

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GIGANTOGRAFÍAS
FORTÍN COLORS, CHICLAYO 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

Nayara Brisset Gonzales Lamadrid

ASESOR

Leoncio Oliva Pasapera

<https://orcid.org/0000-0002-8347-2008>

Chiclayo, 2022

**DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
GIGANTOGRAFÍAS FORTÍN COLORS, CHICLAYO 2019**

PRESENTADA POR:

Nayara Brisset Gonzales Lamadrid

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Linda Marita Cruz Pupuche

PRESIDENTE

Martha Fiorella Portaro Inchaustegui

SECRETARIO

Leoncio Oliva Pasapera

VOCAL

Dedicatoria

En el presente estudio está dedicado a mi madre Maria Esperanza Lamadrid Mio quien, con esfuerzo, amor, y sobre todo mucho apoyo a lo largo de mi vida me ha dado todas las herramientas para seguir con mi educación, luchar y seguir por mis objetivos trazados. También a las personas que estuvieron conmigo a lo largo de este camino de mi carrera universitaria.

Nayara Gonzáles

Agradecimiento

En primer lugar, le doy gracias a Dios por todos los conocimientos, sabiduría, y su presencia en todo momento, permitiéndome disfrutar de cada una de las personas importantes para mí, y con su apoyo poder cumplir cada uno de mis sueños, por la confianza entregada y creer en mí, a pesar de mis defectos, tropiezos y errores, y sobre todo gracias a mi amada madre Maria Esperanza LamadridMio por mostrarme su disposición incondicional y alentarme día con día a seguir culminando mi carrera profesional. De igual manera, a mi asesor el Profesor Leoncio Oliva Pasapera por comprometerse y ser guía en el desarrollo del presente estudio y a los profesores que estuvieron durante todo este proceso para ejecución de la misma.

Nayara Gonzáles

DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GIGANTOGRAFÍAS FORTÍN COLOR'S, CHICLAYO 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	10%	1%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
7	creativecommons.org Fuente de Internet	<1%
8	cidar.uneg.edu.ve	

Índice

Resumen	8
Abstract	9
I. Introducción	10
II. Marco Teórico.....	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Bases teórico científicas.....	20
2.2.1. Evaluación del Desempeño	20
III. Metodología.....	29
3.1. Población, muestra y muestreo	29
3.2. Operacionalización de variables	31
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.4. Procedimientos.....	37
3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos	39
3.6. Matriz de consistencia.....	40
3.7. Consideraciones éticas	42
IV. Resultados y discusión.....	43
4.1 Resultados.....	43
V. Discusión	55
VI. Conclusiones.....	57
VII. Recomendaciones	58
VIII. Referencias.....	60
IX. Anexos	64

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	31
Tabla 2. Baremación por valoración de las dimensiones	32
Tabla 3. Valor alfa de cron Bach de Vellis	34
Tabla 4. Confiabilidad de Desempeño Laboral (Trabajadores)	34
Tabla 5. Confiabilidad de Desempeño Laboral (Supervisor).....	34
Tabla 6. Prueba de KMO y Bartlett (Trabajador).....	35
Tabla 7. Prueba de KMO y Bartlett (Supervisor).....	35
Tabla 8. Matriz de componente roado (Constructo).....	37
Tabla 9. Matriz de consistencia.....	40
Tabla 10. Perfil de los trabajadores de la empresa Gigantografías Fortín Color's	43
Tabla 11. Medidas descriptivas para la evaluación del desempeño (Trabajador).....	44
Tabla 12. Medidas descriptivas para la evaluación del desempeño (Supervisor)	45
Tabla 13. Evaluación de conducta laboral a través del trabajador	45
Tabla 14. Evaluación de conducta laboral a través del supervisor.....	47
Tabla 15. Evaluación del rendimiento laboral a través del trabajador	48
Tabla 16. Evaluación del rendimiento laboral a través del supervisor.....	50
Tabla 17. Evaluación de competencias a través del trabajador.....	51
Tabla 18. Evaluación de competencias a través del supervisor.....	52
Tabla 19. Baremación por valoración de la variable.....	53
Tabla 20. Evaluación del desempeño laboral en la empresa Gigantografías Fortín Colors	53

Lista de figuras

Figura 1. Modelo de evaluación del desempeño	22
Figura 2. Evaluación de conducta laboral a través del trabajador.....	46
Figura 3. <i>Evaluación de conducta laboral a través del supervisor</i>	47
Figura 4. Evaluación del rendimiento laboral a través del trabajador	48
Figura 5. Evaluación del rendimiento laboral a través del supervisor	50
Figura 6. Evaluación de competencias a través del trabajador.....	51
Figura 7. <i>Evaluación de competencias a través del supervisor</i>	52
Figura 8. Evaluación del desempeño laboral en la empresa Gigantografías Fortín Color	54

Resumen

La investigación tuvo como propósito conocer el desempeño laboral en la empresa Gigantografías Fortín Colors, por lo que se planteó como objetivo evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo básica con nivel descriptivo, teniendo en cuenta un diseño no experimental de corte transversal con una muestra de 32 trabajadores de la empresa a quienes se aplicó un cuestionario de acuerdo al modelo. De los resultados se obtuvo que la evaluación del desempeño de los trabajadores tiene una media de 3.67, que de acuerdo a la Baremación de la variable, tiene una valoración de sobresaliente tendiendo a bueno, y en el caso de la evaluación que realizó por parte del supervisor muestra una media de 3.5, indicando una valoración de bueno tendiendo a sobresaliente, en este caso, se trata de una divergencia de 0.17 donde ambas valoraciones se asemejan por lo que no muestran una diferencia significativa en ambas evaluaciones. Se concluye que el desempeño en la empresa en general es bueno tendiendo a sobresaliente.

Palabras claves: Competencia, Conducta, Desempeño, Evaluación, Rendimiento.

Abstract

The purpose of the research was to find out the job performance at the company Gigantografías Fortín Colors, so the objective was to evaluate the job performance of the company's workers. The research has a quantitative approach, of a basic type with a descriptive level, taking into account a non-experimental cross-sectional design with a sample of 32 company workers to whom a questionnaire was applied according to the model. From the results, it was obtained that the evaluation of the performance of the workers has an average of 3.67, which according to the Baremation of the variable, has an assessment of outstanding tending to good, and in the case of the evaluation carried out by the supervisor shows an average of 3.5, indicating a rating of good tending to outstanding, in this case, it is a divergence of 0.17 where both ratings are similar so they do not show a significant difference in both ratings. It is concluded that the performance in the company in general is good and determined to excel.

Keywords: Competence, Conduct, Performance, Evaluation, Performance.

I. Introducción

Bautista et al (2020), cita a Aamodt (2010), señalando que el desempeño laboral se ha estudiado a lo largo de los años como un foco de alta importancia teórica, en especial en la psicología organizacional, y cita a Choi et al (2018), indicando además que esta aporta en comprensión y explicación de diversos factores que influyen en el crecimiento de las compañías y la eficiencia de estas para conseguir sus objetivos de largo plazo.

Los autores, a su vez afirma que el desempeño laboral son las actividades y comportamientos que lleva a cabo un trabajador para el logro de las metas, lo cual conlleva al éxito de las compañías o fracaso si es que estas fallan, es por ello que su análisis dentro de las compañías es fundamental para poder diagnosticar la situación empresarial, crear lineamiento de mejora y consolidar las acciones correctas que ya realiza la compañía.

En el contexto mundial, Rodríguez (2017), hace mención que, en España, la evaluación del desempeño se define como una de las herramientas necesarias en toda empresa, puesto que, por medio de los resultados que se obtienen es posible observar cuales son aquellas necesidades que poseen los colaboradores y a partir de ahí fijar las estrategias a seguir para que la organización alcance su máximo rendimiento.

En Latinoamérica, Sánchez (2017), asevera que, en Colombia, las organizaciones reconocen como un componente esencial de la gestión del recurso humano, a la valoración del desempeño, debido a que en la actualidad la empresa debe volverse más eficientes y contar con estrategias de negocio para conservarse como empresas competitivas en el mercado. Un adecuado proceso hace posible que los directivos consigan llevar a cabo la evaluación y medición del desempeño, ordenar las labores de los trabajadores, apoyar cada una de las decisiones de la planificación del capital humano, reconocer tanto las fortalezas como las

debilidades en el rendimiento laboral, con la finalidad de diseñar programas de mejora para el desarrollo de la organización.

A nivel nacional, Rourse (2018), manifiesta que los factores que crean una baja eficiencia en los colaboradores y un elevado nivel de cambio de personal, parte desde la falta de evaluación del desempeño laboral en las empresas, además, asevera que Perú ocupa el tercer puesto con respecto a una mayor rotación y bajo rendimiento laboral. Por otra parte, Sovero (2018) alega que los procesos para la evaluación del rendimiento del colaborador, se encuentran enfocados a nutrir las decisiones estratégicas y optimizar el rendimiento de una empresa; hoy en día, un sistema de evaluación del desempeño laboral es considerado eficaz cuando esta arroja resultados confiables y además garantiza criterios mínimos de justicia.

En el departamento de Lambayeque, Cardozo (2019), Gerente de la Imprenta Gigantografías Fortín Colors, reveló en las entrevistas informales realizadas, que no se posee un sistema de evaluación de colaboradores para lograr distribuir correctamente sus cargos e identificar sus debilidades ni fortalezas. Al haber logrado identificar la problemática, ha sido posible evaluar el desempeño a través del instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores y supervisores de la empresa para conocer si el colaborador ubicado en los diversos cargos, se encuentra al nivel de las exigencias, estableciendo las brechas que permiten que el personal logre un nivel óptimo para mejorar el desempeño de los mismos.

En lo que respecta la evaluación del desempeño no se ha estimado como un proceso complicado, que necesita como pasos anteriores la definición de perfiles ocupacionales, constituidos en torno a conocimientos, destrezas, comportamientos personales y sociales. En la Imprenta Gigantografías Fortín Colors, las evaluaciones del desempeño necesitan que el colaborador demuestre sus capacidades, cualidades y valores de una manera directa, mediante la práctica de acciones y/o realizando actividades que solucionen problemas determinados. Es

así que se plantea conocer ¿Cuál es el nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa Gigantografías Fortín Colors, Chiclayo 2019?, para lo cual se estableció como objetivo principal Determinar el nivel de desempeño laboral en la empresa Gigantografías Fortín Colors, Chiclayo 2019. De esta manera se planteó los siguientes objetivos específicos: (i) evaluar la conducta laboral de los trabajadores en la empresa, (ii) evaluar el rendimiento laboral de los trabajadores en la empresa, y (iii) evaluar las competencias laborales de los trabajadores en la empresa.

Es así que el presente estudio puede servir como referencia al reportar aportaciones valiosas desde el punto de vista disciplinario, ya que se profundizarán los estudios realizados sobre desempeño laboral, aplicándose a la realidad señalada, además de analizar la realidad de esta compañía a la luz de la teoría del desempeño laboral, la cual no ha sido estudiada previamente. Por otra parte, a nivel práctico, el estudio beneficia a la identificación del nivel de desempeño de los colaboradores de Gigantografías Fortín Colors, con la que se llevó a cabo un aporte de información relevante para la empresa de modo que se logre implantar acciones de mejora y corregir la problemática de la investigación. Además, el estudio se consideró de gran utilidad al exponer información notable acerca del desempeño los colaboradores de la Imprenta Gigantografías Fortín Colors.

Se estableció como Hipótesis del estudio que existe un alto nivel de desempeño laboral en la Imprenta Gigantografías Fortín Colors en el 2022.

De esta manera, el presente estudio se divide en ocho capítulos de la siguiente manera: En el Capítulo I, de Introducción, se ha descrito la problemática, la formulación del problema, objetivos y la justificación del estudio; en el Capítulo II, del Marco Teórico, se ha desarrollado los antecedentes de la investigación y el marco teórico científico; en el Capítulo III, de Metodología, se tiene el tipo, nivel y diseño de investigación, la población y muestra, los

critérios de selección, la operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos, los procedimientos, el plan de procesamiento y análisis de datos, la matriz de consistencia y, las consideraciones éticas; en el Capítulo IV, de Resultados y discusión, se ha plasmado los hallazgos de la evaluación del desempeño y el desarrollo de la discusión de los mismos; el Capítulo V, de Conclusiones del estudio; el Capítulo VI, de las recomendaciones, el Capítulo VII, de la Lista de Referencias, y el Capítulo VIII, de los anexos.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

a. Antecedentes Internacionales

A nivel de España, Ramos et al (2019), presentan en su artículo el objetivo de analizar el rendimiento de una escala que mide el desempeño laboral, el cual se basa en 18 factores, formando el Cuestionario de Rendimiento Laboral Individual (IWPQ por sus siglas en inglés), incluyendo en su estructura tres componentes principales, los que son el desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamientos contraproducentes en el ámbito laboral, con aplicación a un gran número de empleos. Se emplearon estadísticos descriptivos en el estudio, así como modelos exploratorios con ecuaciones estructurales y correlacionales, se aplicó el método de la encuesta, con su instrumento, el cuestionario a una muestra de 368 trabajadores de diversas organizaciones, los cuales participaron de manera voluntaria en el estudio. Se determinó que el cuestionario señalado presentaba una estructura de tres dimensiones, con una confiabilidad elevada, con relaciones significativas con otros elementos de medición del desempeño laboral y con elementos de medición de personalidad parecidos a los de otros cuestionarios. Se determinó que este cuestionario, el cual incluye la medición de desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamientos contraproducentes en el trabajo es una manera adecuada para la medición del desempeño laboral enfocado en la organización.

A nivel de Ecuador, Álvarez et al (2018), presenta como objetivo la determinación del desempeño laboral del talento humano en la educación superior, para lo cual se desarrolló una investigación en base a la revisión bibliográfica y se identificaron las principales debilidades de los procesos de evaluación del desempeño laboral en la educación superior ecuatoriana a nivel científica, económica y social, se llegó a la conclusión de que la toma de decisiones de los directivos de la educación superior en Ecuador no responden a una mejora del desempeño. Se determinó la necesidad de un ajuste en las normas jurídicas con la realidad observada para

que la remuneración de los trabajadores en este nivel educativo sea justo y equitativo. Se concluyó que la evaluación de desempeño laboral fomenta la mejora continua en las organizaciones. Se determinó que la evaluación de desempeño debe ser capaz de recolectar información, hacer medición de rendimientos y brindar feedback a los trabajadores.

A nivel de México, Sánchez et al (2018), en su artículo presentan como objetivo la evaluación del desempeño laboral y la influencia que este tiene sobre la productividad de las tortillerías en la localidad de Escárcega. Emplean una investigación mixta, descriptiva, propositiva y no experimental de corte transversal. Se aplicó como método de recolección de información a la encuesta, con su instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a una muestra censal de 21 establecimientos en la zona señalada. Se llegó a la conclusión de que el 83% de los trabajadores en estas presentaron niveles aceptables de desempeño laboral, en un contexto donde 50% han dejado de funcionar en los 5 años más recientes causado por una elevada competencia entre estas en el mercado. Se identificó que un 15% de los trabajadores de estas empresas necesitaban de medidas tomadas por las empresas para fomentar su desempeño, lo cual aportaría en mejores resultados para las empresas estudiadas.

b. Antecedentes Nacionales

Chero (2020), en su tesis establece como objetivo principal la identificación de herramientas de evaluación del desempeño laboral que se aplican a empleados de las compañías hoteleras y la identificación de escalas de medición se emplearon para evaluación de desempeño laboral. Se empleó la metodología de la revisión bibliográfica re los repositorios de Alicia y Google Académico, empleándose 17 investigaciones, los cuales usaron diversos instrumentos para evaluar el desempeño laboral a empresas laborales. Se determinó el uso de diversas dimensiones para la variable de desempeño laboral en base a competencias, siendo la escala más empleada la de Likert y ordinal para esta clase de estudios.

Alanya y Reyes (2018), presentan como objetivo de su tesis la determinación de la correlación existente entre evaluación del desempeño laboral y gestión administrativa del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal en la zona de Ucayali en el 2018. Se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó el método de la encuesta, con su instrumento el cuestionario, el cual fue validado por expertos, los que fueron aplicados a una muestra igual a la población de estudio, de 22 empleados en esta institución. Se llegó a la conclusión de la existencia de una correlación estadísticamente significativa entre la evaluación del desempeño laboral y la gestión administrativa en la institución estudiada, presentado un coeficiente de 0.656 en la correlación de Pearson entre las variables de estudio.

Montoya (2018), presenta como objetivo de su tesis diagnosticar la situación del desempeño laboral en las estaciones de Servicio Benavides y Pachacútec del grupo Primax en el 2017 y formular una propuesta de mejora. Se planteó una investigación cualitativa, de alcance descriptivo, no experimental de corte transversal. Se aplicó una entrevista a los trabajadores para determinar la situación de su desempeño laboral. La tesis señala teóricamente como estrategias de medición de desempeño laboral a los siguientes: Método de escala gráfica por puntuación; Método de clasificación alterna; Método de comparación por pares; Método de distribución forzada; Método del incidente crítico y Escala de medición basada en conductas. El estudio concluyó que en la estación Benavides se registró un nivel de desempeño del 86%, es decir un promedio bueno, mientras que en la estación Pachacútec se registró un desempeño del 77%, lo que indica un rendimiento promedio regular, se identificó que las estaciones propias de la marca Primax presentan un nivel de desempeño laboral mayor que sus afiliadas (en 9% en el caso estudiado). En el factor de la presentación personal del trabajador se registraron niveles elevados de rendimiento (99%), en llegada del cliente se registran también altos indicadores (83%), sin embargo, en atención al cliente se observan niveles regulares, ya que en

la estación Benavides contaría con un 59%, mientras que Pachacútec tendría un 50%, es decir que los trabajadores fallarían en estar atentos al momento que llega un cliente y retasa su atención; los resultados obtenidos en ofrecer promociones vigentes fueron incluso más bajos, con un 40% en el caso de Benavides y 16% en Pachacútec. En el factor despacho se observa un 91% en Benavides, frente a un 81% de Pachacútec. En el factor servicios se observa una gran falla, con 49% para Benavides, frente a un 21% en Pachacútec, siendo puntos álgidos de mejora urgente necesaria para la atención del cliente, en los demás indicadores se observan datos parecidos, siempre la estación Benavides superando a Pachacútec, y ambos teniendo puntos para mejorar en su desempeño laboral.

Del mismo modo, Espinoza (2017), realizó una investigación con el objetivo de proponer un modelo de evaluación del desempeño laboral para un área de producción, desarrollando un estudio de metodología cuantitativa donde se utilizó una ficha de registro de datos sobre el desempeño en una muestra de 64 trabajadores en el desarrollo del modelo de evaluación del desempeño, dicho modelo estuvo integrado por tres evaluaciones; competencias, conductas y rendimiento, para lo cual se determinaron criterios de evaluación para cada una de ellas, estableciendo un compromiso de relevancia a cada uno de los factores. Además, mediante la aplicación del modelo de evaluación del desempeño laboral, se evidenciaron los beneficios para el jefe directo, como también para los colaboradores y la misma organización, ya que se consideraron muy útiles para conseguir datos importantes que contribuyan a la planeación de acciones con la finalidad de optimizar los resultados de los colaboradores y de la organización.

c. Antecedentes Locales

Ramos (2022), presenta como objetivo de estudio la determinación del impacto que presentan las relaciones interpersonales sobre la evaluación de desempeño en trabajadores de Jornada Escolar Completa en Ferreñafe en el año 2019. Se realizó una investigación

cuantitativa, de alcance explicativo y diseño no experimental. Se empleó como técnica la encuesta, con su instrumento, el cuestionario a 59 trabajadores. Se concluyó que existen factores que presentan un impacto significativo en la evaluación del desempeño tales como buen trato, compromiso con el personal y reconocimiento al personal, se determinó que la integridad fue el factor de relaciones interpersonales que tuvo una influencia significativa sobre la evaluación de desempeño, los cuales permiten generar capacidades a nivel social, de comunicación frecuente y abierta entre trabajadores. Se concluyó la existencia de un impacto significativo entre relaciones interpersonales sobre la evaluación de desempeño laboral.

Horna y López (2021), tienen como objetivo de su investigación a la identificación de los niveles de desempeño laboral existentes en Agrícola Alaya S.AC. en Olmos en el 2020. Se llevó a cabo un análisis de naturaleza cuantitativa, alcance descriptivo, y diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó un método de encuesta, con el instrumento cuestionario a una muestra de 222 trabajadores, de una población total de 525 individuos. Se concluyó que el 79.73% de estos se encontraron totalmente de acuerdo y de acuerdo con que se observa un alto nivel de desempeño laboral en la empresa. Se pudo observar que la empresa tenía una estimulación adecuada del desempeño de tareas y contextual, con lo cual se conseguían altos niveles de desempeño laboral.

Castro (2020), presenta el objetivo de la determinación del nivel de desempeño laboral en los funcionarios que laboran en la Gerencia Ejecutiva de Vivienda y Saneamiento en Chiclayo en el 2019. Se aplicó una investigación de alcance descriptivo y diseño no experimental, usando el método deductivo – inductivo, con el método de la encuesta y su instrumento, el cuestionario, el cual presentó una escala de Likert y fue aplicado a una muestra de 12 funcionarios en esta institución; evaluando la confiabilidad del instrumento mediante la técnica del alfa de Crombach. Se determinó que el desempeño laboral en la empresa presenta niveles buenos en un 90% de los casos y regulares en un 10%, se registró un 100% de valoración

como bueno en la dimensión desempeño en el puesto; un 67% como bueno y un 33% como regular en la dimensión civismo; y en el factor de Obstáculos de Productividad presentan un 83% de nivel bueno y un 17% regular. Teniendo un nivel bueno de desempeño en los funcionarios de la GEVCS.

2.2.Bases teórico científicas

Evaluación del Desempeño

Chiavenato (2017), hace referencia que el evaluar el desempeño personal es una manera de valorar sistemáticamente sobre la manera en que cada individuo se desenvuelve en su puesto de trabajo y la potencialidad de su desarrollo en un futuro; entonces una evaluación se define como un proceso el cual sirve para motivar, estimular o calificar el importe, la excelstitud y las destrezas de un individuo al momento de desarrollar diferentes actividades encomendadas.

Silva (2018), manifiesta que toda evaluación de desempeño es considerada como un sistema consecuente, el cual hace posible estimar el cumplimiento del colaborador en la empresa, es decir, las aportaciones tanto positivas como negativas que tiene este mismo en la empresa, además esta evaluación de desempeño instituye una función muy importante que de algún modo u otro suele llevarse a cabo en toda empresa moderna.

La evaluación del desempeño laboral representa la calificación del rendimiento de un trabajador tanto en el presente como el del pasado, con relación a los estándares, además, conjetura que se brindará a cada uno de los colaboradores las herramientas necesarias y las incitaciones para que ellos mismos sean capaces de solucionar las faltas en el rendimiento, o como también puedan seguir desenvolviéndose de una manera predominante.

Espinoza (2017), indica que la evaluación del desempeño del personal permite que se obtenga información valiosa para la empresa que contribuirá mucho en la toma de decisiones, como por decir si el desempeño de su personal es inferior a lo estipulado, deberán desarrollarse estrategias correctivas; pero si este desempeño es el adecuado, más bien deberá ser alentado.

Modelo de Evaluación del Desempeño.

Espinoza (2017), indica que la evaluación de desempeño es un proceso evaluativo, el cual se considera de gran utilidad para las empresas, puesto que a través de ellas pueden conocer el desempeño de sus colaboradores. Asimismo, manifiesta que dichos procesos de evaluación no siempre suelen ser buenas experiencias para los trabajadores y de igual manera para sus jefes. Sin embargo, gracias a las descripciones y características del puesto se logran determinar de acuerdo a los factores a evaluarse, los mismos que consiguen agruparse en tres factores de evaluaciones, detallándose de la manera siguiente:

Conducta: En este tipo de factor es evaluada la conducta de los colaboradores en la organización, para tal se usan algunos datos importantes como son las faltas, tardanzas y también las amonestaciones que posee el colaborador. Dicha evaluación es de gran relevancia, ya que, contiene información numérica que exponen la conducta del colaborador tomando en cuenta la realización de las normas de la organización, asimismo, que ejercen en un indicador de gestión de personal que aún no es manejado dentro de la organización, sin embargo, es de gran relevancia identificar, denominándose como ausentismo, el cual puede ser deducido a través de las horas en que el colaborador estuvo ausente versus las horas trabajadas.

Rendimiento: El rendimiento logra evaluarse para llevar a cabo o realizar correctamente un cargo, haciendo uso de indicadores, ya sea de manera personal o grupal cómo se maneja en cada procesamiento. Dicha evaluación se considera de gran importancia, ya que, contiene información numérica que logra calcular la producción diaria del colaborador, el cual influye de manera directa tanto en el área de producción como en la productividad del proceso, su relevancia reside en que manifiesta el desempeño de los colaboradores en la organización como resultado de las labores diarias que desempeñan.

Competencias: Es aquella capacidad la cual sirve para responder correctamente actividades o tareas, abarcando conocimiento, cualidades y destrezas de un sujeto. A través de este factor, se evalúa el nivel de competencias que se demanda en dicho puesto, para los cuales se hacen uso de los datos de las descripciones de puesto. Las competencias se precisan de acuerdo el puesto de trabajo pues establecen el perfil solicitado.

Modelo de evaluación del desempeño.

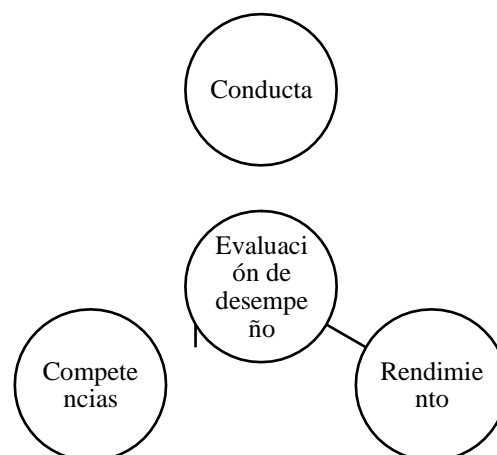


Figura 1. Modelo de evaluación del desempeño

Fuente: Espinoza (2017).

Importancia de la Evaluación del Desempeño

Chiavenato (2017), asevera que la evaluación del desempeño inicia con la implantación de metas, siendo estas mismas las que determinan los resultados que los trabajadores convendrían cumplir, son los puntos que hacen posible realizar la evaluación de la planificación, el reconocimiento de la labor, los incentivos y las mejoras.

Toda empresa necesita evaluar los resultados que están generando los colaboradores con la finalidad de instituir planes de control que hagan mejorar cada vez más los resultados; el desempeño laboral óptimo se ostenta no solo cuando este es controlado, sino también cuando existe un proceso de retroalimentación con el colaborador que le hace posible identificar y

reconocer sus puntos de mejora (Chiavenato, 2017). Es decir, el propósito es optimizar el crecimiento integral del individuo a través de diferentes planes de acción con el jefe inmediato, con la única finalidad de pulir el perfil de cada uno de sus colaboradores y lograr orientar su plan de carrera, además se considera de gran relevancia evaluar el rendimiento de los trabajadores es considerado como un elemento primordial para las organizaciones, ya que contribuye a efectuar estrategias y mejorar la eficacia, este proceso comprende algunos puntos importantes tales como las capacidades laborales de los puestos, la misión, visión y la cultura organizacional.

Objetivo de la Evaluación del Desempeño

Grateron (2016), hace referencia a que dicha evaluación de desempeño no se trata de un objetivo en sí, más bien debe considerarse como un medio, un instrumento que contribuya a optimizar aquellos resultados que pertenecen al capital humano de la organización, es decir el propósito fundamental de la evaluación del desempeño es definir la valoración del trabajo desarrollado por los colaboradores en la empresa, asimismo, permite identificar el nivel de competencia de la organización. Para conseguir dicho objetivo, la evaluación procura obtener diferentes objetivos intermedios, siendo los siguientes:

a. Capacidad de la persona para el puesto, consta del desarrollo de habilidades y destrezas que forman parte de la persona para realizar ciertas actividades de acuerdo al área de trabajo, es decir, que la persona se desenvuelva dentro del área en donde desempeña cumpliendo con los objetivos establecidos y aportando a su vez al desarrollo continuo de la empresa.

b. Retroalimentación, corresponde al número de opiniones que se ejercer dentro de un grupo de terminado, en donde se evalúa cada objetivo expuesto por actividades. Así mismo, corresponde a fomentar la toma de decisiones en los colaboradores y la valoración de sus aportes, creando un mejor clima organizacional.

c. Promociones, se basa en el traslado de área de un trabajador, esto generado a partir de su desempeño brindado en el trabajo, evaluándose su rendimiento y el logro de sus objetivos expuesto desde de sus actividades laborales. De esta manera, las promociones generan una mayor satisfacción en el trabajador e incentivando a desenvolverse mejor para el aporte efectivo a la empresa.

d. Estímulo del salario por un correcto desenvolvimiento en sus actividades, es importante que en toda empresa se creen incentivos o reconocimientos para nuestros trabajadores, ya que tiene el propósito de fomentar vínculos directos entre la empresa y el trabajador para un mejor rendimiento en sus actividades.

e. Optimiza las relaciones humanas tanto en directores como en subalternos, lo que se quiere lograr es fomentar una comunicación horizontal, en donde no resalte los cargos establecidos por la empresa, con la finalidad de mejorar las relaciones intra e inter personales de los trabajadores para una mejor comunicación y relación con el entorno.

f. Crecimiento personal de los colaboradores, es importante que las organizaciones brinden a sus colaboradores herramientas que permitan potencializar sus capacidades y habilidades, de esta forma apoyar en el crecimiento profesional para la mejora continua organizacional y aporte laboral dentro de la empresa.

g. Datos básicos para el estudio de recursos humanos, se encuentra comprendido por los conceptos fundamentales que conforman a la organización, del cual consta de la visión, misión y objetivos organizacionales. Estos deben ser comprendido por el personal para una mejor identificación con la organización y la optimización en sus actividades laborales.

h. Apreciación del potencial del crecimiento de los colaboradores, consta del reconocimiento que presenta la empresa frente a sus colaboradores, resaltando las destrezas y habilidades del personal creando un ambiente positivo para el desarrollo de sus actividades.

i. Incitación para obtener una mejor productividad, es fundamental que toda empresa genere espacios de interacción entre sus colaboradores junto a la empresa, con la finalidad de mejorar el desempeño dentro de la empresa y obtener mejores resultados para su productividad. Por lo tanto, mientras mejor se desarrollen sus relaciones internas dentro de la empresa, mejores serán sus índices para la productividad.

j. Comprensión de cada uno de los indicadores de rendimiento en la empresa, para la evaluación del rendimiento, este se fundamenta mediante ciertos indicadores que permitirán determinar la eficacia en cada actividad plantea en el trabajo, entre ello se tiene los indicadores de calidad e indicadores estratégicos.

k. Retroalimentación de información al individuo evaluado, de acuerdo al trabajo desempeñado de los colaboradores, se evaluará el alcance obtenido y a su vez la misma persona describe cuales son los momentos oportunos que ha obtenido en el desarrollo de la actividad y los aspectos negativos que se le han presentado, y como ha sobre sale ante aquello. Esto con la finalidad, de que el colaborador presente un mejor desenvolvimiento reconocimiento las ventajas y desventajas del trabajo realizado.

l. Nuevas decisiones de los colaboradores, como transmisión, negociaciones, etc.

Beneficios de la evaluación del desempeño

De acuerdo a Chiavenato (2017), la evaluación del rendimiento permite:

- a. Gestionar el salario en relación a los méritos
- b. Indicar a cada colaborador acerca de las perspectivas de trabajo.
- c. Tomar decisiones de promoción en la organización
- d. Reconocer necesidades de formación
- e. Contribuye a la planeación a largo plazo

- f. Analizar los procesos de contratación
- g. Optimizar la productividad
- h. Aporta al crecimiento de la empresa

Por otra parte, Silva (2018), asevera que, para el procedimiento de evaluación del rendimiento, deben considerarse algunos principios tales como:

- a. Objetivos claramente definidos
- b. Saber con exactitud que se desea lograr al realizar la evaluación.
- c. Ser coherente con la organización alineándose a ella.
- d. Tener la suficiente flexibilidad para adaptarse a cambios.
- e. Ser entendible.
- f. Necesita que sea aceptada por gerencia y por cada uno de los colaboradores.
- g. Los resultados de la evaluación deben ser de carácter confidencial.

III. Metodología

3.1 Tipo y nivel de investigación

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo-descriptivo se aplicó un cuestionario modelado a los colaboradores para obtener información base, que luego se procesó e interpretó a través de tablas y figuras. De esta manera, Hernández, et ál (2014), indica que los estudios de enfoque cuantitativo utilizan la recolección de datos con la finalidad de hacer una medición de forma numérica, así como el análisis estadístico con lo que se puede definir patrones de comportamiento, asimismo, explica que los estudios descriptivos buscan especificar las características de cualquier fenómeno que pueda ser sometido a un análisis.

Es de tipo básica, ya que se estudió un problema desde el enfoque teórico, sin buscar la solución del mismo se manera aplicada, sino que se buscó su comprensión y análisis, a nivel doctrinario.

Asimismo, es de nivel descriptivo, ya que, se ejecutó una descripción de las características de la variable con la finalidad de entender la problemática de la investigación de acuerdo a la muestra de la misma. Al respecto, Hernández, et ál (2014), indica que los estudios buscan especificar las características de cualquier fenómeno que pueda ser sometido a un análisis.

3.2 Diseño de investigación

Es de diseño no experimental, porque, fue observada la información de la variable tal y como se da en su contexto natural, al mismo tiempo, es transversal puesto que, la información fue obtenida por única vez en un determinado momento. En este caso, Hernández, et al (2014), explica que en este diseño el estudio se realiza sin manipular deliberadamente las variables, y esta puede ser de corte transversal puesto que los datos son recogidos en un solo momento.

Además, se consideraron pruebas estadísticas para el análisis de la variable la cual fue aplicada con pruebas gráficas y numéricas para contrastar los datos. También, se hizo uso de programas y tablas de frecuencia, de igual manera, un análisis factorial para medir la variable.

3.1. Tipo y Nivel de Investigación

Por su tipo es una investigación básica, ya que no se pretende dar solución a una problemática de la realidad, sino que se desarrollará un análisis teórico que pretende profundizar en los conocimientos que se tienen previamente del tema.

Por su enfoque, es una investigación cuantitativa, ya que se emplearán como base datos numéricos en valoraciones ordenadas por un orden, el cual responde a cifras exactas, y sigue una estructura predeterminada para la investigación cuantitativa.

Por su alcance, se trata de una investigación descriptiva, ya que se pretende describir el comportamiento de una variable, sin buscar su correlación con otras, o los determinantes de esta variable, limitando el análisis a una descripción de la realidad.

3.2. Diseño de Investigación

Por su diseño, se trata de una investigación no experimental, ya que no se ha realizado manipulación alguna de las variables en ningún sentido, sino que se ha respetado sus datos naturales observados en su entorno real.

A su vez, la investigación presenta un diseño de corte transversal, ya que no se pretende realizar un análisis a través del tiempo, sino que se estudian los datos en un momento específico.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La empresa de estudio se trata de una Mediana Empresa que presenta a 32 trabajadores en su área operativa, los cuales desarrollan todas las actividades del proceso productivo que es el objetivo de la empresa.

La población de estudio, por lo tanto se encontró integrada por estos 32 colaboradores del área operativa de planta de la Imprenta Gigantografías Fortín Colors.

Muestra

La presente investigación no cuenta con una muestra porque estuvo conformado por la totalidad de la población, ya que se trata de una población pequeña y no necesitó aplicar ningún tratamiento estadístico para ser establecida, en otras palabras, se puede indicar que la población es la misma que la muestra, es decir, los 32 colaboradores de la Imprenta Gigantografías Fortín Colors.

3.4. Criterios de selección

La muestra fue seleccionada según conveniencia del estudio la cual estuvo acorde a los objetivos señalados para la investigación. En este caso, se ha tenido la facilidad y autorización para la realización del estudio, razón por la cual ha sido posible la aplicación del instrumento a todos los trabajadores de la empresa, mismos que brindaron todo su apoyo al igual que los supervisores de cada área para evaluar el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores de la Imprenta Gigantografías Fortín Colors de Chiclayo.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Evaluación de desempeño	Valorar sistemática sobre la manera en que cada individuo se desenvuelve en su puesto de trabajo y la potencialidad de su desarrollo en un futuro. (Chiavenato, 2017)	Conducta	Asistencia
			Puntualidad
			Disciplina
		Rendimiento	Eficiencia
			Calidad de trabajo
			Cooperación
			Adaptabilidad
Competencias	Responsabilidad		

Fuente: Espinoza (2017)

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se tomó información de fuente primaria a través de los testimonios de los participantes considerados como muestra de la investigación, y el uso de instrumentos para recolectar información.

La técnica de recolección de datos está dada de acuerdo al modelo de Espinoza (Mod17) quien consideró los factores de evaluación (ver anexo 3), siendo estos de gran importancia para el desarrollo del modelo de evaluación del desempeño en la Imprenta Gigantografías Fortín Colors el cual ha sido aplicado por la autora de la presente tesis con permiso del jefe o supervisor del área operativa a los 32 trabajadores de la empresa.

El instrumento utilizado es un registro de evaluación tipo cuestionario obtenido del modelo de Espinoza (Mod17) quien presentó los siguientes factores de evaluación que también han sido utilizados en la presente investigación. En este caso, se ha considerado tres factores importantes de evaluación: (i) Evaluación de conducta, donde los principales indicadores establecidos por el modelo utilizado son la asistencia, la puntualidad y las disciplina; (ii) la Evaluación del rendimiento, donde el modelo considera un solo indicado, la eficiencia; y (iii) la evaluación de competencias, que tiene como indicadores la calidad de trabajo, la cooperación, la adaptabilidad, y la responsabilidad. Asimismo, la calificación, de acuerdo a los resultados obtenidos son: Insuficiente, cuando la valoración es de 8-16, en desarrollo, cuando la valoración es de 16-24, bueno, cuando la valoración es de 24-32, y sobresaliente cuando la valoración es de 32-40.

Asimismo, se utilizó la técnica de la Baremación para determinar el índice de desempeño laboral en relación a las dimensiones. Para ello se divide el máximo valor de la escala de medición de acuerdo al modelo utilizado (valores del 1 al 5) entre 3 (1: Insuficiente, 2: en desarrollo; 3: bueno; 4: sobresaliente).

Tabla 2.

Baremación por valoración de las dimensiones

NIVEL	Baremación							
	Asistencia	Puntualidad	Disciplina	Eficiencia	Calidad de trabajo	Cooperación	Adaptabilidad	Responsabilidad
Insuficiente 25%	<3	<3	<2	<3	<2	<3	<3	<2
En desarrollo 50%	3 a 3.64	3 a 3.50	2 a 3.35	3 a 4.15	2 a 4	3 a 3.55	3 a 3.53	2 a 3.28
Bueno 75%	3.64 a 4.42	3.50 a 4.25	3.35 a 4.18	4.15 a 4.73	4 a 4.56	3.55 a 4.19	3.53 a 4.29	3.28 a 4.10
Sobresaliente 100%	4.42 a 5	4.25 a 5	4.18 a 5	4.73 a 5	4.56 a 5	4.19 a 5	4.29 a 4.92	4.10 a 5

De esta manera, a través de la baremación de cada uno de los indicadores se puede evaluar el nivel de la valoración que se asigna a cada uno de los indicadores que se presenta en los resultados sobre cada dimensión e indicador de la variable estudiada.

Análisis de fiabilidad

Tabla 3.

Valor alfa de Cron Bach de Vellis

Alfa de Cron Bach	Apreciación
(0.95 a +	Muy elevada o Excelente
(0.90 -0.95 >	Elevada
(0.85 -0.90>	Muy buena
(0.80 -0.85 >	Buena
(0.75 -0.80 >	Muy respetable
(0.70 -0.75 >	Respetable
(0.65 -0.70 >	Mínimamente aceptable
(0.40 -0.65 >	Moderada
(0.00 -0.40 >	Inaceptable

La confiabilidad de Cron Bach es utilizada para garantizar la consistencia interna de los instrumentos (cuestionarios).

Tabla 4.

Confiabilidad de Desempeño Laboral (Trabajadores)

Estadísticas de fiabilidad		Apreciación
Alfa de Cron Bach	N de elementos	
,866	8	Muy buena

Tabla 5.
Confiabilidad de Desempeño Laboral (Supervisor)

Estadísticas de fiabilidad		Apreciación
Alfa de Cron Bach	N de elementos	
,856	8	Muy buena

A través del alfa de Cron Bach se ha analizado el nivel de confiabilidad del instrumento utilizado y respondido por trabajadores, en este caso, se ha tenido un resultado de 0.866 lo cual quiere decir, de acuerdo a la apreciación de los valores del alfa de Cron Bach, que la confiabilidad es muy buena. Del mismo modo, el resultado de la confiabilidad del mismo instrumento aplicado por el supervisor tuvo un resultado de 0.856 determinando una confiabilidad muy buena.

Análisis factorial

Tabla 6.
Prueba de KMO y Bartlett (Trabajador)

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,786
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	129,973
	gl	28
	Sig.	,000

Tabla 7.

Prueba de KMO y Bartlett (Supervisor)

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,740
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado gl Sig.	139,517 28 ,000

La matriz del componente rotado se calculó para conocer si los ítems de cada dimensión del constructo se encuentran relacionadas, y de acuerdo al resultado se determina que estos se encuentran correlacionados en cada dimensión.

Tabla 8.

Matriz de componente rotado (Constructo)

Matriz de componente rotado^a			
	Componente		
	1	2	3
Asistencia	,886		
Puntualidad	,919		
Disciplina	,798		
Eficiencia		,784	
Calidad de trabajo			,893
Cooperación			,520
Adaptabilidad			,521
<u>Responsabilidad</u>			<u>,423</u>

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

En la tabla de matriz de componente rotado muestra que el desempeño laboral se divide en tres grupos relacionados a las dimensiones de la variable y sus indicadores, de lo cual se observa que existe un nivel de asociación entre los ítems de cada dimensión, confirmando la validez del constructo.

3.7. Procedimientos

Se desarrolló el proceso de recolección de datos tomando como técnica un registro de evaluación tipo examen que se aplicó a los trabajadores a través de las visitas realizadas a la empresa con la autorización de la propietaria en horarios de entrada (de 9:00 am a 10:00 am) y durante la salida (de 6:00 pm a 7:00 pm) debido a que son horarios donde no se interrumpía sus actividades, facilitando así obtener los resultados del trabajador.

Asimismo, el instrumento de recolección de datos fue desarrollado por cada supervisor de área para la evaluación del desempeño de los colaboradores de la empresa por estos, pudiendo corroborar la información obtenida por las encuestas con la valoración que tienen los

supervisores de su desempeño laboral y evitar sesgos de sobredimensionamiento de las propias capacidades de los trabajadores.

De esta manera se ha evaluado el desempeño de los 32 trabajadores de la empresa Gigantografías Fortín Colors, debido a la facilidad de acceso y apoyo de cada uno en la participación del estudio, en este caso, el instrumento fue resuelto por cada uno de los trabajadores de manera presencial al finalizar sus labores diarias en la empresa obteniendo los resultados de la muestra, además, cada uno de los supervisores evaluó a los trabajadores que tenían a su cargo, de manera individual, con la finalidad de corroborar los resultados del trabajador.

Asimismo, en cada visita se realizó entrevistas no estructuradas con la Gerente de la empresa, a través de preguntas abiertas, siendo estas sin un orden preestablecido, por lo que adquirió características de conversaciones cortas con una duración máxima de 10 minutos en cada visita que se realizó para la aplicación del instrumento, de esta manera se conoció algunos detalles sobre el desempeño de los trabajadores por medio de la representante legal de Gigantografías Fortín Colors.

Cabe mencionar que el instrumento ha sido tomado del modelo de estudio de acuerdo a Espinoza (2017), donde la evaluación del desempeño se aplica considerando factores en función a cada indicador que se ha medido de acuerdo al modelo utilizado, los mismos que se han procesado para obtener tablas y figuras estadísticas con fin de analizar los resultados y responder a los objetivos general y específicos del estudio.

En el caso de la dimensión conducta se ha considerado tres indicadores de evaluación, la asistencia, la puntualidad y la disciplina; en el caso de la dimensión rendimiento se ha considerado el indicador de la eficiencia; y finalmente para la dimensión competencias se ha

considerado el análisis de los indicadores calidad de trabajo, cooperación, adaptabilidad y, responsabilidad de acuerdo al modelo utilizado para la investigación.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Inmediatamente después de recolectar, codificar, comprobar y evaluar por medio de SPSS V25, a través del análisis de los indicadores se encontraron los objetivos específicos junto al objetivo general, el desarrollo del análisis y la identificación de los factores que involucran en la investigación, se evaluó el desempeño a través de la aplicación de un cuestionario de desempeño, según el método determinado por Espinoza (2017), asimismo, para llevar a cabo el procesamiento de información conseguido mediante un cuestionario, se hizo uso del programa estadístico SPSS versión 25 y al mismo tiempo se trabajó con el uso del Excel en función al diseño de tablas y gráficos.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 9.

Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables	
	Determinar el nivel de desempeño laboral en la empresa Gigantografías Fortín Color's, Chiclayo 2019.	Existe un alto nivel de desempeño laboral en la Imprenta Gigantografías Fortín Colors en el 2022	Evaluación del desempeño	
¿Cuál es el nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa Gigantografías Fortín Colors, Chiclayo 2019?	Objetivos específicos Evaluar la conducta laboral de los trabajadores en la empresa Evaluar el rendimiento laboral de los trabajadores en la empresa Evaluar las competencias laborales de los trabajadores en la empresa.	Variable Evaluación de desempeño	Dimensiones Conducta Rendimiento Competencia	Indicadores Asistencia Puntualidad Disciplina Eficiencia Calidad de trabajo Cooperación Adaptabilidad Responsabilidad
Método(enfoque), Diseño y Tipo de investigación Método(enfoque): Cuantitativo Tipo de Investigación: Aplicada Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental y de corte transversal	Población, muestra y muestreo Población: Finita - 32 colaboradores Muestra: Censal	Procedimiento y procesamiento de datos Procedimiento: 1. Carta de permiso a la empresa. 2. Confirmar citas para entrevistar al gerente y trabajadores. 3. Aplicación de entrevistas a los colaboradores. Procesamiento de datos: 1. Revisión y Control de la calidad de los datos recopilados. 2. Ingreso de datos a hoja de cálculo excel. 3. Cálculo de los niveles o dimensiones de la variable. 4. Análisis de datos en SPSS, obtención de tablas y figuras.		

5. Interpretación de resultados.

6. Análisis de confiabilidad del instrumento.

3.10. Consideraciones éticas

Se determinaron conveniente las consideraciones éticas siguientes: consentimiento informado, la confidencialidad y la observación participante. Al respecto Castillo, Olivares y Gonzáles (2014) describen dichos criterios:

En primer lugar, se ha estimado el “Consentimiento Informado”, debido a que los participantes que formaron parte de la presente investigación tuvieron conocimiento del desarrollo de la investigación por lo que dio conformidad al desarrollo del estudio.

En segundo lugar, se ha estimado la “Confidencialidad”, debido a que se resguardó la identidad de aquellas personas que facilitaron datos de gran importancia para el desarrollo del estudio con la finalidad de ofrecer seguridad y protección.

Finalmente, se ha estimado la “Observación Participante”, debido a que se procesó con sensatez por la ética profesional, asimismo, se asumió con responsabilidad los resultados que pudieron ser obtenidos en el desarrollo de la presente investigación en el lapso del acopio de toda la información.

IV. Resultados y discusión

4.1 Resultados

Para iniciar los resultados del estudio, se tienen los datos demográficos de los participantes como se muestran a continuación:

Tabla 10.

Perfil de los trabajadores de la empresa Gigantografías Fortín Colors.

Ítems	Datos demográficos		Evaluación del desempeño						
	n	%	Conducta		Rendimiento		Competencia		
			Bueno	Sobresaliente	Bueno	Sobresaliente	Bueno	Sobresaliente	
Sexo	Femenino	6	20.0%	3.3%	16.7%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%
	Masculino	24	80.0%	33.3%	46.7%	13.3%	66.7%	23.3%	56.7%
Edad	18 - 25 años	12	40.0%	16.7%	23.3%	6.7%	33.3%	10.0%	30.0%
	26 - 30 años	7	23.3%	10.0%	13.3%	3.3%	20.0%	6.7%	16.7%
	31 - 35 años	5	16.7%	6.7%	10.0%	0.0%	16.7%	3.3%	13.3%
	35 - 40 años	4	13.3%	3.3%	10.0%	3.3%	10.0%	3.3%	10.0%
	41 - más	2	6.7%	0.0%	6.7%	0.0%	6.7%	0.0%	6.7%
Tiempo de permanencia en la empresa (años)	Menos de 3 años	3	10.0%	0.0%	10.0%	0.0%	10.0%	3.3%	6.7%
	3-6 años	8	26.7%	16.7%	10.0%	6.7%	20.0%	10.0%	16.7%
	7-10 años	10	33.3%	6.7%	26.7%	3.3%	30.0%	3.3%	30.0%
	Más de 10 años	9	30.0%	13.3%	16.7%	3.3%	26.7%	6.7%	23.3%

Se presenta los datos sociodemográficos, los cuales se ha dividido en sexo, edad, y tiempo de permanencia en la empresa. Se observa que el sexo femenino sobresale en rendimiento y competencias, lo cual varía entre bueno y sobresaliente en el sexo masculino, aun así, no deja de ser resultados favorables para la empresa. Además, se observa que la mayor parte de la muestra de trabajadores, son jóvenes entre 18 hasta los 35 años, siendo sobresaliente la conducta, rendimiento y competencias de los trabajadores de 18 a 25 años de los cuales la mayor parte son hombres debido a que muchas de las actividades de la empresa se requieren de una mayor fuerza para ser realizada. En relación a los trabajadores mayores a 35 años, varios

de ellos son trabajadores antiguos de la empresa, sin embargo, en los resultados no muestra una valoración de sobresaliente respecto a los trabajadores más jóvenes.

Es notable, que la mayor parte de los trabajadores llevan más de 3 años en la empresa, por lo que ya cuentan con la experiencia necesaria sobre a todos los servicios que brinda Gigantografías Fortín Colors, esto hace notar que por parte de la empresa se ofrece estabilidad laboral para sus colaboradores, puesto que la mayor parte de ellos lleva más de 7 años de permanencia. De acuerdo al tiempo de permanencia, sobresale en conducta los trabajadores que tienen de 7 a más años en la empresa, así como en rendimiento y competencias.

Tabla 11.

Medidas descriptivas para la evaluación del desempeño (Trabajador)

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desv. Desviación	N de análisis
Asistencia	4,33	,802	30
Puntualidad	4,20	,761	30
Disciplina	4,10	,885	30
Eficiencia	4,63	,718	30
Calidad de trabajo	4,47	,776	30
Cooperación	4,17	,592	30
Adaptabilidad	4,23	,774	30
Responsabilidad	4,03	,890	30

Empleando una escala de 1 a 5, se puede observar que los indicadores de desempeño laboral empleados en el presente estudio cuentan con puntuaciones altas para los trabajadores, teniendo en todos los casos valores entre 4 y 5, por lo cual se identifica niveles elevados de desempeño laboral.

Tabla 12.

Medidas descriptivas para la evaluación del desempeño (Realizado por el Supervisor)

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desv. Desviación	N
Asistencia	4,27	,785	30
Puntualidad	4,17	,747	30
Disciplina	4,07	,868	30
Eficiencia	4,53	,776	30
Calidad de trabajo	4,47	,776	30
Cooperación	3,93	,740	30
Adaptabilidad	3,97	,850	30
Responsabilidad	4,00	,910	30

Los estadísticos descriptivos obtenidos como resultado de la evaluación del desempeño realizado por el supervisor, solamente muestra dos diferencias en relación a la información obtenida del trabajador, la cual se resalta en la cooperación y Adaptabilidad.

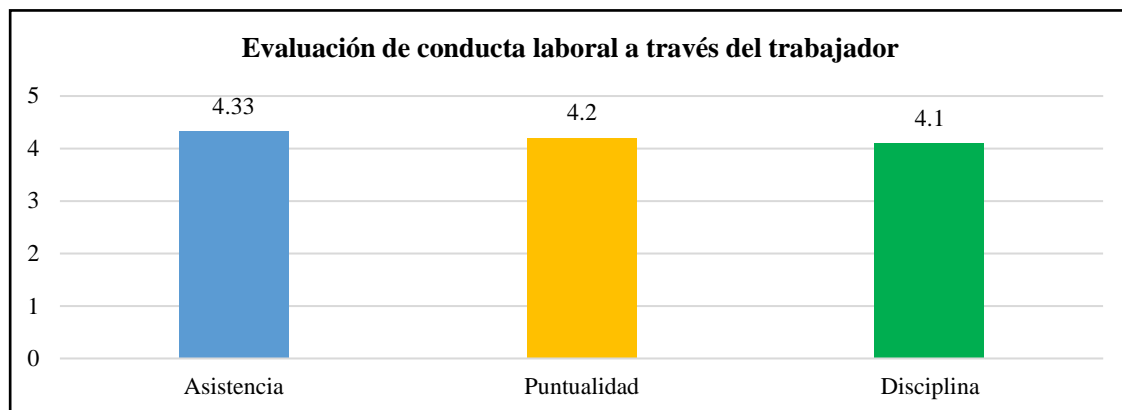
Objetivo 1: Evaluar la conducta laboral de los trabajadores en la empresa.

Tabla 13.

Evaluación de conducta laboral a través del trabajador

	Asistencia	Puntualidad	Disciplina
Media	4.33	4.20	4.10
NIVEL	Bueno con tendencia a sobresaliente	Bueno con tendencia a sobresaliente	Bueno con tendencia a sobresaliente
Desv. Desviación	0.802	0.761	0.885

Figura 2. Evaluación de conducta laboral a través del trabajador.

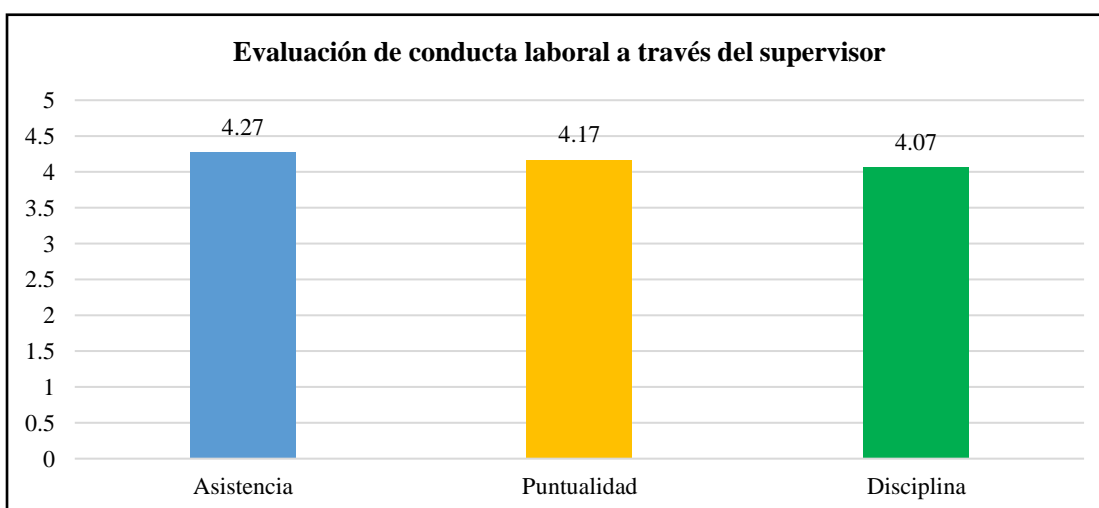


El resultado que resalta es en relación a la asistencia, donde la brecha para obtener un resultado sobresaliente es corta debido a que se presentan pocas inasistencias por parte de los trabajadores. En segundo lugar, se encuentra la puntualidad, pese a que la brecha es mayor que la asistencia, no resulta significativa al igual que la disciplina. Por lo tanto, se puede concluir que la evaluación de la conducta, a partir, del análisis de los trabajadores es buena con tendencias a ser sobresaliente, en este caso, si se realizan acciones correctivas en el corto plazo sería posible eliminar las brechas para lograr un nivel de sobresaliente. Algunos detalles particulares que se deben a dicho resultado es que la mayor parte de los trabajadores indica que asiste siempre a su trabajo evitando faltas, también se considera la puntualidad como un factor importante y la disciplina como parte de una buena conducta en el desarrollo de las labores en la empresa estudiada.

Tabla 14.

Evaluación de conducta laboral a través del supervisor

	Asistencia	Puntualidad	Disciplina
Media	4.27	4.17	4.07
NIVEL	Bueno con tendencia a sobresaliente	Bueno con tendencia a sobresaliente	Bueno con tendencia a sobresaliente
Desv. Desviación	0.785	0.747	0.868

Figura 3. *Evaluación de conducta laboral a través del supervisor*

En el caso de los resultados obtenidos sobre la evaluación de la conducta obtenidos por el supervisor, muestran similitud con los resultados de la figura 2. Respecto a la asistencia, sigue siendo el factor que tiene menos brecha, en relación a la puntualidad y la disciplina con una diferencia mínima en relación a los resultados obtenidos del trabajador. De esta manera se puede corroborar que la evaluación de la conducta del trabajador coincide con la evaluación del supervisor. En este sentido, se evidencia que respecto a la dimensión se tiene resultados favorables que requieren de algunas acciones de corto plazo para ser corregidas y obtener un nivel de sobresaliente en dicho aspecto.

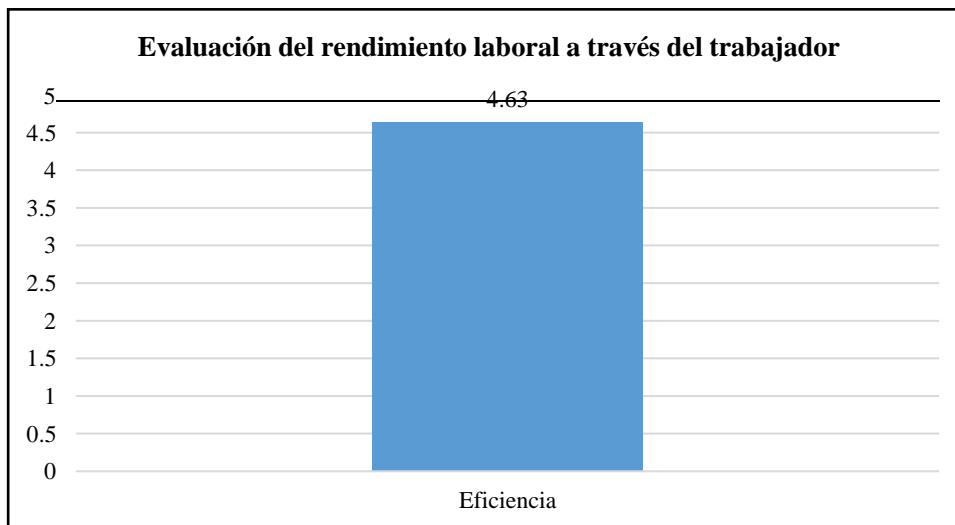
Objetivo 2: Evaluar el rendimiento laboral de los trabajadores en la empresa.

Tabla 15.

Evaluación del rendimiento laboral a través del trabajador

Eficiencia	
Media	4.63
NIVEL	Bueno con tendencia a sobresaliente
Desv. Desviación	0.718

Figura 4. Evaluación del rendimiento laboral a través del trabajador



De la evaluación del rendimiento laboral, de acuerdo al modelo utilizado, se ha considerado como principal indicador la eficiencia, y tomando en cuenta los datos proporcionados por los trabajadores, de lo cual se puede notar que el rendimiento de los trabajadores es bueno, debido a que hacen notar la rapidez con la que realizan sus actividades por lo que pueden cumplir con los pedidos de los clientes a su debido tiempo o incluso antes de lo solicitado.

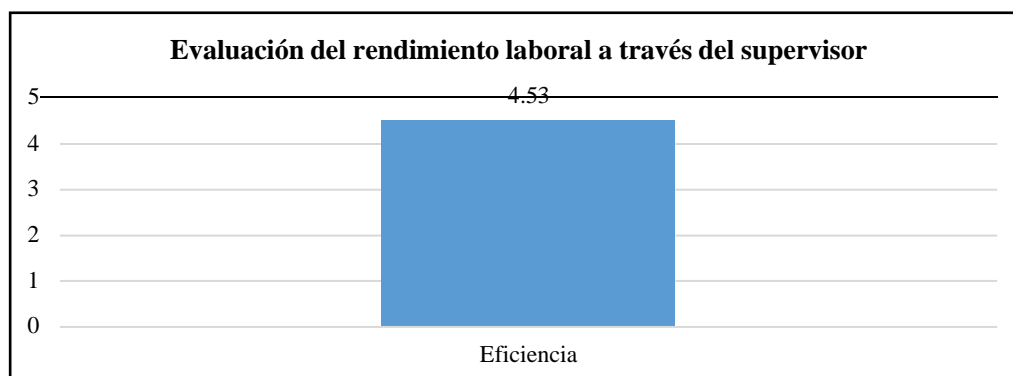
En este caso, se evidencia que el trabajo realizado, a parte de la rapidez con la que se puede realizar se suman otros aspectos como la calidad del servicio, por esta razón el nivel de eficiencia obtenido es bueno tendiendo a sobresaliente.

Tabla 16.

Evaluación del rendimiento laboral a través del supervisor

	Eficiencia
Media	4.53
NIVEL	Sobresaliente
Desv. Desviación	0.776

Figura 5. Evaluación del rendimiento laboral a través del supervisor



La evaluación del rendimiento realizada por el supervisor muestra una diferencia de 0.1 en relación a los resultados obtenidos por parte de los trabajadores, la misma que no es

significativa de tal manera que se puede corroborar que el indicador de eficiencia tiene una valoración de bueno con tendencia a sobresaliente para los trabajadores de Gigantografías Fortín Colors.

Esto quiere decir que en relación a eficiencia esta es buena, debido a que el trabajo de supervisión es eficiente en relación al desarrollo de las actividades laborales, además, es muestra de que en la empresa los trabajadores se encuentran comprometidos con su trabajo.

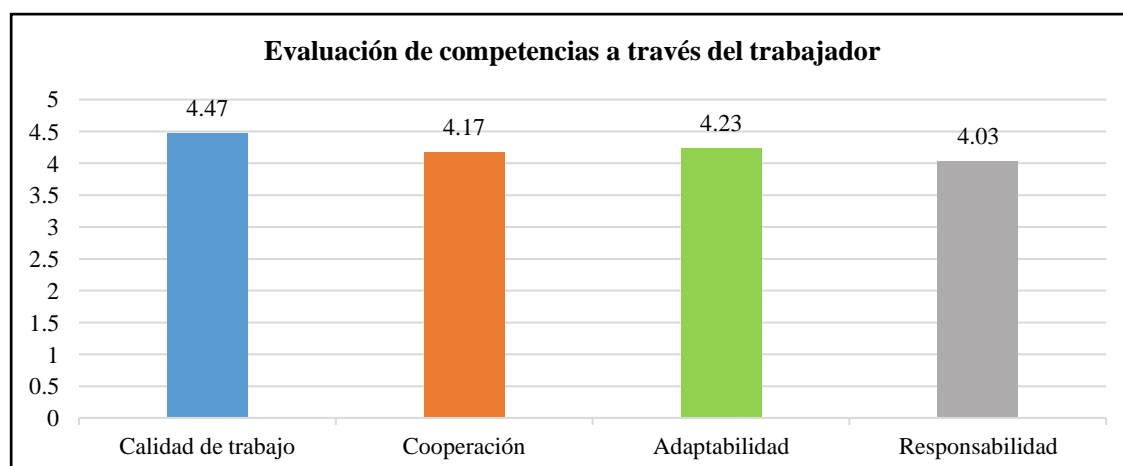
Objetivo 3: Evaluar las competencias laborales de los trabajadores en la empresa.

Tabla 17.

Evaluación de competencias a través del trabajador

	Calidad de trabajo	Cooperación	Adaptabilidad	Responsabilidad
Media	4.47	4.17	4.23	4.03
NIVEL	Bueno con tendencia a sobresaliente	Bueno con tendencia a sobresaliente	Bueno con tendencia a sobresaliente	Bueno con tendencia a sobresaliente
Desv. Desviación	0.776	0.592	0.774	0.890

Figura 6. Evaluación de competencias a través del trabajador



A través de la evaluación de las competencias realizadas desde el trabajador, resalta la

calidad de trabajo, lo cual se muestra debido a la experiencia y capacidad de los trabajadores para realizar sus actividades de acuerdo a las exigencias de calidad que los clientes solicitan, en este punto se observa que la brecha es corta para llegar a un nivel de sobresaliente.

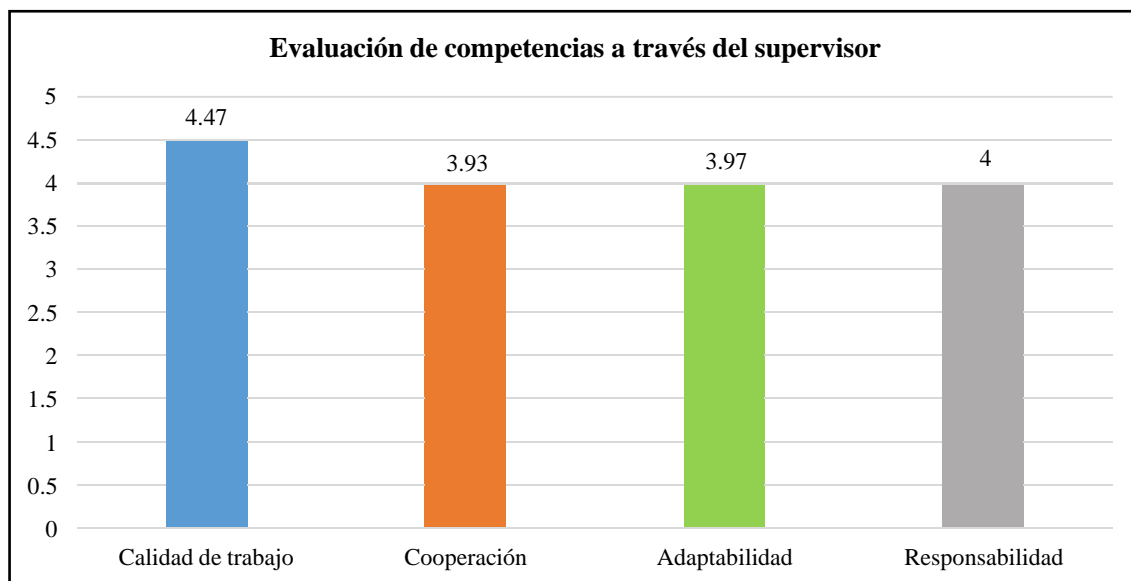
En relación a la cooperación la media es menor a la anterior debido a que algunos trabajadores muestran poca voluntad para colaborar con compañeros que tienen algunas dificultades, sin embargo, en la mayor parte no ocurre lo mismo, por ello el resultado es elevado. La adaptabilidad tiene un resultado mayor a la cooperación, debido a que muchos de los trabajadores son jóvenes, por lo tanto, resulta más fácil adaptarse a los cambios que la empresa tiene debido a factores externos. La responsabilidad, pese a que la media es menor, se encuentra tendiendo a ser sobresaliente debido a la puntualidad del trabajo realizado, es decir, que las fechas de entrega son un factor importante que en la empresa se tiene en cuenta.

Tabla 18.

Evaluación de competencias a través del supervisor

	Calidad de trabajo	Cooperación	Adaptabilidad	Responsabilidad
Media	4.47	3.93	3.97	4.00
NIVEL	Bueno con tendencia a sobresaliente	Bueno	Bueno	Bueno con tendencia a sobresaliente
Desv. Desviación	0.776	0.740	0.850	0.910

Figura 7. Evaluación de competencias a través del supervisor



En relación a la calidad de trabajo y responsabilidad no se muestra diferencias significativas por parte del supervisor en relación a la evaluación del trabajador, por lo que mantiene una valoración de bueno. Sin embargo, si se observa cambios en cooperación y adaptabilidad, con una menor valoración debido a que existen trabajadores que no cooperan con sus compañeros cuando estos tienen dificultades en su trabajo, asimismo, se percibe que puede haber trabajadores un poco resistentes a los cambios debido a que existe una variación de edad, mínima por algunos trabajadores antiguos de la empresa.

A pesar de los resultados, la evaluación de las competencias se mantiene con buenos resultados, aunque, a través del supervisor se da a notar que es necesario mejorar la cooperación y Adaptabilidad en el corto plazo.

Objetivo general: Determinar el nivel de desempeño laboral en la empresa

Gigantografías Fortín Colors, Chiclayo 2019.

Tabla 19.

Baremación por valoración de la variable

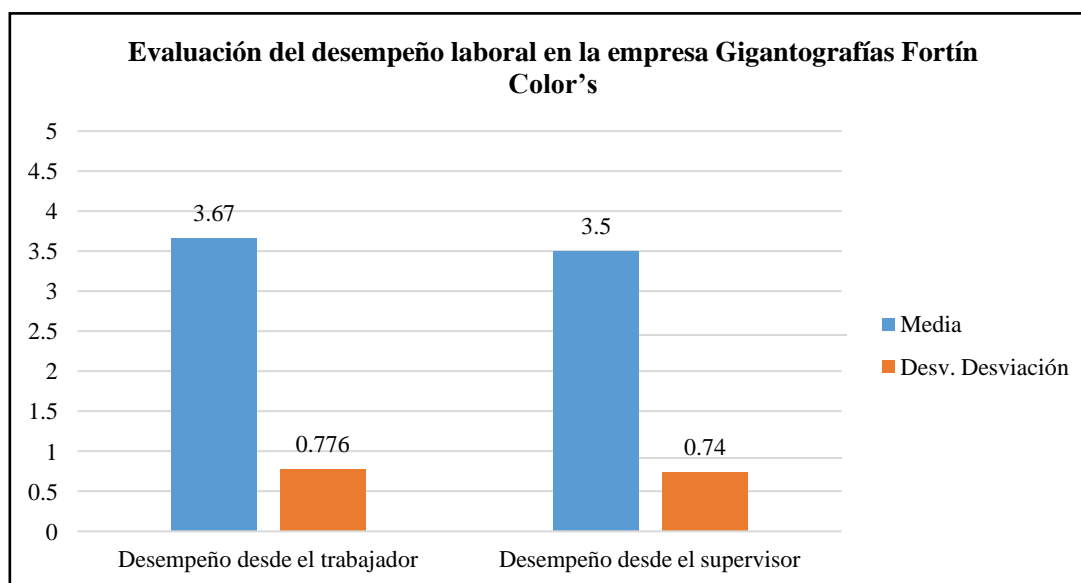
NIVEL	Desempeño desde el trabajador	Desempeño desde el supervisor
Insuficiente 25%	<2	<2
En desarrollo 50%	2 a 3.17	2 a 3.00
Bueno 75%	3.17 a 3.69	3.00 a 3.52
Sobresaliente 100%	3.69 a 5	3.52a 5

Tabla 20.

Evaluación del desempeño laboral en la empresa Gigantografías Fortín Color's

	Desempeño desde el trabajador	Desempeño desde el supervisor
Media	3.67	3.50
NIVEL	Sobresaliente	Bueno tendiendo a sobresaliente
Desv. Desviación	0.776	0.740

Figura 8. Evaluación del desempeño laboral en la empresa Gigantografías Fortín Colors



En general la evaluación del desempeño en la empresa Gigantografías Fortín Colors por parte de la evaluación del mismo trabajador tiene una media de 3.67 mostrando de acuerdo a la Baremación de la variable una valoración de bueno tendiendo a sobresaliente, y en el caso de la evaluación que realizó el supervisor muestra una media de 3.5 indicando una valoración de bueno tendiendo a sobresaliente, en este caso, se trata de una diferencia de 0.17 donde ambas valoraciones se asemejan por lo que no muestran una diferencia significativa en ambas evaluaciones. Se puede concluir que el desempeño en la empresa Gigantografías Fortín Colors en general es bueno tendiendo a sobresaliente.

V. Discusión

De acuerdo a Chero (2020), se necesitaron de dimensiones en base a competencias para la adecuada evaluación de desempeño laboral, tomando indicadores con respecto a ella que han permitido una mejor aproximación al valor real del desempeño laboral observado, lo cual se comprobó ya que los datos obtenidos por la encuesta aplicada son similares a los obtenidos por la evaluación de los supervisores de la empresa, teniendo resultados confiables y que denotan un nivel alto de rendimiento laboral.

Conforme a Ramos et al (2019), se han empleado diversos factores como determinantes del desempeño laboral, los que se encontrarían en el desempeño de tareas, desempeño contextual y conductas contraproducentes en el trabajo, sin embargo, no se ha seguido una estructura rígida dividida entre estas categorías en la presente investigación, no obstante, el empleo de estos elementos ayuda a un mejor análisis del desempeño laboral.

De acuerdo con Álvarez et al (2018), se determinó que la mejora del desempeño laboral dentro de la empresa fomentaría la mejora continua de la misma, observándose que en la Imprenta Gigantografías Fortín Colors se observa un nivel alto de desempeño, con valores en indicadores con valores superiores a 4 en una escala de 1 a 5, siendo necesario por ello, la observación de puntos de mejora en el desempeño para generar lineamientos que permitan incrementar aún más el nivel de desempeño de los trabajadores.

Con respecto a Montoya (2018), se coincide en el empleo de un método de medición por Escala Gráfica por puntuación, la cual requiere de dar valores numéricos a factores relevantes sobre el desempeño laboral en la empresa, la cual permitió conseguir valores entre 1 y 5 para estos indicadores y determinar el nivel de desempeño en los trabajadores, el cual fue registrado como alto.

Conforme a Sánchez et al (2018), se coincide con el hecho de que, si no se evalúa el rendimiento laboral para conseguir dar lineamiento de mejora, la empresa terminaría saliendo del mercado en el largo plazo, a su vez, es necesario identificar aquellos puntos que se pueden mejorar en la gestión del desempeño laboral y dar capacitaciones a los colaboradores para que puedan mejorar sus procedimientos y tengan mejores resultados.

Conforme a Espinoza (2017), se ha empleado el instrumento brindado por este autor para la medición del desempeño laboral en la empresa, lo cual ha brindado una guía para el correcto análisis de esta variable en el presente estudio.

VI. Conclusiones

La evaluación del desempeño laboral se basó en el modelo establecido por Espinoza (2017), quien considera tres dimensiones que miden la conducta, el rendimiento y las competencias de los trabajadores como parte de un proceso evaluativo que fue de gran utilidad para la empresa estudiada.

Es así que la evaluación de la conducta laboral de los trabajadores en la empresa, muestra un nivel bueno, tendiendo a sobresaliente en los trabajadores de Gigantografías Fortín Colors, debido a un nivel alto de asistencia, puntualidad y disciplina lo cual va en el cumplimiento de las normas que la empresa exige sobre la conducta del trabajador.

Asimismo, la evaluación del rendimiento laboral de los trabajadores se ha medido en función a la eficiencia del trabajador, cuyo resultado, de acuerdo a la valoración, es bueno tendiendo a sobresaliente, lo cual se explica en que el trabajador cumple de manera rápida con sus funciones según lo programado para cada día en sus actividades laborales.

Del mismo modo, al evaluar las competencias laborales de los trabajadores en la empresa, se ha obtenido un resultado bueno tendiendo a sobresaliente lo cual indica la calidad del trabajo realizado en los diferentes servicios de la imprenta, además de la cooperación, la capacidad para adaptarse a los cambios y la responsabilidad mostrada por el colaborador.

En general, la evaluación del desempeño laboral en la empresa Gigantografías Fortín Colors, se ha obtenido un resultado sobresaliente, tanto en lo evidenciado por el supervisor como por los trabajadores, lo cual se ha resaltado en la evaluación de la conducta, el rendimiento y las competencias del trabajador.

VII. Recomendaciones

En la empresa Gigantografías Fortín Colors se debe seguir utilizando el modelo establecido por Espinoza para medir el desempeño laboral, puesto que a través de su implementación en el estudio se han obtenido resultados de gran importancia para la toma de decisiones por parte de la Gerencia y supervisores, identificando deficiencias y la evolución de esta en el tiempo para el desarrollo de acciones correctivas que permitan la mejora continua de esta variable.

Es importante que el Gerente de la empresa y a los supervisores continúen con el trabajo de control de asistencia, entrada y salida, así como continuar inculcando la disciplina en los trabajadores con la finalidad de seguir con un resultado sobresaliente y dar cumplimiento a la normativa sobre dichos factores.

También a la Gerencia de Fortín Colors desarrollar programas de capacitación preventivas tales como mantenimiento de maquinarias de la imprenta, gestión de emociones en los trabajadores bajo estrés, pruebas de rendimiento frecuentes para diagnóstico rápido de disminución en el rendimiento, entre otros; capacitaciones inductivas tales como exponer procesos estandarizados y correctos de realización de tareas y pruebas de calidad de las impresiones; y capacitaciones correctivas tales como gestión de las debilidades identificadas en los trabajadores, lineamientos de acción frente a fallos, entre otros; cuya realización se pueda financiar a partir del flujo de caja de la empresa, y que puedan ser contabilizados como gastos administrativos, consiguiendo a la vez mejorar el rendimiento laboral y crear un escudo fiscal al reducir el impuesto a la renta final pagado por la imprenta. manera que el trabajador pueda lograr mejoras en sus funciones, las que se desarrollarán de manera eficiente, optando por un trabajo efectivo en la empresa.

Es necesario, el desarrollo de talleres enfocados en mejorar las competencias laborales de cada trabajador, tales como talleres de habilidades blandas con enfoque en la cooperación, la adaptabilidad, el trabajo en equipo y la responsabilidad, de manera que se mejoren los resultados del trabajo en la empresa; así como talleres de rendimiento laboral donde se haga énfasis en los problemas detectados que afectan la calidad de trabajo dentro de la empresa, y cuya financiación pueda ser determinada por la empresa a partir de sus flujos de caja mensuales según les resulte conveniente.

VIII. Referencias

- Alanya, R. K., & Reyes, A. B. (2018). *Evaluación del desempeño laboral y la gestión administrativa del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – Zonal Ucayali 2018*. Obtenido de Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33598/alanya_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, B. V., Indacochea, B. S., Álvarez, A. A., Yoza, N. R., & Figueroa, M. L. (2018). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Dominio de las Ciencias*, 362-372.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. J. (2020). 109El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor Agregado*, 109-121.
- Castillo, C., Olivares, S., & Gonzáles, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Madrid: Grupo Editorial Patria.
- Castro, T. (2020). *DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA GERENCIA EJECUTIVA DE VIVIENDA, CONSTRUCCION Y SANEAMIENTO CHICLAYO - 2019*. Obtenido de Repositorio USS: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6966/Castro%20Torres%20Thal%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chero, T. A. (2020). *Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores que brindan servicios hoteleros*. Obtenido de Repositorio UNF: <http://repositorio.unf.edu.pe/bitstream/handle/UNF/56/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION-Tatiana%20Chero.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. Madrid: Mc Graw Hill.

Grateron, J. (2016). *Evaluación del desempeño*. Madrid: Esic Editorial.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Horna, J. E., & López, M. R. (2021). *EL DESEMPEÑO LABORAL EN AGRÍCOLA ALAYA S.A.C – OLMOS 2020*. Obtenido de Repositorio USS: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7988/Horna%20Aldea%20Jorge%20%26%20L%c3%b3pez%20Nicol%c3%a1s%20Milton.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montoya, L. E. (2018). *DIAGNOSTICO DEL DESEMPEÑO LABORAL Y PROPUESTA DE MEJORA EN LAS ESTACIONES DE SERVICIO BENAVIDES Y PACHACUTEC DEL GRUPO PRIMAX, PERIODO 2017*. Obtenido de Repositorio UNTELS: http://repositorio.untels.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/Montoya_Liliana_Tra bajo_Suficiencia_2018.pdf

Nieto, M. (2018). *Análisis del desempeño por competencias basado en la evaluación 360° de la gerencia de administración y finanzas del Gobierno Regional de Lambayeque bajo el modelo de Martha Alles*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1203/1/TL_NietoRosadoMarioOswaldo.pdf.pdf

Ramos, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-río, E., & Koopmans, L. (2019). La evaluación del desempeño en el trabajo con escalas de autoinforme breves: el cuestionario de desempeño laboral individual. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 195-205.

- Ramos, V. E. (2022). *RELACIONES INTERPERSONALES Y SU IMPACTO EN LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DE COLABORADORES DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA– FERREÑAFE 2019*. Obtenido de Repositorio USAT: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4854/1/TM_RamosCamposEduardo.pdf
- Rodríguez, I. (2017). *Evaluación del desempeño*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/135467/retrieve>
- Rodríguez, I. (2017). *Evaluación del desempeño*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/135467/retrieve>
- Rourse, K. (2018). *Perú es el tercer país con la mayor rotación de personal en Latinoamérica*. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/peru-es-el-tercer-pais-con-la-mayor-rotacion-de-personal-en-latam/>
- Sánchez, J. A., Gómez, M. d., & Molina, W. A. (2018). EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN LAS TORTILLERÍAS DE LA LOCALIDAD DE ESCÁRCEGA. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 317-327.
- Sánchez, Y. (2017). *La evaluación del desempeño laboral y su importancia en las organizaciones*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-su-importancia-en-las-organizaciones.html>
- Silva, J. (2018). *La Gestión y el desarrollo organizacional, marco para mejorar el desempeño del capital humano*. Alicante: Editorial Área de innovación y desarrollo S.L.

Sovero, S. (2018). *¿Evaluar el desempeño de tus colaboradores genera conflictos?* Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/evaluar-el-desempeno-de-tus-colaboradores-genera-conflictos-esto-es-lo-que-debes-saber>

IX. Anexos

Anexo 1: (Guía de entrevista, cuestionario, ficha de observación, entre otros)

VISITA AL ORIENTADOR

ANEXO 01: INFORME DE ORIENTACIÓN DE TESIS

UNIVERSIDAD CATÓLICA
SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

Orientaciones

Facultad	Ciencias Empresariales
Escuela	Administración de Empresas
Nombre del curso	SEMINARIO DE TESIS I
Nombre del orientador	LEONCIO OLIVA PASAPERA
Semestre académico	8
Estudiante	Nayara Brisset González Lamadrid
Título de investigación	

Día: 9/5/19	Hora: 8:00 am	Lugar: 6 ^{to} Piso Juan Pablo II	Firma del estudiante
Tema tratado:		REVISIÓN TÍTULO, SITUACIÓN PROBLEMA + FUENTES	
Observaciones:		REVISAR MÁS BIBLIOGRAFÍA; BIBLIOTECA PRO QUEST; ALICIA CONCYTEC, ETC	

Día: 15/5/19	Hora: 8:00 am	Lugar: 6 ^{to} Piso J. Pablo II	Firma del estudiante
Tema tratado:		CONSULTA SOBRE CAMBIO DE TEMA, POR	
Observaciones:		INDICACIÓN DEL PROFESOR DEL CURSO, QUIÉNO SOLICITA UN MONICHO TEÓRICO. POSIBLE NUEVO: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	

Día: 30/5/19	Hora: 1:00 pm	Lugar: 6 ^{to} Piso J. Pablo II	Firma del estudiante
Tema tratado:		PRESENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TEMA; VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD	
Observaciones:		DE INFORMACIÓN + PROBLEMA Y POSIBLES OBJETIVOS.	

Modelo de informe de asesoría de tesis



UNIVERSIDAD CATÓLICA
SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
Asesoría de Tesis

Facultad	Ciencias Empresariales		
Escuela	Administración de Empresas		
Nombre del Curso	TESIS I		
Nombre del Asesor	Leoncio Oliva Pasapera		
Semestre académico	8º ciclo		
Estudiante (s)	Nayara Brisset González Lamadrid		
Título de la Investigación	Evaluación del Desempeño Laboral en la Empresa Gigantografías Fortin Color/S, Chiclayo 2019.		
Día: 09/05/19	Hora: 9:00am	Lugar: 6to piso - USAT	Firma del estudiante:
Tema tratado: REVISIÓN TEÓRICA + MARCO TEÓRICO + LÍMITES + ANTECEDENTES + OBJETIVOS DE LA ANÁLISIS.			
Día: 15/05/19	Hora: 9:43am	Lugar: 6to piso - USAT	Firma del estudiante:
Tema tratado: REVISIÓN: METODOLOGÍA + Variables			
Día: 21/05/19	Hora: 9:00am	Lugar: 6to piso - USAT	Firma del estudiante:
Tema tratado: CAMBIO DE TEMA + OBJETIVOS + NUEVO MARCO TEÓRICO + MODELO			
Día: 21/06/19	Hora: 8:00am	Lugar: 6to piso - USAT	Firma del estudiante:
Tema tratado: REVISIÓN DE MATRICES / METODOLOGÍA			
Día: 28/06/19	Hora: 8:00am	Lugar: 6to piso - USAT	Firma del estudiante:
Tema tratado: REVISIÓN CRONOGRAMA + PERIODO + MATRIZ			

Firma del Asesor

Anexo 2: Consentimiento informado

GIGANTOGRAFIA FORTIN COLOR'S

AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD

05 de Julio del 2019

Asunto: Carta de aceptación de la empresa
Gigantografía Fortin Color's

De mi especial consideración:

Expreso mi cordial saludo y a la vez informo sobre la aceptación parte de nuestra empresa a la alumna: Gonzáles Lamadrid, Nayara Brisset con DNI 73546029 estudiante de la carrera de Administración de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo a realizar su investigación titulada "Evaluación del desempeño laboral en la empresa Imprenta Gigantografía Fortin Color's, Chiclayo 2019", así como también aplicar su instrumento de recolección de datos.

La estudiante asume que toda la información y el resultado de la investigación será exclusivamente académico, siendo de gran utilidad para su institución y para nuestro país.

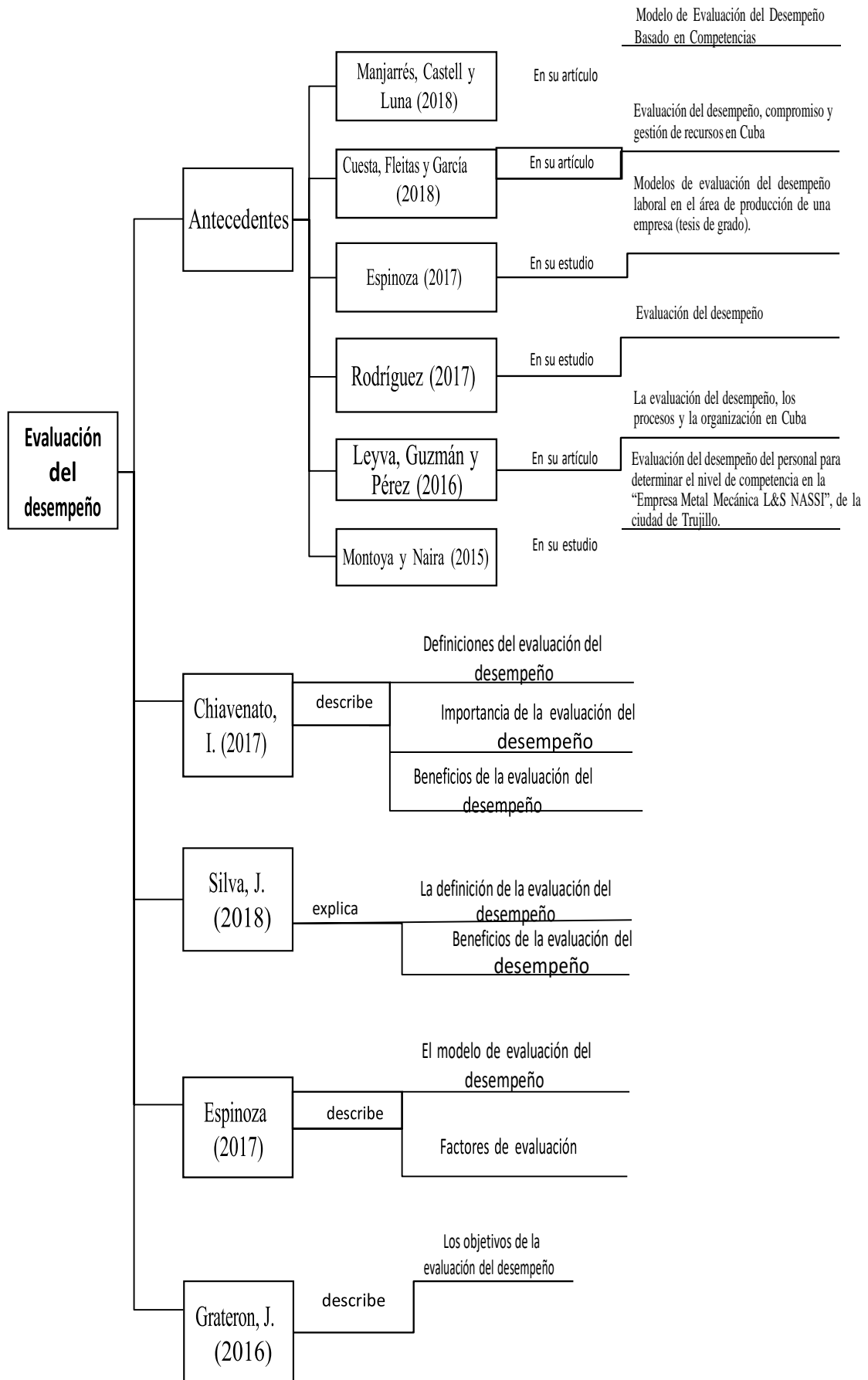
Atentamente,


FORTIN Color's C.R.L.
GERENTE

Maria Sara Cardozo Pérez
GENRENTE

RUC: 20480706391
Razón social: Gigantografía Fortin Color's
Cal. 7 de Enero #991 – Chiclayo

Anexo 3: Mapeo



Anexo 4: Instrumentos para la evaluación del desempeño laboral

Factores de evaluación:

Asistencia				
5	4	3	2	1
Siempre asiste al trabajo.	Casi siempre asiste y acumula hasta 2 ausencias injustificadas	Asiste regularmente y acumula 3 a 5 ausencias injustificadas	Frecuente inasistencia y acumula 6 a 10 ausencias injustificadas	Constante inasistencia y acumula más de 10 ausencias injustificadas
Puntualidad				
5	4	3	2	1
Muy puntual, no tiene tardanzas e incluso llega antes de la hora	Casi siempre es puntual y acumula hasta 60 minutos de retraso	Puntual regularmente y acumula entre 61 a 180 minutos de retraso	Frecuentes tardanzas y acumula entre 181 a 300 minutos de retraso	Constantes tardanzas y acumula más de 300 minutos de retraso
Disciplina				
5	4	3	2	1
Muy disciplinado, no tiene amonestaciones escritas	Disciplinado y correcto, con 1 amonestación escrita (falta leve)	Trata de cumplir de acuerdo al reglamento, con 2 amonestaciones escritas (falta leve repetida)	Poco interés en la disciplina, con 3 amonestaciones escritas (falta grave)	Indisciplinado, más de 3 amonestaciones escritas (falta muy grave)
Eficiencia				
5	4	3	2	1
El trabajo es muy eficiente. Cumple de manera rápida con su función	Eficiente. Cumple con su función.	Necesita mejorar	Deficiente	Muy deficiente
Calidad de trabajo				
5	4	3	2	1
Su trabajo es excepcional, siempre es exacto y ordenado en su trabajo.	Frecuentemente cumple con su trabajo de manera correcta.	Por lo general, trabaja con cuidado. Algunas veces comete errores.	Constantemente se equivoca. Debe ser guiado con frecuencia.	Siempre se equivoca y es descuidado con su trabajo. Necesita mucha supervisión.
Cooperación				
5	4	3	2	1
Promueve el trabajo en equipo. Brinda apoyo sin necesidad de solicitarlo.	Buena disposición para brindar apoyo a sus pares cuando se solicita.	Colabora por conveniencia u obligación. Demuestra respeto a sus pares.	Pocas veces colabora y a veces es difícil de tratar.	Nunca colabora y evita contacto con sus pares. Genera conflictos.
Adaptabilidad				
5	4	3	2	1
Domina rápidamente nuevas operaciones o máquinas. Se adapta fácil a los cambios de trabajo.	Dispuesto a ejecutar nuevas tareas sin dificultades.	Se adapta en tareas no complejas. Acepta los cambios de trabajo sin discutir.	Ejecuta con lentitud nuevas tareas y requiere instrucciones para su ejecución.	Le cuesta adaptarse a nuevas tareas y es reacio a los cambios de trabajo.
Responsabilidad				
5	4	3	2	1
Siempre entrega su trabajo de	Habitualmente ejecuta sus tareas con poca supervisión y se	Ejecuta sus tareas con	Requiere supervisión	No puede ejecutar las

manera oportuna y no requiere supervisión.	compromete con la entrega de su trabajo.	algunos retrasos. Suficiente una supervisión final de su trabajo.	continúa para ejecutar sus tareas.	tareas asignadas.
--	--	---	------------------------------------	-------------------

Anexo 05: Formato de evaluación del trabajador (el mismo aplicado por la autora y por los supervisores de las áreas respectivas)

DATOS GENERALES					
ÁREA:		FECHA:			
DATOS DEL EVALUADOR			DATOS DEL EVALUADO		
Nombre completo:					
Puesto:					
Factor de evaluación:	5	4	3	2	1
EVALUACIÓN DE CONDUCTA					
Asistencia					
Puntualidad					
Disciplina					
EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO					
Eficiencia					
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS					
Calidad de trabajo					
Cooperación					
Adaptabilidad					
Responsabilidad					
CALIFICACIÓN DE EVALUADO					
	EN DESARROLLO	BUENO	SOBRESALIENTE		
OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO			OPORTUNIDADES DE MEJORA		