



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL COMO
FACTOR RELEVANTE DEL PERSONAL DE VENTAS DE VIDRIO
DE LA EMPRESA “VIALUM”, TRUJILLO. 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR:

PAREDES FLORIAN, LUIS ENRIQUE

ORCID: 0000-0001-9047-6800

ASESORA:

DRA. ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-6079-2319

TRUJILLO-PERU

2021

1. TITULO

Caracterización del desempeño laboral como factor relevante del personal de ventas de vidrios de la empresa “Vialum”, Trujillo.2019

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

PAREDES FLORIAN, LUIS ENRIQUE

ORCID: 0000-0001-9047-6800

Investigador Principal

Estudiante de la Escuela Profesional de Administración

Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Trujillo, Perú

ASESOR

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Trujillo, Perú

JURADO

Mgtr. Victor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Mgtr. Carmen Rosa Azabache

Aquino

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Mgtr. Victor Hugo Espinosa Otoyá

ORCID: 0000-0002-7260-5581

3. JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Victor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Carmen Rosa Azabache

Aquino

Miembro

Mgtr. Victor Hugo Espinosa Otoyá

Miembro

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa

Asesor

4. AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios y a mis padres quienes me guiaron durante toda mi vida y me han dado todo su apoyo incondicional. Tambien hacer mencion a mis dos hermanos Paolo y Fabricio quienes en los momentos dificil me pudieron aconsejar.

Ami abuelo Aberlardo Florian, quien me cuida en cada paso que dare en mi vida.

A mi novia Yesenia y a toda su familia quienes me han apoyado en cada pasaje de mi vida, por siempre animarme a salir adelante en todo momento.

A mi docente tutor quien fue mi guia en todo este semestre academico, gracias por todos sus conocimientos.

DEDICATORIA

A Dios por darme salud,
fuerza y la sabiduria para
alcanzar todos mis objetivos

A mis padres y hermanos,
quienes siempre me han dado
sus mejores deseos en toda
mi vida universitaria.

A mi abuelo Abelardo
Florian quien desde el cielo
me guia y cuida en cada paso
que he dado en mi vida.

5. RESUMEN

La investigación tiene el siguiente objetivo general describir las principales características del desempeño laboral como factor relevante del personal de ventas de vidrio de la empresa Vialum Trujillo 2019. La problemática planteada fue: ¿Cuáles son las principales características del desempeño laboral como factor relevante del personal de ventas de vidrio de la empresa Vialum. Trujillo 2019? La metodología fue de un diseño no experimental – transversal, el recurso de ejecución fue un instrumento de 21 preguntas en el cual se empleó la técnica de la encuesta.

Obteniendo como resultado que los trabajadores de la empresa cuentan con una edad aproximada de 31 a 50 años y con una experiencia mayor de más de 8 años en el puesto que desempeñan, asimismo tienen una gran capacidad laboral al momento de realizar sus actividades laborales. Además se determina que el desenvolvimiento de cada trabajador es muy fluido porque existe una conversación bien fluida entre todos, con esto queda demostrado que se siente con mucha seguridad al momento de tocar temas laborales. También se determina que cada trabajador tiene una gran eficacia cuando se le asignan múltiples trabajos. Finalmente se concluye que todos los trabajadores cuentan con un perfil acorde de lo que pide la empresa, esto nos quiere decir que todos sin excepción alguna se encuentran comprometidos con la entidad empresarial.

Palabras clave: Desempeño laboral, capacidad laboral y eficacia.

6. ABSTRACT

The research has the following general objective to describe the main characteristics of work performance as a relevant factor of the glass sales staff of the Vialum company Trujillo. 2019. The problem raised was: What are main characteristics of job performance as a relevant factor of the glass sales staff of the Vialum company Trujillo.2019? The methodology was of a non-experimental-cross-sectional design, the execution resource was an instrument of 21 questions in which the survey technique was used.

Obtaining as a result that the workers of the company have an approximate age of 31 to 50 years and with more than 8 years of experience in the position they perform, they also have a great work capacity at the time of carrying out their work activities. In addition, it is determined that the development of each worker is very fluid because there is a well-fluent conversation between everyone, with this it is shown that he feels very secure when dealing with labor issues. It is also determined that each worker has great efficiency when multiple jobs are assigned to you. Finally, it is concluded that all workers have a profile consistent with what the company asks for, this means that all without exception are committed to the business entity.

Keywords: Work performance, work capacity and effectiveness.

7. CONTENIDO

1. TITULO DE LA TESIS.....	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO	iii
3. JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iv
4. AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA	v
5. RESUMEN Y ABSTRACT.....	vii
6. CONTENIDO.....	ix
7. INDICE DE GRAFICOS Y TABLAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	14
III. HIPÓTESIS.....	31
IV. METODOLOGÍA	32
4.1 Diseño de investigación	32
4.2 Población y muestra.....	32
4.3 Definicion y operacionalizacion de variables	33
4.4 Tecnicas e instrumento de recoleccion de datos.....	34
4.5 Plan de Analisis	35
4.6 Matriz de Consistencia	36
4.7 Principios Eticos.....	37
V. RESULTADOS.....	38
5.1 RESULTADOS.....	43
5.2 ANALISIS DE RESULTADOS.....	43
VI. CONCLUSIONES	48
Aspectos complementarios	48
Recomendaciones.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	50
ANEXOS	53
Cronograma.....	54
Presupuesto	55
Carta de autorizacion para ejecutar la investigacion.....	56
Instrumento para la recoleccion de datos.....	57
Cuestionario	57
CONSENTIMIENTO INFORMADO	59
INSTRUMENTOS DESARROLLADOS	60

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los trabajadores de la empresa Vialum del distrito de Trujillo, 2019.....	35
Tabla 2. Características de la capacidad laboral de los trabajadores de la empresa “Vialum” del distrito de Trujillo, 2019	36
Tabla 3. Características del desenvolvimiento de los trabajadores de la empresa “Vialum” del distrito Trujillo, 2019	37
Tabla 4. Características de la eficacia de los trabajadores de la empresa “Vialum” del distrito de Trujillo, 2019	38
Tabla 5. Características del perfil de los trabajadores de la empresa “Vialum” del distrito de Trujillo, 2019	39

I. INTRODUCCIÓN

Según Montejó A, (2009) conceptualiza que el desempeño laboral como las acciones o conductas vigiladas en los empleados los cuales serán relevantes para el cumplimiento de los objetivos dentro de la entidad y a su vez pueden ser medidos en términos de competencia de cada uno de los individuos o también a un nivel contribucional para la compañía.

A Nivel Nacional, en Perú se puede hacer un estudio que solo el 30% es invertido para brindar capacitaciones a sus trabajadores. El desempeño laboral en nuestro país está siendo muy afectado por el gran estrés que sufren los trabajadores por los problemas tanto personales y familiares, también la incompetencia que tiene los directivos de alto rango al momento de delegar diversas funciones así también como la pobre identidad representativa con la institución esto conlleva a que se retrasen infinidad de proyectos importantes por la falta de trabajo en equipo. Pero por otra parte se calcula que el 70% en nuestro país, tanto empresas privadas o públicas sufren de esta debilidad pero son muy pocas las compañías que logran mantener la estabilidad

Hoy en día el reglamento en todo lo que es el mundo empresarial están viniendo cambiando de una manera muy continua dando a generar nuevos retos para los que se encuentran involucrados en una economía globalizada. Pero el hecho de estar ubicado dentro del mercado competitivo nos da a entender que estaremos siempre aceptando múltiples cambios como establecer y aceptar nuevas relaciones, optimizar de una manera eficaz a todo el talento humano; de esa forma las compañías puedan convertirse en grupos interactivos los cuales estén empujados tanto por los clientes como por empleados. Cuando el hombre comienza a trabajar para otra persona desde un principio estará siendo observado en todo momento, es por tanto que las mejores compañías han coincidido que estas últimas décadas una simple valoración no es lo suficientemente correcto por lo que han iniciado con todo un sistema valorativo de condición formal con la simple intención de tener un esfuerzo detallado de los trabajadores.

Debido a que el desempeño laboral es un punto fuerte para poder pulir y mejorar los recursos humanos, pues mediante un sistema de caracterización es muy probable que podamos analizar de manera más profunda las habilidades y destrezas que puedan mostrar un empleado en cualquier situación adversa dentro de su centro de trabajo,

para eso es necesario poder también aplicar algunas de las técnicas de supervisión las cuales serán sumamente necesarias e importantes puesto que las organizaciones podrán evaluar a detalle los resultados al tiempo de pensar en probables rotaciones en los puestos, necesidades de formación o estimular a sus operarios. Tradicionalmente este tema es un instrumento de suma importancia que será muy útil para poder tomar buenas decisiones ya que ningún trabajador tiene el puesto ganado por así decirlo, es por eso que también se debe someter a varias evaluaciones a todo el personal para que puedan demostrar que están aptos para desempeñarse dentro de cualquier área.

Históricamente la variación del Desempeño Laboral ha ido quedándose estancado en el sencillo suceso unilateral y ecuánime del “JEFE” en respecto al desenvolvimiento funcional del colaborador. A medida del tiempo este tema emprendió un punto conciso en lo que se basa toda clasificación de las decisiones sobre el personal como por ejemplo los bonos salariales, separación del grupo y traslado de áreas. En lo que se basa a los distintos métodos del desempeño en un ambiente de trabajo son bastante remotos y en los últimos años han procedido a permitir modificaciones con la finalidad de la obtención de un mayor rendimiento. Ejemplos:

- San Ignacio de Loyola empleaba un proceso para tantear a los jesuitas, el cual se precisaba en informes de tareas y preparación de notas.
- General Motors ahí por el año 1918 implemento un sistema de apreciación a todos sus ejecutivos a lo que posteriormente se designó una mejora en la materia

Luego en la II Guerra Mundial, la parte evaluativa tuvo más protagonismo en todas las organizaciones hasta el día de hoy, lo reciente es que todo lo usado son datos de vital importancia porque gracias a ellos se podrá tomar decisiones en materias como remuneración, documentación, reclutamiento de personal, investigación. A continuación he planteado el siguiente problema: ¿Cuáles son las principales características del desempeño laboral como factor relevante del personal de ventas de vidrio de la empresa Vialum, Trujillo 2019?

Para dar una solución a esta problemática, se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características del desempeño laboral como factor relevante del personal de ventas de vidrio de la empresa Vialum. Trujillo 2019

Asimismo para poder llegar a concretar el objetivo general, se elaboró los siguientes objetivos específicos:

- Describir las principales características de la capacidad laboral como factor relevante del personal de ventas de vidrio de la empresa Vialum. Trujillo 2019
- Describir las principales características del desenvolvimiento como factor relevante del personal de ventas de vidrio de la empresa Vialum. Trujillo 2019
- Describir las principales características de la eficacia como factor relevante del personal de ventas de vidrio de la empresa Vialum. Trujillo 2019
- Describir las principales características del perfil del trabajador como factor relevante del personal de ventas de vidrio de la empresa Vialum. Trujillo 2019

El actual estudio se justifica porque se pudo medir el nivel de desempeño en que se encuentran los trabajadores y tendrá una mejor propuesta en lo que respecta a una atención de mejor calidad para toda la población de la ciudad de Trujillo, cabe recalcar a los empleados pues se convirtieron en pilar primordial para la compañía. Además se complementó con una serie de antecedentes tanto internacionales, locales, regionales y nacionales lo que será un apoyando muy importante puesto que allí encontraremos distintas puntos de vista para dar un mejor apoyo a la investigación.

Asimismo la investigación se justifica de una manera muy práctica, ya que se desarrolla con la finalidad de precisar las principales características del desempeño laboral como factor relevante de la empresa Vialum Trujillo-2019. También se justifica porque será de mucha utilidad para la sociedad puesto que se estará informando como es el desempeño de cada trabajar de esta entidad empresarial y además será un apoyo extra para los futuros investigadores, a quienes se les permitirá tomarla como un antecedente de trabajo.

En lo que respecta a la metodología, la investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo y de corte transversal porque se ejecutó en un tiempo determinado con un inicio y termino; se denomina descriptivo porque en este informe de investigación se analizó la realidad en su totalidad como se demuestra naturalmente.

Para el almacenamiento de toda la información recabada se utilizó la técnica de encuesta, se trabajó con una población de 4 trabajadores de la empresa, a los cuales se

les aplico una encuesta de 21 preguntas repartidas de la siguiente manera: 5 interrogantes están referidas a las generalidades de los trabajadores, las 16 preguntas restantes estas dirigidas hacia la capacidad laboral, desenvolvimiento, eficacia y perfil del trabajador; de los trabajadores de la empresa Vialum Trujillo-2019. Esta investigación cuenta con los siguientes resultados: el 100% de los trabajadores tienen una gran expectativa al momento de ejecutar todas las tareas profesionales, el 50% de los trabajadores dentro de la empresa usa un intercambio de palabras natural y muy puntual, el 50% de emprendedores se trazan metas accesibles de tal forma que pueden desenvolverse de forma perfecta. Se llegó a concluir que todos los trabajadores tienen una excelente capacidad laboral al momento de realizar sus labores, esto demostrara que se sienten capaces en todo aspecto para cumplir sus actividades. Por ultimo concluimos que el desenvolvimiento de cada trabajador es muy fluido porque existe una conversación muy cortés entre todos, esto nos da a entender que se encuentran con una enorme confianza cuando se les pide alguna opinión de temas laborales.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1.1 Nivel Internacional

(EscalanteDiaz&GonzalesCastellar, 2009), en su trabajo de investigación que lleva por título La motivación como factor significativo en el desempeño laboral de los empleados del área comercial y ventas de las fundaciones que otorgan microcrédito en la ciudad de Cartagena, con la finalidad de obtener el título de administrador de empresas, planteo el siguiente problema general ¿De qué manera influye la motivación en el desempeño laboral de los empleados del área comercial y ventas de las fundaciones que otorgan microcrédito en la ciudad de Cartagena y que clases de recompensas les satisfacen para alcanzar un exitoso nivel de desempeño laboral?, sostuvo como población de estudio los cincuenta y seis (56) empleados del área comercial y ventas de las cinco (5) establecimientos que conceden microcrédito en la ciudad de Cartagena. Se pudieron llegar a estas conclusiones:

Como conclusión final, el nivel socioeconómico de los consejeros de las instituciones en estudio, es de una comodidad referente puesto que logran satisfacer sus necesidades básicas o primordiales como lo son: supervivencia (bienestar, nutrición, etc.), protección (red de protección y precaución, residencia, etc.).

La investigación señala, que el 75% de la población jamás se desempeñó como asesor comercial, lo que significó que este empleo fue su primera practica como asesor, todo esto género que lleguen a estar algo incomodos por que no alcanzaron los objetivos, puesto que antes no laboraban con objetivos de forma mensual; asimismo los demás que no tuvieron ningún empleo vieron esto como una oportunidad para motivarse.

El 80.4% siente que solo “en ocasiones” su retribución es justo al trabajo que efectúa, este descontento, podría ser un malestar que se verá evidenciado en el desempeño de los consultores, sentirán que su ocupación no será muy reconocida en el sentido monetario como ellos creen. Mientras que en el lado contrario con solo el 10.7% están conformes que su remuneración constantemente es correspondiente al trabajo que ejecutan y los demás aseguran que su gratificación jamás estará en el propio límite con lo que se llega a recibir de sueldo.

2.1.2 Nivel Nacional

Rivasplata (2016), en su tesis que tiene como título “Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa SENATI – Chimbote”, dispusieron como pretensión describir y explicar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SENATI - Chimbote. La investigación tuvo una orientación cuantitativa y buscó solución a un estudio no experimental transaccional descriptiva, se llevó a cabo con una población de 70 trabajadores asimismo trabajadores que estén en áreas administrativas y docentes, los cuales llegaron a ser entrevistados a través de un formulario de preguntas. El 86.90% aplican de forma seguida una solución particular del problema, grado de toma de decisiones, conducción, determinación, autoconfianza personal, compromiso individual. Y un aproximado del 13.10% emplean de manera pausada estos componentes, de tal manera los colaboradores contestaron con respecto a los halagos y recompensas que presentaran en la empresa y el 17.14% lo califica de caritativo, y un 82.86% lo considera de constante. El 87.14% de los trabajadores reafirman que su actuación en su lugar de trabajo es muy correcta al momento de ser eficaces en sus actividades, y un 12.86% lo califica de regular. El clima organizacional indica un 82.66% en el desempeño de los trabajadores de la empresa SENATI – Chimbote, siendo un valor porcentual muy positivo.

Villanueva (2016), en su tesis la cual se denomina “Gestión de calidad bajo el enfoque de la Cultura de colaboradores y su clima Laboral en MYPES del sector comercio, rubro materiales de construcción, en el Distrito de Chimbote, año 2016”, tiene por objetivo general precisar y analizar la Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los trabajadores y su estrecha relación con el clima laboral de las Mypes en el sector comercio, en el rubro de materiales de construcción. La investigación fue de tipo aplicada cualitativo, cuantitativo, descriptivo para su realización se usó una muestra de 05 Mypes con una población de 20, para lo cual se formuló un cuestionario por medio de la técnica de la encuesta. Los datos obtenidos son los siguientes; respecto a la posición licita de las Mypes encuestadas el 100% es formal, El grado de trabajo adentro de la Mype el 80% son trabajadores, el 55% un Grado o nivel de enseñanza superior, la mayor cantidad de los entrevistados han llevado y están llevando investigaciones a nivel excelente (institución, cátedra), Metas y objetivos como resultado el 75% de los encuestados declaran que los objetivos son comprensibles y relacionados, como también indica el 25 % que las metas como objetivos deben ser más característicos, Relaciones laborales en el interior de la Mype el 80% de los encuestados constituyen parte de un semblante positivo, el nivel de colaboración es bueno con un 100% de integrantes aportan y prestan atención con esmero,

Trasmitir del sentir dentro de la Mype 90% de los encuestados expresan que se llegan a comunicar de forma libre y contestan sin temor a ser ignorados o reprobados, Participación en la toma de decisiones, alto nivel de cooperación del 65% de trabajadores tienen la facultad de deliberar, liderar dentro de la Mype el 80% está complacido con el liderazgo del individuo más experimentado, ya sea en transacciones o en aspectos técnicos. Grado de confianza dentro de la Mype, se estima muy admisible el 75% presentan seguridad y con la misma consideración intercambian palabras de manera independiente, Grado de satisfacción por motivo de su trabajo llevado acabo es de 85% de cada uno de los encuestados se considera correspondido a este punto, se encuentran muy alegres con lo que se despliega y actúa, se distinguen con las finalidades y motivos de la empresa.

Gallegos FA, 2016. “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016”. En su estudio propuso como objetivo, establecer el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público en el área de gerencia administrativa de Arequipa. Esta investigación compete a un estudio de categoría explicativo, con lo que se procura instaurar la afinidad de causa y efecto entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la constitución; el diseño de investigación es descriptivo correlacional. Se llegó a utilizar la encuesta como método de recolección de datos, según la ficha técnica del instrumento para medir el clima organizacional y para medir la variable dependiente, desempeño de los trabajadores, asimismo se aplicó una escala de Likert la cual está compuesta de 7 competencias genéricas con las que se mide a los trabajadores del Ministerio Público, usando un modelo adaptado de evaluación por competencias de 180° donde las elecciones de respuestas considero indicadores, figurando a una escala numérica que comienza de 0 a 4. Se observa que el 58,3% presenta unos saberes previos del trabajo muy bueno; el 68,3% presenta una condición de calidad de trabajo muy buena y el 50% presenta una excelente resolución. Por consiguiente el 70% muestra una cooperación muy buena y el 56,7% tiene suficientes técnicas para solucionar problemas mientras tanto que el 60% llegara a conocer nuevas ocupaciones; se llegó a examinar que el 58,3% de los servidores que expresan que el clima organizacional tiene un término medio y a su vez tienen un estupendo desempeño laboral. Al estudiar el valor se examina que este es de 0,001 es por eso que se encuentra conexión en estas dos variables. En conclusión se halla una conexión entre el clima organizacional y el desempeño profesional de los servidores de Ministerio Público del área de Gerencia Administrativa de Arequipa.

León y Palacios (2015) en Cajamarca – Perú en su estudio que lleva por título “Influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa de transporte Royal Palace’s Agencia Cajamarca 2013”, en donde su objetivo principal fue determinar si el clima organizacional influye en la motivación. Esta investigación fue de un nivel cuantitativo – cualitativo, su muestra estuvo conformada por 25 funcionarios que desempeñan dentro de la entidad empresarial. Se empleó el método documental y analítico. De acuerdo con sus resultados se obtuvo que un 52% de los entrevistados tienen conocimiento que solo de vez en cuando su trabajo es agradecido. Finalmente se llegó a concluir que el clima organizacional altera en la motivación de los trabajadores, además se obtiene que el grado de influencia de la variable independiente sobre la dependiente es de 87% respectivamente. El ambiente de trabajo

es uno de las circunstancias que impacta directamente a la motivación de los trabajadores. La gerencia debe conceder las mejores disposiciones para que todo su equipo de trabajo puedan estar tranquilos, igualmente debe ser responsable de que se utilice una buen intercambio de palabras entre los subalternos para de esa manera lleguen a evitar futuros problemas, todo esto influirá para que estén motivados y puedan desenvolverse con total confianza.

Escandón (2016). La investigación tiene hace mención como objetivo general: determinar el nivel de desempeño de los trabajadores contratados y de quienes lograron estabilidad laboral en la Compañía Acuícola Junín S. A. C. (tesis pre grado); el nivel es descriptivo. Se localiza dentro de un tipo básico, con un diseño descriptivo transversal, su muestra estará conformada por 39 individuos. El grado de muestreo es por conveniencia. El estadístico a utilizar para comparar la hipótesis fue la no paramétrica de Chi-cuadrado ($p \leq 0.05$). Se tienen como resultados: la influencia de la estabilidad laboral es un componente primordial para el desempeño laboral de cada uno de los empleados. Se visualiza que los trabajadores que alcanzaron estabilidad laboral perciben una superior gratitud en 82%, metas proyectadas en 79%, inspección y comprobación en 79%, conversación en 69% y mejores vínculos sociales en 72%, en comparación con los que llegan a tener solo un contrato. Así, existe una desigualdad elocuente ($p \leq 0.05$). Como conclusión: se contempla que el desempeño del personal que logró estabilidad laboral es comúnmente superior que todos los empleados contratados ($p \leq 0.05$), en las dimensiones de propósito, comunicación, reconocimiento, inspeccion-revision y toma de decisiones, que serán fundamentales para tener buenos resultados.

Rojas y Soto (2014) en la ciudad de Chiclayo – Perú en su investigación “Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de Consultora Norte Asesores & Corredores de Seguros S.A.C. – Chiclayo, año 2013” teniendo como objetivo general cuantificar entre el clima con el rendimiento laboral. Este análisis fue de tipo correlacional en donde se llegara a decretar un grado de asociación entre estas dos variables, su muestra se conforma por 14 colaboradores. Se utilizó la modalidad deductiva el cual parte de enunciados de posición general para inferir en los particulares. Sus resultados son los siguientes: el 57% declaran encontrarse involucrados con el motivo empresarial del trabajo. Se concluyó que la organización empresarial tiene a disposición trabajadores aptos y capacitados en donde se llegan a formar excelentes vínculos entre todos los trabajadores lo que generara un compromiso total con su centro de laborales. El clima organizacional tiene una relación con el desempeño laboral, dado que, si los asistentes efectúan sus actividades dentro de un buen marco laboral, contarán con un mejor desempeño en su área de trabajo. Tener todas las condiciones determinadas permitirá que cada miembro de la empresa esté satisfecho y pueda mejorar su relación comunicativa con sus jefes, esto será la iniciativa para que todos estén más asociados a los objetivos de la empresa.

Peña, M (2012) elaboro su estudio acerca de la “Relación entre motivación laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Señor de Sipàn – Chiclayo”, con el objetivo de tener el conocimiento si existe relación entre las variables referidas, el estudio es de grado descriptivo – correlacional donde se usó los mecanismos de SL-SPC y la evaluación de motivación en el trabajo de Steers y Braunstein, los resultados

que se obtuvieron mostraron que el 45.2 % de los individuos están situados en un nivel incompleto de agrado en el índice global de la escala SL – SPC por lo que los empleados exhiben y ejercitan su actitud frente a su trabajo y el 38.8 % se ubican en un rango alto de motivación laboral señalando que cada uno de los trabajadores pueden enfrentarse y deliberar decisiones positivas para hallar una soluciones a los múltiples problemas que se puedan originar; además se lograr mostrar que se halla una relación directa de un grado más calmado entre satisfacción laboral y motivación laboral. Esta referencia es de suma importancia puesto que está dirigido a todos los estudiantes que quieran hacer uso de ella es sus futuras investigaciones.

Bardales y Guerrero (2015) en Pucala – Perú en su investigación “Factores críticos motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Pucala – 2014”, consideraron como su objetivo general identificar si los factores de la motivación afectan el desempeño de los trabajadores. Esta investigación fue de tipo descriptiva – correlacional puesto que explicara los factores decisivos y dará a conocer la relación con el desempeño laboral, su muestra se constituyó por los 52 trabajadores de la Municipalidad de Pucala. Se puso en práctica el método analítico para establecer cuál es la realidad problemática. Los resultados arrojaron que un 54% están conformes en cuanto a la felicidad en su trabajo. La conclusión que se llegó a obtener es que los factores graves motivacionales no están acompañados en un grado de conjunto con el desempeño laboral de los empleados de la municipalidad distrital de Pucala dado que demostró una correlación de Spearman de 0,01. El desempeño y/o de todos los asistentes se podrá ver dañado por diversos factores motivacionales los cuales harán que se estanque su eficacia de ellos mismos. Las áreas públicas no llegan a presentar todas las facilidades de una empresa privada, por otra parte, el comportamiento por parte de la dirección deberá ser muy cordial para que de esa forma puedan laborar de la manera más conveniente y así logran encontrar las estabildades que los jefes anhelan.

Larico (2015) En su investigación titulada “Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014” El objetivo principal de esta investigación fue determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román - Juliaca en el 2014. La población que se usó para este estudio se constituyó por 635 trabajadores. La herramienta que se empelo fue la encuesta, la cual permitió llegar a estas siguientes conclusiones: i) Se constató la validez de acoplamiento expresivo entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román. ii) Se confirmó la vinculación considerable entre las retribuciones del sueldo mínimo con la efectividad de compromisos ya que esto tiene gran influencia en lo que es el desempeño laboral. iii) Se halló una afinidad relevante entre las gratificaciones con un 40.7% que está a la disposición de los empleados como por ejemplo un escrito de felicitación y becas de preparación con el desempeño laboral. iv) Se mostró un nexo muy directo de las características del entorno físico con un 65.4% y estimación como su cariño por el trabajo, ya que esto tendrá una influencia muy relevante en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

2.1.3 Nivel Local

Damián (2001), elaboro un trabajo de estudio que tiene por título, desempeño laboral e inteligencia emocional en la Universidad Nacional Cesar Vallejo. Logro evidenciar que los empleados de cargos administrativos de forma general (hombres y mujeres) muestran un desempeño laboral e inteligencia emocional muy adecuada. En una conexión representativa el equipo está entre las edades de 31 a 40 años, mientras las personas que tienen de 41 años a más en los dos sexos representan un nivel de conocimientos no muy elevado.

Salinas (2007), desarrolló su tesis que se titula La relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, por lo cual se logró mostrar que los empleados del área administrativa tienen una adecuada adaptación a las dos variables mencionadas en un principio. El vínculo es muy concreto entre las personas que tienen una edad promedio de 21 a 40 años, por lo que el resto de individuos de 41 años se mantienen en un nivel regular en base a lo que es la inteligencia emocional.

Martínez (2014) en la ciudad de Trujillo, en su tesis que tiene por título “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT) en el año 2013” tenido como su objetivo primario cuantificar si las satisfacciones de los trabajadores llegan a afectar en su rendimiento. El tipo de estudio fue explicativa, descriptiva – correlacionada, la muestra se llegó a conformar por 42 trabajadores. Se utilizó el método inductivo para llegar a la idea central. En lo que son resultados se lograr destacar que un 57% de los empleados está conforme con todas las actividades que se ejecutara. El autor principal pudo concluir que la presente situación que viven los empleados es lo que origina un desempeño muy bajo, por lo que se hace una mención para que puedan resolver lo más antes posible esas diferencias y los trabajadores puedan estar motivadas. En lo que es el nivel de comodidad por parte de los subalternos debe ser muy elevada para que así no lleguen a existir cualquier tipo de reclamo. El jefe debe estar en constante comunicación con todos sus trabajadores para que así pueda estar pendiente de cualquier intranquilidad que logren tener en su área de labores, para que de esa forma todo tenga una buena marcha y estén satisfechos con la manera en que velan por su bienestar.

En la investigación que tiene por título, “Los Incentivos Laborales y su influencia en la Productividad de la empresa Call Center teleatento del Perú SAC, plataforma BBVA Continental de la ciudad de Trujillo – 2016”. (Desposorio, 2017), Tesis para obtener el título profesional de licenciamiento en administración, Publicado por la Universidad Nacional de Trujillo. El objetivo primordial de la investigación fue establecer de qué forma influyen los incentivos laborales en la productividad de la empresa Call Center Teleatento del Perú SAC, el diseño de este estudio es No Experimental – Tranccesional (correlaciones causales). A la población por ser muy pequeña no se llegó a exonerar a nadie, por tanto se trabajó con el total de toda la población como muestra (58 asesores), como método de recolección de información se utilizó la escala de Likert, que está compuesta por 34 ítems para la primera variable que es independiente Incentivos Laborales y los otros 18 ítems restantes para la segunda variable que es dependiente Productividad. La evaluación de la influencia, Incentivo Laboral en la Productividad, tuvo como un resultado del 0,05 que llegan a admitir la hipótesis alternativa en los

resultados del cruce de variables, se llega a presenciar que el 37% muestran un nivel medio de incentivos y son regularmente eficaces, el 37,9 % mostro un alto de índice de retribuciones por lo que son elevadamente eficientes, el 12,1 % de los empleados, llegan a indicar que están en un nivel muy bajo en cuanto a gratificaciones pero son muy proactivos. La conclusión final que no deja toda esta investigación es que los incentivos juegan un papel muy importante en la empresa Call Center teleatento del Perú SAC, plataforma BBVA Continental, puesto que los incentivos monetarios son muy fundamentales para esto se debe implementar alguna norma en base a lo mencionado para que de esa forma la productividad pueda seguir aumentando.

Ramos (2014) en la ciudad de Trujillo, en una tesis para optar por el título de licenciado en administración sustentó “Estrategias de comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo - Agencia España”, teniendo en cuenta que su objetivo principal de la tesis es formular estrategias mediante un plan de comunicación interna que lleve a perfeccionar el desempeño laboral de los trabajadores del área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo - Agencia España, se efectuó una investigación no experimental transversal y se llegó a trabajar con una población de 35 colaboradores. Las conclusiones finales de este estudio nos señalan que no utilizan los medios comunicativos correspondientes para hacer llegar cualquier información hasta los altos mandos de la empresa, el 65% de todos los entrevistados señalan que el intercambio de palabras es muy informal lo que genera que toda la información oficial y las indicaciones pierdan validez, la informalidad afectara en gran sentido a lo que es la comunicación generando descontento por parte de todos los trabajadores y disminuirá el desempeño laboral; El 60% de los individuos nos dicen que la corporación no concede ningún tipo de incentivo, esto es esencial dentro de cualquier empresa para generar compromiso y confianza, finalmente el estudio señala que el 71% de los subalternos opinan que el trabajo en forma grupal es muy fundamental para que lleguen a crear un entorno cálido y respetuoso para que de forma se logre perfeccionar el desempeño laboral.

La tesis que tiene por título, “Clima organización y su influencia en el desempeño de los trabajadores de Grupo Comercio – oficina tesis para obtener el grado de magister en Administración estratégica de empresas Trujillo 2016”, (Córdova 2016), publicado por la Universidad Nacional de Trujillo, la parte metodológica fue de diseño descriptivo transaccional correlacional, la muestra estuvo conformada por 25 trabajadores, se puso en práctica la técnica de la encuesta, que está formada por 36 interrogantes, los datos obtenidos fueron, para Clima Organizacional el 64% del total de trabajadores se encuentra en un grado muy superior; para lo que es el Desempeño Productivo el 40% del total de los empleados están en un nivel medio, donde se llega a concluir que el clima organizacional influye favorablemente en nivel medio sobre el desempeño laboral de los trabajadores, puesto que esto dará paso a que se lleguen a desenvolver de manera más practica; para buscar un incremento tanto para la efectividad y producción por parte de los trabajadores es necesario que tengan un excelente clima, el cual será tratado con sumo cuidado y dedicación para que de esa forma logren encontrar la armonía entre todos sus empleados con la finalidad que tanto trabajadores y jefes puedan tener una buen relación de trabajo. El factor primordial que influye en el desempeño de los trabajadores es favorable con un 64% muestra que los trabajadores se sienten a gusto de ser parte de

esta entidad empresarial, porque cuentan con un buen ambiente de trabajo.

2.1.4 Nivel Regional

Según Rivera (2015) en su tesis titulada “Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la Municipalidad provincial de Andahuaylas -2015”, llego a plantear como objetivo principal determinar la percepción que se tiene del clima organizacional y el desempeño laboral en la Sub gerencia de transportes de la Municipalidad provincial de Andahuaylas en el año 2015. El estudio fue de un grado descriptivo, de diseño no experimental, transaccional. La muestra estuvo constituida por 28 trabajadores de la sub gerencia de transportes y además se tuvo en cuenta una segunda muestra que fueron 229 transportistas que dan el servicio público urbano e interurbano en la Provincia de Andahuaylas. Las dimensiones de la variable del clima organizacional fueron: autonomía, conformación organizacional y ayuda. Mientras que las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes: preparación y verificación.

Se llegó a concluir que la percepción del clima organizacional y el desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la Municipalidad de Andahuaylas, periodo 2015, es intermedia, ya que el 46,4% indican percibir un ajustado clima organizacional dentro de la empresa; estos datos obtenidos dan a constatar que tienen un clima laboral muy autocrático y se llegara a trabajar con mucha timidez, desconfianza e indisposición. Además cabe resaltar que el 69,9% de los entrevistados señalan que el desempeño de todos no es el esperado y esto no das a comprender que algunas de las tareas no están funcionando como se debe.

2.2 BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 Desempeño Laboral

2.2.1.1 Definición

Robbins y Timothy (2013) Determinan que es una sucesión competente de un agrupamiento los que están encargados de hacer crecer sus tareas adentro de la entidad por eso se debe adecuar hacia un beneficio con un fin de recabar intereses, en favor el profesional tendrá mayor reconocimiento a incentivos laborales.

Romero et al. (2014)

En líneas genéricas el desempeño se entiende como una confección de encargos o la culminación de objetivos lo que es el beneficio de la unión del sacrificio del individuo en conjunto con sus destrezas, maestría, vivencias y apreciación de los recados a concretarse con el único motivo de efectuar todo de forma indispensable y aplicada.

2.2.1.2 Importancia

Robbins y Timothy (2013) en fases apartadas por sí mismo el gran número de sectores concuerdan en afinar posiciones que cumplía el empleado, pero hoy en día según los comprobadores aprobaron solo tres.

2.2.1.3 Características

Gutiérrez (2016) describe cada una de las cualidades que presenta el tema general:

Adaptabilidad: Esto apunta a la dirección de los saberes previos, técnicas y talentos que se aguardan por parte del individuo y lo pueda evidenciar en sus actividades programadas.

Iniciativa: En esta parte tiene una concordancia con el solo propósito de contribuir de forma proactiva a todos los sucesos para llegar a obtener los objetivos que se implantaron en un comienzo.

Trabajo en equipo: Es una técnica la cual se basa en aprender a desarrollarse de una forma más competente en las agrupaciones de trabajo para lograr los objetivos de la empresa asimismo poder cooperar con la formación de un entorno armónico.

Comunicación: Es un intercambio de palabras el cual se realiza para poder manifestar los distintos pensamiento ya sean de forma colectiva o personal.

Conocimientos: Se ven reflejados hacia en un grado de saberes previos desde lo más básico has un nivel más experto dependiendo en que área de trabajo se encuentren (p.89)

2.2.1.4 Teorías acerca del Desempeño Laboral

De acuerdo a Klingner & Nabaldian (2002) las teorías fundamental el lazo entre lo que es la motivación y aptitud para el desempeño, así como la coherencia entre la satisfacción en el ámbito laboral, rendimiento y productividad (p, 252).

A) Teoría de la Equidad

En base a su nombre nos indica que de manera muy compleja tiene un vínculo a la apreciación del trabajador o empleado conforme al trato que estos reciben: puede ser justo e injusto. Para los autores Klingner & Nabaldian (2002): Puesto que la información es concisa, hay una pequeña dificultad que está basada en la apreciación a una circunstancia mental que tendrá una base sujeta a juicios parcializados, en pocas palabras y resumiendo nos quiere decir que la igualdad y una buena relación de trabajo ya que son componentes de suma importancia, de tal manera el dialogo debe ser fluido entre el jefe y los gerentes. Esta objetividad está conformada por dos variables que son:

a) La productividad

b) Igualdad entre todos los empleados

B) Teoría de las Expectativas

Esta idea está centrada más en lo que son las emociones de satisfacción por parte de los trabajadores, de esa forma todos se contagiarán de un gran desempeño laboral.

Por ende se describen tres puntos ya identificados los cuales serán:

1.- El desenvolvimiento empresarial que cualquier trabajador cree obtener al desarrollar todas sus actividades de una manera muy esperada.

2.- Un seguimiento hacia todos los empleados sin importar el área, esto puede llegar a tener una recompensa ya sea de valor monetario o también puede ser un castigo. Todo eso dependerá solo del nivel que muestren los trabajadores.

3.- La seriedad del empleado para asumir ya sea una sanción o retribución de acuerdo a su nivel de eficacia en la organización empresarial.

C) Teoría de desempeño según Chiavenato:

Chiavenato (2009), hace una mención donde nos explica sobre la existencia de múltiples procedimientos de exámenes para el desempeño laboral. Este nuevo proceso consiste en una estimación de una manera sistematizada para cada persona, que nos quiere decir todo esto; que esta perspectiva está acorde con las finalidades y desenlaces que se conseguirán por medio de distintas actividades. Para que se pueda efectuar todos estos sucesos, deben ponerse en práctica una serie de criterios clásicos, entre todo eso encontramos las mediciones representativas, selección obligatoria y un registro de comprobación.

D) Teoría del desempeño laboral según Alles:

Alles (2011) plantea otra sugerencia de cómo realizar una estimación del desempeño por capacidades, todo esto guarda relación a su vez con el comportamiento que llegaran a manifestar los trabajadores a la hora de mostrar una sugerencia que esté acorde hacia la labor, esto nos da un entendimiento sobre todos los nuevos pensamientos que procuraran buscar el avance del personal. Asimismo, cita que todos estos nuevos métodos de valoración se distribuirán por medio de cualidades, comportamiento y rendimiento.

A continuación se hará una breve explicación sobre estos nuevos procesos:

Referidos a las cualidades: este proceso se creó con la finalidad de calcular hasta que limite cualquier persona tiene algunas características, como la determinación, credibilidad e imaginación; con reconocer todos estos puntos se podrá deducir si la organización cree que el empleado es muy fundamental para ellos. Todo este proceso se puede ver reflejado en los gráficos de calificaciones, escalas mixtas, etc...

Referido al comportamiento: en este procedimiento se apunta hacia la valoración de la conducta del individuo, de esta manera se podrá detectar cual es la actuación que mostrara el empleado en cualquier área de trabajo. Esta planificación abarca un percance decisivo, un cuadro de exploración de conducta y una escala de actuación para que se puede valorar su desenvolvimiento.

Referido al rendimiento: la táctica en este punto está en dirección hacia los datos obtenidos, lo que se quiere lograr con esto es dar una valorización a la obtención de logros por parte de los individuos en relación a su puesto de trabajo. Para hacer toda la evaluación de lo mencionado nos debemos apoyar en lo que es el cálculo de producción y distribución propósitos.

2.2.1.5 Componentes del Desempeño Laboral

En este caso (Candel, 2012) señalar que entre todos estos elementos del desempeño laboral se puede diferenciar 8 puntos claves:

- a) Habilidades en actividades detalladas del cargo, estarán detalladas como tareas que harán una diferencia entre el tema y una labor más específica lo que conllevara a que cada trabajo sea exclusivo.
- b) Aptitud para poder crear ocupaciones comunes o generales para cualquier empleado.
- c) Dialogo oral y escrito con la finalidad de formular ideas o brindar datos precisos.

- d) Determinación mostrando en una iniciativa agregada a la conducta de los trabajadores.
- e) Sostenimiento de la disciplina individual y la semejanza con las reglas así como la instrucción de la entidad empresarial.
- f) Actividades de ayuda a los demás integrantes y el trabajo colectivo, facilitar la comodidad de todos los compañeros en general y tener siempre la preparación de siempre colaborar en todo momento.
- g) Revisión y una buena conducción hacia los trabajos que van a cambiar, programar e inspeccionar las funciones del grupo.
- h) Administrar y restablecer todos los distintos medios posibles para de esa manera conseguir los objetivos organizacionales.

2.2.1.6 Dimensiones del Desempeño Laboral

Robbins y Timothy (2013) describen las siguientes magnitudes:

1. Capacidad Laboral: se ve reflejado en una disposición que llega a efectuar un empleado en cualquier tipo de comercio a través de sucesos, astucia, requerimientos así como una amplia gama de destrezas las cuales se mostraran en su campo de trabajo.
2. Desenvolvimiento: precisar de acuerdo al intelecto operativo que pueda involucrar un adelanto más espacioso en lo que respecte a veteranía y aptitudes que concederán al trabajador generar seguridad, esto abrirá una puerta más para lo que en términos profesionales se conoce como el famoso bienestar colectivo.
3. Eficacia: lo describimos con una conducta idónea al momento de hacer nuestras tareas o funciones correspondientes, en el ámbito técnico será la medición de como iremos recolectando metas trazadas. Si nos consideramos muy dinámicos seremos reconocidos por parte de los directores o mandos supremos.
4. Perfil del trabajador: se establece una conexión con el sentido comportamental y representativo el cual puede evidenciar dentro de cada empresa puesto que está ligado a la edad misma de igual modo la estabilidad misma en su centro de trabajo.

2.2.1.7 Métodos de evaluación

Robbins y Timothy (2013) asignan una justificación de cada estatuto para la valuación, se podrán diferenciar a diversas organizaciones puesto que cada una de estas tiene ya establecidas sus políticas y múltiples fases que serán observadas conforme la variabilidad de los integrantes a través del contexto de ocupaciones.

1. Escalas graficas

Método muy sencillo y es efectuado por su facilidad, esta norma se asienta con el simple hecho de cuantificar la obediencia de los miembros que participan con representaciones específicas y graduadas. Registra un reducido tanto por ciento de perjudicial porque en toda esta medida la gente llega a solucionar su entendimiento conforme a su espacio psíquico.

2. Elección forzada

Dictado a un test por medio de proposiciones u oraciones alternativas las que llegan a promediar una descripción de cada práctica pero no será personal. Igualmente cada fragmento abarca de cinco, seis o muchas expresiones y el que este al mando de aplicar la técnica deberá escoger solo uno, dos que descubrirán el actuar de cada empleado.

3. Incidentes Críticos

Esta posición viene frecuentado con la costumbre del ser humano el cual presente determinadas dificultades forzadas puesto que viene acompañado de una serie de productividades tanto adversas como favorables. Da a entender que cada singularidad indudable sea realizada mientras las desfavorables deben excluirse.

4. Investigación de campo

En esta nueva medida el jefe estará a cargo de imputar el formulario pero requerirá de los servicios de un conocedor del tema. A su vez se verá en obligación de ir a cada zona para ir meditando con sus mandos más elevados sobre el accionar propio de cada colaborador, explicara con mejor claridad el nombre de la técnica ejecutada.

5. Frases descriptivas

Dicho estatuto tiene una conectividad con la primera regla por lo que esto no nos obliga a escoger recomendaciones. El examinador propone las oraciones que brindaran una

imagen del desarrollo de un modo más eficiente y por otra parte la disminución negativa.

2.2.1.8 Evaluación del desempeño

Cristancho (2019) hace una alusión que cada compañía empresarial llega a afianzarle crédito gracias a sus reglas y potencial humano, para que de esa manera tenga un equipo de trabajo de primer nivel es muy admisible cumplir, calcular el rendimiento de modo constante. Todo esto se evidenciara cada punto alto y bajo de los componentes que conforman la sociedad empresarial.

Luego se realizara una pequeña descripción de las tres primordiales percepciones que se debe tener en cuenta para llevar a cabo en una entidad profesional:

a) Valoración de competencias 360°

Estos tan comentados enfrentamientos técnicos son las bases de una fabricación en el gran número de corporaciones, son los entendimientos e ingenios los que están conectados con sus ayudantes quienes estarán a cargo de ejecutar los cometidos para poder extraer propósitos detallados de una forma muy eficaz en un tiempo determinado.

Tres muestras de competencia

1. Liderazgo

Urge dar empleo a una persona que este con todas las cualidades de un jefe de un modo que alcance a dirigir una cantidad de equipos de trabajo de manera prodigiosa.

2. Comportamentales

Desde una simple perspectiva está alineada con asuntos personales los cuales serán de suma utilidad al momento de ejercer normas de la corporación y así de ese modo se fortalezca un contexto armónico.

3. Técnicas

Encaminados hacia todos los saberes anticipados y experiencia en su generalidad para abarcar los trabajos correspondientes.

b) Valuación por metas

Cada uno de los ayudantes debe constituir muy concretamente unas metas que accederá a inventar una idea de producción para así anteponer recados que sean cumplidos. Con un rumbo restablecido se decidirá hacer un seguimiento arduo a cada uno de los miembros para poder chequear el crecimiento dentro del ámbito laboral.

c) Evaluación 9 – box

Aporta gran expectación con respecto a la progresión de cada integrante al mezclar las conclusiones de las investigaciones pasadas. Se describe de forma particular donde hay un bloque de nueve cajones los cuales disponen un compartimento donde la primera coordenada llamada X mide el funcionamiento del ayudante y en el eje Y visualizaremos la aptitud.

2.2.1.9 Equipos de alto desempeño

Chiavenato (2011) detalla las cualidades primordiales de los grupos con un performance muy superior y son los siguientes:

- a. Participación: Cada uno de los sujetos se encuentra involucrado con el comité de dirección y autocuidado.
- b. Responsabilidad: El equipo completo asume su obligación antes cualquier tipo de resultado.
- c. Claridad: De manera general los integrantes deben asumir y mostrar su respaldo ante las metas que planteo su grupo.
- d. Interacción: Los integrantes deben tener un intercambio de palabras dentro de un contexto sociable y de confianza.
- e. Flexibilidad: Las personas que son parte del equipo tienen que seguir variar y perfeccionar su manera de actuar ante cualquier problema interno que se llegue a presentar.
- f. Concentración: Individualmente o en forma grupal deben centrarse en cumplir con todas las perspectivas del trabajo.

- g. Creatividad: Los planes o diversas capacidades deberán ser usados en favor de la agrupación.
- h. Rapidez: Deben estar al pendiente para que puedan reaccionar de forma inminente ante algún inconveniente que pueda suceder (p. 186)

2.2.1.9 Personal que debe evaluar el desempeño

La apreciación de este tema, se debe poder visualizar al individuo para que los demás integrantes puedan ver el progreso y su aporte para la empresa y todos los clientes, por tanto Chiavenato (2002), detalla que:

El personaje primordial en este punto es el mismo integrante que será evaluado. En general todas las empresas tienen la iniciativa de establecer nuevos procesos de valoración, pero lo que más se puede aconsejar es tener una imaginación más amplia para que de esta manera entre los mismos integrantes de las múltiples áreas de cada empresa puedan cambiar datos en referencia al tema tratado. Otras compañías que son democráticas usan distintos métodos como por ejemplo una autoevaluación para que el mismo empleado se pueda estimar a su criterio, otras sociedades le dan esta obligación al administrador para que pueda tener una mayor categoría y por último algunas sociedades empresariales dejan la apreciación a los propios equipos de las distintas áreas pero esto pasará siempre y cuando sean autosuficientes es decir ellos mismos podrán manejar toda la situación (p, 201)

Beneficios de la evaluación del desempeño:

Uno de los resultados inmediatos que se puede esperar de todos estos tipos de valoración, será perfeccionar el rendimiento del asistente puesto que de esta forma se irá capacitando de tal forma que irá incrementando su eficiencia y operatividad. Los demás que se verán beneficiados de todo esto también el gerente, porque ya estará al tanto de cómo va el progreso de cada uno de sus trabajadores, además podrán descubrir cuáles son los asuntos que necesitan más atención así como que personas necesitaran capacitaciones sobre el desempeño para el bienestar de la entidad (Chiavenato, 2009, p. 207)

2.2.1.10 La Responsabilidad de la Evaluación del desempeño:

Para Chiavenato (2011), el tema responsabilidad en una valoración no solo estará a cargo de una persona, al contrario quien maneja todo este tema es el área de “Talento

Humano” donde el papel de inspectores estará a cargo de la dirección, así como el mismo individuo que será valorado. Por tanto el área del Talento humano y la dirección empresarial deberán examinar todo a profundidad, a su vez deben ser decisivos en sus comentarios y sinceros en cada uno de los datos recopilados.

2.3 Mype

Sánchez (2014) en nuestra actualidad simboliza una parte notable de la solidez profesional en abundantes naciones y territorios, en pocas palabras es el núcleo del trájín económico. Además no solo procrean ocupaciones, sino que también colabora en el incremento monetario de América Latina.

2.3.1 Importancia de una mype

Abarcan infinidad de apariencias considerables de la economía en nuestra nación, entre los más destacados cabe resaltar su aportación a la reproducción de oficios. Si bien es cierto en cantidad de ocasiones contribuye de modo muy ascendente en reponer el alto registro de desocupación que padece nuestro territorio. Tello (2014)

La significación de las MYPES se verifica desde diferentes perspectivas. Primeramente es una de los esenciales orígenes de cargos laborales, es sugerente pues como instrumento de publicidad para un puesto en la medida que solo requiere una inversión inaugural y esto permitirá la entrada a zonas de humildes recursos. En segundo plano, posiblemente puede integrar un soporte de consideración a grandes empresas descifrando determinados contratiempos en la fabricación.

2.4 MARCO CONCEPTUAL

Mype: unidad económica integrada por una persona común o legal que tiene por simple finalidad progresar en el ámbito de la venta.

Evaluación: termino común que engloba una categoría de técnicas para conseguir referencias acerca del estudio de un estudiante (Sánchez-Mendiola, 2018)

Toma de decisiones: escoger una opción dentro de un grupo de alternativas aceptables (Chaur Bernal, 2016)

Incidente: acontecimiento en el trabajo que tuvo una posibilidad de ser un percance, donde hubo gente implicada sin que padecieran golpes o heridas (López, 2017)

III. HIPÓTESIS

Guevara, Verdesoto & Castro (2020) Nos detallan que este tipo de investigación indica solo precisar las características de la comunidad y/o población de la cual se está estudiando, esto nos quiere decir que no será necesario formular algún tipo de hipostasis.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

4.1.1 Tipo de investigación:

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación, es de tipo descriptiva debido a que solo se observó los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después ser analizados.

4.1.2 Nivel de Investigación:

El nivel de la presente investigación es de nivel descriptivo cuantitativo, debido a que nos permitirá describir el desempeño laboral de la Empresa Vialum, Trujillo 2019.

4.1.3 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación del presente estudio, fue No experimental transversal, de tipo descriptivo simple, porque tendrá como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, pues recopilará datos en un momento único.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

Se consideró como población al personal de ventas el cual consta de 4 trabajadores de la Empresa Vialum, Trujillo 2019.

4.2.2 Muestra Censal

Wozna (2021) se determina de este tipo porque se escoge a toda la población en total, donde se llega a participar con un número adaptado de individuos.

Se consideró el total de trabajadores para la población. Por lo tanto, la muestra será censal y no probabilística dado que refleja la misma cantidad debido a que la población fue mínima y está conformada por 4 trabajadores de la Empresa Vialum, Trujillo 2019.

Criterios de inclusión y exclusión de la muestra

Criterios de Inclusión:

- Trabajadores con conocimiento en el tema de ventas de vidrio
- Trabajadores que tengan más de 5 años de experiencia

Criterios de Exclusión:

- Trabajadores que no pertenezcan al área de ventas
- Trabajadores que no tengan experiencia en el tema a tratar

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variable		Definición operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición Conceptual	Denominación	Definición	Denominación	Ordinal
Desempeño laboral	Robbins y Timothy (2013) es la sucesión competente del equipo quienes incrementan sus labores dentro de la asociación, sirve de bastante beneficio para lograr los propósitos.	Capacidad laboral	Disposición que realiza un trabajador en una empresa simbolizado mediante acciones entre otras habilidades.	<ul style="list-style-type: none"> - Destrezas de los trabajadores - Aptitudes de los trabajadores 	
		Desenvolvimiento	Actitud positiva para estar más implicados en un desarrollo lo que permitirá una mejor comunicación natural y extensa	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas unipersonales - Contacto habitual y prolongado 	
		Eficacia	En lo que respecta al ámbito laboral quiere decir nuestros avances que alcancemos para llegar a los objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> - Alcance de logros previstos - Modo preciso de realizar labores 	
		Perfil del trabajador	Conducta y cualidades que pueda exponer o revelar el emprendedor dentro de la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento y atributos del operario - Conexión con la entidad 	

4.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnicas

La presente investigación, llevó a cabo su recolección de datos con la técnica de la encuesta, así mismo el medio para recoger la información fue mediante el instrumento del cuestionario de manera online.

Cuestionario

La presente investigación, se llevó a cabo su recolección de datos mediante un cuestionario online estructurado, el cual estaba en una encuesta bien detallada y estructurada.

Este instrumento está conformado por 21 preguntas:

Las 5 primeras están dirigidas a las generalidades de los trabajadores, las 4 siguientes están relacionadas a la capacidad laboral, las 4 siguientes que están en relación con el desempeño, las 4 que siguen está relacionado a la eficacia y las 4 últimas están dirigidas hacia el perfil de los trabajadores.

4.5 Plan de análisis

Para elaborar este punto de la investigación, se utilizó los programas de Excel y Word que tiene un uso muy práctico. Donde nos sirvieron tanto para crear figuras y poder elaborar nuestras tablas, estas herramientas nos fueron de mucha utilidad porque gracias a ellas pudimos dar una mejor visualización a nuestro trabajo.

Se siguió las siguientes indicaciones:

1. Toda la información recabada se ordenó y detallo mediante una base de datos del programa Excel.
2. Seguidamente organización la tabulación en una tabla del programa Excel.
3. Por ultimo todos los resultados obtenidos bajo el análisis descriptivose describieron en una hoja de textos del programa Word.

4.6 Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y procesamiento
<p>¿Cuáles son las principales características del desempeño Laboral como factor relevante del personal en la venta de vidrios de la empresa Vialum, Trujillo 2019?</p>	<p>General: - Describir las principales características del desempeño Laboral como factor relevante del personal en la venta de vidrios de la empresa Vialum. Trujillo 2019.</p> <p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Describir las principales características de la capacidad como factor relevante del personal en la venta de vidrios de la empresa Vialum. Trujillo 2019. Describir las principales características del desenvolvimiento como factor relevante del personal en la venta de vidrios de la empresa Vialum. Trujillo 2019. Describir las principales características de la eficacia como factor relevante del personal en la venta de vidrios de la empresa Vialum. Trujillo 2019. Describir las principales características del perfil del trabajador como factor relevante del personal en la venta de vidrios de la empresa Vialum. Trujillo 2019. 	<p>Desempeño laboral</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental-Transversal</p> <p>Población: 4 trabajadores de la empresa “Vialum” del distrito de Trujillo.</p> <p>Muestra: Sera censal</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentó: El cuestionario online</p>

4.7 PRINCIPIOS ETICOS

En el presente estudio denominado: **CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL COMO FACTOR RELEVANTE DEL PERSONAL DE VENTAS DE VIDRIOS DE LA EMPRESA**

“VIALUM”, TRUJILLO.2019 se tomara en consideración los próximos Principios Éticos los cuales están aprobados por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, Versión 4:

1. PROTECCIÓN A LAS PERSONAS

Los individuos en cualquier análisis requieren de algún rango de garantía por lo tanto se establece acorde al peligro que pueda pasar y la posibilidad para poder adquirir una ganancia. Con este fundamento se busca adjudicar que todo el conjunto de empleados que laboran en la empresa “Vialum”, se asocien al proyecto de estilo libre como también mostrarles datos acertados a su vez se suma una completa consideración por sus derechos primordiales.

2. CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE Y LA BIODIVERSIDAD

En la actual investigación no trabajaremos con animales, por contrario se tendrá en cuenta los elementos fisonómicos y corporales que circundan a exteriores de la entidad empresarial con una finalidad de no afectar el avance y proceder de esta. Así mismo las interrogantes y/o dudas se llevaran a cabo de una indagación virtual para evitar la propagación del COVID – 19.

3. LIBRE PARTICIPACIÓN Y DERECHO A ESTAR INFORMADO

Todos los trabajadores de la empresa “Vialum” de la ciudad de Trujillo contribuirán de forma espontánea, en donde se le hará llegar un documento denominado “Consentimiento Informado”, el cual colocaran su rúbrica y llevara información individual por ende será claro, verídico para todos los empleados.

4. BENEFICIENCIA NO MALEFICIENCIA

Por sobre todas las cosas es una obligación consolidar la comodidad de toda la agrupación de trabajadores que están comprometidos en todo el análisis del proyecto. En significación, este proyecto seguirá al pie de la letra todas las normas fundamentales que son las siguientes:

- No propiciar agravios
- Aminorar los probables resultados opuestos
- Acrecentar utilidades

5. JUSTICIA

En el vigente proyecto, nosotros los indagadores se procederá con un discernimiento moderado, elogiable y admitir con prevenciones precisas tal cual infundir la consideración, uniformidad para los participantes que en este caso son los trabajadores. A su vez el averiguador rememora la imparcialidad y rectitud concederán a los individuos la facultad de los desenlaces alcanzados, por otra parte también se empleara un tratado por ecuanimidad para uno y otro.

6. INTEGRIDAD CIENTIFICA

La rectitud o equidad siempre guían a los examinadores que deben acrecentarse en sus funciones de disciplina y oficio profesional también cabe recalcar que nos debemos referir a esto como una connotación de justicia, claridad y compromiso.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los trabajadores de la empresa Vialum del distrito de Trujillo, 2019

DATOS GENERALES	N	%
EDAD		
18 a 30años	1	25,00%
31 a 50años	3	75,00%
50 años a más	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%
GENERO		
Masculino	3	75,00%
Femenino	1	25,00%
TOTAL	4	100,00%
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
Superior no universitario	1	25,00%
Superior universitario	1	25,00%
Secundaria	2	50,00%
Primaria	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%
CARGO DE DESEMPEÑO		
Dueño	1	25,00%
Administrador	0	0,00%
Gerente	0	0,00%
Trabajador	3	75,00%
TOTAL	4	100,00%
AÑO DE EXPERIENCIA EN EL CARGO		
0 a 3años	0	0,00%
4 a 7años	0	100,00%
8años a más	4	100,00%
TOTAL	4	

Fuente: Cuestionario online aplicado a los trabajadores de la empresa Vialum

Tabla 2.

Características de la capacidad laboral de los trabajadores de la empresa “Vialum” del distrito de Trujillo, 2019

CAPACIDAD LABORAL	N	%
Tu actitud siempre influye de manera positiva dentro del entorno laboral		
Siempre	1	25,00%
Casi siempre	3	75,00%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%
Considera usted que trabaja de manera óptima en el desarrollo de sus actividades laborales		
Siempre	0	0,00%
Casi siempre	4	100,00%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%
Su ambiente laboral es dinámico entre trabajadores		
Siempre	3	75,00%
Casi siempre	1	25,00%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%
Te genera satisfacción terminar un trabajo en corto plazo		
Siempre	0	0,00%
Casi Siempre	4	100,00%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: Cuestionario online aplicado a los trabajadores de la empresa Vialum

Tabla 3.

Características del desenvolvimiento de los trabajadores de la empresa “Vialum” del distrito Trujillo, 2019

DESENVOLVIMIENTO	N	%
La comunicación es clara, fluida y precisa dentro de la empresa		
Siempre	2	50,00%
Casi siempre	2	50,00%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%
Tus jefes te reconocen tu esfuerzo		
Siempre	0	0,00%
Casi siempre	1	25,00%
Casi nunca	2	50,00%
Nunca	1	25,00%
TOTAL	4	100,00%
Has desarrollado habilidades nuevas durante cada año laboral		
Siempre	2	50,00%
Casi siempre	2	50,00%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%
Su área encargada tiene los objetivos diseñados anualmente		
Siempre	1	25,00%
Casi siempre	2	50,00%
Casi nunca	1	25,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: Cuestionario online aplicado a los trabajadores de la empresa Vialum

Tabla 4.

Características de la eficacia de los trabajadores de la empresa “Vialum” del distrito de Trujillo, 2019

EFICACIA	N	%
Fijas objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar de una mejor manera		
Siempre	2	50,00%
Casi siempre	2	50,00%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%
El líder propicia un clima de trabajo agradable, sin dejar de lado las metas de la empresa		
Siempre	2	25,00%
Casi siempre	2	25,00%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%
Realizas tu labor con las expectativas de lograr terminar todas las tareas antes de tiempo		
Siempre	0	0,00%
Casi siempre	4	100,00%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%
Tienes claras tus responsabilidades dentro de la empresa		
Siempre	0	0,00%
Casi siempre	4	100,00%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: Cuestionario online aplicado a los trabajadores de la empresa Vialum

Tabla 5.

Características del perfil de los trabajadores de la empresa “Vialum” del distrito de Trujillo, 2019

PERFIL DEL TRABAJADOR	N	%
Te sientes bien identificado con la empresa		
Siempre	0	0,00%
Casi siempre	4	100,00%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%
Cree que tu comportamiento es el más adecuado ante un problema interno		
Siempre	1	25,00%
Casi siempre	3	75,00%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%
Reconoces tus atributos negativos como trabajador		
Siempre	0	0,00%
Casi siempre	4	100,00%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%
Sabes distinguir tus fortalezas y debilidades		
Siempre	0	0,00%
Casi siempre	4	100,00%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: Cuestionario online aplicado a los trabajadores de la empresa Vialum

5.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Referente a las características generales de los trabajadores de la empresa Vialum del distrito de Trujillo, 2019

El 75,0% (Tabla 1) de los trabajadores de la empresa Vialum que se dedican a la venta de vidrios tienen entre 31 a 50 años, y el 25,0% de los empleados tiene de 18 a 30 años.

El 75,0% de los trabajadores son varones, donde el 50% cuenta con una educación secundaria terminada; mientras el 25,0% cuenta con superior no universitario y finalmente el 25,0% tiene superior universitario. De la mayoría de encuestados el 75,0% representa a los trabajadores. El 100% de las personas que trabajan en la entidad empresarial tienen de 8 a más años de experiencia en su puesto de trabajo dentro de la empresa. Esto nos da a demostrar que en esta empresa la gran mayoría de los integrantes de la compañía son varones y son de una edad adulta, donde además tienen bastantes años de experiencia lo que será de gran beneficio e utilidad para la compañía.

Referente a las características de la capacidad laboral de los trabajadores de la empresa Vialum del distrito de Trujillo, 2019

El 100% (Tabla 2) de los integrantes de la compañía tienen una gran expectativa al momento de ejecutar todas las tareas profesionales, del mismo modo Rivasplata (2016) expresa que el 87,14% de los funcionarios afirman que su cumplimiento en su centro de labor es sobresaliente efectuando con una gran eficiencia todas sus ocupaciones. Ambos valores numéricos obtenidos están acorde con Robbins (2013) quien hace referencia en su libro que un empleado el cual cumple y lleva a cabo todos los quehaceres será una pieza fundamental para la organización. Con respecto a cada tanto por ciento se puede resaltar como idea final que cada uno de los operarios si da lo mejor de sí mismo podrán ser muy efectivos cuando concreten todas sus ocupaciones.

Acerca de la satisfacción que tienen los trabajadores al momento de culminar sus labores en un reducido periodo se pudo obtener el 100,0% de los operarios alcanzan a finalizar sus tareas en menos tiempo (Tabla 2). El resultado logrado coincide con Martínez (2014) quien apunta que el 57% de los empleados se siente muy a gusto por concluir sus actividades en menor duración, asimismo concuerda con Bardales y Guerrero (2015) quienes señalan que un 54% de los trabajadores tienen una enorme felicidad por acabar lo más antes posible con sus ocupaciones.

De acuerdo con los resultados que se obtuvo es muy importante resaltar que todos los empleados de la empresa tienen una gran competencia profesional a la hora de ejecutar todas sus actividades.

Referente a las características del desenvolvimiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vialum del distrito de Trujillo, 2019

Dentro de la sociedad empresarial el intercambio de palabras es natural y puntual lo cual pudimos adquirir un 50,0% (Tabla 3), el resultado se acopla con Villanueva (2016) quien nos manifiesta que el 75,0% dan un demostramiento de seguridad y consideración cuando separan un tiempo determinado para poder expresarse sobre cualquier tema igualmente Escandón (2016) especifica que el 69,0% de las personas dentro de la corporación cuentan con una gran sencillez para exponer sus pensamientos.

Todos estos valores porcentuales nos apuntan que la comunicación oral por parte de los individuos es bien espontánea y concisa en el interior de la congregación.

El 50,0% (Tabla 3) de los trabajadores expresan que muy pocas veces les logran considerar su esfuerzo por cada tarea, estos resultados tienen concordancia con

Desposorio (2017) que presentan un 37,0% que los operarios no son reconocidos por todos sus sacrificios para el bien de la empresa. Estos porcentajes alcanzados se llegan a contrastar con León y Palacios (2015) quienes nos expresan que el 52,0% de los participantes estiman que pocas veces su esfuerzo es agradecido.

Por lo tanto todo lo descrito nos da a entender que la empresa en escasas ocasiones puede dar incentivos a sus trabajadores, esto conllevará a que todos los empleados no puedan desenvolverse de la mejor manera.

Todos los sujetos tienden a poder ampliar sus destrezas 50,0% (Tabla 4) durante una temporada de trabajo, el primer término matemático está en sintonía con Gallegos (2016) quien establece que el 60,0% de los coparticipes tiene las condiciones para desplegar talentos mejorados a lo largo de todo un ciclo profesional. Todos estos datos obtenidos tienen correlación con Coulter (2018) el cual en su compendio resalta que los subordinados se encuentran aptos para aprender talentos modernizados.

Referente a las características de la eficacia del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vialum del distrito Trujillo, 2019

En general el 50,0% de los emprendedores se trazan metas accesibles de tal forma que pueden desenvolverse de forma perfecta, esto se asemeja con Escandón (2016) quien detalla que el 79,0% cuenta con motivos planteados hacia el logro de una manera más adecuada para esforzarse; del mismo modo Sarmiento (2016) redacta que un 87,5% establece propósitos con una simple finalidad de perfeccionar su rendimiento.

Todo lo referido nos especifica que los integrantes del grupo laboral se trazan aspiraciones para un mejoramiento en su desarrollo.

Para que todos los trabajadores de la empresa Vialum sean muy eficaces puesto que el jefe es quien proporcionar un ambiente laboral tranquilo y complaciente el 50,0% de los integrantes están en un contexto muy agradable (Tabla 4), este resultado encaja con Córdova (2016) que describe que el 64% de los operarios cuenta con un marco laboral cálido y profesional. Todos estos porcentajes llegan a ser comprobados con Rivera (2015) que manifiesta que el 46,4% del personal llegan a percibir un entorno unido y placentero.

Podemos expresar que de todo lo redactado influye mucho tener un alrededor con compañeros que puedan generar confianza y a la vez no olvidar todos los objetivos de la organización.

Referente a las características del perfil del trabajador del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vialum del distrito de Trujillo, 2019

El 100,0% de los integrantes cuentan con un perfil lo cual significa que están bien compenetrados con la compañía empresarial (Tabla 5). Este porcentaje se ve reflejado con Rojas y Soto (2014) que el 57,0% de los operarios se encuentran unificados con la empresa para la que trabajan, estas cantidades coinciden con Larico (2015) que muestra el 65,4% de los empleados se encuentran vinculados en todos los aspectos con la organización para la que laboran.

Ante lo descrito podemos recalcar que todos los trabajadores se encuentran unidos con su centro de ocupaciones lo que fortalecerá una mejor conexión con los dueños, esto conllevará a un mejor ambiente entre todos.

El 75,0% de los miembros están de acuerdo que su conducta será la más acorde frente a una dificultad interna, está en coherencia con Peña (2012) quien apunta que el 38,8%

demuestra poder afrontar con madurez y buenas acciones cualquier tipo de conflicto; igualmente esta en concordancia con Gallegos (2016) el cual prueba que un 70,0% tiene una iniciativa por resolver hechos desafortunados durante el tiempo de trabajo.

CONCLUSIONES

En base al primer objetivo específico que es “Describir las principales características de la capacidad laboral como factor relevante del personal de ventas de vidrio de la empresa Vialum. Trujillo 2019”, podemos concluir que todos los trabajadores tienen grandes destrezas laborales al momento de realizar todas sus actividades esto demuestra que todos se sienten muy capaces a la hora de cumplir sus funciones dentro de un tiempo determinado y así ayudar a lograr los objetivos planteados. De tal manera esto será de gran beneficio para la empresa porque contarán con trabajadores que cuentan con distintas habilidades para realizar sus actividades.

Con respecto al segundo objetivo específico el cual es “Describir las principales características del desenvolvimiento como factor relevante del personal de ventas de vidrio de la empresa Vialum. Trujillo 2019”, se destacó que la manera de desenvolverse de cada trabajador es muy activa al momento de desarrollar sus tareas laborales y esto demuestra que tienen gran seguridad al momento de trabajar en equipo. Asimismo se llegó a identificar que a todos los trabajadores no son reconocidos por su empeño en los trabajos que efectúan y todo esto puede ocasionar problemas internos.

De acuerdo con el tercer objetivo específico que es “Determinar las principales características de la eficacia como factor relevante del personal de ventas de vidrio de la empresa Vialum, Trujillo. 2019, se pudo concluir que todos los trabajadores cuentan con una excelente eficacia al momento que se le señalan distintas actividades puesto que tienen un buen ambiente laboral lo que les permitiera trabajar de manera más óptima. Además se resalta que gracias a todo esto los trabajadores podrán estar en un contexto de confianza lo que les permitiera tener una mayor determinación para alcanzar

sus objetivos tanto personales como grupales. Finalmente el último objetivo específico el cual es “Describir las principales características del perfil del trabajador como factor relevante del personal de ventas de vidrio de la empresa Vialum. Trujillo 2019”, en donde se llegó a la conclusión que cada uno de los trabajadores están muy identificados con la empresa, esto resalta el compromiso que tienen con la organización. De tal manera los mismos trabajadores tomarán la decisión de afrontar los diferentes problemas de una forma tranquila y serena lo que será factible para que tengan un buen clima laboral.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al jefe o dueños de la empresa reforzar su negocio con ideas de marketing publicitario, campañas publicitarias o anuncios por medios virtuales. Todo esto hará que la empresa sea más conocida y así mismo pueda competir con una mayor eficacia.

Se recomienda a los dueños de la entidad empresarial, brindar más incentivos para sus trabajadores puesto que esto los motivará a desempeñarse de la mejor manera posible y esto favorecerá a la empresa porque tendrán un personal más mentalizado en hacer crecer a su organización.

Se recomienda además una serie de distintas capacitaciones para todos los trabajadores con la finalidad que sigan ampliando sus conocimientos y puedan estar preparados para competir con mejor rendimiento en los mercados actuales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alles, M. (2011). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°* (2ª Ed.). Buenos Aires, Ediciones Granica
- Bardales, L., & Guerrero, A. (2015). *Factores críticos motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucallpa– 2014. Pimentel – Lambayeque – Perú: Universidad Señor de Sipan*
- Bobadilla Merlo, C. C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo. Universidad Nacional Del Centro Del Perú, 1–162. Retrieved from <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4251/Bobadilla%20Merlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>*
- Candel, M. (2012). *Las competencias laborales como predictoras del desempeño en una empresa del sector del juego. Recuperado el 13 de 02 de 2017, de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/84063/TMJCR.pdf;jsessionid=471E8FC03F4AA3BAF9CB47129EA26C83?sequence=1>*
- Cristancho (2019). *Acendo. Blog. Productividad. Felipe Cristancho dueñas. 3 Evaluaciones para medir el desempeño de tus colaboradores. <https://blog.acendo.com/evaluaciones-medir-el-desempeno-laboral/>*
- Córdova, R. Y. (2016). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño de los trabajadores del Grupo Comercio – oficina Trujillo 2016. Tesis para optar el título de licenciada en Administración. Publicado por Universidad Nacional de Trujillo.*
- Chaur Bernal, J. (2016). *Estudio sobre el proceso de toma de decisiones durante la fase conceptual del diseño de producto. Iconofacto, 12(19), 237– 253. <https://doi.org/10.18566/iconofact.v12.n19.a10>*
- Chávez Mattos, R. (2018). *Facultad de Ciencias Empresariales. Normas Tributarias, 44. Retrieved from http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas_Ochochoque_Joel_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano. Bogotá: McGraw-Hill.*
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones (2ª Ed.). México, D. F.: Editorial McGraw-Hill Interamericana*
- Chiavenato, I. (2011). *El capital humano de las organizaciones. 9va Edición. Bogotá: Mac Graw-Hill*
- Damián, A. (2001). *Desempeño laboral e inteligencia emocional. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Trujillo. Perú.*
- Deposorio, M. (2017). *Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de la empresa Call Center Teletatento del Perú SAC, plataforma BBVA Continental, de la ciudad de Trujillo – 2016. Tesis para optar el Título*

- Profesional de Licenciada en Administración. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9100/desposoriojara_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escandon, N. (2016). Influencia de la estabilidad laboral como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo de la Compañía Acuícola Junin S.A.C– Huancayo, 2016. Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial. Huancayo: Universidad Continental
- Escalante Díaz, S. y Gonzales Castellar, C. (2009). La motivación como factor significativo en el desempeño laboral de los empleados del área comercial y ventas de las fundaciones que otorgan microcrédito en la ciudad de Cartagena. Universidad de Cartagena. Cartagena.
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/1413>
- Gallegos, F. (2016). Clima organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016. Tesis para obtener el grado de magister en Ciencias Contables y Financieras. Lima: Universidad Nacional de San Agustín.
- Garrido, A. (2018). Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la sede de Lima. 118. Retrieved from
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4282/garrido_mal.pdf;jsessionid=BDF3C24D373FBCBFFCACA75DD26918FE?sequence=1
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163–173.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Gutiérrez, B (2016). Relación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del centro médico universitario Pedro O. Día, periodo 2016 (Tesis de pregrado). Recuperado de
http://www.academia.edu/27945744/PROYECTO_BRIAN
- Klingner, D. y Nalbandian, J. (2002). Administración del personal en el sector público: Contexto y Estrategias. (4ta ed.). México: McGraw-Hill.

- Larico, R. (2015). Factores Motivadores y su influencia en el Desempeño laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca 2014. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez. Juliaca, Perú.
- León, Y. F. y Palacios, J. A. (2015). Influencia del clima organizacional en la motivación de los Trabajadores de la empresa de transporte royal palace's Agencia Cajamarca 2013. (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú).
- Lopez, J. (2017). Guía De Investigación De Incidentes, Accidentes Y Enfermedades Laborales Ministerio De Salud Y Protección Social Bogotá, Noviembre De 2017. Revista Médica, 1– Retrieved from https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos_y_procedimientos/GTHG03.pdf
- Martínez, R. (2014). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el servicio de administración tributaria de Trujillo SATT en el año 2013. Tesis para obtener el título de licenciado en administración, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Peña, J. (2012). Relación entre motivación y satisfacción laboral en los Trabajadores de la Universidad Señor de Sipán. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/1657/FACU_LTAD%20DE%20HUMANIDADES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos (2014). Estrategias de comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia España.
- Rivasplata, K. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa SENATI – Chimbote: Universidad San Pedro <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/1298?show=full>
- Rivera, B. (2015). Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la subgerencia de transportes la municipalidad provincial de Andahuaylas – 2015. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional Jose María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Rojas y Soto (2014). Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de Consultora Norte Asesores & Corredores de Seguros S.A.C – Chiclayo, año 2013. Tesis para título profesional de licenciado en administración. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/662>

- Romero, Q., Matilde, Y., Monzan, M., Margarita, F., Hernández, T., Matilde, Y.,... Torres, C. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Negotium*, 9(27), 22–33.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Sánchez Barraza, B. J. (2014). Las Mypes En Perú. Su Importancia Y Propuesta Tributaria. *Quipukamayoc*, 13(25) ,127. <https://doi.org/10.15381/quipu.v13i25.5433>
- Salinas, P. (2007). Relación del nivel de inteligencia emocional y el nivel de desempeño laboral en trabajadores administrativos. (Tesis maestría). Universidad César Vallejo. Trujillo
- Sánchez-Mendiola, M. (2018). The assessment of learning in students: is it really so complicated? *Revista Digital Universitaria*, 19(6), 1–18. <https://doi.org/10.22201/codeic.16076079e.2018.v19n6.a1>
- Tello Cabello, S. Y. (2014). Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país. *Lex*, 12(14), 199. <https://doi.org/10.21503/lex.v12i14.623>
- Villanueva, C. (2016). Gestión de calidad bajo el enfoque de la cultura de colaboradores y su clima laboral en mypes del sector comercio, rubro materiales de construcción en el distrito de Chimbote, año 2016. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/348/GESTION_DE_CALIDAD_CESAR_TORIBIO_VILLANUEVA_SALINAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wozna, A. M. (2021). Marco Metodológico. *Nemesis*, 5–32. <https://doi.org/10.2307/j.ctv1q26rkg.9>

ANEXOS

Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X					
12	Reacción del informe final												X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														X		
15	Redacción de artículo científico															X	

Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	1.00	12	12.00
• Fotocopias	0.10	12	12.00
• Empastado	7.50	5	37.50
• Papel bond A-4 (500 hojas)	12	1	12.00
• Lapiceros	4.00	5	20.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	10	12	120.00
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			313.50
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			965.50

Carta de autorizacion para ejecutar la investigacion



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

Buenas tardes Sr. Jose Roque Yepes Saldaña Fecha: 27/06/2020

Yo Luis Enrique Paredes Florian, identificado con DNI N° 71077793 alumno de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Actualmente curso el VI ciclo de la carrera de Administracion.

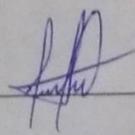
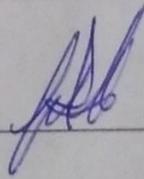
Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo exponerle lo siguiente:

Estimado señor (a) propietario de la empresa VIALUM, estoy llevando a cabo un estudio de investigación para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas, denominada: Caracterizacion del desempeño Laboral como factor relevante del personal de ventas de vidrios de la empresa "VIALUM", TRUJILLO.2019

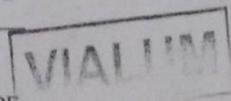
Su participación es voluntaria e incluirá solamente a los trabajadores de la empresa que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted y los trabajadores que aceptaron participar respondan las interrogantes relacionadas al desempeño laboral dentro de su empresa.

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

 _____ FIRMA DEL ALUMNO INVESTIGADOR	 _____ FIRMA DEL DUEÑO DE LA EMPRESA "VIALUM"
NOMBRES Y APELLIDOS LUIS ENRIQUE PAREDES FLORIAN DNI : 71077793	NOMBRES Y APELLIDOS JOSE ROQUE YEPEZ SALDAÑA

80267852



Instrumento para la recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Cuestionario

El siguiente cuestionario tiene como objetivo recolectar información sobre las características del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa "Vialum", para después ejecutar el proyecto de investigación que tiene por título: **CARACTERIZACION DEL DESEMPEÑO LABORAL COMO FACTOR RELEVANTE DEL PERSONAL DE VENTAS DE VIDRIOS EN LA EMPRESA "VIALUM", TRUJILLO.2019**

Para obtener el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas. Se agradece anticipadamente la información que brinde.

Instrucciones: Sírvase marcar con una "X" la opción que usted considera

GENERALIDADES	
PERFIL DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA VIALUM	
1. Edad a) 18-30años b) 31-50años c) 51 años a más	4. Cargo de desempeño a) Dueño b) Administrador c) Gerente d) Representante
2. Genero a) Masculino b) Femenino	5. Año de experiencia en el cargo a) 0 – 3 años b) 4 – 7 años c) 8 años a mas
3. Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria c) Superior no universitaria d) Superior universitaria	

Instrucciones: Sírvase a marcar con una “x” la opción que usted considere

1. NUNCA	2. CASI NUNCA	3. CASI SIEMPRE	4. SIEMPRE
----------	---------------	-----------------	------------

DIMENSION N° 1 : Capacidad laboral		1	2	3	4
6	¿Tu actitud siempre influye de manera positiva dentro del entorno laboral?				
7	¿Considera usted que trabaja de manera óptima en el desarrollo de actividades las laborales?				
8	¿Su ambiente laboral es dinámico entre trabajadores?				
9	¿Te genera satisfacción terminar un trabajo en corto plazo?				
DIMENSION N° 2 : Desarrollo		1	2	3	4
10	¿La comunicación es clara, fluida y precisa dentro de la empresa?				
11	¿Tus jefes te reconocen tu esfuerzo?				
12	¿Has desarrollado habilidades nuevas durante cada año laboral?				
13	¿Su área encargada tiene los objetivos diseñados anualmente?				
DIMENSION N° 3 : Eficacia		1	2	3	4
14	¿Fijas objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar de una mejor manera?				
15	¿El líder propicia un clima de trabajo agradable, sin dejar de lado las metas de la empresa?				
16	¿Realizas tu labor con las expectativas de lograr terminar todas las tareas antes del tiempo dado?				
17	¿Tienes claras tus responsabilidades individuales en la empresa?				
DIMENSION N° 4 : Perfil del trabajador		1	2	3	4
18	¿Te sientes bien identificado con tu empresa?				
19	¿Crees que tu comportamiento es el más adecuado ante un problema interno?				
20	¿Reconoces tus atributos negativos como trabajador?				
21	¿Sabes distinguir tus fortalezas y debilidades?				

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedara con una copia.

La presente investigación se titula CARACTERIZACION DEL DESEMPEÑO LABORAL COMO FACTOR RELEVANTE DEL PERSONAL DE VENTAS DE VIDRIOS DE LA

EMPRESA "VIALUM", TRUJILLO.2019 y es dirigido por Luis Enrique Paredes Florián, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Describir las principales características del desempeño laboral como factor relevante del personal en la venta de vidrios de la empresa Vialum.Trujillo2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomara 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número de celular 974820343. Si desea también puede escribir al correo luisflorian@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación: Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

INSTRUMENTOS DESARROLLADOS

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Cuestionario

El siguiente cuestionario tiene como objetivo recolectar información sobre las características del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa "Vialum", para después ejecutar el proyecto de investigación que tiene por título: **CARACTERIZACION DEL DESEMPEÑO LABORAL COMO FACTOR RELEVANTE DEL PERSONAL DE VENTAS DE VIDRIOS EN LA EMPRESA "VIALUM", TRUJILLO.2019**

Para obtener el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas. Se agradece anticipadamente la información que brinde.

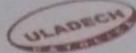
Instrucciones: Sírvase marcar con una "X" la opción que usted considera

GENERALIDADES	
PERFIL DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA VIALUM	
1. Edad a) 18-30años <input checked="" type="checkbox"/> 31-50años c) 51 años a más	4. Cargo de desempeño a) Dueño b) Administrador c) Gerente <input checked="" type="checkbox"/> Trabajador
2. Genero <input checked="" type="checkbox"/> Masculino b) Femenino	5. Año de experiencia en el cargo a) 0 – 3 años b) 4 – 7 años <input checked="" type="checkbox"/> 8 años a mas
3. Grado de instrucción a) Primaria <input checked="" type="checkbox"/> Secundaria c) Superior no universitaria d) Superior universitaria	

Instrucciones: Sirvase a marcar con una "x" la opción que usted considere

1. NUNCA	2. CASI NUNCA	3. CASI SIEMPRE	4. SIEMPRE
----------	---------------	-----------------	------------

DIMENSION N° 1 : Capacidad laboral		1	2	3	4
6	¿Tu actitud siempre influye de manera positiva dentro del entorno laboral?			X	
7	¿Considera usted que trabaja de manera óptima en el desarrollo de actividades las laborales?				X
8	¿Su ambiente laboral es dinámico entre trabajadores?				X
9	¿Te genera satisfacción terminar un trabajo en corto plazo?				X
DIMENSION N° 2 : Desenvolvimiento		1	2	3	4
10	¿La comunicación es clara, fluida y precisa dentro de la empresa?				X
11	¿Tus jefes te reconocen tu esfuerzo?				X
12	¿Has desarrollado habilidades nuevas durante cada año laboral?				X
13	¿Su área encargada tiene los objetivos diseñados anualmente?				X
DIMENSION N° 3 : Eficacia		1	2	3	4
14	¿Fijas objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar de una mejor manera?				X
15	¿El líder propicia un clima de trabajo agradable, sin dejar de lado las metas de la empresa?				X
16	¿Realizas tu labor con las expectativas de lograr terminar todas las tareas antes del tiempo dado?				X
17	¿Tienes claras tus responsabilidades individuales en la empresa?				X
DIMENSION N° 4 : Perfil del trabajador		1	2	3	4
18	¿Te sientes bien identificado con tu empresa?				X
19	¿Crees que tu comportamiento es el más adecuado ante un problema interno?				X
20	¿Reconoces tus atributos negativos como trabajador?				X
21	¿Sabes distinguir tus fortalezas y debilidades?				X



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedara con una copia.

La presente investigación se titula CARACTERIZACION DEL DESEMPEÑO LABORAL COMO FACTOR RELEVANTE DEL PERSONAL DE VENTAS DE VIDRIOS DE LA EMPRESA "VIALUM", TRUJILLO, 2019 y es dirigido por Luis Enrique Paredes Florián, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Describir las principales características del desempeño laboral como factor relevante del personal en la venta de vidrios de la empresa Vialum, Trujillo 2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta online que le tomara 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número de celular 974820343. Si desea también puede escribir al correo luisflorian@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Carlos Alberto Parados Catalán

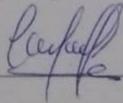
Fecha:

26 / 06 / 2020

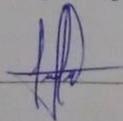
Correo electrónico:

carlos.parados.cata@gmail.com

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedara con una copia.

La presente investigación se titula CARACTERIZACION DEL DESEMPEÑO LABORAL COMO FACTOR RELEVANTE DEL PERSONAL DE VENTAS DE VIDRIOS DE LA EMPRESA "VIALUM", TRUJILLO.2019 y es dirigido por Luis Enrique Paredes Florián, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Describir las principales características del desempeño laboral como factor relevante del personal en la venta de vidrios de la empresa Vialum. Trujillo2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta online que le tomara 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número de celular 974820343. Si desea también puede escribir al correo luisflorian@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Miguel Angel. Yopez. Saldaña

Fecha:

27 De Junio 2020

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Cuestionario

El siguiente cuestionario tiene como objetivo recolectar información sobre las características del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa "Vialum", para después ejecutar el proyecto de investigación que tiene por título: **CARACTERIZACION DEL DESEMPEÑO LABORAL COMO FACTOR RELEVANTE DEL PERSONAL DE VENTAS DE VIDRIOS EN LA EMPRESA "VIALUM", TRUJILLO.2019**

Para obtener el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas. Se agradece anticipadamente la información que brinde.

Instrucciones: Sírvase marcar con una "X" la opción que usted considera

GENERALIDADES	
PERFIL DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA VIALUM	
1. Edad a) 18-30años <input checked="" type="checkbox"/> 31-50años c) 51 años a más	4. Cargo de desempeño a) Dueño b) Administrador c) Gerente <input checked="" type="checkbox"/> Trabajador
2. Genero <input checked="" type="checkbox"/> Masculino b) Femenino	5. Año de experiencia en el cargo a) 0 – 3 años b) 4 – 7 años <input checked="" type="checkbox"/> 8 años a mas
3. Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria <input checked="" type="checkbox"/> Superior no universitaria d) Superior universitaria	

Instrucciones: Sírvase a marcar con una "x" la opción que usted considere

1. NUNCA	2. CASI NUNCA	3. CASI SIEMPRE	4. SIEMPRE
----------	---------------	-----------------	------------

DIMENSION N° 1 : Capacidad laboral		1	2	3	4
6	¿Tu actitud siempre influye de manera positiva dentro del entorno laboral?			X	
7	¿Considera usted que trabaja de manera óptima en el desarrollo de actividades las laborales?				X
8	¿Su ambiente laboral es dinámico entre trabajadores?				X
9	¿Te genera satisfacción terminar un trabajo en corto plazo?				X
DIMENSION N° 2 : Desenvolvimiento		1	2	3	4
10	¿La comunicación es clara, fluida y precisa dentro de la empresa?			X	
11	¿Tus jefes te reconocen tu esfuerzo?		X		
12	¿Has desarrollado habilidades nuevas durante cada año laboral?			X	
13	¿Su área encargada tiene los objetivos diseñados anualmente?		X		
DIMENSION N° 3 : Eficacia		1	2	3	4
14	¿Fijas objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar de una mejor manera?				X
15	¿El líder propicia un clima de trabajo agradable, sin dejar de lado las metas de la empresa?			X	
16	¿Realizas tu labor con las expectativas de lograr terminar todas las tareas antes del tiempo dado?				X
17	¿Tienes claras tus responsabilidades individuales en la empresa?				X
DIMENSION N° 4 : Perfil del trabajador		1	2	3	4
18	¿Te sientes bien identificado con tu empresa?				X
19	¿Crees que tu comportamiento es el más adecuado ante un problema interno?				X
20	¿Reconoces tus atributos negativos como trabajador?				X
21	¿Sabes distinguir tus fortalezas y debilidades?				X

Informe Final - Taller IV

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo