño laboral de acuerdo a las condiciones de trabajo y se determinó que el 67 % de los colaboradores priorizan la seguridad, por ende antes de realizar las actividades identifican los riesgos y peligros en el área de trabajo. El 88% demuestra el hábito de la responsabilidad y puntualidad en el trabajo y cumple con el horario establecido por la empresa Chavín de Huantar.

- Se identificó las competencias laborales en cuanto al desempeño laboral de la empresa Chavín de Huantar y se percibió que el 54% considera el desempeño de sus labores de acuerdo a su capacidad. El 46% opina que no existe concordancia con sus habilidades laborales. El 50% opina y determina que no se identifica con sus destrezas laborales.

Por lo descrito en cuanto a las competencias laborales el 54% tiene la capacidad para demostrar su efectividad en el trabajo. En cuanto a las habilidades y destrezas laborales los colaboradores no se identifican ya que los trabajos a desarrollarse se dan de distintas maneras y formas de accionar.

- Se apreció en los resultados obtenidos, como el desempeño laboral deja de ser una parte importante de la empresa, ya que el 44% de los colaboradores no conocen el proceso adecuado de

reclutamiento, y el 34% nos indica que la empresa no realiza capacitaciones en pro de mejora del desempeño laboral.

- Se conoció en los resultados obtenidos, como la motivación se asocia con el desempeño laboral, pero sin embargo en la investigación realizada se nota un desequilibrio en cuanto empresa vs colaborador, ya que el 59% se siente satisfecho con el trabajo que realiza, pero el 40% nos indica que no hay características motivacionales y sin embargo el 63% de los colaboradores poseen con las características de un líder dentro de su área de trabajo. El 57% demuestra sus capacidades y habilidades laborales.
- Se identificó en los resultados obtenidos como el rendimiento laboral se asocia con el desempeño laboral ya que el 57% está satisfecho con el clima laboral que le ofrece la empresa. El 57% nos indica que la empresa si apuesta por el cuidado ambiental e higiene de sus colaboradores.

9.2. Recomendaciones

- El desempeño laboral dentro de las organizaciones es de suma importancia, para ello dentro de la empresa Chavín de Huantar se debe implementar mejor el ambiente laboral de los colaboradores dándoles un mejor estilo y calidad de vida en el trabajo, aprovechando el 66% de la adaptabilidad al ambiente laboral y 52% de la flexibilidad laboral, obtenidos de acuerdo a las encuestas realizadas, llevando esto a una mejora continua buscando alcanzar una mejor rentabilidad para la empresa.

También se debe tomar en cuenta los 67% de la seguridad en el trabajo y 88% de la puntualidad con el horario, se recomienda que se realice planes de incentivo para los colaboradores que realizan

su trabajo con seguridad preveendo los incidentes y/o accidentes, y cumplen con los horarios establecidos por la empresa.

- En los resultados se observa que el 54% de los colaboradores tienen la capacidad de realizar tareas efectivas, el 46% no se identifica con sus habilidades laborales y el 50% está en duda con sus destrezas laborales, para la cual se recomienda distribuir las tareas a ejecutar de acuerdo a sus capacidades, habilidades y destrezas laborales del colaborador para mejorar en el desempeño laboral dentro de la empresa Chavín de Huantar.
- De acuerdo a la investigación obtenida el 44% de los colaboradores no conocen el proceso adecuado de reclutamiento y el 34% nos indican que en la empresa no se desarrolla capacitaciones, por ende se recomienda a la empresa Chavín de Huantar fortalecer el proceso de reclutamiento del personal para mejorar las tareas encomendadas del colaborador en beneficio de la rentabilidad para la empresa y por otra parte también se recomienda establecer cronogramas de capacitación de acuerdo a las actividades específicas que se desarrolla en el campo de la construcción.
- Aplicar esta investigación del desempeño laboral dentro de la empresa Chavín de Huantar generaría un incremento en la productividad y por ende se reflejaría una mejor rentabilidad, para ello se recomienda mejorar las características motivacionales ya que el 40% de los colaboradores no sienten la motivación adecuada de parte de la empresa para seguir mejorando en el proceso de la producción.

10. AGRADECIMIENTOS

Los resultados de este informe, están dirigidos a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación. Mis más sinceros agradecimientos están dirigidos a todos ellos.

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi más grande apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Por enseñarme a seguir aprendiendo todos los días sin importar las circunstancias ni el tiempo. Es por ello que soy lo que soy ahora.

A mis pocos, pero grandes amigos, por alentarme a seguir avanzando y por haberme apoyado facilitándome los libros que necesitaba para el desarrollo de mi investigación.

A mi asesor Jorge Daniel Pérez, por haberme orientado en todos los procedimientos que conllevan a la elaboración del informe de tesis, gracias por su paciencia, enseñanza, tiempo, por su confianza en mi trabajo y por su pasión por la actividad docente.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

▪ LIBROS

- Arias, Fernando G. (1989). “Administración de Recursos Humanos”. 4ª Edición. México: Editorial Trillas.
- Arias, Fernando L. Galicia; Heredia, Víctor Espinosa. (2004). “Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño”. 3ª. Edición. México: Editorial Trillas.
- Chiavenato, Adalberto. (2001) “Administración de Recursos Humanos”. 5ª Edición. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Consejo del Sistema Nacional de Educación Tecnológica (Cosnet). (2005). “Manual para Desarrollar la Evaluación en los Planteles”.
- Davis, Keith; Newstrom, John W. (2000). “Comportamiento Humano en el Trabajo”. 10ª Edición. México: Editorial McGraw Hill.
- DiCaprio, Nicholas S. (1989). “Teorías de la personalidad”. México D.F.: Editorial Mcgraw-Hill.
- Hellriegel, Don; Slocum, John W. Jr.; Woodman, Richard W. (1998). “Comportamiento Organizacional”. 8a Edición. México: Editorial International Thomson Editores.
- Hernández, Sampieri Roberto, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio. (1996). “Metodología de la Investigación”. México: Editorial McGraw Hill.
- Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca (I.T.S.TA). (2005). “Manual de Calidad (M-CCA-01)”. México: I.T.S.T.A.
- Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca (I.T.S.TA). (2005). “Manual de Funciones”. México: I.T.S.T.A.
- Kanawaty, George. (1998). “Introducción al Estudio del Trabajo”. Edición Español. México: Editorial McGraw Hill.

- Koontz, Harold; Weihrich, Heinz. (1998). "Administración, Una Perspectiva Global". 11ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill. México.
- Riggs, James L. (2002). "Sistemas de Producción Planeación, Análisis y Control". 3ª. Edición. México: Editorial LimusaWiley.
- Robbins, Stephen P. (2004). "Comportamiento Organizacioal". 10ª Edición. México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Schein, H. Edgar. (2004). "Psicología de la Organización". 3ª Edición. México: Editorial Prentice Hall.
- Schultz, D.P. (1991). "Psicología Industrial". 3ª Edición. México: Editorial McGraw Hill.
- Secretaria de Educación de Institutos Tecnológicos (S.E.I.T.). (2001). "Catálogo de Escuelas y Carreras 2001-2002". México: S.E.I.T.
- Solana, Ricardo F. (1993). "Administración de Organizaciones". Buenos Aires: Ediciones Interoceánicas S.A.
- Stoner, James; Freeman, R. Edward y Gilbert Jr, Daniel R. (1996). "Administración". 6a. Edición. México: Editorial Pearson.
- Gonzales, D. (2008). Psicología de la Motivacion. La Habana: Ciencias Médicas.
- Jimenez, C. (2009). Motivacion y Habilidades de Direccion . CEMCI.
- Jones, G., y George, J. (2006). AdministracionContemporánea. Mexico D.F.: McGraw-hill/ Interamericana Editores S.A.
- Koontz, H., Weihrich , H., & Cannice, M. (2012). Administración una perspectiva global y Empresarial. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Libre, P. (2008). Aumentar el rendimiento Laboral. Revista Amiga.

- Libre, P. (18 de Junio de 2011). Motivación Personal. Prensa Libre.
- Madrigal, B. (2009). Habilidades Directivas. México D.F.: Mc Graw Hill/ interamericana Editores S.A.
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo o. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Ortega, A. (21 de Marzo de 2013). Incentivos no monetarios en la motivacion laboral (Estudio realizado en el ingenio tuluá S.A. Andres villa seca del departamento de Retalhuleu). Tesis. Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.
- Pérez, O. (5 de Febrero de 2012). Motivación a ministros. EL periodico, pág. 3.
- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013).Administración. Un empresario Competitivo. Mexico: Pearson Educacion, Mexico.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010).Administración. México D.F.: Pearson Educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009).Comportamiento Organizacional. México D.F.: Pearson Educacion .
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- 5Zuloaga, Kurt Goldman (2007) liderazgo, motivación. Extraído: el 6 de marzo del 2007 en: <http://www.especial-liderazgo-motivación.com.htm>

Centro comprende (2002). Motivación para emprendedores.(2002)
Extraído el 7 de marzo del 2007 en: www.centro-comprende.com

Muñiz González Rafael (2006). La Motivación en el entorno laboral.
Extraído el 6 de marzo del 2007 en:
http://www.la_motivacion_en_el_entorno_laboral.com.htm

Chóliz (2004): Psicología de la Motivación: el proceso motivacional.
Extraído el 6 de marzo del 2007 en:

<http://www.uv.es/~choliz>

Ruiz, E., Gago, M, Garcia, C., y Lopez , S. (2013). Recursos Humanos y
Responsabilidad
Social Corporativa. España: McGraw-Hill/ Interamericana de Espana
S.A.

Slocum, H. (2009). Comportamiento Organizacional. México D.F.:
CengageLearning
Editores S.A.

Stephen, R., y Judge, T. (2013).Comportamiento Organizacional. México
D.F.: Pearson Educación .

Suarez, S. (2012). Cultura E. Recuperado el 20 de febrero de 2014, de
[http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/
Paginas/motivacionlaboral_100702.aspx](http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/Paginas/motivacionlaboral_100702.aspx)

Torado, R., Abrano, L., y Godoy, L. (18 de Febrero de 2014).
Desempeño laboral de hombres y mujeres. Folleto CEM.
Guatemala.

Villena, o. (8 de Agosto de 2011). Motivacion y fomento desempeño
ético y proactivo en la vida profesional. Conferencia. Guatemala.

12. ANEXOS Y APÉNDICES

Anexo 01

INSTRUCCIONES:

Puede escribir o marcar con un (x) en la alternativa que usted crea conveniente. Marque una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada.

La escala utilizada es de (totalmente de acuerdo), (De acuerdo), (En desacuerdo), (Totalmente en desacuerdo) y (Ni de acuerdo y ni desacuerdo).

1.	Totalmente de acuerdo
2.	De acuerdo
3.	En desacuerdo
4.	Totalmente en desacuerdo
5.	Ni de acuerdo y ni desacuerdo

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI ACUERDO Y NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
DESEMPEÑO LABORAL	PUESTO DE TRABAJO	Adaptabilidad y flexibilidad	¿Usted, se adapta a las características del ambiente laboral con facilidad, para alcanzar los objetivos y metas de la organización?					
			¿Las características de la flexibilidad laboral que le ofrece la empresa, están acorde a sus expectativas?					

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI ACUERDO Y NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
DESEMPEÑO LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	RIESGOS Y PELIGROS	¿Usted antes de iniciar sus labores identifica las características de riesgos y peligros que le pueden causar posibles incidentes y/o accidentes?					
		HORAS SEMANALES TRABAJADAS	¿Usted cumple con las horas de trabajo, semanales establecidas por la empresa?					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI ACUERDO Y NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
DESEMPEÑO LABORAL	COMPETENCIAS	CAPACIDADES	¿Considera usted, que el área, en la cual desempeña sus labores, es la adecuada de acuerdo a su capacidad?					
		HABILIDADES	¿Considera sus habilidades laborales concordantes con su tarea laboral?					
		EXPERIENCIA LABORAL	¿De acuerdo a su puesto de trabajo se identifica con su experiencia laboral?					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI ACUERDO Y NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO

DESEMPEÑO LABORAL	PERFECCIONAMIENTO LABORAL	RECLUTAMIENTO ADECUADO	¿Usted, conoce las características del reclutamiento adecuado, para que labore dentro de la empresa Chavín de Huantar?					
		CAPACITACIONES A LOS COLABORADORES	¿Desarrollan capacitaciones para los colaboradores dentro de la empresa?					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI ACUERDO Y NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
DESEMPEÑO LABORAL	MOTIVACION	Satisfacción con el trabajo	¿Se siente satisfecho, con las características del trabajo que realiza a diario?					
			¿Usted se siente satisfecho con las características de la motivación que le ofrece la empresa?					
		El liderazgo laboral	¿Usted tiene las características de un líder, en el puesto de trabajo, en la cual se desempeña?					
		La actitud laboral	¿De acuerdo a su actitud laboral, administra su tiempo para alcanzar la eficiencia colectiva dentro de la empresa?					

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI ACUERDO Y NI DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
DESEMPEÑO LABORAL	RENDIMIENTO LABORAL	Clima laboral	¿Las características del clima laboral que ofrece la empresa, son favorables para su área de trabajo?					
		Factores ambientales e higiene	¿La empresa apuesta por el cuidado ambiental e higiene de los colaboradores?					
			¿Está cumpliendo la empresa con las características del cuidado del medio ambiente e higiene?					

¡¡Muchas gracias por tu apoyo y tu valiosa cooperación!! 😊

Anexo 02: MATRIZ DE COHERENCIA

N° 01: MATRIZ DE COHERENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CHAVIN DE HUANTAR, 2017	¿Cuáles son las características del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Chavin de Huantar?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cómo es el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Chavin de Huantar - 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características del trabajo del colaborador en la empresa Chavin de Huantar 2017. - Conocer las características de las condiciones de trabajo de los colaboradores de la empresa Chavin de Huantar 2017. - Identificar las características de las competencias de los colaboradores de la empresa Chavin de Huantar 2017 - Describir las características del perfeccionamiento de los colaboradores de la empresa Chavin de Huantar 2017 - Conocer las características de la motivación de los colaboradores de la empresa Chavin de Huantar 2017. - Identificar las características del rendimiento de los colaboradores de la empresa Chavin de Huantar 2017. 	Se ha creído convenientemente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Chavin de Huantar, de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	El estudio de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Chavin de Huantar, 2017.	No experimental, de corte transversal, descriptivo.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 03: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

ANEX 02:
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
OBJETIVO GENERAL: Determinar cómo es el desempeño laboral de los trabajadores de campo de la empresa Chavin de Huantar - 2017.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
DESEMPEÑO LABORAL	<p>Chiavenato (2.000) la define como "el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea". Según Chiavenato para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado. Para mí esta interacción lo que originaría es la construcción de su propio significado sobre la motivación.</p> <p>La motivación es un elemento fundamental para el éxito empresarial ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa.</p>	Puesto de trabajo	Adaptabilidad y flexibilidad	<p>¿Usted se adapta a las características del ambiente laboral con facilidad para alcanzar los objetivos y metas de la organización?</p> <p>¿Las características de la flexibilidad laboral que le ofrece la empresa están acorde a sus expectativas?</p>	
		Condiciones de trabajo	Riesgos y peligros	<p>¿Usted antes de iniciar sus labores identifica las características de riesgos y peligros que le pueden causar posibles incidentes y/o accidentes?</p>	
		Competencias laborales	Horas semanales trabajadas	<p>¿Usted cumple con las horas de trabajos semanales establecidas por la empresa?</p>	
		Perfeccionamiento laboral	Capacidades laborales	<p>¿Considera usted que el área en la cual desempeña sus labores, es la adecuada de acuerdo a capacidad?</p>	
		Motivación laboral	Habilidades laborales	<p>¿Considera sus habilidades laborales concordantes con su tarea laboral?</p>	
		Renderimiento laboral	Experiencias laborales	<p>¿De acuerdo a su puesto de trabajo se identifica con su experiencia laboral?</p>	
			Reclutamiento adecuado	<p>¿Usted conoce las características del reclutamiento adecuadamente para que labore dentro de la empresa?</p>	
			Capacitaciones a los colaboradores	<p>¿Desarrollan capacitaciones para los colaboradores dentro de la empresa?</p>	
			El liderazgo laboral	<p>¿Se siente satisfecho con las características del trabajo que realiza a diario?</p> <p>¿Usted se siente satisfecho con las características de la motivación que le ofrece la empresa?</p>	
			La actitud laboral	<p>¿Usted tiene las características de un líder en el puesto de trabajo en la cual se desempeña?</p>	
	Clima laboral	<p>¿Las características de la actitud laboral que demuestra en su área de trabajo es favorable para su equipo de trabajo?</p>			
	Factores ambientales e higiénico	<p>¿Las características del clima laboral que ofrece la empresa es favorable para su área de trabajo?</p> <p>¿La empresa apuesta por el cuidado ambiental e higiénico de los colaboradores?</p> <p>¿Usted cumple con las características del cuidado del medio ambiente e higiénico?</p>			

Anexo 04: PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente de la investigación **“DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CHAVIN DE HUANTAR, 2017”** La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: JULIO A. GONZALES HIDALGO.....

FORMACIÓN ACADÉMICA: LIC. ADMINISTRACION.....

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: DES. SYS. LOGÍSTICA, MARKETING, RR.HH......

TIEMPO: OCHO AÑOS..... CARGO ACTUAL: DOCENTE.....

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO.....

Objetivo general: Determinar cómo es el desempeño laboral de los trabajadores de campo de la empresa Chavín de Huantar – 2017.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta
Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias
De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.

1

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACION: "DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CHAVIN DE HUANTAR, 2017"

DIMENSION	ITEM	EXPERIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES <i>(si debe modificarse un ítem por favor anotar)</i>
PUESTOS DE TRABAJO	¿Usted se adapta a las características del ambiente laboral con facilidad para alcanzar los objetivos y metas de la organización?	4	4	4	4	
	¿Las características de la flexibilidad laboral que le ofrece la empresa están acorde a sus expectativas?	4	4	4	3	
CONDICIONES DE TRABAJO	¿Usted antes de iniciar sus labores identifica las características de riesgo y peligros que el pueden causar posibles incidentes y/o accidentes?	4	4	4	4	
	¿Usted cumple con las horas de trabajo semanales establecidos por la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el área en la cual desempeña sus labores, es la adecuada de acuerdo a su capacidad?	4	4	4	4	
COMPETENCIAS LABORALES	¿Considera sus habilidades laborales concordantes con su tarea laboral?	3	4	4	4	
	¿De acuerdo a su puesto de trabajo se identifica con su destreza laboral?	4	4	4	4	
PERFECCIONAMIENTO	¿Usted conoce las características del reclutamiento adecuadamente para que	4	3	4	4	

	¿Desarrollan capacitaciones para los colaboradores dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Se siente satisfecho con las características del trabajo que realiza a diario?	4	4	4	4	
	¿Usted se siente satisfecho con las características de la motivación que le ofrece la empresa?	4	4	4	3	
	¿Usted tiene las características de un líder en el puesto de trabajo en la cual se desempeña?	4	4	3	4	
MOTIVACION LABORAL	¿Las características de la actitud laboral que demuestra en su área de trabajo son favorables para el equipo de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Las características del clima laboral que ofrece la empresa son favorables para su área de trabajo?	4	4	4	4	
	¿La empresa apuesta por el cuidado ambiental e higiene de los colaboradores?	4	4	4	4	
RENDIMIENTO LABORAL	¿Está cumpliendo la empresa con las características del cuidado del medio ambiente e higiene?	4	4	4	4	

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI		NO		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los items permiten el logro del objetivo de la investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de items es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los items a añadir	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
VALIDEZ					
APLICABLE		<input checked="" type="checkbox"/>		NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LA OBSERVACIONES					
Validado por:	JULIO ANANCIO GONZALES HIDALGO		Fecha: 07-12-2017		
Firma:	  Lic. Anancio Gonzales Hidalgo Colegio de Educación y Artes Universidad del Cauca		Teléfono:	951 807721	
			Email:	julioananzalesh@gmail.com	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente de la investigación "DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CHAVIN DE HUANTAR, 2017". La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: DANESA, MADELINE, CARRA, ANOLES.
FORMACIÓN ACADÉMICA: ADMINISTRADORA
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: ASESORA, EMPRESARIAL
TIEMPO: 11 AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo general: Determinar cómo es el desempeño laboral de los trabajadores de campo de la empresa Chavin de Huantar – 2017.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACION: **"DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CHAVIN DE HUANTAR, 2017"**

DOMINION	ITEM	SELECCION	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indicar)
PUESTOS DE TRABAJO	¿Usted se adapta a las características del ambiente laboral con facilidad para alcanzar los objetivos y metas de la organización?	4	4	4	4	
	¿Las características de la flexibilidad laboral que le ofrece la empresa están acorde a sus expectativas?	4	4	4	3	
	¿Usted antes de iniciar sus labores identifica las características de riesgo y peligros que el puedan causar posibles incidentes y/o accidentes?	4	4	4	4	
CONDICIONES DE TRABAJO	¿Usted cumple con las horas de trabajo semanales establecidos por la empresa?	3	4	4	4	
	¿Considera usted que el área en la cual desempeña sus labores, es la adecuada de acuerdo a su capacidad?	4	4	4	4	
COMPETENCIA S LABORALES	¿Considera sus habilidades laborales concordantes con su tarea laboral?	4	3	4	4	
	¿De acuerdo a su puesto de trabajo se identifica con su destreza laboral?	4	4	4	4	
PERFECCIONA MIENTO	¿Usted conoce las características del reclutamiento adecuadamente para que	4	4	3	4	

	labore dentro de la empresa?					
	¿Desarrollan capacitaciones para los colaboradores dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Se siente satisfecho con las características del trabajo que realiza a diario?	4	4	4	4	
	¿Usted se siente satisfecho con las características de la motivación que le ofrece la empresa?	4	3	4	4	
	¿Usted tiene las características de un líder en el puesto de trabajo en la cual se desempeña?	4	4	4	3	
MOTIVACION LABORAL	¿Las características de la actitud laboral que demuestra en su área de trabajo son favorables para el equipo de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Las características del clima laboral que ofrece la empresa son favorables para su área de trabajo?	4	4	4	4	
	¿La empresa apuesta por el cuidado ambiental e higiene de los colaboradores?	4	4	4	4	
RENDIMIENTO LABORAL	¿Esta cumpliendo la empresa con las características del cuidado del medio ambiente e higiene?	4	4	4	4	

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS		SI	NO	OBSERVACIONES
VALIDEZ				
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario		X		
Los items permiten el logro del objetivo de la investigación		X		
Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial		X		
El número de items es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los items a añadir		X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada			X	
APLICABLE	<input checked="" type="radio"/>		NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES				
Validado por:	L.C. ADY. DAVESA H. DORA AVECELES		Fecha:	07 - 12 - 2014
Firma:	Teléfono:	Email:		
	943615084	domadkins@e-govnet.com		



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente de la investigación "DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CHAVIN DE HUANTAR, 2017" La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Manuel Fernando Salazar Gonzalez
FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciado en Administración
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Operaciones y Administración
TIEMPO: 11 años CARGO ACTUAL: Docente Universitario
INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo general: Determinar cómo es el desempeño laboral de los trabajadores de campo de la empresa Chavin de Huantar - 2017.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACION: "DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CHAVIN DE HUANTAR, 2017"

DIMENSION	TITUL	SELECCION	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse su item por favor indicarlo)
PUESTOS DE TRABAJO	¿Usted se adapta a las características del ambiente laboral con facilidad para alcanzar los objetivos y metas de la organización?	4	4	4	4	
	¿Las características de la flexibilidad laboral que le ofrece la empresa están acorde a sus expectativas?	4	4	3	4	
CONDICIONES DE TRABAJO	¿Usted antes de iniciar sus labores identifica las características de riesgo y peligros que el puedan causar posibles incidentes y/o accidentes?	3	4	4	4	
	¿Usted cumple con las horas de trabajo semanales establecidos por la empresa?	4	4	4	4	
COMPETENCIA S LABORALES	¿Considera usted que el área en la cual desempeña sus labores, es la adecuada de acuerdo a su capacidad?	4	4	4	4	
	¿Considera sus habilidades laborales concordantes con su tarea laboral?	4	4	4	3	
PERFECCIONA MIENTO	¿De acuerdo a su puesto de trabajo se identifica con su destreza laboral?	4	3	4	4	
	¿Usted conoce las características del reclutamiento adecuadamente para que	4	4	4	4	

	labore dentro de la empresa?					
	¿Desarrollan capacitaciones para los colaboradores dentro de la empresa?	4	4	3	4	
	¿Se siente satisfecho con las características del trabajo que realiza a diario?	4	4	4	3	
	¿Usted se siente satisfecho con las características de la motivación que le ofrece la empresa?	4	4	4	4	
	¿Usted tiene las características de un líder en el puesto de trabajo en la cual se desempeña?	4	4	3	4	
MOTIVACION LABORAL	¿Las características de la actitud laboral que demuestran en su área de trabajo son favorables para el equipo de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Las características del clima laboral que ofrece la empresa son favorables para su área de trabajo?	3	4	4	4	
	¿La empresa apuesta por el cuidado ambiental e higiene de los colaboradores?	4	4	4	4	
RENDIMIENTO LABORAL	¿Esta cumpliendo la empresa con las características del cuidado del medio ambiente e higiene?	4	4	4	4	

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS		SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario		X			
Los items permiten el logro del objetivo de la investigación		X			
Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial		X			
El número de items es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los items a añadir		X			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada			X		
VALIDEZ					
APLICABLE		<input checked="" type="radio"/> SI	NO APLICABLE		NO
APLICABLE A TENDIMIENTO A LAS OBSERVACIONES					
Validado por:		Manuel Fernando Salazar Bontalau		Fecha: 07 - 12 - 2017	
Firma:				Teléfono: 943954863 Email: fsalazar_usp@hotmail.com	

Anexo 05: TABLA DE FISHER, ARKIN Y COLTON

Tabla para determinar la muestra en poblaciones finitas para márgenes de error del 1 al 10% (Fisher, Arkin y Colton)						
AMPLITUD DE LA POBLACION	TAMAÑO DE LA MUESTRA SEGÚN MARGEN DE ERROR					
	+ - 1 0,01	+ - 2 0,02	+ - 3 0,03	+ - 4 0,04	+ - 5 0,05	+ - 10 0,10
N	n1	n2	n3	n4	n5	n10
500	--	--	--	--	222	83
1 000	--	--	--	385	386	91
1 500	--	--	638	441	316	94
2 000	--	--	714	476	333	95
2 500	--	1 250	769	500	345	96
3 000	--	1 364	811	520	353	97
3 500	--	1 468	843	530	359	98
4 000	--	1 538	870	541	364	98
4 500	--	1 607	891	546	367	98
5 000	--	1 667	909	556	370	98
6 000	--	1 765	938	566	375	99
7 000	--	1 842	959	574	378	99
8 000	--	1 905	976	580	381	99
9 000	--	1 957	989	584	383	99
10 000	5 000	2 000	1 000	588	385	99
15 000	6 000	2 143	1 034	600	390	100
20 000	6 667	2 222	1 053	606	392	100
25 000	7 143	2 273	1 064	610	394	100
50 000	8 333	2 381	1 087	617	397	100
100 000	9 091	2 439	1 099	621	398	100
+ de 100 000	10 000	2 500	1 111	625	400	100