



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES

**EVALUACION DEL DESEMPEÑO
LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL
RENDIMIENTO SEGÚN LAS ACTITUDES DE
LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA
C.A HIDROLOGICA DEL CENTRO**

EMPRESA: C.A Hidrológica del Centro

Autor(a): Kemerlyn D. Díaz R.

C.I 23.440.441

Tutor(a): Ada Colmenarez

San Diego, Mayo 2019



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES

**EVALUACION DEL DESEMPEÑO
LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL
RENDIMIENTO SEGÚN LAS ACTITUDES DE
LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA
C.A HIDROLOGICA DEL CENTRO**

Constancia de aceptación

Lcda. Ada Colmenarez

C.I: 12.315.127

Tutor Académico

Autor(a): Kemerlyn D. Díaz R.

C.I 23.440.441

T.S.U Ana Escalante

C.I. 7.141.706

Tutor Empresarial

San Diego, Mayo 2019

DEDICATORIA

A Dios primeramente el cual no solo me dio la vida sino los conocimientos, fe, paciencia, aprendizaje para seguir adelante en construcción de mi propio futuro para emprender esta carrera Universitaria. Por darme a conocer que nada es imposible en esta vida, y menos si confiamos en él, por permitirme llegar a esta etapa que es de gran importancia para mí.

A mis Padres que son mi mayor impulso para seguir adelante; a quienes les debo la vida y lo que soy, me han apoyado en todo momento, a lograr mis metas y a crecer cada día como persona.

A mis Hermanos Yosselyn y Víctor, a pesar de que son mis hermanos menores, me han motivado a seguir adelante, les dedico mi título para que tomen este ejemplo a seguir y luchen por sus metas.

A mi Sobrina Yosselvis para que siga adelante y estudie hasta ser una profesional.

A mis Abuelos les dedico este logro por siempre confiar en mí y tomarme siempre en cuenta.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios de todo corazón que siempre estuvo y estará presente en todo momento para ayudarme, cuidarme y guiarme.

A mis Padres por haberme guiado en el camino del bien y siempre han estado presente en cada momento de mi vida ofreciéndome apoyo y ayuda incondicional.

A mis tíos Cesar, Mirtha, Mirna y Andrés por motivarme a seguir a adelante y apoyarme en todo momento, quienes me han prestado su ayuda física y económicamente.

A mi novio por apoyarme en este logro y contribuir económicamente con el desarrollo de esta meta.

A mi Tutora Ada Colmenarez quien me prestó su ayuda y me dedico su valioso tiempo ayudándome con este proyecto.

A Hidrocentro por ayudarme a crecer profesionalmente, a esta empresa le debo mis conocimientos a nivel organizacional.

INDICE

	Pp.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INTRODUCCION.....	9
CAPITULO I	10
LA EMPRESA.....	10
1.1.- Ubicación.....	10
1.2.-Breve descripción de la empresa.....	10
1.3.-Misión.....	11
1.4.-Visión.....	11
1.5.-Valores.....	11
1.6.-Objetivo estratégico empresarial	11
1.7.-Estructura Organizativa	12
1.8.-Descripción del Departamento de Compensación y Remuneración.....	12
1.9.-Actividades desarrolladas durante las pasantías	13
CAPITULO II	16
EL PROBLEMA	16
2.1.- Planteamiento del Problema.....	15
2.1.1.- Formulación del Problema.....	19
2.2.- Objetivos de la Investigación.....	19
2.2.1.- Objetivo General.....	19

2.2.2.- Objetivos Específicos.....	19
2.3.- Justificación de la Investigación.....	20
2.4.- Limitaciones.....	21
CAPITULO III	22
MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL.....	22
3.1.- Antecedentes de la Investigación.....	22
3.2.- Bases Teóricas.....	25
3.3.- Definición de términos básicos.....	27
CAPITULO IV.....	28
FASES METODOLOGICAS.....	28
4.1.- Fases Metodológicas.....	28
CAPITULO V.....	30
RESULTADOS.....	30
CAPITULO VI	43
PROPUESTA	43
5.1.- Objetivo General	43
5.2.- Objetivos Específicos.....	43
5.3.- Beneficios.....	43
5.4.- Factibilidad de la propuesta	44
5.5.- Factibilidad técnica.....	44
5.6.- Factibilidad operativa.....	44
5.7.- Factibilidad económica.....	44
DESARROLLO DE LA PROPUESTA	45
CONCLUSIONES.....	51

RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS.....	56

Índice de Figuras

Figura Nª 1 Organigrama de la empresa C.A Hidrologica del Centro.....	12
Figura Nª 2 Piramide de Maslow.....	46

Índice de Cuadros

Rendimiento del personal.....	31
Cumplimiento de funciones.....	32
Trabajo desempeñado.....	33
Trabajo Desempeñado.....	34
Reconocimiento.....	35
Promociòn.....	36
Ambiente fisico.....	37
Oportunidades de capacitaciòn.....	38
Esfuerzos.....	39
Beneficios.....	40

Índice de Graficos

Evaluaciòn de Desempeño.....	31
Valoraciòn de responsabilidades.....	32
Remuneraciòn.....	33
importancia del trabajo desempeñado.....	34
Trabajo bien hecho.....	35

Promociòn de trabajo.....	36
Condiciones de trabajo.....	37
Capacitaciòn profesional.....	38
Motivaciòn al personal.....	39
Resultados de evaluaciòn.....	40

INTRODUCCION

La motivación es un elemento esencial dentro de cualquier organización ya sea pública o privada por lo que es necesario que la misma sea implementada para garantizar el cumplimiento de las actividades que se requieren para el logro de los objetivos planteados. Así mismo el desempeño laboral corresponde a las labores ejecutadas por el trabajador el cual debe ser monitoreado constantemente a través de la supervisión y evaluación con el propósito de lograr el mejoramiento continuo del personal. Esta Investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I, La Empresa; se hace referencia a la reseña histórica de la empresa, misión, visión, valores, estructura organizativa, descripción del departamento y actividades desarrolladas de las pasantías.

Capítulo II, El Problema; en este capítulo se explica de manera detallada el planteamiento del problema, la formulación, los objetivos generales y específicos y la justificación.

Capítulo III, Marco Referencial Conceptual; en esta parte se desarrollan los antecedentes de la investigación, bases teóricas y la definición de términos básicos.

Capítulo IV, Fases Metodológicas; en este capítulo se muestra como se llevara a cabo la resolución del problema mediante tres fases.

Capítulo V, Resultados; en este capítulo se establecen los resultados de la investigación el cual se llevó a cabo mediante encuestas.

Capítulo VI, Propuesta; en este último capítulo se encuentra estructurada la propuesta, mediante la cual se llevara a cabo este proyecto.

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1.- Ubicación

Av. Páez, CC Guacara Nivel Mezzanina, Oficina Del 96 Al 106. Guacara Estado Carabobo.

1.2.-Breve descripción de la empresa

El 02 de septiembre de 1987 el Congreso Nacional aprobó el decreto de creación de la Empresa de Aguas Regional del Centro EMPREDARSA que tendría a su cargo la operación y administración de las obras contempladas en el proyecto del Sistema Regional del Centro. Este nuevo concepto organizacional respondía a la decisión del gobierno nacional de descentralizar las actividades del Instituto Nacional de Obras Sanitarias (INOS), mediante la creación de unidades de prestación de servicios manejadas con criterio empresarial.

El 28 de Diciembre de 1990 se modifica la razón social de la empresa, denominándose C.A. HIDROLÓGICA DEL CENTRO, HIDROCENTRO, con la finalidad de operar los sistemas de abastecimiento de agua potable y recolección de aguas servidas en las poblaciones de los estados Aragua, Carabobo y Cojedes. Actualmente su estrategia está orientada hacia la rehabilitación de todas sus instalaciones, la descentralización regionalización autonomía, autofinanciamiento y reducir el agua no contabilizada.

1.3.-Misión

Somos el Ente del Estado responsable de la prestación integral del servicio de Agua Potable y Saneamiento, y de la adecuación de la infraestructura con la participación activa de las comunidades, mejorando la calidad de vida de los habitantes de los estados Aragua, Carabobo y Cojedes.

1.4.-Visión

Lograr la cobertura total del servicio de Agua Potable y Saneamiento, contribuyendo con la calidad de vida del ciudadano.

1.5.-Valores

- Ø Calidad y Excelencia
- Ø Integridad y Compromiso
- Ø Trabajo en equipo
- Ø Honestidad
- Ø Respeto
- Ø Rentabilidad Social

1.6.-Objetivo estratégico empresarial

- Ø Fortalecer la Educación Ambiental y promover la participación protagónica de la población en la gestión nacional.
- Ø Reducir el porcentaje de población sin acceso de los servicios de Agua Potable.

1.7.-Estructura Organizativa

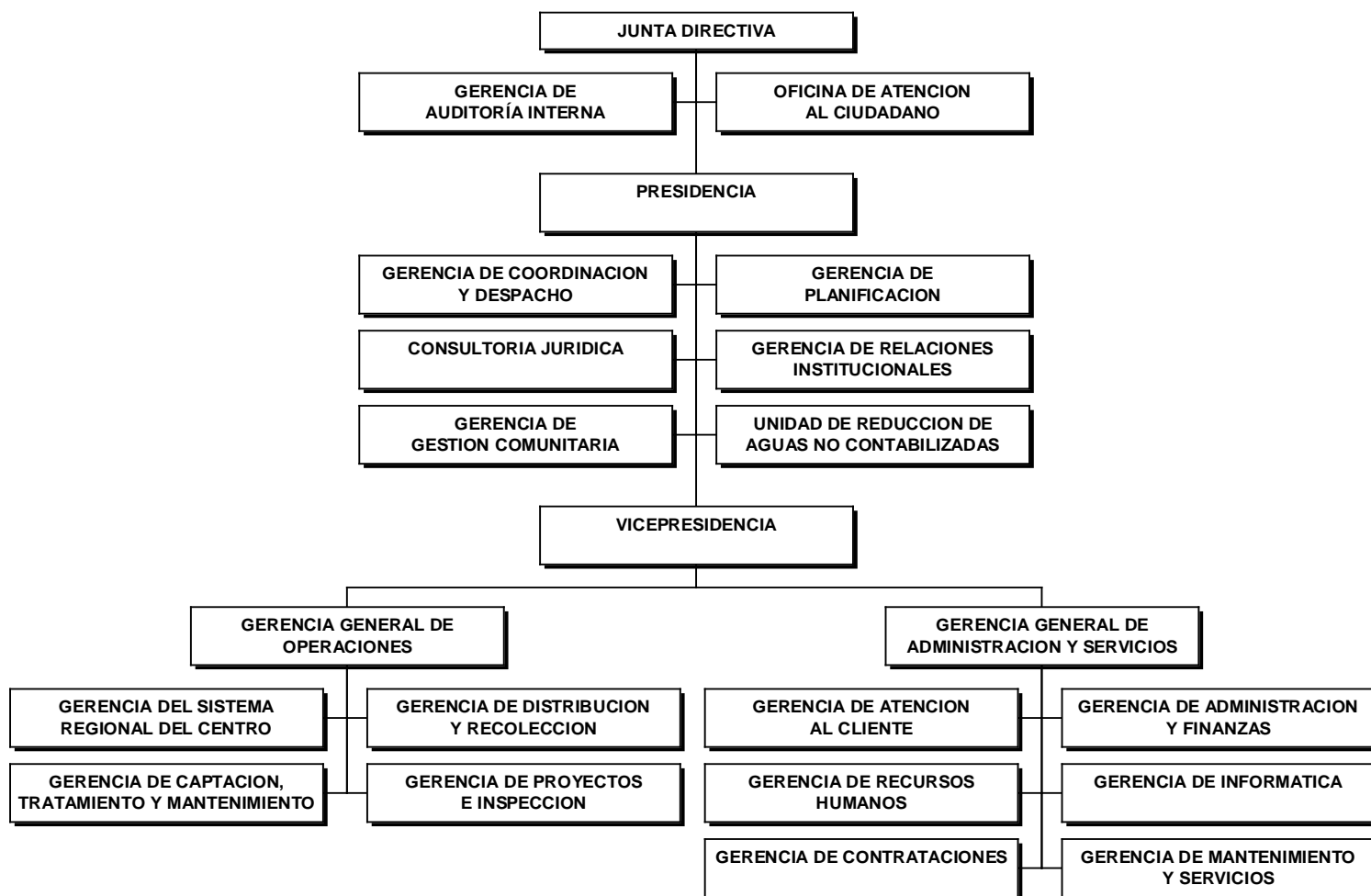


Figura N° 1 Organigrama de la empresa C.A Hidrológica del Centro

1.8.-Descripción del Departamento de Compensación y Remuneración

El departamento de Compensación y Remuneración de la empresa Hidrocentro, pertenece a la Gerencia de Recursos Humanos y es el que se encarga de la recepción de las solicitudes de personal de toda la empresa con el fin de analizar las descripciones de cargo para un nuevo ingreso o una promoción de ascenso, a su vez lleva el control de la fuerza laboral de la empresa, modifica

las estructura de las Gerencias y departamentos siempre y cuando tenga autorización. Cabe destacar que este departamento es el que se encarga de la modificación de sueldos de los trabajadores basado a través de un tabulador según el nivel educativo y los años de servicio de los mismos.

1.9.-Actividades desarrolladas durante las pasantías

Dentro de las actividades realizadas en la Gerencia de Recursos Humanos específicamente en el Departamento de Compensación y Remuneración se encuentran:

- Ø Revisar las descripciones de cargos.
- Ø Verificar la información contenida en los formatos de descripciones de cargos.
- Ø Proponer la actualización de los formatos de descripciones de cargos.
- Ø Recibir la aprobación de la actualización de los formatos de descripciones de cargos.
- Ø Proponer la mejora del formato para la evaluación del personal.
- Ø Programar la evaluación de desempeño.
- Ø Aplicar la evaluación de desempeño
- Ø Aplicar la evaluación de desempeño.
- Ø Revisar los resultados para medir el potencial de los trabajadores
- Ø Realizar la detección de necesidades de adiestramiento del personal de la empresa.

- Ø Elaborar propuesta de reunión con los supervisores para entregar resultados de la evaluación aplicada.
- Ø Elaborar programas de adiestramiento.
- Ø Realizar la programación, costo y contenido de los cursos ofrecidos por las empresas didácticas.
- Ø Coordinar las actividades de logísticas para realizar los cursos dentro y fuera de la organización.
- Ø Coordinar el adiestramiento para los trabajadores de la empresa y los viáticos al exterior.
- Ø Realizar los cuadros resumen de la fuerza laboral de la empresa.
- Ø Recopilar información de las diferentes unidades de la gerencia para actualizar el sistema estrategos mensualmente.
- Ø Actualizar las estructuras de las diferentes gerencias y unidades.
- Ø Analizar los sueldos de los trabajadores para su actualización.
- Ø Realizar y hacer seguimiento de los estudios sobre remuneración y compensación, comparando con el mercado laboral existente
- Ø Realizar las actividades requeridas para el cumplimiento de los beneficios de acuerdo a las políticas laborales.
- Ø Recibir, relacionar y generar respuesta de solicitud de cambios de ubicación geográfica y centro de costo.

- Ø Recibir, analizar y dar respuesta a cambios de nivel salarial, ajuste salarial, entre otros.
- Ø Analizar el perfil de los trabajadores internamente para su postulación y optar a una promoción.

CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1.- Planteamiento del Problema

El primer proceso de evaluación llevado a cabo y del que se tiene constancia tuvo lugar a principios del siglo XIX en una fábrica textil de New Lanark, Escocia, llevado a cabo por el empresario Robert Owen, uno de los principales impulsores del movimiento obrero británico. El proceso consistía en medir el rendimiento diario de los obreros de esta fábrica con un sistema mediante el cual a cada obrero le era asignado un libro en el que sus supervisores anotaban diariamente comentarios sobre su desempeño, en secciones clasificadas por colores que indicaban los niveles de rendimiento. Posteriormente en 1842 el Gobierno de Estados Unidos a través del Congreso establece una Ley de carácter nacional, mediante la cual se instaura la obligatoriedad a las empresas de llevar a cabo procesos anuales de evaluación a sus trabajadores.

Estas primeras iniciativas dan lugar a que a principios del siglo XX las técnicas de evaluación empleadas fueran cada vez más avanzadas. Las empresas comienzan a medir las competencias y habilidades requeridas para determinados puestos, además de analizar cuantitativamente el rendimiento de sus empleados. Más adelante esa información, será utilizada para realizar comparativas de los diferentes perfiles y el desempeño de los trabajadores.

Cabe destacar, que en Venezuela la evaluación del desempeño laboral es la principal herramienta con que cuenta cualquier organización para propiciar la mejora del desempeño de sus Recursos Humanos y en consecuencia el de la organización, contar con un adecuado sistema de evaluación del desempeño es una condición indispensable para lograr altos niveles de competitividad empresarial.

Las organizaciones son estructuras administrativas que tienen como metas crecer a nivel nacional e internacional a través del desempeño de sus actividades correctamente para lograr los objetivos propuestos. A través del tiempo, en las organizaciones cada vez ha venido tomando más fuerza la idea de que el factor clave que determina su éxito es la forma en que aprovechan el trabajo de sus empleados y que éstos son un recurso sumamente valioso. Con base en esta idea surgió el término “Recursos Humanos” y nació también la necesidad de saber cómo están siendo administrados y si éstos aportan a la organización los parámetros que desea y necesita ésta. Por esto es necesario poder evaluar su desempeño, el cual cobra cada día mayor relevancia y las organizaciones están conscientes de que son un elemento fundamental e importante de considerar en el proceso de evolución de la organización.

Partiendo de este mismo orden de ideas en las organizaciones muchas veces se presentan situaciones problemáticas que acarrear bajo rendimiento en los trabajadores. Hablar de un problema en una organización es mencionar incomodidades en el ambiente de trabajo y desacuerdos entre subordinados. En lo personal para identificar un problema es solo voltear a ver como se desempeña o como realiza su trabajo un empleado, en ocasiones pueden ser personas que tengan problemas externos, pero por lo general son desacuerdos con decisiones tomadas por los jefes. La conducta de un empleado puede tener como resultado

actitudes que influyen en las actividades y el desempeño dentro de la organización. La comunicación juega un papel muy importante ya que es la manera más correcta de dirigirnos a alguien y expresar lo que pensamos así poder llegar a tomar acuerdos que beneficien la empresa.

Por su parte, Faria (1995) considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. En este contexto, resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso.

En este sentido, se puede mencionar como caso de estudio la empresa C.A HIDOLOGICA DEL CENTRO (HIDROCENTRO), en la cual se evidencia la ausencia de motivación al personal. De la misma manera se identifican problemas internos y externos como causante de las debilidades en la ejecución del trabajo. Las posibles situaciones problemáticas que generan el bajo rendimiento laboral de los trabajadores en la empresa se deben a:

Intermitencia en el suministro de agua corriente en el lugar de trabajo, fallas en el servicio de internet, poca disponibilidad de suministros de oficina, dificultades con el transporte público, falta de dotación de equipos para la comunicación con otros entes y personal, fallas en los equipos de oficina existentes, remuneración salarial no apegada a la realidad socioeconómica del país, desinformación sobre temas de interés, falta de comunicación por parte de los supervisores sobre el desempeño del personal, Instalaciones con fallas en adecuación de servicios básicos (teléfono, internet, aseo, entre otros.)

falta de aplicación de incentivos laborales monetarios, incumplimiento en el pago de incentivos y beneficios establecidos por la empresa.

Cabe destacar, que la empresa es una institución pública perteneciente al Estado, lo que significa que la empresa depende de un Ministerio, mejor conocido como el Ministerio para la Atención de las Aguas a cargo de la Ing. Evelyn Vázquez, a su vez este es dependiente del Ejecutivo Nacional, por lo tanto los Recursos para pagar el Salario de los trabajadores llegan a destiempo proporcionando así uno de los problemas de bajo rendimiento. Es por ello que se hace necesario realizar un estudio a la organización con el propósito de aportar soluciones a esta problemática.

2.1.1.- Formulación del Problema

¿Se podría mejorar el rendimiento de los trabajadores de la empresa C.A Hidrológica del Centro, a través de la evaluación de desempeño?

2.2.- Objetivos de la Investigación

2.2.1.- Objetivo General

Aplicar la Evaluación de desempeño para medir el rendimiento de los trabajadores de la C.A Hidrológica del Centro.

2.2.2.- Objetivos Específicos

1.- Diagnosticar la situación actual en relación al rendimiento de los trabajadores en la empresa C.A Hidrológica del Centro.

2.- Analizar las incidencias del rendimiento de los trabajadores en la empresa C.A Hidrológica del Centro.

3.- Proponer la evaluación de desempeño para mejorar el rendimiento del personal de la empresa C.A Hidrológica del Centro.

2.3.- Justificación de la Investigación

La presente investigación permitirá establecer la evaluación del desempeño laboral como una herramienta adecuada para medir el rendimiento de los trabajadores de la empresa, los mismos que servirán para crear planes y políticas de mejoramiento de la Gerencia de Recursos Humanos, considerando que los trabajadores se han convertido en uno de los bienes más preciados para la organización.

Cabe destacar, que la motivación es un punto clave para incentivar a los trabajadores no solo en la parte monetaria sino también con el reconocimiento honorífico a través de su esfuerzo. En consecuencia las malas relaciones entre el Jefe y el trabajador suelen tener un efecto negativo en el desempeño ya que no suelen valorar los esfuerzos. La utilidad de la presente investigación se verá reflejada en los resultados obtenidos, ya que esta arrojará los cambios necesarios que contribuyan a mejorar el proceso de evaluación del desempeño laboral dentro de la organización. A los efectos de este es necesaria la aplicación de la evaluación de desempeño de una manera adecuada para medir el potencial de los trabajadores y en base a los resultados obtenidos establecer las medidas necesarias para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa. Mediante su aplicación se implementarán los siguientes beneficios:

- Optimizar los niveles de desempeño.
- Reconocer el desempeño sobresaliente del personal.
- Identificar las oportunidades de crecimiento y desarrollo según los perfiles, habilidades y competencias del personal.

- Desarrollar cursos de capacitación para los trabajadores.
- Recompensar el esfuerzo del personal de manera justa y equitativa.

2.4.- Limitaciones

La principal limitación del estudio y su aplicación para el mejoramiento de la empresa es que la misma es un organismo público y es importante mencionar que; mientras el alto mando gerencial este beneficiado por parte del Gobierno no les interesa el bienestar de los trabajadores y menos solventar la problemática que presenta actualmente la empresa.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1.- Antecedentes de la Investigación

Rodríguez (2017), en su trabajo de postgrado presentado en la Universidad de Carabobo titulado “**Evaluación de desempeño y satisfacción laboral de los funcionarios adscritos a la Contraloría Municipal de los Guayos periodo 2016**”, para optar por el título Especialización en Gerencia de Recursos Humanos, cuyo objetivo general es Determinar la relación entre la evaluación de desempeño en la satisfacción laboral de los funcionarios adscritos a la Contraloría Municipal de los Guayos, en este trabajo la autora establece la siguiente problemática; apatía en el desempeño de las labores diarias por parte del personal, donde estos funcionarios se limitan a cumplir horario y presentan excusas al momento de cumplir instrucciones a lo que se suma un notable ausentismo laboral, reposos y migración hacia entes públicos similares o empresas privadas en búsqueda de mejores oportunidades laborales. Asimismo la investigación genera una serie de beneficios entre los cuales; la perspectiva social la cual es relevante, pues al identificar el impacto de la evaluación de desempeño en la satisfacción laboral de sus funcionarios mejorara la gestión de dicho órgano contralor al garantizar a la población del municipio carabobeño una transparente administración del patrimonio público.

Espín (2016), en su tesis presentada en la Universidad de la Habana Cuba titulado “**Modelo de gestión del talento humano orientado al alto desempeño de los docentes y directivos de la universidad nacional de Chimborazo**”, para optar por el título Doctor en Ciencias Económicas. Donde el objetivo general es

Analizar críticamente los fundamentos teóricos de la gestión del talento humano hacia el alto desempeño de los docentes y directivos, sus antecedentes y las tendencias actuales para potenciarla, así como los principales modelos que se emplean para la gestión del talento humano, en la cual la autora presenta establece que; se evidencia una escasa comunicación, coordinación, y un deficiente acompañamiento en los directivos, en el cual los docentes no reciben retroalimentación sobre su desempeño, además desconocen las fortalezas y debilidades de sus puestos de trabajo lo que trae como consecuencia que los docentes realicen sus funciones sin compromiso y sin motivación. A través de este trabajo se experimentara un cambio, el comportamiento de docentes y directivos será el esperado y se encontrara enmarcado en un efectivo clima organizacional.

López (2015), presento un trabajo de grado presentado en la Universidad de Carabobo titulado “**Motivación como factor influyente en el desempeño laboral de los docentes de la unidad educativa Carabobo**”, para optar por el titulo Magister en Gerencia Avanzada en Educación, el objetivo general es Analizar la motivación como factor influyente en el desempeño laboral de los trabajadores. En este mismo orden de ideas surge la problemática en la cual la autora plantea que se observa fallas relacionadas con las informaciones vinculadas con los temas de la Institución como la falta de comunicación y toma de decisiones sin antes consultar con el resto del personal, lo que se traduce en profesionales poco motivados que solo cumplen con sus labores rutinarias y se interesan poco en involucrarse con otras actividades de la organización. A través de esta investigación se plantearan condiciones que promuevan la reorganización y la participación de los actores para generar un cambio positivo.

Luengo (2013), en su tesis de grado presentado en la Universidad del Zulia titulado “**Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros**

de educación inicial”, para optar por el título en Magister en Gerencia de Organizaciones Educativas. Donde el objetivo general es analizar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de docentes en centros de educación inicial del municipio Mara, estado Zulia. En la cual se evidencio que algunos docentes presentan problemas laborales en la cual no se identifican con la gestión del director por lo que se crea un ambiente laboral desalentador. Por lo antes expuesto en lo social generaría cambios en la dirección a los centros de educación inicial así como también en los espacios educativos, creando un clima organizacional favorable considerando que el desempeño docente conlleva a mejorar las relaciones laborales y el producto educacional.

Tovar (2013), en su informe de pasantías presentado a la Universidad José Antonio Páez titulado **“Plan de incentivos laborales como impulso motivacional para los trabajadores del departamento de recursos humanos de la empresa Febeca, C.A”**, para optar por el título en Licenciada en Relaciones Industriales. Donde el objetivo general es proponer un plan de incentivos laborales como impulso motivacional para los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos. La autora concluyo; que la problemática existente dentro de esta área primordial, ha traído como consecuencia poco interés por parte de sus trabajadores situación que se evidencia al realizar su labor diaria, como es el escenario en el incumplimiento de sus horarios y en la acumulación de trabajo; no se sienten a gusto, ya que no cuentan con ningún tipo de incentivos que los logre motivar y que de alguna u otra forma les incentive a hacerlo de la mejor manera, para obtener un mayor rendimiento en su trabajo. Los beneficios que obtendrá la empresa en estudio con la implementación de las estrategias motivacionales, que se propondrán ayudaran al mejoramiento de las condiciones del ambiente de trabajo y el incremento del logro de las metas.

3.2.- Bases Teóricas

La evaluación de desempeño laboral es un proceso técnico a través del cual en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos se valoran el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. Con la finalidad de sustentar el estudio, se realizó una revisión bibliográfica lo cual reporto información referente al tema planteado.

Según Arias (2012:14), las bases teóricas corresponden a un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado.

3.2.1.-Evaluación del Desempeño

Según Chiavenato (1999)

El esfuerzo de cada individuo está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que éstas dependan del esfuerzo. Ese esfuerzo individual está dirigido, por una parte, por las capacidades y habilidades del individuo y, por otra, por las percepciones que él tiene del papel que debe desempeñar. (p.34)

3.2.2.-Productividad

Según Chiavenato (1999:40). La productividad es una relación entre el producto obtenido y los recursos empleados en la producción. Depende no sólo del esfuerzo realizado y del método racional, sino, sobre todo, del interés y de la motivación de las personas.

3.2.3.-Recompensas y Castigos

Según Chiavenato (1999)

Con base en el concepto de Skinner, según el cual “el comportamiento está determinado por sus

consecuencias”, los principios del refuerzo positivos e fundamentan en dos aspectos básicos:

1. Las personas desempeñan sus actividades de la manera que les permita obtener mayores recompensas.
2. Las recompensas ofrecidas sirven para reforzar, cada vez más, el mejoramiento del desempeño. (p.39)

3.2.4.-Factores que influyen en el desempeño laboral

Quintero, Africano y Faria (2008) explican lo siguiente:

El primer factor que influye es la satisfacción hacia el trabajo, el cual se entiende como el conjunto de sentimientos positivos o negativos por los cuales el empleado percibe su trabajo y que se refleja en sus actitudes. Otro factor es la autoestima, que se refiere al concepto que tiene el trabajador sobre sí mismo y sus capacidades, y el cual le va permitir adaptarse dentro de una organización y buscar un reconocimiento en el equipo de trabajo y generar satisfacción laboral, anteriormente descrita. (p.40).

3.2.5.-Talento Humano y Competencias

Alles (2005) En una obra titulada “Gestión del talento”, su autora menciona la importancia de la voluntad para la puesta en práctica de las capacidades: El talento requiere capacidades juntamente con compromiso y acción, los tres al mismo tiempo. Y luego continúa: Si el profesional tiene compromiso y actúa, pero no dispone de las capacidades necesarias no alcanzará resultados aunque haya tenido buenas intenciones Si, por el contrario dispone de capacidades y actúa en el momento, pero no se compromete con el proyecto puede que alcance resultados. El único inconveniente es que su falta de motivación le impedirá innovar o proponer cosas más allá de las impuestas por su jefe. (p.31).

3.3.- Definición de términos básicos

Actitud: la actitud es el comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores.

Desempeño: labores desarrolladas por el trabajador, se considera la conducta cotidiana y generalizada en términos de resultados de la ejecución del trabajo.

Evaluación de desempeño: proceso mediante el cual se mide sistemática, periódica, continua y objetivamente las labores desarrolladas por el trabajador.

Incentivo: premio o gratificación económica que se le ofrece o entrega a una persona para que trabaje más o consiga un mejor resultado en determinada acción o actividad.

Metas: es un resultado deseado que una persona o un sistema imagina, planea y se compromete a lograr.

Potencial: es la capacidad que tiene una persona y puede llegar a ser en el futuro de acuerdo a sus dotes intelectuales, físicas, manuales o artísticas, las que debe desarrollar.

Strategos: es un software automático que, desde distintas metodologías permite al usuario mediante indicadores e iniciativas llevar la gestión y la formulación de planes estratégicos o proyectos, así como sus operaciones.

Subordinado: persona con una posición laboral más baja que otra persona, de la cual recibe órdenes.

CAPITULO IV

FASES METODOLOGICAS

4.1.- Fases Metodológicas

A continuación se desarrollan las actividades que se pretenden cumplir para lograr las propuestas, estas se establecen mediante fases alineados con los objetivos señalados anteriormente en la investigación.

Fase I: Diagnosticar la situación actual en relación al rendimiento de los trabajadores en la empresa C.A Hidrológica del Centro, con la finalidad de diagnosticar la situación actual de la empresa Hidrocentro.

En este mismo orden, Arias (2006) define la población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”, aplicando dicho concepto para la presente investigación se entiende como población a todo el personal que labora en la empresa Hidrocentro el cual está conformado por mil ochocientos sesenta y tres (1863) trabajadores. Por otra parte el concepto de muestra es definido por el mismo autor como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. En este caso se trata de una muestra no probabilística la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, lo que significa que no todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla. Cabe destacar se tomó como muestra el 2% de la población por considerarse un número representativo de la misma, por lo que el instrumento se aplicó a treinta y siete (37) trabajadores de la empresa pertenecientes a las cuatro Gerencias de Operaciones, y a las Gerencias de

Administración y Finanzas y Atención al Cliente, las cuales pertenecen a la Gerencia General de Administración y Servicios. Una vez obtenida la información por las fuentes de recolección, se realizara un análisis de cada aspecto diagnosticado. Es importante mencionar, que esta se llevara a cabo mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de las Gerencias seleccionadas.

Fase II: Analizar las incidencias del rendimiento de los trabajadores en la empresa C.A Hidrológica del Centro. En esta fase se propone el análisis de la problemática presentada en la empresa, lo que permite interpretar la situación actual de la misma. Cabe destacar, que se realizaron encuestas en la organización mediante la cual se llevo a la conclusión que existe la ausencia de motivación al personal, delegación de funciones autoritarias sin valoración alguna, lo cual produce insatisfacción laboral. Es importante mencionar que Tamayo y Tamayo (2008: 24), define la encuesta como “aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

Fase III: Proponer la evaluación de desempeño para mejorar el rendimiento del personal de la empresa C.A Hidrológica del Centro. Tomando en cuenta que la evaluación de desempeño es un instrumento que permite medir, evaluar e influir en el resultado del trabajo; es importante mencionar que se aportaran beneficios para incentivar al personal y así mejorar el rendimiento en la empresa.

CAPITULO V

RESULTADOS

En este capítulo se procede a la tabulación de los resultados encontrados, en la cual se debe destacar que para que los resultados tengan validez dentro de la investigación, fue necesario utilizar las técnicas de recolección de datos de la información y atendiendo a las interrogantes planteadas en la investigación con la finalidad de cumplir con el desarrollo de los objetivos propuestos.

El instrumento de recolección de datos consta de diez(10) preguntas, con el fin de evaluar las actitudes de los trabajadores a través de las mismas bajo la forma de afirmaciones o juicios, para dar a conocer los resultados se tomaron en cuenta cada una de las fases de la investigación.

Fase I: Diagnosticar la situación actual en relación al rendimiento de los trabajadores en la empresa C.A Hidrológica del Centro, con la finalidad de diagnosticar la situación actual de la empresa Hidrocentro.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de la fuente de recolección de información.

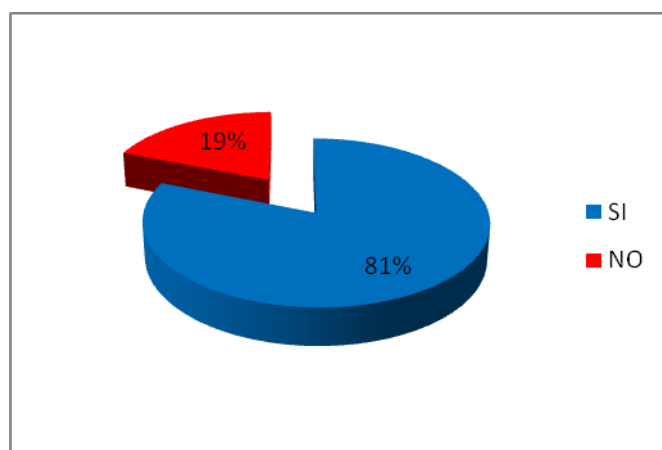
1. ¿Cree usted que la Evaluación de Desempeño es de gran importancia para medir el rendimiento del personal dentro de la empresa?

Cuadro N° 1. Rendimiento del Personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	81%
No	7	19%
Total	37	100%

Fuente: C.A Hidrológica del Centro

Grafico N° 01. Evaluación de Desempeño



Fuente: Díaz (2019)

Análisis

Los resultados obtenidos en este gráfico indican que el ochenta y un por ciento (81%) de los encuestados considera importante la evaluación de desempeño dentro de la empresa; mientras un diecinueve por ciento (19%) respondió que no es importante, lo que significa que es de suma importancia aplicar la evaluación de desempeño para medir el rendimiento de los trabajadores dentro de la empresa Hidrocentro.

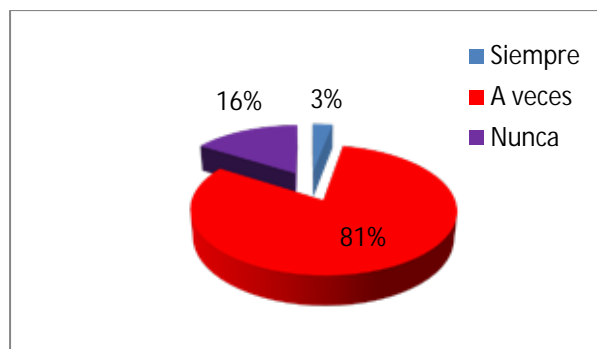
2. ¿Cree usted que en Hidrocentro se valora la responsabilidad del trabajador en el cumplimiento de sus funciones?

Cuadro N° 2. Cumplimiento de Funciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	3%
A veces	30	81%
Nunca	6	16%
Total	37	100%

Fuente: C.A Hidrológica del Centro

Grafico N° 02. Valoración de Responsabilidades



Fuente: Díaz (2019)

Análisis

Según los resultados obtenidos en el siguiente gráfico se puede observar que un ochenta y un por ciento (81%) de los encuestados establecen que a veces en Hidrocentro se valora la responsabilidad del trabajador en el cumplimiento de sus funciones, mientras que un dieciséis por ciento (16%) respondió nunca, y por otra parte un tres por ciento (3%) respondió siempre; es importante mencionar que existe un desequilibrio en la valoración de responsabilidades y que solo a veces y dependiendo de cada jefe que mantiene esta valoración hacia sus subordinados.

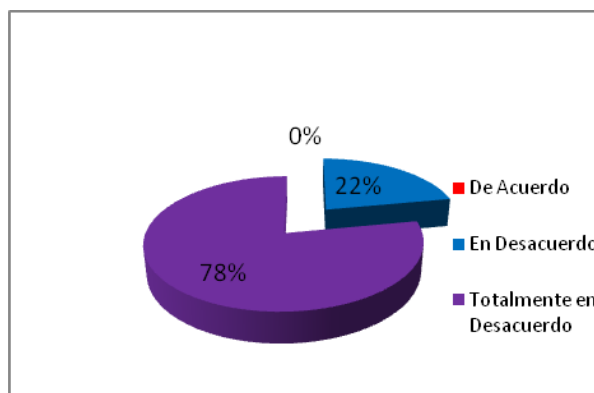
3. ¿Cree usted que la remuneración otorgada por la empresa está acorde con el trabajo que desempeña?

Cuadro N° 3. Trabajo Desempeñado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	8	22%
Totalmente en desacuerdo	29	78%
Total	37	100%

Fuente: C.A Hidrológica del Centro

Grafico N° 3. Remuneración



Fuente: Díaz (2019)

Análisis

Los resultados obtenidos indican que un setenta y ocho por ciento (78%) respondió está totalmente en desacuerdo con la remuneración que perciben, mientras que un veintidós por ciento (22%) está en desacuerdo, lo que significa que el salario de Hidrocentro se encuentra sin valoración alguna ya que la empresa paga salario mínimo y un poquito más de acuerdo al nivel académico de cada trabajador y con la inflación constante, no alcanza para subsistir.

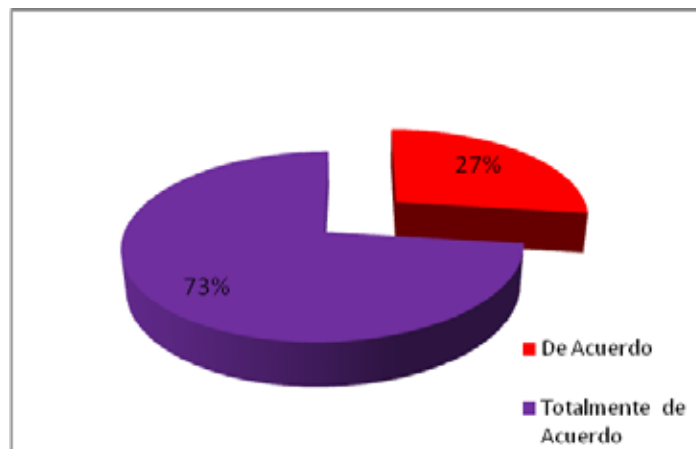
4. ¿El Trabajo que usted realiza es de gran importancia para la empresa?

Cuadro N° 4. Trabajo Desempeñado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	10	27%
Totalmente de acuerdo	27	73%
Total	37	100%

Fuente: C.A Hidrológica del Centro

Gráfico N° 4. Importancia del Trabajo Desempeñado



Fuente: Díaz (2019)

Análisis

En el análisis de este gráfico, se observa que un setenta y tres por ciento (73%) está totalmente de acuerdo con que la labor que se realiza en la empresa es de suma importancia para la productividad de la misma; mientras que un veintisiete por ciento (27%) está de acuerdo de que tiene relación, lo que demuestra que los trabajadores se identifican con la empresa mediante sus funciones.

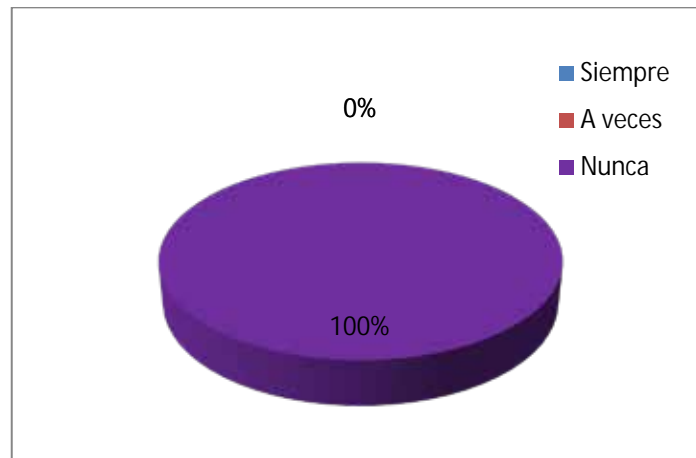
5. ¿Existe algún reconocimiento por el trabajo bien hecho?

Cuadro N° 5. Reconocimiento

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	37	100%
Total	37	100%

Fuente: C.A Hidrológica del Centro

Grafico N° 5. Trabajo bien hecho



Fuente: Díaz (2019)

Análisis

El cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que nunca ha existido algún tipo de reconocimiento por el trabajo realizado correctamente, lo que quiere decir que en la empresa no reconocen el trabajo bien hecho por los trabajadores; lo cual debe ser tomado en cuenta para motivar al personal con mayor incentivo por la realización de sus tareas diarias.

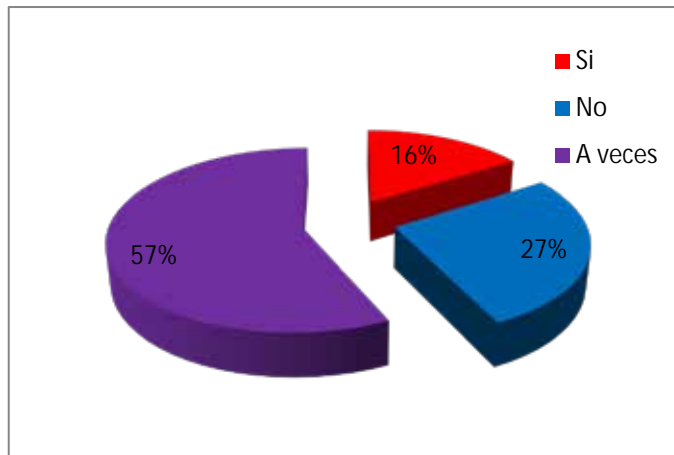
6. ¿Existe la posibilidad de promoción dentro de la empresa?

Cuadro N° 6. Promoción

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	16%
No	10	27%
A veces	21	57%
Total	37	100%

Fuente: C.A Hidrológica del Centro

Grafico N° 6. Promoción de Trabajo



Fuente: Díaz (2019)

Análisis

Un cincuenta y siete por ciento (57%) dijeron que a veces existe la posibilidad de una promoción dentro de la empresa, un veintisiete por ciento (27%) dijeron que no y un dieciséis por ciento (16%) dijeron que sí; es importante destacar que los trabajadores dentro de la organización no son tomados en cuenta en su totalidad para una promoción.

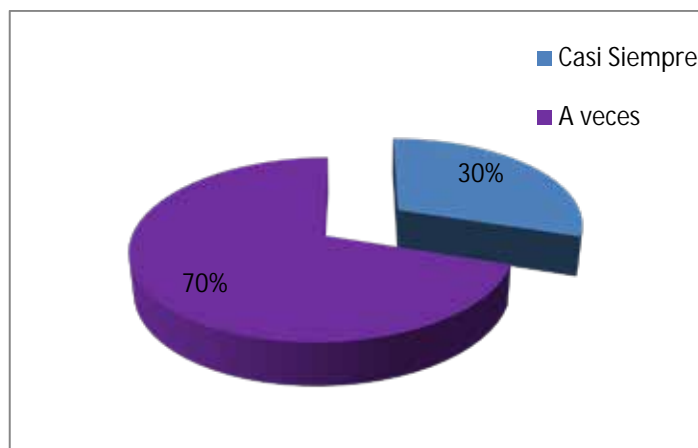
7. ¿El ambiente físico donde realiza su trabajo, se encuentra en buenas condiciones?

Cuadro N° 7. Ambiente Físico

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	11	30%
A veces	26	70%
Total	37	100%

Fuente: C.A Hidrológica del Centro

Grafico N° 7. Condiciones de Trabajo



Fuente: Díaz (2019)

Análisis

El setenta por ciento (70%) de los encuestados respondieron que solo a veces el ambiente físico se encuentra en buenas condiciones; mientras que un treinta por ciento (30%) respondieron casi siempre, es de resaltar que las buenas condiciones en el ambiente de trabajo es muy importante para lograr la mayor productividad mediante la ejecución de las funciones en la organización.

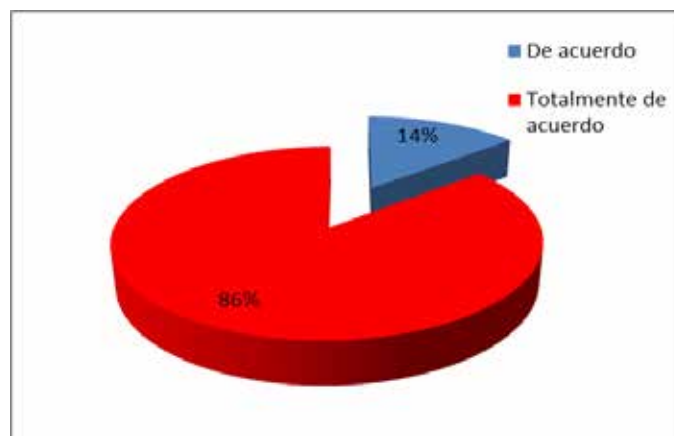
8. ¿La empresa brinda oportunidades a los trabajadores para capacitarse profesionalmente?

Cuadro N° 8. Oportunidades de Capacitación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	14%
Totalmente de acuerdo	32	86%
Total	37	100%

Fuente: C.A Hidrológica del Centro

Grafico N° 8. Capacitación Profesional



Fuente: Díaz (2019)

Análisis

En el análisis de este gráfico se observa que un ochenta y seis por ciento (86%) está totalmente de acuerdo que la empresa brinde oportunidades de capacitación para sus trabajadores; mientras que un catorce por ciento (14%) está de acuerdo. Esto con la necesidad que tienen los trabajadores de capacitación profesional dentro de la empresa ya que la misma no les brinda la capacitación profesional que ellos necesitan para crecer intelectualmente.

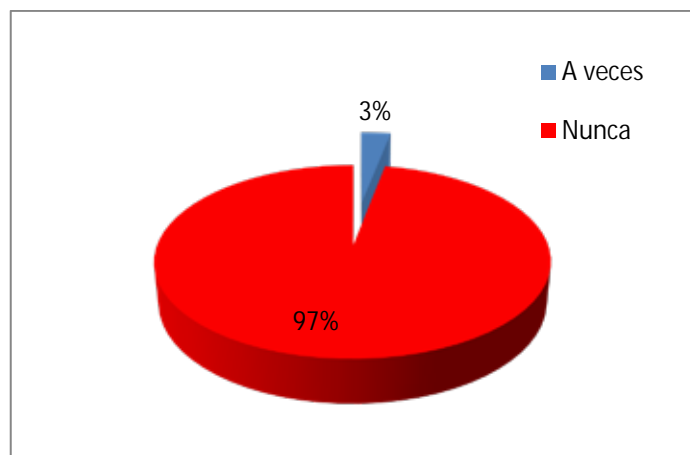
9. ¿Cree usted que la empresa realiza esfuerzos para mantener al personal motivado?

Cuadro N° 9. Esfuerzos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	1	3%
Nunca	36	97%
Total	37	100%

Fuente: C.A Hidrológica del Centro

Grafico N° 9. Motivación al Personal



Fuente: Díaz (2019)

Análisis

El tres por ciento (3%) de los encuestados respondieron que a veces la empresa realiza esfuerzos para mantener al personal motivado; mientras que un noventa y siete por ciento (97%) respondieron nunca, lo que quiere decir que la empresa no motiva al personal para que permanezcan en la organización y es por ello que en los últimos años han habido renuncias masivas.

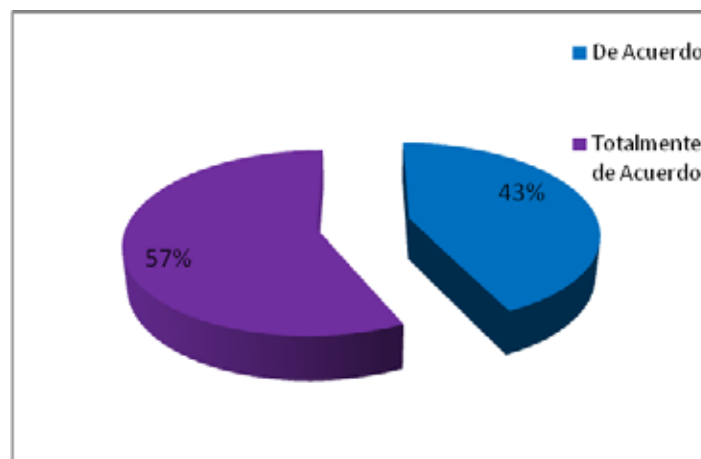
10. ¿La empresa debe otorgar beneficios a sus trabajadores que obtengan buenos resultados en la evaluación de desempeño?

Cuadro N° 10. Beneficios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	16	43%
Totalmente de acuerdo	21	57%
Total	37	100%

Fuente: C.A Hidrológica del Centro

Grafico N° 10. Resultados de Evaluación



Fuente: Díaz (2019)

Análisis

El cincuenta y siete por ciento (57%) de los encuestados está totalmente de acuerdo con que la empresa debe otorgar beneficios a sus trabajadores que obtengan buenos resultados en la evaluación de desempeño; mientras que el cuarenta y tres por ciento (43%) está de acuerdo, por lo cual la empresa debe incentivar a los trabajadores para que se sientan motivados y realicen correctamente la ejecución de sus funciones.

Fase II: Analizar las incidencias del rendimiento de los trabajadores en la empresa C.A Hidrológica del Centro.

Después de realizar la representación gráfica de los resultados obtenidos y al finalizar la aplicación de las técnicas de recolección de información se procedió al análisis de estos; tomando como base los indicadores de las variables existentes en las preguntas antes señaladas. En este sentido la aplicación de la Evaluación de desempeño resulto de gran importancia para los trabajadores de la empresa.

Es necesario destacar que desde las variables dos (2) hasta la cinco (5), los trabajadores demostraron que a la empresa le falta reconocer el esfuerzo que ellos hacen en la ejecución de sus funciones. Evidenciándose que los beneficios laborales (monetarios y no monetarios) constituyen un factor importante de motivación, ya que los ayuda en la consecución del logro de los objetivos y metas de la empresa.

Con relación a los indicadores de oportunidades, desarrollo profesional del trabajador, condiciones de la empresa y reconocimiento por evaluación se establecen desde la variable seis (6) hasta la diez(10), demostraron que la empresa posee baja participación de motivación para el bienestar y desempeño de los trabajadores, mediante lo cual es importante que se tomen en cuenta ya que ellos son el motor de la empresa sin ellos la empresa no funcionaría ya que no hubiera quien trabaje, y es por ello que en los últimos meses ha habido renunciadas masivas, ya que muchos prefieren trabajar por su cuenta que prestar servicio a una empresa que no le genera beneficios ni toman en cuenta sus esfuerzos, los cuales contribuyen a la insatisfacción laboral y por esos muchos se van de la empresa buscando mejores oportunidades.

En concordancia Herzberg (1959) afirma en su teoría de los dos factores que: la motivación depende de dos factores como lo son el higiénico y el motivacional. El primero de estos lo define como: las condiciones que rodean al individuo cuando trabajan; implica las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa. Corresponde a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas siempre han utilizado para tener motivado a su personal. En este mismo orden de ideas se debe tomar en cuenta la teoría de Maslow el cual implementó las necesidades de reconocimiento, también conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima, estas radican en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.

Fase III: Proponer la evaluación de desempeño para mejorar el rendimiento del personal de la empresa C.A Hidrológica del Centro.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos mediante la utilización de las fuentes de recolección se llegó a la conclusión que se debe proponer la evaluación de desempeño para mejorar el rendimiento del personal de la empresa C.A Hidrológica del Centro, donde se arrojaran buenos resultados para mantener el desarrollo y crecimiento del personal.

CAPITULO VI

PROPUESTA

Esta propuesta tiene como finalidad implementar la Evaluación de Desempeño dentro de la C.A Hidrológica del Centro de manera que la misma genere buenos beneficios para el personal a través del resultado de cada uno. Es relevante mencionar que la presente propuesta viene a constituir la última fase del informe de acreditación de pasantías la cual se origina de acuerdo a la información recolectada mediante encuestas aplicado al personal de la empresa.

5.1-Objetivo General

Evaluar la calidad y efectividad de los procesos de trabajo para motivar al personal a través de incentivos monetarios.

5.2-Objetivos Específicos

- Ø Proponer un modelo actualizado de evaluaciones de desempeño.
- Ø Desarrollar estrategias motivacionales para todo el personal de la empresa.
- Ø Implementar la evaluación de desempeño como fuente estratégica para mejorar los procesos de la empresa.

5.3-Beneficios

- Ø Motivación en la ejecución de las labores diarias.
- Ø Implementación de cursos de capacitación profesional.
- Ø Promociones a nuevos cargos dentro de la organización.
- Ø Incentivos monetarios mensuales.
- Ø Actividades recreacionales para el personal.

Ø Mejora del ambiente físico organizacional.

5.4-Factibilidad de la Propuesta

Se considera un proyecto factible por su fácil contribución y aplicación ya que garantiza rentabilidad a la empresa C.A Hidrológica del Centro.

5.5-Factibilidad Técnica

Es factible por que la empresa cuenta con personal especializado para el diseño de una evaluación que permita establecer parámetros de rendimiento y ejecución en el trabajo.

5.6-Factibilidad Operativa

Al implementar la evaluación se tomara en cuenta el área operacional de la empresa haciendo énfasis en los trabajadores del área operativa ya que los mismos son los que trabajan por turno y equipo y más peso tienen en la ejecución de las labores, considerando que se obtendrán buenos resultados en la implementación de dicha evaluación.

5.7-Factibilidad Económica

Este factor es totalmente factible ya que la empresa no generaría ningún gasto adicional ya que posee personal capacitado para la implementación de esta evaluación. Esta empresa por pertenecer a un ente público solo solicitaría mediante esta propuesta; recursos adicionales para llevar a cabo este proyecto de crecimiento tanto para la empresa como para el personal ya que ambos se van a beneficiar y se lograra un mejor proceso de calidad.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Para facilitar el diseño del proceso de Evaluación del Desempeño se propone un procedimiento que consta de tres fases, las cuales se desarrollan de la siguiente manera:

- Ø Proponer un modelo actualizado de evaluaciones de desempeño
- Ø Desarrollar estrategias motivacionales para todo el personal de la empresa.
- Ø Implementar la evaluación de desempeño como fuente estratégica para mejorar los procesos de la empresa.

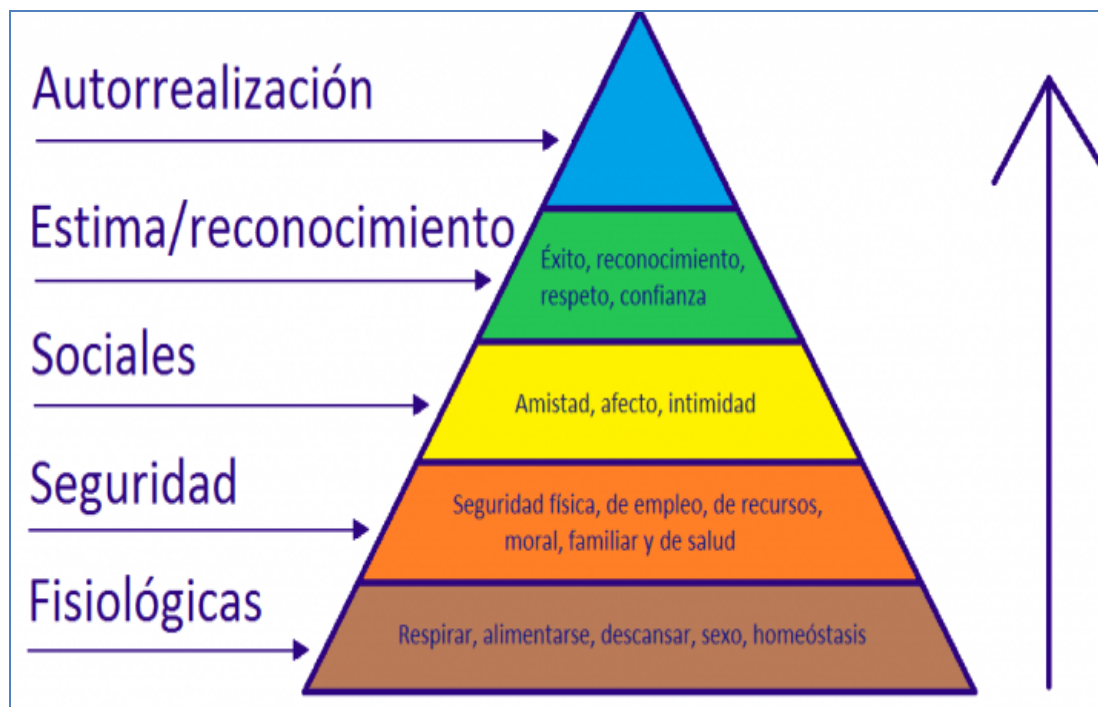
Es importante señalar que este modelo de evaluación permitirá conocer el grado de desempeño de los trabajadores y a su vez se evaluará la actitud mediante la ejecución de las actividades asignadas por cada jefe, a su vez se evaluará actitud positiva, responsabilidad, puntualidad, expresión gestual y verbal para conocer las fortalezas y debilidades que tienen los trabajadores las cuales deben ser mejoradas a través de esta evaluación.

Por otro lado, las estrategias motivacionales suelen ser de gran importancia para los trabajadores ya generan buenos resultados tanto para la empresa y los trabajadores. En este sentido, las estrategias motivacionales benefician a los trabajadores y la empresa en múltiples aspectos, desde la mayor felicidad, capacidad de innovación, crecimiento personal, reducción del absentismo, renuncias de personal y aumento de la productividad de las organizaciones.

Es necesario resaltar la idea de Maslow sobre la motivación, el cual implementó una teoría sobre la conducta humana, a través de una pirámide que consta de cinco niveles ordenados jerárquicamente según las necesidades

humanas que atraviesan todas las personas. El nombre de la pirámide se debe a su autor, el psicólogo humanista norteamericano Abraham Maslow (1908-1970), que en la primera mitad del siglo XX formuló en su obra “Una teoría sobre la motivación humana” la teoría de la pirámide de Maslow es una de las teorías de motivación más conocidas.

Figura N°2 Pirámide de Maslow



Fuente: Robbins (1999)

- Ø **Necesidades básicas o fisiológicas:** Son las únicas inherentes en toda persona, básicas para la supervivencia del individuo. Respirar, alimentarse, hidratarse, vestirse, sexo, etc.
- Ø **Necesidades de seguridad:** Se busca crear y mantener una situación de orden y seguridad en la vida. Una seguridad física (salud), económica (ingresos), necesidad de vivienda, etc.

- Ø **Necesidades sociales:** Implican el sentimiento de pertenencia a un grupo social, familia, amigos, pareja, compañeros del trabajo, etc.
- Ø **Necesidades de estima o reconocimiento:** Son las necesidades de reconocimiento como la confianza, la independencia personal, la reputación o las metas financieras.
- Ø **Necesidades de autorrealización:** Este quinto nivel y el más alto solo puede ser satisfecho una vez todas las demás necesidades han sido suficientemente alcanzadas. Es la sensación de haber llegado al éxito personal.


5.8-Estrategias motivacionales

- Ø Alinear el puesto con el trabajador, la idea es conseguir que cada empleado ocupe un cargo en el que encaje en función de sus aptitudes y actitudes. De este modo, el trabajador se sentirá satisfecho y deseoso de desempeñar sus funciones.
- Ø Promover la equidad de la política salarial, ya que el salario es uno de los factores necesarios que incrementan la motivación de los trabajadores, lo cierto es que igual o más relevante es que los salarios y promociones se basen en criterios equitativos que generen una sensación de justicia respecto a las retribuciones y oportunidades laborales.
- Ø Ofrecer reconocimiento. Según el estudio Employee Recognition: LowCost, High Impact de Gallup, los profesionales que no perciben reconocimiento tienen hasta el doble de probabilidades de abandonar la empresa. Mostrar a los empleados que son valorados por su trabajo es una de las estrategias motivacionales más efectivas y, además, baratas y fáciles de llevar a cabo.


- Ø Generar relaciones sociales, pero lo cierto es que fomentar las relaciones interpersonales entre el capital humano es fundamental para impulsar su motivación. Por ejemplo, contar con un buen amigo en el trabajo hace que la satisfacción del empleado se dispare un 50% y que sea 7 veces más propenso a trabajar con entusiasmo.
- Ø Garantizar unas condiciones de trabajo óptimas. Hablamos de seguridad laboral, se trata de favorecer el bienestar laboral de los trabajadores en todos los ámbitos; como disponibilidad del material necesario para llevar a cabo su trabajo.

Estas estrategias motivacionales son desarrolladas con la finalidad de mantener un crecimiento personal y empresarial de los trabajadores de la empresa Hidrocentro, el cual se recomienda la aplicación de la misma a la brevedad posible, tomando en cuenta el inicio de la implantación de la evaluación de desempeño.

Modelo de Evaluación de la empresa

 C.A. HIDROLOGICA DEL CENTRO HIDROCENTRO FILIAL DE HIDROVEN	EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS Y POTENCIAL	Nro. De Ficha	
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS			
I.- DATOS PERSONALES:			
NOMBRE Y APELLIDO	CEDULA	PERIODO EVALUACION:	
CARGO:	COD. PROF.	FECHA DE INGRESO:	
NIVEL EDUCATIVO:	SUPERVISOR INMEDIATO:		
CARGO:	UNIDAD ORGANIZATIVA:		
UBICACIÓN GEOGRAFICA:			
II.- EVALUACION DE RESULTADOS:			
1.- INDIQUE LA IMPORTANCIA RELATIVA DE CADA FACTOR. 2.- CALIFIQUE EL DESEMPEÑO DEL EVALUADO EN CADA FACTOR. 3.- MULTIPLIQUE EL GRADO DE IMPORTANCIA POR EL DESEMPEÑO.	PESO (%)	DESEMPEÑO	PUNTOS
FACTOR DE EVALUACIÓN	SE(3)	E(2)	DE(1)
1.-CONOCIMIENTO: CAPACIDAD DE CONOCER INTERPRETAR Y DESARROLLAR PROGRAMAS, TECNICAS, PROYECTOS, NORMAS Y LEYES BASADOS EN ESTUDIOS, EXPERIENCIAS E INVESTIGACION.			
2.-CAPACIDAD ADMINISTRATIVA: CAPACIDAD DE VERIFICAR LA CALIDAD Y CANTIDAD DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS O A OBTENER EN LA EJECUCION DEL TRABAJO.			
3.-TECNICAS DE ORGANIZACIÓN, PROGRAMACION Y PLANIFICACION A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO: CAPACIDAD DE ORGANIZAR ACTIVIDADES EN BASE A LA DISPONIBILIDAD Y UTILIZACION DE LOS RECURSOS EN			
4.-CAPACIDAD DE ANALISIS: CAPACIDAD DE CONOCER LOS CRITERIOS Y METODOLOGIA PARA EL ANALISIS DE INFORMACION.			
5.- TRABAJO EN EQUIPO: CAPACIDAD DE TRABAJAR CON COMPAÑEROS, SUPERVISORES Y SUPERVISADOS DE MANERA ARMONICA Y CONSTRUCTIVA.			
6.-HABILIDAD PARA SUPERVISAR: CAPACIDAD DE TRANSMITIR A LOS DEMAS LO QUE DEBEN HACER.			
7.-CREDIBILIDAD Y CONFIANZA: CAPACIDAD DE CONVENCER A LOS OTROS DE SUS PROPIAS IDEAS Y A SU VEZ DE ESCUCHAR E INTERPRETAR PUNTOS DE VISTA DE LOS DEMAS.			
8.- PRECISION: CAPACIDAD PARA CUMPLIR CON LAS TAREAS CON EXACTITUD Y DETALLES.			
9.- RESPONSABILIDAD: CAPACIDAD PARA CUMPLIR CON LAS TAREAS Y RESPONSABILIDADES ASIGNADAS, CON LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS.			
10.- EFECTIVIDAD SOBRE SEGURIDAD: CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE SEGURIDAD.			
TOTAL			
III.- EVALUACION			PUNTAJE TOTAL: <input style="width: 50px;" type="text"/>
2,51 A 3 "SUPERIOR A LO ESPERADO" SUPERA LAS EXIGENCIAS CON UN MINIMO DE ERROR. 1,51 A 2,50 "ESPERADO" CUMPLE LAS EXIGENCIAS SEGUN LO ESPERADO O PREVISTO. 1 A 1,50 "DEBAJO DE LO ESPERADO" CUMPLE POCO CON LAS EXIGENCIAS PUEDE MEJORAR			
OPINIONES SOBRE LA EVALUACIÓN DE ACTUACIÓN REALIZADA:			
DEL EVALUADO		DEL EVALUADOR	
Analisis de Potencial			
<input type="radio"/> ALTO POTENCIAL <small>PERSONA CON ALTO NIVEL DE DESEMPEÑO QUE PUEDE OCUPAR UN CARGO DE MAYOR JERARQUIA EN MENOS DE UN AÑO</small>	<input type="radio"/> MEDIANO <small>MAYOR DE UN AÑO Y MENOR DE DOS AÑO</small>	<input type="radio"/> BAJO <small>MAS DE DOS AÑO</small>	
FIRMA DEL EVALUADO		FIRMA DEL EVALUADOR	
FIRMA DEL SUPERVISOR DEL EVALUADOR			

Modelo de Evaluación Propuesto

 C.A. HIDROLÓGICA DEL CENTRO HIDROCENTRO		Periodo de Evaluación Desde: 01/01/2020 Hasta: 31/12/2020					
Evaluación de Desempeño Laboral							
1-Datos del Evaluado							
1-Apellidos y Nombres.	2-C.I. N°	3-Cargo.					
2-Datos del Evaluador							
4-Fecha de Ingreso:	5-Dependencia	6-Dirección de Adscripción					
3-Evaluación							
1. Distribuya el peso de 50 puntos en las 10 competencias que se le presentan según la importancia de cada una para							
2. Evalúe separadamente cada competencia, marcando el valor que mejor describa el comportamiento del							
Descripción	Deficiente	Regular	Bueno				
Valor	1	2	3				
			Muy Bueno				
			4				
			Excelente				
			5				
3. Multiplique el peso por el número del rango y escriba el resultado en la columna peso rango							
4. Sume los resultados del paso anterior y escribalos en la casilla de total							
3-Evaluación							
	FACTORES	CATEGORIAS					
		MDE	PD	DE	SE	E	Peso x
		1	2	3	4	5	Rango
PESO							
1	CANTIDAD DE TRABAJO: Volumen de trabajo capaz de ser realizado por el trabajador en su jornada normal de acuerdo a la exigencia de su puesto.						
2	CALIDAD DE TRABAJO: Trabajo producido con exactitud y confiabilidad de acuerdo con los objetivos y metas, tiempo establecido y recursos disponibles.						
3	CUMPLIMIENTO DE NORMAS: Cumplimiento de los reglamentos y procedimientos establecidos por la Institución, tales como: asistencia, puntualidad, limpieza y orden en el lugar de trabajo.						
4	HABITOS DE SEGURIDAD: Aplica las normas de seguridad y preserva la integridad personal. Usa la dotación asignada: Uniforme e implementos de protección.						
5	INTERES POR EL TRABAJO: Manifiesta esmero y dedicación en la ejecución de las tareas asignadas.						
6	TRABAJO EN EQUIPO: Disposición para trabajar con superiores, y compañeros de manera armonica e integral con el fin de asegurar el logro de los objetivos.						
7	MANEJO DE BIENES Y EQUIPOS: Cuidado con el manejo de equipos, herramientas y maquinarias que le son asignadas para realizar su trabajo.						
8	RESPONSABILIDAD: Disposición para asumir de manera responsable y comunicar oportunamente a su supervisor inmediato, cualquier circunstancia u obstáculo presentado para el logro del objetivo.						
9	COOPERACIÓN: Disposición para colaborar voluntariamente con sus compañeros en la ejecución de actividades relacionadas directa e indirectamente en el área de trabajo.						
10	EXPRESION Y ATENCIÓN AL PUBLICO O AL GRUPO DE TRABAJO: Expresa la conducta del trabajador para dar respuestas mediante la comunicación como también disposición para prestar servicios al personal interno y público en general en forme cortés, diligente y satisfactoria.						
Rango	0 Deficiente	65 Regular	85 Muy Bueno	100 Excelente	Total		
Definitivo							
4-Entrevista de Evaluación							
Cualidades que se destacan		Aspectos a mejorar					
5-Comentarios del Evaluado sobre la Evaluación							
6-Observaciones del Evaluador							
7-Ausencias Temporales							
Marque con una (X) el motivo de ausencia temporal del evaluado y el lapso							
<input type="checkbox"/>	Reposo Médico	Lapso					
<input type="checkbox"/>	Vacaciones	Lapso					
<input type="checkbox"/>	Permisos	Lapso					
			Otros Lapso				
8-Firmas							
SUPERVISOR		EVALUADO					
C.I N°		C.I N°					

CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de este proyecto se pudo evidenciar la falta de motivación que tiene la empresa Hidrocentro para con sus trabajadores, y es necesario mencionar que la motivación es un punto clave para mantener al personal satisfecho. Es por ello que se tomaron en cuenta tres fases fundamentales:

- Ø Proponer un modelo actualizado de evaluaciones de desempeño
- Ø Desarrollar estrategias motivacionales para todo el personal de la empresa.
- Ø Implementar la evaluación de desempeño como fuente estratégica para mejorar los procesos de la empresa

Partiendo de estas premisas fue necesaria la implementación de la evaluación de desempeño, y a su vez tomando en cuenta las estrategias motivacionales como base fundamental para el logro de los objetivos dentro y fuera de la organización. Es importante que dicha evaluación sea implementada dos (2) veces al año ya que se podrá detectar las debilidades que tienen los trabajadores en la ejecución del trabajo y las mismas podrán ser corregidas a tiempo y así lograr un mejor desempeño en las actividades asignadas. Este Análisis permitió plantear estrategias positivas para cumplir con el objetivo de esta investigación la cual consistió en la implementación de la evaluación de desempeño laboral dentro de la empresa C.A Hidrológica del Centro, a través de la misma se esperan mejoras a nivel organizacional, de este modo serán beneficiados tanto la empresa como el personal.

RECOMENDACIONES

Para el logro de los objetivos deseados en la aplicación de la evaluación se recomienda:

- Û Modificar el Contrato Colectivo de la empresa y ajustar por encima del salario mínimo, así como también establecer parámetros conscientes tomando en cuenta la inflación.
- Û Desarrollar proyectos motivacionales para todo el personal de la empresa.
- Û Generar nuevos ingresos para disminuir las cargas laborales ya que muchos trabajadores realizan más de diez (10) actividades diferentes diarias, esto debido a la ausencia de personal.
- Û Establecer cursos de capacitación profesional.
- Û Reconocer en público a los trabajadores por su buen desempeño dentro de la empresa y crear con ellos la motivación necesaria para que puedan realizar sus labores de la mejor forma y sientan que son tomados en cuenta por la organización.
- Û Aumentar el salario mínimo internamente en la empresa.
- Û Mantener un clima confortable mediante la satisfacción de necesidades de los trabajadores.
- Û Aplicar la evaluación de desempeño a todo el personal de la empresa.

- Û Crear un bono de incentivo luego de la aplicación de la evaluación de desempeño el cual será aplicable al personal que esté por encima del puntaje máximo.

- Û Se recomienda al personal Ejecutivo de la Gerencia de Recursos Humanos de Hidrocentro, velar por el fiel cumplimiento de esta proyecto y los beneficios de los trabajadores.

REFERENCIAS

- Alles (2005).Desarrollo del talento humano basado en competencias, editorial Granica
- Chiavenato (1999). Administración de Recursos Humanos, quinta edición – noviembre editorial mc grawhill
- Espin M. (2016).**Modelo de gestión del talento humano orientado al alto desempeño de los docentes y directivos de la universidad nacional de Chimborazo**.Tesis Universidad de la Habana Cuba
- González J. (2018).**Estrategias de control interno bajo informe coso para mejorar los procesos de inventario en la empresa Biológicos Venezuela C.A.** Trabajo de Grado. Universidad José Antonio Páez
- <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html>
- <https://proyectoseducativoscr.wordpress.com/elaboracion-del-ante-proyecto/capitulo-iii-marco-metodologico-de-la-investigacion/3-3-poblacion-y-muestra/>
- <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16914/Rodr%C3%ADguezRozoLizethAlexandra2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Iturralde J. (2011).**La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito oscusltda de la ciudad de Ambato en el año 2.010.** Trabajo de Grado. Ambato-Ecuador

- López D. (2015).**Motivación como factor influyente en el desempeño laboral de los docentes de la unidad educativa Carabobo.** Trabajo de grado. Universidad de Carabobo Núcleo Bárbula
- Luengo Y. (2013).**Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial.** Tesis Universidad del Zulia
- Rodríguez E. (2017).**Evaluación de desempeño y satisfacción laboral de los funcionarios adscritos a la Contraloría Municipal de los Guayos periodo 2016.** Trabajo de Postgrado. Universidad de Carabobo Núcleo Bárbula
- Tovar D. (2013).**Plan de incentivos laborales como impulso motivacional para los trabajadores del departamento de recursos humanos de la empresa Febeca, C.A.** Informe de Pasantías Universidad José Antonio Páez

ANEXOS

República Bolivariana de Venezuela

Universidad José Antonio Páez

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Relaciones Industriales

Introducción

Esta encuesta tiene como finalidad recolectar información con base a la situación de la empresa Hidrocentro, las respuestas serán tomadas bajo confiabilidad y las mismas serán utilizadas para fines académicos.

Instrucciones

-Lea detenidamente cada una de las preguntas

-Marque con una (x) la alternativa que considere correcta

Leyenda

Si	No	Siempre	A veces	Nunca
De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Casi siempre	Totalmente de acuerdo

1. ¿Cree usted que la Evaluación de Desempeño es de gran importancia para medir el rendimiento del personal dentro de la empresa?

Sí No

2. ¿Cree usted que en Hidrocentro se valora la responsabilidad del trabajador en el cumplimiento de sus funciones.

Siempre A veces Nunca

3. ¿Cree usted que la remuneración otorgada por la empresa está acorde con el trabajo que desempeña?

De acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

4. ¿El Trabajo que usted realiza es de gran importancia para la empresa?

De acuerdo Totalmente de acuerdo

5. ¿Existe algún reconocimiento por el trabajo bien hecho?

Siempre A veces Nunca

6. ¿Existe la posibilidad de promoción dentro de la empresa?

Si No A veces

7. ¿El ambiente físico donde realiza su trabajo, se encuentra en buenas condiciones?

Casi siempre A veces

8. ¿La empresa brinda oportunidades a los trabajadores para capacitarse profesionalmente?

De acuerdo Totalmente de acuerdo

9. ¿Cree usted que la empresa realiza esfuerzos para mantener al personal motivado?

A veces Nunca

10. ¿La empresa debe otorgar beneficios a sus trabajadores que obtengan buenos resultados en la evaluación de desempeño?

De acuerdo Totalmente de acuerdo