



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES EN LA ASOCIACIÓN VIDA PERÚ EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autoras:

Elizabeth Anali Huaman Garcia

Elva Rojas Munayco

Asesor:

Mg. Aldo Rafael Medina Gamero

Lima - Perú

2021

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
TABLA DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad problemática.....	11
Justificación	16
Antecedentes.....	18
Bases teóricas	26
Evaluación de Desempeño Laboral	26
a. Métodos de evaluación de desempeño	28
b. Métodos basados en características.....	28
c. Método Escalas gráficas de calificación	28
d. Método de distribución forzosa.....	30
f. Método de incidente crítico.....	32
g. Métodos basados en resultados	32
Mediciones de productividad.....	34
Limitaciones	34
1.2 Formulación del problema	35
Problema General	35
¿Cuál es la importancia de la evaluación de desempeño en los colaboradores de la asociación Vida Perú durante el periodo 2021?.....	35

Problemas específicos.....	35
1.3 Objetivos	35
Objetivo General.....	35
Objetivos específicos.....	36
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	37
2.1. Tipo de investigación	37
2.2. Diseño de Investigación	38
2.3. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	39
Validez.....	40
Confiabilidad	40
2.5. Procedimiento.....	41
Aspectos éticos	41
CAPÍTULO III. RESULTADOS	42
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	49
Discusión	49
Limitaciones:	52
Implicancias.....	52
Prácticas.....	53
Metodológicas	53
Propuesta de Mejora	54
Presentación.....	54
Justificación.....	54
Alcance	55
Finalidad del programa de capacitación e incentivos remunerativos	55

Objetivos del programa de capacitación e incentivos remunerativos.....	56
Tipos, modalidad y nivel de capacitación	57
Modalidades de capacitación.....	58
Nivel de capacitación.....	58
REFERENCIAS	64
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.....	40
Tabla N° 2.....	40
<i>Tabla N° 3:</i>	42
<i>Tabla 4:</i> Distribución de frecuencias respecto a la planificación y organización.....	43
Tabla 5: Distribución de frecuencias respecto a la comunicación.....	44
Tabla 6 Distribución de frecuencias respecto al cumplimiento.....	45
Tabla 7 Distribución de frecuencias respecto a la banda salarial	47
Tabla 8 Capacitación para el personal	60
Tabla 9 Incentivos remunerativos	60
Tabla 10 Capacitación	62
Tabla 11 Incentivos remunerativos	62
Tabla 12 Cronograma	63
Tabla 13 Incentivos Remunerativos - Metas	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Escala gráfica de evaluación de desempeño	30
Figura N° 2 Evaluación de desempeño por método de distribución forzosa	31
Figura N° 3 Formato de evaluación por resultados	33
Figura N° 4 Modelo: Proceso cuantitativo	37
Figura N° 5 Análisis de la evaluación de desempeño en la Asociación Vida Perú durante el periodo 2021	42
Figura N° 6 Planificación y organización en los colaboradores de la Asociación Vida Perú, 2021.	43
Figura N° 7 La dimensión de la comunicación en los colaboradores de la Asociación Vida Perú, 2021.	44
Figura N° 8 La dimensión del cumplimiento en los colaboradores de la Asociación Vida Perú, 2021.	46
Figura N° 9 La dimensión banda salarial en los colaboradores de la Asociación Vida Perú, 2021.	47

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la evaluación de desempeño en los colaboradores de asociación Vida Perú en el 2021, San Isidro, Lima. Vida Perú es una institución orientada a la creación de mayores y mejores condiciones de acceso a los servicios de salud a las poblaciones vulnerables a nivel nacional, a través de hospitales, centros médicos, casas hogares y cualquier establecimiento dedicado al servicio de la salud. En la parte metodológica se presenta un tipo de investigación cuantitativa de diseño no experimental y corte transversal descriptiva y con propuesta de mejora, se emplea como instrumento el cuestionario, el cual tiene una escala de valores del 1 al 5, donde 1 es total desacuerdo y 5 es total acuerdo, el instrumento mencionado, fue aplicado a toda la población (53 colaboradores) mediante la encuesta censal. Dentro de los principales resultados se visualiza que la empresa actualmente no cuenta con ciertas mediciones por lo que se plantea una propuesta para así mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores. Para formar la propuesta se tuvo en cuenta diversos tipos de capacitaciones como la inductiva preventiva y correctiva; ya que primero se debe capacitar a los colaboradores para que luego se les pueda evaluar de acuerdo con las metas planteadas por la empresa y considerar algunos incentivos remunerativos, en el presente trabajo se plantean 3: el primer colaborador en llegar a la meta planteada, el primer colaborador en sobrepasar el 50% de la meta planteada y el primer colaborador en contribuir con propuestas modernas de mejorar y de acuerdo a cada una se tendrá un incentivo extra.

Palabras clave: Desempeño laboral, Asociación, Propuesta

ABSTRACT

The objective of the research work herein is to analyze the assessment of Vida Peru Association's associates performance during 2021. The aforementioned Association is a non-profit organization, whose objective is to create more and better access conditions of healthcare services to vulnerable population nationwide, through the management and channeling of donations of medicines, supplies and medical furniture, coming from abroad to hospitals, medical centers, homes and any establishment dedicated to the service of health. In the methodological part, it presents a quantitative, descriptive type of non-experimental design and cross section, the questionnaire is used as an instrument, which has a scale of values from 1 to 5, where 1 is total disagreement and 5 is total agreement. The aforementioned instrument was applied to a population of 53 associates of the Association. Among the main results, it is seen that the company does not currently have certain measurements, so a proposal is made to improve the work performance of its collaborators. To elaborate the proposal, various types of training were taken into account, such as inductive, preventive and corrective. Since first the collaborators must be trained so that they can then be evaluated according to the goals set by the company and consider some remunerative incentives, in this work 3 are proposed: the first collaborator to reach the proposed goal, the first collaborator to exceed 50% of the goal set and the first collaborator to contribute modern proposals to improve and according to each one, there will be an extra incentive.

Keywords: work performance, Association's, proposal

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias Evaluación 360°*. Buenos Aires, Argentina.
- Álvarez; Indacochea; Álvarez; Yosa; Figueroa. (2018). *La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313254>
- Arenas y Liévano. (2017). *La evaluación de desempeño laboral de los servidores públicos en Colombia*. Bogotá.
- Arias. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología*. Editorial Episteme.
- Baena. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias*. Editorial Patria.
- Bautista et al. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*.
- Bernal. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía,*. Pearson Educación.
- Blanca et al. (2018). Modelo de evaluación del desempeño laboral para el personal administrativo universitario. *Rev.SINAPSIS*.
- Blanco y Villalpando. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la*. Dykinson.
- Buelvas et al. (29 de Julio de 2002). *Métodos de evaluación del desempeño laboral*. Obtenido de Gestrópolis: <https://www.gestiopolis.com/metodos-de-evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Cabero et al. (2018). *Evaluación de desempeño docente en la formación virtual: ideas para la configuración de un modelo*. Sevilla.

Carreaga, A. (2001). *La Evaluación como herramienta de transformación de la práctica docente*. Quito.

Casierra. (2018). *Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016*. Guayaquil.

Chiavenato. (2000). *Administración de Recursos Humanos*.

Chiavenato. (2006). *Evaluación Laboral*.

Chiavenato. (2010). *Evaluación Laboral*.

Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill.

Cuenca. (2020). *La evaluación docente en el Perú*. Lima.

Dessler. (2007). *Recursos Humanos*.

ESAN. (2018). Las metodologías que evalúan el desempeño de una empresa.

Escobar, J. (2021). *Evaluación del desempeño en tiempos de Covid-19 y su incidencia en el rendimiento laboral de los colaboradores administrativos de la comercializadora de agroquímicos de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/2733>

Espinoza. (2017). *Modelo de evaluación del desempeño laboral en el área de producción de una empresa de fabricación de prendas de vestir*. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS .

Fellowes. (2021). *La satisfacción en el lugar de trabajo está relacionada con la productividad*. España. Obtenido de <http://www.rhhdigital.com/secciones/salud-y-empresa/148723/Demostrado-la-satisfaccion-en-el-lugar-de-trabajo-esta-relacionada-con-la-productividad->

Flores. (2018). *El comportamiento humano en las organizaciones*”.

García y Gómez. (2018). *Diagnóstico del desempeño laboral en el retail de la ciudad de Jaen, 2018*. Pimentel.

García, R. C. (2017). *Acondicionado del pescado y marisco*. Mexico: ic editorial.

Gestión. (7 de Noviembre de 2019). Las condiciones laborales que más valoran los empleados. Obtenido de <https://gestion.pe/fotogalerias/las-condiciones-laborales-que-mas-valoran-los-empleados-noticia/?ref=gesr>

Gestión. (16 de 10 de 2021). Diario Gestión. *Cinco estrategias para gestionar un equipo de trabajo híbrido*, págs. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/cinco-estrategias-para-gestionar-un-equipo-de-trabajo-hibrido-noticia/>. Obtenido de Cinco estrategias para gestionar un equipo de trabajo híbrido: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/cinco-estrategias-para-gestionar-un-equipo-de-trabajo-hibrido-noticia/>

Guartán, A., Torres, K., Ollague, J. (2019). *La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores*. Quito.

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill .

Iacoviello. (2007). *Más allá del bono por desempeño: políticas de recursos humanos para la gestión por resultados*.

Interbank. (2018). *Código ética 2020*. Obtenido de <https://interbank.pe/documents/20182/540120/codigo-de-etica.pdf/7d3805e1-1740-4427-b7d5-dae77faae3dc>

Marmanillo y Montero. (2021). *Propuesta de un sistema de evaluación del desempeño para los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Huancayo, 2021*. Huancayo.

Medina. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. Lima.

Méndez. (2011). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Limusa.

Montoya. (2020). *"Evaluación del desempeño laboral en el área académica del Colegio Mendel sede Umacollo, Arequipa 2019"*. Arequipa.

Montoya, D. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Lma, Perú.

Noel, Frías y Silva. . (2019). *Propuesta de un sistema de evaluación de desempeño en una empresa constructora*. Universidad del Pacífico.

Ogbu et al. (2010). *Efectos de los sistemas de evaluación del rendimiento en los directores de marketing*.

Ogbu et al. (2019). Comprensión de la gestión del desempeño, la evaluación del desempeño y la medición del desempeño. *Revista Estadounidense de Economía y Gestión Empresarial, vol. 2, No 4*.

PUCP-Portal Administrativo. (2021). Se inicia la evaluación de desempeño del año 2020.

Ramos, Barrada, Fernández, Koopmansb. (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*.

Ruiz, E. (2019). El sistema de evaluación 360° y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Felipe Kikuchi & Asociados SAC. Lima.

Salazar. (2017). *Propuesta de un modelo de evaluación de desempeño laboral para el Banco de Crédito S.A. en la ciudad de Sucre*. Sucre-Bolivia.

Scalamandré. (2017). *Desempeño por competencias. Evaluación 360°*. GRANICA.

Trejo et al. (2020). *Evaluación del desempeño laboral en el área cultural del municipio de Oaxaca de Juárez.*

Ventas. (21 de Junio de 2016). *Cómo se evalúa a los maestros en los países con la mejor educación del mundo.* Obtenido de BBC Mundo:
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-36591625>

Werther y Davis. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas.* Mc Graw Hill.