



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**MEDICIÓN DE LA EFICIENCIA LABORAL PARA ORIENTAR
LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SINELCON
ASESORÍA Y SERVICIOS E.I.R.L EN LA CIUDAD DE PIURA-
2012**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

AUTORA:
ZAPATA ARISMENDIS PATRICIA

ASESORES:
Dr. BAYONA ESPINOZA, RICARDO

LINEA DE INVESTIGACION:

PIURA – PERÚ

2012

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, por su infinita bondad y amor, por haberme dado salud y haberme permitido llegar a lograr mis objetivos.

A mis padres por apoyarme en todo momento, por el gran amor que me brindan, a mi madre por su motivación constante y compañía inigualable y a mi padre por sus consejos, fuerza y valor que me trasmite con solo unas palabras.

Por último a mi hermano que con solo pensar lo bueno que fue, me da fuerzas para sobrellevar cualquier debilidad.

AGRADECIMIENTO

La presente investigación de tesis en primer lugar me gustaría agradecerle a ti mi Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado.

A la prestigiosa Universidad César Vallejo de Piura por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional de bien.

Que estas líneas sirvan para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial a mí querido profesor Metodológico de tesis, el Dr. Ricardo Bayona por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia y su apoyo ha logrado en mí que pueda culminar mis estudios con éxito.

A mi asesor Lic. Juan Pablo León Lerggios, por sus grandes enseñanzas que no se borran fácilmente, por su rectitud en su profesión como docente, por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por sus consejos que ayudan a formarte como persona e investigador.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos de mi familia y amigos.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional, algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí. Muchas gracias y que Dios los bendiga.

PRESENTACIÓN

De acuerdo con el CAPÍTULO II del ARTÍCULO 15° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y el de la escuela profesional Administración de Empresas, de optar el grado de Licenciada en Administración

Se realizó la ceremonia pública de sustentación de la tesis titulada

MEDICIÓN DE LA EFICIENCIA LABORAL PARA ORIENTAR LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SINELCON ASESORÍA Y SERVICIOS EIRL EN LA CIUDAD DE PIURA-2012

Tesis aprobada por el jurado integrado por el Dr. Bayona Espinoza Ricardo, Lic. León Lerggios Juan Pablo y Econ. Olaya Guerrero Lidia, el 30 de Enero del 2013. Autora: Zapata Arismendis Patricia. Asesor Metodológico Dr. Bayona Espinoza Ricardo, Asesor Especialista Lic. León Lerggios Juan Pablo

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

ÍNDICE

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Presentación	4
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCION	10
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION	
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	12
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS	14
1.3. JUSTIFICACION	14
1.4. ANTECEDENTES	15
1.4.1. INTERNACIONALES	15
1.4.2. NACIONALES	18
1.4.3. LOCALES	21
1.5. OBJETIVOS	26
1.5.1. OBJETIVO GENERAL	26
1.5.2. OBJETIVO ESPECIFICO	26
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL	
2.1. MARCO TEORICO	27
2.1.1. EFICIENCIA	27
2.2.1.1. DEFINICIONES DE EFICIENCIA	27
2.2.1.2. INDICES DE LA EFICIENCIA	28
2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL	29
2.2.2.1. DEFINICIONES DE DESEMPEÑO LABORAL	29
2.2.2.2. LAS TRES DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL	30
2.2.2.3. EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL	32
2.2.3. EVALUACION DEL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS	34
2.2.3.1. DEFINICIONES DE COMPETENCIA	34
2.2.3.2. TIPOS DE COMPETENCIA	35
2.2.3.3. FORMAS DE APLICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS	35
2.2.3.4. VALORACION DEL RENDIMIENTO	37
2.2.4. RENDIMIENTO LABORAL	37
2.2.4.1. DEFINICION DEL RENDIMIENTO LABORAL	37
2.2.4.2. EVALUACION DEL RENDIMIENTO LABORAL	38
2.2.5. GESTION ORGANIZACIONAL	38
2.2.5.1. ¿QUE ES LA GESTION ORGANIZACIONAL?	38
2.2.5.2. CAPACIDADES Y HABILIDADES DE LA FUNCION GERENCIAL	39
2.2.6. PROCESO ADMINISTRATIVO	39
2.2.7. PLANIFICACION	40
2.2.7.1. IMPORTANCIA DE LA PLANIFICACION	40
2.2.7.2. ELEMENTOS DE LA PLANIFICACION	41

2.2.8.	ORGANIZACION.....	42
2.2.8.1.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	42
2.2.8.2.	PROPOSITO DE LA ORGANIZACION	42
2.2.8.3.	PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACION	43
2.2.9.	DIRECCION	43
2.2.9.1.	MOTIVACION	44
2.2.9.2.	LIDERAZGO	44
2.2.9.3.	COMUNICACIÓN	44
2.2.9.4.	EQUIPOS DE TRABAJO.....	45
2.2.9.5.	PRINCIPIOS DE DIRECCION	45
2.2.10.	CONTROL	46
2.2.10.1.	PROPOSITO Y FUNCION DEL CONTROL	46
2.3.	MARCO CONCEPTUAL.....	47
CAPITULO III: MARCO METODLOGICO		
3.1.	HIPOTESIS.....	49
3.1.1.	HIPOTESIS GENERAL	49
3.1.2.	HIPOTESIS ESPECÍFICAS	49
3.2.	VARIABLES	49
3.2.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE	49
3.2.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	50
3.3.	METODOLOGIA	50
3.3.1.	TIPO DE ESTUDIO	51
3.3.2.	DISEÑO DE ESTUDIO.....	51
3.4.	POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO.....	51
3.5.	METODO DE INVESTIGACION	53
3.6.	TECNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	53
3.7.	METODOS DE ANALISIS DE DATOS.....	54
CAPITULO IV: RESULTADOS		
4.1.	DESCRIPCION DE RESULTADOS	55
4.1.1.	ANALISIS DEL ENTORNO (PEST)	55
4.1.2.	LAS 05 FUERZAS DE PORTER.....	62
4.1.3.	ANALISIS INTERNO	75
4.2.	CONTRASTACION DE HIPOTESIS	108
4.3.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	111
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
5.1.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	164
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....		167
ANEXOS		169

RESUMEN

El presente estudio busca determinar el nivel de eficiencia que existe en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sinelcon en Piura, de esta manera se ha planteado como Objetivo General “Medir la Eficiencia Laboral y establecer lineamientos de propuestas que permitan orientar la Gestión Organizacional de la empresa Sinelcon Asesoría y Servicios E.I.R.L”. Por este motivo se ha utilizado como metodología una Investigación No Experimental, Explicativa y Mixta.

La Matriz de Capacidad Directiva, nos ha permitido medir la variable independiente; Gestión Organizacional, identificando cada proceso administrativo y se infirió obteniendo un ponderado de 0.2065 que nos indica que la empresa no realiza correctamente los procesos administrativos, basándose en la Planeación y Organización descuidando la Ejecución y Control; también se midió el desempeño de los trabajadores mediante la Matriz de gestión de competencias obteniendo como resultados en casi todas las competencias ponderados menores a 2.5, reflejando el bajo desempeño por parte de los trabajadores. Por otro lado se ha estudiado la parte externa de la empresa mediante la Matriz de Evaluación de Factores Externos (en adelante EFE) obteniendo como ponderado 2.63, lo que indica que es una empresa no consolidada en el ambiente externo, también en la Matriz competitiva se obtuvo que Sinelcon se encuentra en el último lugar con un ponderado de 2.63, en cuanto a los Grupos de Interés nos indica que hay que poner mayor énfasis en las variables de formalidad empresarial y cumplimiento de normas Técnicas. En la satisfacción de los proveedores son la mayoría que se encuentran satisfechos con los servicios, en la satisfacción de los acreedores la empresa tiene buena relación, para la calidad de servicio y satisfacción de clientes, se obtuvo buenos resultados pero se obtuvo que los trabajadores necesitan mayor empatía, compromiso, orden e higiene al momento de la realización de los servicios.

Del mismo modo esta investigación nos lleva enfocarnos en la parte de dirección y control para proponerle lineamientos de mejora y así la empresa cumpla con sus metas.

Palabras clave: Eficiencia Laboral, Gestión Organizacional

ABSTRACT

This study aims to determine the level of efficiency that exists in the job performance of employees of the company in Piura Sinelcon thus been raised as General Purpose "Measuring labor efficiency and establish guidelines for proposals to help guide organizational management Company Sinelcon EIRL Advice and Services". For this reason it has been used as one nonexperimental research methodology, and Joint Explanatory.

Matrix management capability has allowed us to measure the independent variable, Organizational Management, identifying each and inferred administrative process by obtaining a weighted 0.2065 which indicates that the company is not successful administrative processes, based on the Planning and Organization neglecting Execution and Control, also measured the performance of workers through skills management Matrix getting as results in almost all competitions weighed less than 2.5, reflecting the poor performance on the part of workers. In addition we have studied the outside of the company by obtaining as weighted Assessment Matrix External Factors (hereafter EFE) 2.63, indicating that a company is not consolidated in the external environment, also in the competitive matrix was obtained that Sinelcon is in last place with a 2.63 weighted in terms Stakeholders tell us that we should put more emphasis on business formality variables and Technical Compliance. The provider satisfaction are the majority who are satisfied with the services, in satisfaction of creditors the company has a good relationship to the quality of service and customer satisfaction, we obtained good results but it was found that workers need greater empathy, commitment, order and hygiene when performing services.

Likewise this research leads us to focus on the management and control to propose guidelines for improvement and so the company meet its goals.

Keywords: Labor Efficiency, Organizational Management