



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Desempeño laboral en la empresa constructora Corporación Nororiente Perú
S.A.C Bambamarca – Cajamarca 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Vásquez Cercado, Yajaira Anghi Alessandra

ASESORA METODÓLOGA

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Katherine

ASESOR ESPECIALISTA

Mg. Vhanya Olenka Malpica Risco

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2018

Página del Jurado



.....
Dra. Olenka Espinoza Rodriguez
Presidenta



.....
Mg. Vhanya Olenka Malpica Risco
Secretario



.....
Mg. Susana Díaz Mazabel
Vocal

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios; fue Él quien me permitió culminar esta etapa de mi vida con éxito.

A mis padres Sandro y Julia, por sus oraciones, y su apoyo constante en cada paso y decisión de mi vida, gracias por estar siempre junto a mí, gracias por todo lo enseñado en mi vida.

A mi esposo por su incondicional apoyo para la elaboración de esta tesis, por su paciencia y sacrificio de tiempo en familia.

A mi hijo, por su comprensión y paciencia a mis largas ausencias, por motivarme a ser mejor cada día, este trabajo es para ti.

Agradecimiento

A Dios por iluminarme y darme las fuerzas necesarias para poder culminar con éxito este trabajo, a mi familia por el apoyo incondicional durante el desarrollo de esta investigación. Así mismo agradezco a todos mis profesores de la Universidad Cesar Vallejo por compartir sus conocimientos y experiencias en la vida. Al personal de la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C por darme la facilidad y recabar información requerida para la elaboración de la presente investigación.

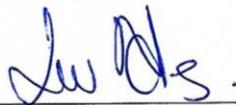
Declaratoria de autenticidad

Yo , Vasquez Cercado, Yajaira Anghi Alessandra con D.N.I N° 47627609, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo ,13 de Julio del 2018.



Vasquez Cercado, Yajaira Anghi Alessandra.

DNI: 47627609

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento a ustedes la Tesis Titulada “Desempeño laboral en la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C Bambamarca – Cajamarca 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

La autora.

Resumen

El presente trabajo permitió desarrollar una investigación basada en desempeño laboral en la empresa constructora Corporación Nororiental Perú S.A.C Bambamarca – Cajamarca 2018. Se formuló el problema ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la empresa constructora Corporación Nororiental Perú S.A.C. Bambamarca – Cajamarca 2018?, así mismo, se propuso como objetivo general: Evaluar el nivel de desempeño laboral que presentan los colaboradores en la empresa constructora Corporación Nororiental Perú S.A.C. La evaluación del desempeño laboral de los colaboradores se realizó a través de una ficha rúbrica; la población de Corporación Nororiental Perú S.A.C está constituida por 35 personas, empleándose en la muestra la misma población por ser pequeña. Además, los resultados evidencian que en el factor operativo los colaboradores en su mayoría muestran un nivel de desempeño regular, y en el factor actitudinal los colaboradores muestran un nivel de desempeño tolerable; con estos resultados se confirma que la hipótesis se cumple parcialmente. Se propone un programa de estrategias para mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa constructora Corporación Nororiental Perú S.A.C.

Palabras claves: Desempeño laboral.

Abstract

The present work develops an investigation based on the labor execution in the construction company Corporation Nororiental Peru S.A.C Bambamarca - Cajamarca 2018. The problem was formulated What is the level of labor performance in the construction company? Corporation Nororiental Peru S.A.C. Bambamarca - Cajamarca 2018?, Likewise, it was proposed as a general objective: To evaluate the level of work performance presented by employees in the construction company Corporation Nororiental Peru S.A.C. The evaluation of the employees' work performance was carried out through a rubric; the population of Corporation Nororiental Peru S.A.C is constituted by 35 people, being used in the sample the same population for being small. In addition, the results show that in the operative factor the collaborators show in their majority they show a level of regular performance, and in the attitudinal factor the collaborators show a level of tolerable performance; with these results it is confirmed that the hypothesis is partially fulfilled. A program of strategies is proposed to improve the level of performance of the employees of the construction company Corporation Nororiental Peru S.A.C.

Keywords: Work performance.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción.....	10
1.1 Realidad Problemática.....	10
1.2 Trabajos Previos	12
1.3 Teorías relacionadas al tema	13
1.4 Formulación del problema.....	20
1.5 Justificación del estudio	20
1.6 Hipótesis.....	21
1.7 Objetivos	21
II. Métodos	23
2.1 Diseño de Investigación	23
2.2 Variables, Operacionalización	23
2.3 Población y Muestra.....	25
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5 Aspectos Éticos	28
III. Resultados	29
IV. Discusión	37
V. Conclusiones	39
VI. Recomendaciones	40
VII. Propuesta	41
Referencias	46
Anexos	

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad son pocas las empresas que se preocupan por los problemas, necesidades y /o competencias de sus colaboradores; quienes vienen siendo el pilar de la empresa, y por ende necesitan tener participación activa y eficiente, y eso implica facilitarles las herramientas necesarias para desempeñar su labor de forma eficiente y apropiada. Así mismo, los colaboradores, necesitan contar con un ambiente laboral adecuado para cumplir correctamente las actividades que se le han encomendado.

Se sabe que vivimos en un mundo en cual siempre se evalúa el desempeño de las cosas, de los objetos incluso también evaluamos el desempeño de las personas. Queremos saber el volumen de nuestro teléfono móvil que recién adquirimos, queremos saber hasta cuanto puede correr un automóvil en una autopista, también deseamos saber cuáles son las reacciones de nuestra familia o amigos ante determinadas situaciones, cómo va el rendimiento escolar de nuestros hijos. Estos ejemplos son parte de un término llamado desempeño, nosotros siempre evaluamos el desempeño es algo común y corriente en nuestra vida y también en las empresas u organizaciones.

En la actualidad en nuestro país muchas son las empresas y organizaciones que están adoptando nuevas formas de administración del talento humano ya que mediante la evaluación del desempeño laboral se va a identificar valores positivos en los colaboradores y otorgarles una recompensa por su desempeño; promoviendo la competitividad entre los mismos; así mismo también podríamos identificar deficiencias en los colaboradores, y de hacerlo de forma oportuna nos permite corregirlas.

En esta investigación se evaluará el desempeño laboral en la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C, ya que el principal motor de ésta son los colaboradores que día a día tratan de mejorar y cumplir con todos los requerimientos de sus empleadores. Además de lo señalado, es necesario llevar a cabo una evaluación del desempeño laboral, y con los resultados se podrá definir objetivos y metas, trabajar por

resultados, ubicar declives e inconvenientes laborales y trabajar en ellos hasta suprimirlos.

Las empresas enfocan su atención a la productividad que generan y se conforman con que esta no se reduzca en comparación con los resultados anteriores, no es diferente en la Corporación Nororiente, quien presta poca preocupación en reforzar sus equipos de trabajo y subsanar las deficiencias. Por lo que es de vital importancia conocer cómo se da el desempeño laboral dentro de ésta empresa y así poder generar un nuevo plan de trabajo en donde incluya una adecuada gestión del talento de sus colaboradores con el fin de generar un desempeño laboral eficiente, obteniendo una excelente gestión del talento humano.

Cabe recordar que el capital activo más importante de toda empresa u organización es el capital humano y es necesario generar satisfacción con cada uno de nuestros colaboradores, proporcionándoles capacitaciones constantes para un mejor desempeño laboral, además de un ambiente laboral favorable.

Por lo tanto, se busca evaluar el nivel de desempeño laboral para poder conocer los resultados y luego así poder proponer un programa de estrategias para mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C.

Después de haber descrito la realidad problemática de los trabajadores de la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C., se han formulado las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los factores operativos de desempeño laboral que poseen los colaboradores de la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C.?

¿Cuáles son los factores actitudinales de desempeño laboral que poseen los colaboradores de la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C.?

1.2 Trabajos Previos

Según Goicochea (2016); en su trabajo de investigación titulado *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016*. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.

Esta tesis tuvo como propósito comprobar el grado de incidencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Calzado Kiara, en este estudio se utilizó un cuestionario a fin de determinar el grado de estrés laboral, y para medir el desempeño laboral se utilizó una evaluación del desempeño por el método de escala gráfica.

Cabe mencionar que el método de escala gráfica es un instrumento muy utilizado que sirve para el método de evaluación de desempeño, éste instrumento va a dar resultados de fácil comprensión. En este estudio se concluye que si el nivel de estrés aumenta en los trabajadores ya sea por motivos personales o por motivos laborales su desempeño laboral va a disminuir y esto afectará a la empresa de calzado. Recalca también que el factor cooperación entre trabajadores ayuda a mejorar y a avanzar la capacidad de producción.

Sum (2015); en su trabajo de investigación titulado *Motivación y desempeño laboral, año 2015*. Repositorio de la Universidad Rafael Landívar.

En esta tesis se muestra que la motivación al personal es un tema muy importante dentro de la organización, es por eso que es fundamental aplicarla de una forma positiva para así poder ayudar a los trabajadores y que ellos tengan mayor productividad, el desempeño laboral se va a dar de acuerdo a como el personal sea tratado dentro de la organización.

Recalca también que el desempeño laboral de los colaboradores se ve reflejado en las actividades que éstos realizan dentro de su área y dependerá de la forma de cómo se encuentren motivados. Esta tesis obtiene su muestra de estudio de los colaboradores de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango (Guatemala).

Según Fernández (2014), en su trabajo de investigación titulado *Relaciones entre el bienestar subjetivo y el desempeño laboral en gerentes-Año 2014*. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Su investigación muestra que la relación causal entre satisfacción laboral y el desempeño es una realidad rutinaria, la satisfacción laboral se da con una variable que es el desempeño, pero esta variable dependerá de las diferencias culturales. La autora de esta investigación concluye que la satisfacción laboral está condicionada al ritmo anímico del gerente, es decir, que aquel gerente que tenga éxito en su vida personal también lo tendrá en el ámbito laboral. Los resultados encontrados muestran que existen semejanzas positivas entre dos factores de satisfacción subjetiva con la vida, las cuales son el logro de sentirse bien y la necesidad de estatus; y da a conocer también que existen dos medidas objetivas de rendimiento las cuales son; la gestión del gasto controlable y la gestión del gasto variable.

Según Prieto (2013), en su trabajo de investigación titulado *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. Repositorio de la Universidad de Medellín.

En este trabajo de investigación se afirma cuán importante es el potencial de la gestión de talento humano para así poder retener a los colaboradores de la organización, y pues la buena gestión va a contribuir a influir positivamente sobre su capacidad realizando una mejora de resultados, alcance de metas. Esta investigación concluye que existe un vínculo importante entre la gestión del talento humano y los resultados que se tenga con el desempeño laboral, ambos factores unidos van a permitir que la organización cuente con su personal por largos periodos y también ayudará a desarrollar muchas habilidades de sus colaboradores.

1.3 Teorías relacionadas al tema

En los últimos años las teorías de desempeño laboral han ido evolucionando y sobre todo dando más importancia al principal activo de las empresas y organizaciones que son las personas, a continuación, se muestra distintos conceptos y percepciones de especialistas respecto al tema.

1.3.1 Desempeño Laboral

El desempeño laboral se refiere al rendimiento laboral y la actitud que muestra el trabajador al realizar sus funciones y demás actividades que se le asignaron. Uno de los principales pioneros respecto a evaluación de desempeño fue Robert Owen, quien en el siglo XIX elaboró un sistema de libros y blocks para así poder asignar a cada trabajador de sus fábricas de hilados y tejidos en New Lanark, Escocia. Este sistema consistía en que a cada trabajador se le asignaba un libro y en él los supervisores anotaban diariamente sus reportes y desempeño.

Según Chiavenato (2002). El desempeño laboral es la eficacia del personal dentro de una empresa, la cual es muy importante y vital, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

Éste principal autor sostiene que el desempeño laboral es la capacidad de producir con rapidez las tareas que le son asignadas al trabajador, pero a la vez son desarrolladas de la manera correcta y es aquí donde el desempeño laboral va a generar una satisfacción laboral tanto para la organización como para el trabajador.

Según Araujo y Leal (2007). “El desempeño laboral depende y se mide en varios factores como lo son: elementos, habilidades, características y competencias pertenecientes a los conocimientos, habilidades y capacidades desarrolladas por el empleado y aplicadas en su área de trabajo”.

Estos autores con su definición muestran que el desempeño laboral es un conjunto de habilidades y destrezas que tiene un trabajador, capacidad de producir y también de dar solución a problemas que se presente en el trabajo desarrollando y mejorando sus conocimientos.

“Desempeño laboral es cumplir con responsabilidad, hacer aquello que uno está obligado a hacer y de la mejor manera, para así lograr la mejora continua y el logro de niveles más altos involucrando conocimientos, habilidades, actitudes y valores” (Tejedor y García, 2010)

El desempeño laboral es cumplir y asumir con responsabilidad las tareas que son designadas al trabajador. Teniendo como fin la buena ejecución de responsabilidades para así generar un logro positivo y dar valor a nuestro trabajo.

Según Castellanos (2011). Características de las Fases del Ciclo de Gestión del Desempeño:

Planificación. Se muestra a través de la organización de las tareas de la empresa para así poder cumplir con el logro de objetivos trazados, asimismo es importante detallar cuáles son las tareas asignadas a cada trabajador.

Coaching. Se logra a través de un seguimiento del desempeño con el propósito de proveer la retroalimentación, en esta fase el colaborador requerirá el apoyo constante de una persona especializada; a fin de poder desarrollar un trabajo eficiente.

Es importante, en este proyecto de investigación, recalcar que la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C, cuente con la presencia permanente de un ingeniero residente y de un capataz para que evalúen y retroalimenten el trabajo de sus colaboradores.

Revisión. Esta fase consiste en hacer una comparación entre el desempeño presentado por un colaborador, y el desempeño que debería mostrar para cumplir con las actividades propuestas por el área o jefatura. En esta fase se podrá identificar de forma oportuna las debilidades y fortalezas del colaborador, con la finalidad de corregir o reforzar las debilidades y fortalezas, respectivamente.

1.3.1.1. Objetivos de la evaluación del desempeño laboral

La evaluación de desempeño laboral cuenta con varios objetivos, siendo uno de los más importantes el brindar la correcta información al área de recursos humanos para que ellos tengan conocimiento respecto a la actitud que muestra el trabajador dentro de la empresa, y así se podrá tomar decisiones para ascensos, transferencias de área o despidos. Las correctas observaciones detectarán las necesidades de capacitación y desarrollo ya que éstas ayudarán a identificar con precisión cada habilidad y competencia que tenga el trabajador.

Según Chiavenato (2011). Criterios a evaluar en el Desempeño Laboral:

¿Qué se evalúa?

Los criterios que elija el área para así calificar el desempeño de un colaborador, mucho va a influir la conducta que tenga el subordinado en su área. Puede ser como ejemplo: Los avances que realiza, la rapidez, la precisión, el trabajo en equipo, entre otros.

1.3.1.1.1 *Resultados de las tareas individuales.* - Los fines son más importantes que los medios, entonces el área o el encargado del personal va a evaluar cómo se desenvuelve y ejecuta las tareas el colaborador. A esto se suma evaluar también la eficacia al realizar las tareas fundamentales del puesto.

1.3.1.1.2 *Conductas.* - Es importante también analizar la conducta que tiene el colaborador en el área de puesto y también la conducta que muestra ante la empresa, se puede evaluar si el trabajador se identifica con la empresa, la actitud que muestra con sus jefes y compañeros de trabajo, la actitud que tiene al desarrollar sus obligaciones.

1.3.1.1.3 *Rasgos.*- Por lo general tener una buena actitud puede mostrar en los colaboradores confianza en sí mismos y así demostrar que pueden ser confiables dentro de su área y también en la empresa, el estado anímico del trabajador influye mucho en su desempeño laboral.

1.3.1.2 Beneficios de la evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2011) Cuando un programa de evaluación del desempeño se planifica, coordina y desarrolla bien genera beneficios de corto, mediano y largo plazo. A continuación, se describe los beneficios que genera la evaluación del desempeño para los gerentes, para la persona y para la organización:

1.3.1.2.1 *Beneficios para el gerente como administrador de personas.* - Evaluar los factores operativos y actitudinales de los colaboradores va a proporcionar medidas para mejorar el resultado de las tareas de sus colaboradores. Una buena administración del talento humano va a permitir al gerente crecer profesional y empresarialmente.

1.3.1.2.2 Beneficios para el colaborador. – Conocer las expectativas del jefe respecto de las actividades desarrolladas por el colaborador, identificando deficiencias en el proceso, con el objetivo de poder suplirlas y superarlas.

1.3.1.2.3 Beneficios para la organización. – Evaluar el potencial del colaborador a corto, mediano y largo plazo; para determinar el grado de contribución otorgada a la organización, y así ver si su presencia es indispensable o no, y de serlo otorgarles mejores oportunidades de crecimiento laboral como recompensa a su productividad y eficiencia.

1.3.1.3. Evaluación del Desempeño.

Según Chiavenato (2011). Consiste en identificar la eficacia de un colaborador al momento de desarrollar alguna actividad dentro de una empresa; y este resultado coadyuva a determinar el potencial del mismo en el futuro de una organización.

Toda evaluación es un proceso de juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los colaboradores dentro de la organización es importante porque gracias a ellos se va a conocer de una manera eficaz el desempeño de cada colaborador.

Según Koontz y Weihrich (2004). Mencionan que la evaluación del desempeño “es la base para que el administrador defina a empleados candidatos para futuras promociones”.

Estos autores dan a conocer que según las evaluaciones que se realizan a los trabajadores los administradores o encargados de área pueden tomar en cuenta los resultados que se tiene en la evaluación para que así en futuros ascensos los mejores trabajadores sean tomados en cuenta y puedan ascender.

1.3.1.4 Métodos tradicionales de evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2011). El problema de evaluar el desempeño de grandes grupos de personas en las organizaciones generó soluciones que se transformaron en lo largo del tiempo en método de evaluaciones muy populares.

Así mismo, la evaluación del desempeño es la manera de recopilar información y datos que se puedan registrar, procesar y canalizar para mejorar el desempeño del colaborador en la organización.

A continuación, se presenta los principales métodos de evaluación:

1.3.1.4.1 Método de escalas gráficas.

Este método es el más usado; consiste en medir el desempeño de las personas con factores ya definidos y graduados.

1.3.1.4.2 Método de elección forzada.

El método de elección forzada consiste en evaluar el desempeño personal por medio de frases alternativas que describen el tipo de desempeño laboral.

1.3.1.4.3 Método de investigación de campo.

Este método consiste en la realización de entrevistas por un especialista en evaluación y el superior inmediato, a fin de registrar casusas, orígenes y motivos del desempeño con base en análisis de hechos y situaciones.

1.3.1.4.4 Método de incidentes críticos.

El método de incidentes críticos se basa en el comportamiento humano tiene características extremas, capaces de generar resultados positivos o negativos. En conclusión, las excepciones positivas deben destacarse y emplearse con mayor frecuencia y las negativas corregirse o también eliminarse.

En este proyecto de investigación se utilizó el método de escalas gráficas.

¿Qué es el método de escalas gráficas?

Este es el método más utilizado en las evaluaciones del desempeño; consiste en medir el desempeño de las personas con factores ya definidos y graduados. Se divide en dos factores: factor operativo y actitudinal. Cada factor se define mediante una descripción sumaria, simple y objetiva. Cuanto mejor sea esa descripción, tanto mayor será la precisión del factor. Cada factor se dimensiona de modo que retrate desde un desempeño malo hasta uno óptimo.

Ventajas del método de escalas gráficas:

Permite a los evaluadores utilizar un instrumento de evaluación fácil de entender y sencillo de aplicar. Da una visión integral y resumida de los factores de evaluación. Reduce en gran medida el trabajo del evaluador y simplifica el registro de evaluación.

Desventajas del método de escalas gráficas:

No brinda flexibilidad al evaluador, pues se debe de ajustar al instrumento en lugar de ajustarlo a las características del evaluado. Tiende a caer en la rutina y a estandarizar los resultados de las evaluaciones. Necesita procedimientos matemáticos y estadísticos para corregir distorsiones, así como la influencia personal de los evaluadores. Presenta resultados exigentes de todos sus trabajadores.

1.3.1.5. Variables que afectan el Desempeño Laboral

“El desempeño laboral es la apreciación, más o menos objetiva en función de estándares e indicadores, sobre el nivel de ajuste entre el esfuerzo del trabajador, los logros alcanzados y la calidad de su trabajo en un contexto organizacional y de industria”. Kurt (2014).

1.3.1.5.1 Estilo de liderazgo. - Los estilos de liderazgo abarcan desde cómo se relacionan los líderes con otros dentro y fuera de la organización, cómo se ven a sí mismos y su posición, y en, gran medida, si son o no exitosos como los líderes. Gardner (1991)

Si una tarea necesita ser realizada, ¿Cómo puede un líder particular definir una solución? Si urge una emergencia, ¿Cómo puede un líder manejarla? Si la organización necesita el apoyo de la comunidad, ¿Cómo un líder puede movilizarlo? Todos estos dependen del estilo de liderazgo.

1.3.1.5.2 La carga de trabajo producto de la distribución de tareas. - Los factores relacionados a la carga de trabajo incluyen las exigencias físicas que la tarea atribuye al colaborador: esfuerzo, manipulación de carga y posturas de trabajo.

1.3.1.5.3 Los estándares mal diseñados. - Estos impiden evaluar el desempeño y tomar decisiones, tiene efectos adversos tanto en el rendimiento como en la motivación, ya que difícilmente se alcanzarán las metas logradas sin una buena planeación.

1.3.1.5.4 La selección. - La selección de colaboradores competentes coadyuva a que la persona pueda cumplir con las expectativas del cargo que le fueron asignadas. La selección interna incorrecta lleva a las personas a ocupar puestos para los que no están necesariamente preparados, perjudicando la producción de la organización.

1.3.1.5.5 Retroalimentación. - Cuando el desempeño no se evalúa y no se retroalimenta de forma constante, el nivel de desempeño se mantiene igual. La ilusión de que las cosas se están “haciendo bien” permite resistencia a los cambios por parte del colaborador.

Podemos decir que, estas variables afectan, en buena parte, al desempeño laboral; es por eso que es de vital importancia mantener un estilo de liderazgo apto para el desarrollo de trabajo, para no poder tener sobrecarga laboral, las tareas diarias deben ser planificadas, los estándares mal diseñados van a impedir el avance de la ejecución de tareas; es por eso, que se pide elaborarlos cuidadosamente por profesionales especialistas. La selección del personal es muy importante, ya que se debe de tomar en cuenta desde el inicio del reclutamiento las capacidades que debe de tener el nuevo potencial captado de acuerdo a perfil requerido; la retroalimentación está asociada a procesos de evaluación y crecimiento donde el sistema pretende tener un equilibrio, y pues respecto a la última variable que afecta al desempeño laboral es imposible lograr que todos los colaboradores de la organización piensen de la misma manera pero lo que si debe de ser posible es colocar en claro el fin que se persigue como área de trabajo o como empresa.

1.4 Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la empresa constructora Corporación Nororiental Perú S.A.C. Bambamarca – Cajamarca 2018?

1.5 Justificación del estudio

Hernández, Fernández y Baptista (2014, pp.40-41). proponen lo siguiente.

Conveniencia

Esta investigación es conveniente, porque permitirá conocer a la empresa constructora Corporación Nororiental Perú S.A.C a conocer cómo se da el desempeño laboral de sus colaboradores, y de dicha investigación la empresa estará al tanto del manejo que tiene su área de recursos humanos para con sus trabajadores.

Relevancia social

Los beneficiados de esta investigación, son los trabajadores de la constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C, porque se evaluará a cada uno y conocerán en qué nivel de desempeño laboral se encuentran para así poder mejorar y retroalimentar sus conocimientos, fortalecer sus habilidades y así brindar un mejor trabajo. Conociendo ya el nivel de desempeño de cada colaborador se va a detectar las fuerzas y debilidades de su equipo de trabajo para potenciar su aprovechamiento.

Implicaciones prácticas

La presente investigación, ayudara a que la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C conozca el desempeño laboral de sus colaboradores, y su nivel de productividad sea óptimo.

Unidad metodológica

La presente investigación ayudará a evaluar el desempeño laboral que presentan los colaboradores de la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C., para así analizar su nivel de desempeño de cada trabajador y conocer en qué nivel de desempeño de funciones y actitudes tienen ante su trabajo.

1.6 Hipótesis

H_i: El nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Corporación Nororiente Perú S.A.C, es regular.

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Evaluar el nivel de desempeño laboral que presentan los colaboradores en la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C.

1.7.2. Objetivos Específicos

O₁: Identificar los factores operativos de desempeño laboral que poseen los colaboradores de la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C.

O₂: Identificar los factores actitudinales de desempeño laboral que poseen los colaboradores de la empresa constructora Corporación Nororienté Perú S.A.C.

O₃: Proponer un programa de estrategias para mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa constructora Corporación Nororienté Perú S.A.C.

II. Métodos

2.1 Diseño de Investigación

No experimental: Porque en esta investigación que se realizó no se manipulo ninguna variable; puesto que Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que “En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (página 152)

M —————> O

Dónde:

M: Muestra (35 Personas que laboran en la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C)

O_x: Observación de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Variable Cualitativa:

Desempeño laboral.

2.2.2 Operacionalización de variables

Tabla de Operacionalización de variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	“Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.” Chiavenato (2011), página 202.	La variable se ha medido mediante una ficha de evaluación de desempeño por el método de escalas gráficas. Método obtenido de Chiavenato (2011), página 209	Factores operativos. Factores actitudinales.	<ul style="list-style-type: none"> • Producto. • Calidad. • Conocimiento del trabajo. • Cooperación. <ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de las situaciones. • Creatividad. • Capacidad de realización. 	Nominal

Nota: Dimensiones de Desempeño Laboral, según Chiavenato (2012).

2.3 Población y Muestra

La población estuvo constituida por el personal que conforma la constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C que en total son 35 en el año 2018.

PERSONAL C.N.P.S.A.C	
Área Administrativa	3
Área de RR.HH	1
Área Logística	1
Almacén	1
Vigilante	2
Chofer	1
Capataz	1
Oficiales	25
TOTAL TRABAJADORES	35

La muestra fue el personal operario, los cuales son 35 trabajadores de la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C Bambamarca – Cajamarca.

Unidad de análisis: Se presentó a cada uno de los trabajadores de la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C Bambamarca –Cajamarca.

2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección

Tabla técnica e instrumentos

Variable	Técnica	Instrumentos
Desempeño Laboral.	Rúbrica de evaluación del desempeño.	Escala gráfica.

En la rúbrica de evaluación del desempeño se asignó los siguientes valores para así poder determinar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C.

- Nivel Óptimo (valor de 5)
- Nivel Bueno (valor de 4)
- Nivel Regular (valor de 3)
- Nivel Tolerable (valor de 2)
- Nivel Malo (Valor de 1)

Como se sabe, en este trabajo de investigación se tuvo dos dimensiones, las cuáles son factores operativos y factores actitudinales; los factores operativos se evaluaron a través del desempeño en la función lo cual consideró exclusivamente el desempeño actual del colaborador en su función, y los factores actitudinales donde se consideró tan sólo las características individuales del evaluado y su comportamiento funcional dentro y fuera de su función.

A continuación, se presenta los indicadores que fueron evaluados, explicando en que consiste cada uno de los niveles.

Desempeño en función:

	Óptimo (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Tolerable (2)	Malo (1)
Producto Volumen y cantidad de trabajo ejecutado normalmente.	Siempre va más allá de lo exigido. Muy rápido.	Con frecuencia va más allá de lo exigido.	Satisface lo exigido.	A veces está por debajo de lo exigido.	Siempre está por debajo de lo exigido. Muy lento.
Calidad Exactitud, esmero y orden en el trabajo.	Excepcionalmente exacto en su trabajo.	Bastante exacto en su trabajo.	Su exactitud es regular.	En ocasiones presenta errores.	Presenta gran cantidad de errores.
Conocimiento del trabajo Dominio de las responsabilidades y ejecución de tareas.	Tiene conocimiento óptimo sobre las funciones de su trabajo.	El conocimiento y la función de su trabajo son favorable	Sabe suficiente del trabajo.	Sabe parte del trabajo. Necesita capacitación.	Sabe poco del trabajo.

Cooperación Actitud ante la empresa, al jefe y sus colegas.	Tiene un excelente espíritu de colaboración. Gran empeño.	Funciona bien en el trabajo en equipo. Procura colaborar.	Normalmente colabora en el trabajo en equipo.	No demuestra buena disposición. Solo colabora cuando es muy necesario.	Es reticente a colaborar.
---	---	---	---	--	---------------------------

Características individuales:

Compresión de las situaciones Capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas.	Óptima intuición y capacidad de percepción.	Buena intuición y capacidad de percepción.	Satisfactoria intuición y capacidad de percepción.	Poca intuición y capacidad de percepción.	Ninguna Intuición y capacidad de percepción.
Creatividad. Capacidad para crear ideas y proyectos.	Siempre tiene ideas óptimas. Tipo creativo y original.	Casi siempre tiene buenas ideas y proyectos.	Algunas veces presenta sugerencias.	Levemente rutinario. Tiene pocas ideas propias.	Tipo rutinario. No tiene ideas propias.
Capacidad de realización Capacidad para poner en práctica ideas y proyectos.	Capacidad óptima para concretar nuevas ideas.	Buena capacidad para concretar nuevas ideas.	A veces coloca en práctica nuevas ideas con habilidad satisfactoria.	Tiene dificultad para concretar nuevos proyectos.	Incapaz de poner en práctica una idea o proyecto cualquiera.

2.4.2 Validación de los instrumentos

Los instrumentos utilizados para medir la variable de desempeño laboral fueron validados por:

- 02 Asesores Especialistas.
- 01 Asesor Metodólogo.

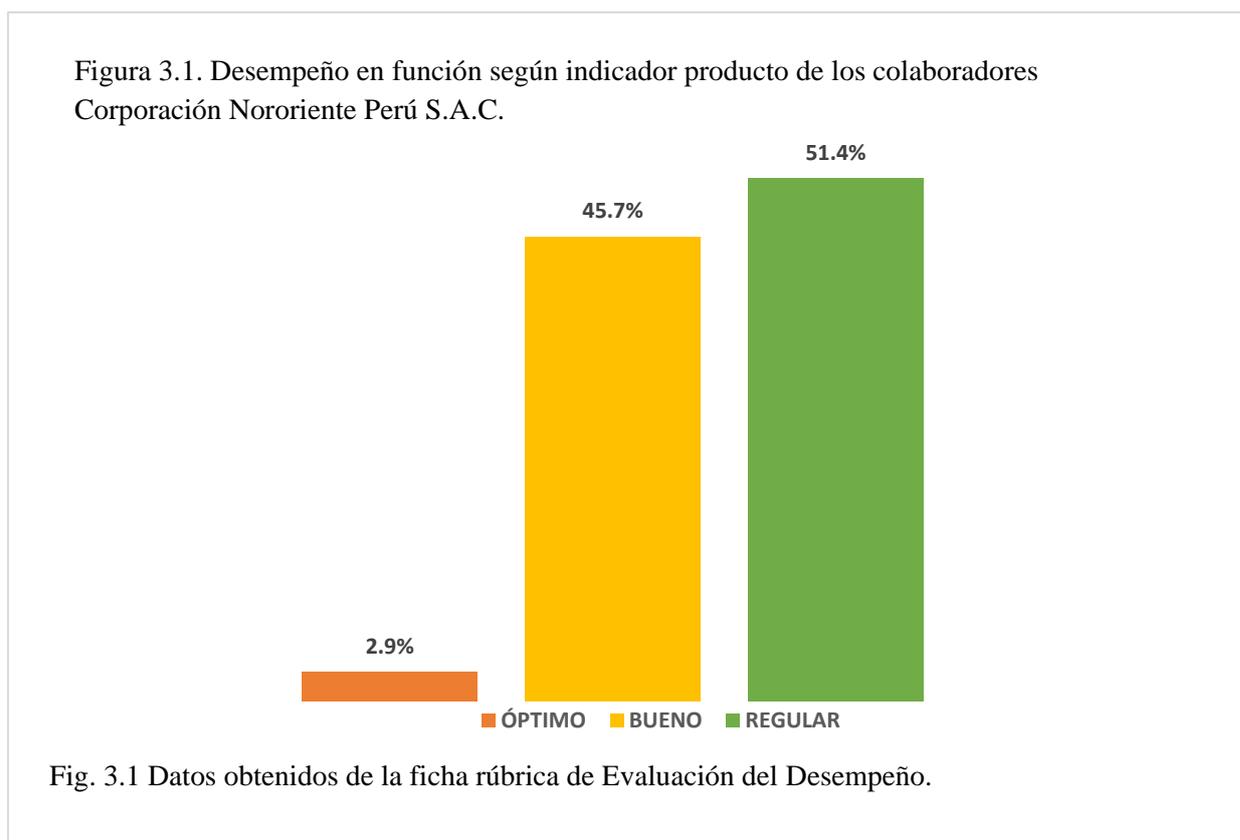
2.5 Aspectos Éticos

La presente investigación se realizó con transparencia dentro del marco de normas, principios y valores morales y del uso de medios lícitos o permitidos, liberado de presiones y de intereses subalternos o monetarios.

III. Resultados

La rúbrica de desempeño laboral se divide en dos factores: Características de Desempeño en Función y Características Individuales; los resultados a continuación:

Objetivo 1: Identificar los factores operativos de desempeño laboral que poseen los colaboradores de la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C.



La figura 3.1 muestra que el indicador Producto, se basa en el volumen y cantidad de trabajo que ejecuta el personal de la empresa Corporación Nororiente Perú S.A.C, obteniendo como resultado que un 51% de los trabajadores tienen un desempeño laboral regular, es decir, los colaboradores de Corporación Nororiente Perú S.A.C no ejecutan sus tareas diarias en su totalidad.

Figura 3.2. Desempeño en función según indicador calidad de los colaboradores de Corporación Nororiente Perú S.A.C.

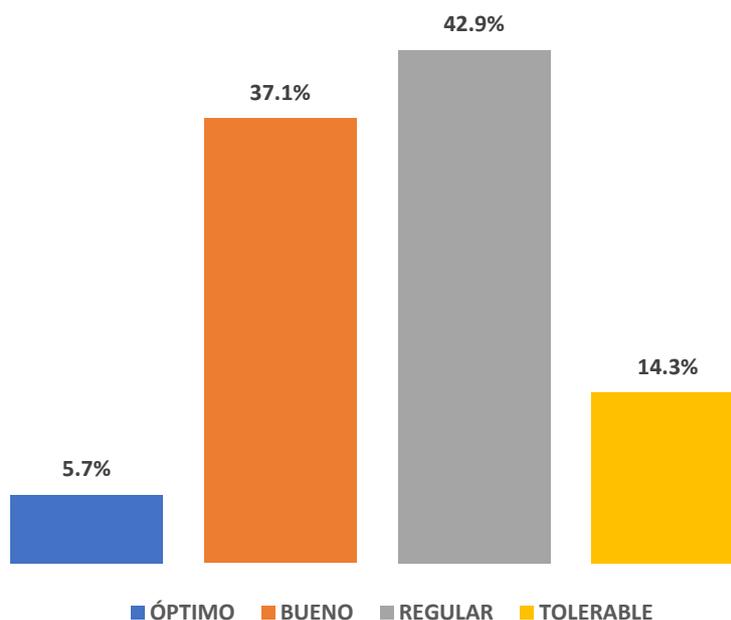


Fig. 3.2 Datos obtenidos de la ficha rúbrica de Evaluación del Desempeño.

La figura 3.2 muestra que el indicador Calidad, se basa en la exactitud, esmero y orden que tiene el personal de la empresa Corporación Nororiente Perú S.A.C; obteniendo como resultado que un 43% de los trabajadores tienen un desempeño laboral regular, es decir, los colaboradores de Corporación Nororiente Perú S.A.C su calidad de trabajo no cumplen en su totalidad con la exactitud, esmero y orden requerida en sus tareas que se les asigna.

Figura 3.3. Desempeño en función según indicador Conocimiento de trabajo de los colaboradores de Corporación Nororienté Perú S.A.C.

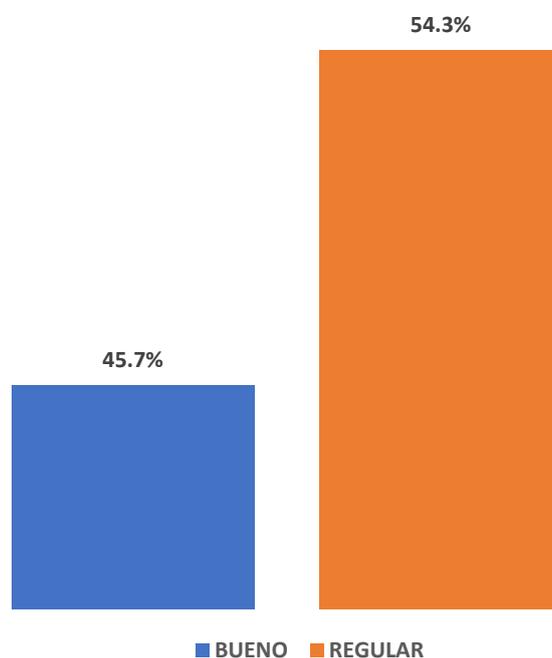


Fig. 3.3 Datos obtenidos de la ficha rúbrica de Evaluación del Desempeño

La figura 3.3 muestra que el indicador Conocimiento del trabajo, se determina de acuerdo con el dominio de las responsabilidades y ejecución de tareas que tiene el personal de la empresa Corporación Nororienté Perú S.A.C., obteniendo como resultado que un 54% de los trabajadores tienen un desempeño laboral regular, es decir, el colaborador de Corporación Nororienté Perú S.A.C sabe lo suficiente de su trabajo.

Figura 3.4. Desempeño en función según indicador Cooperación de los colaboradores de Corporación Nororiente Perú S.A.C.

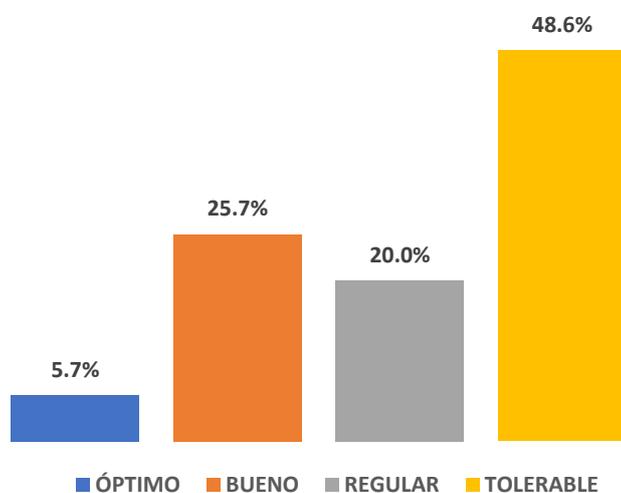


Fig. 3.4 Datos obtenidos de la ficha rúbrica de Evaluación del Desempeño.

La figura 3.4 muestra que el indicador Cooperación, se basa en la actitud que muestra el trabajador hacia la empresa, al jefe y sus colegas, obteniendo como resultado que un 49% de los trabajadores tienen un desempeño laboral tolerable, es decir, el colaborador de Corporación Nororiente Perú S.A.C no demuestra buena disposición. Solo colabora cuando es muy necesario.

Objetivo 2: Identificar los factores actitudinales de desempeño laboral que poseen los colaboradores de la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C.

Figura 3.5. Desempeño actitudinal según indicador Comprensión de situaciones de los colaboradores de Corporación Nororiente Perú S.A.C.

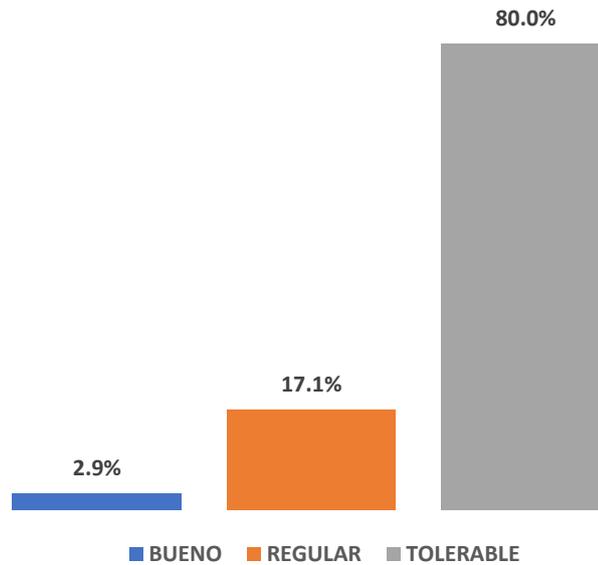


Fig. 3.5 Datos obtenidos de la ficha rúbrica de Evaluación del Desempeño.

La figura 3.5 muestra que el indicador Comprensión de las situaciones, se basa en que el trabajador es capaz de plegarse a situaciones y aceptar las diversas tareas que se le delega; obteniendo como resultado que un 80% de los trabajadores tienen un desempeño laboral tolerable, es decir, el colaborador de Corporación Nororiente Perú S.A.C tiene poca intuición y capacidad de percepción.

Figura 3.6. Desempeño actitudinal según indicador Creatividad de los colaboradores de Corporación Nororiente Perú S.A.C.

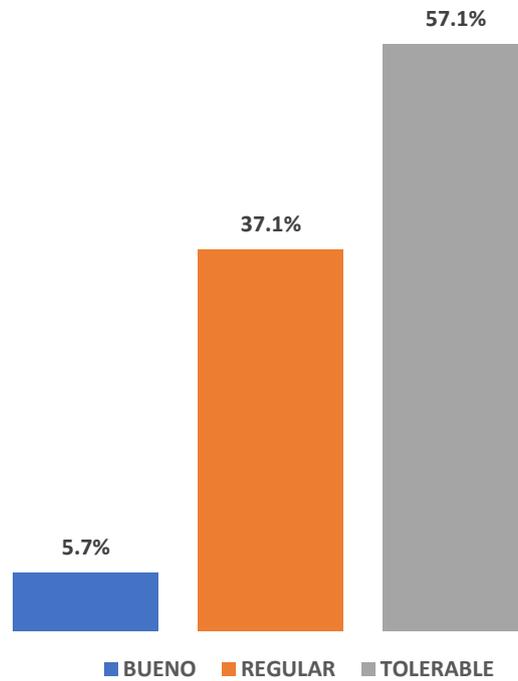


Fig. 3.6 Datos obtenidos de la ficha rúbrica de Evaluación del Desempeño.

La figura 3.6 muestra el indicador Creatividad, éste se basa en la capacidad que tiene el trabajador para crear ideas y proyectos, obteniendo como resultado que un 57% de los trabajadores tienen un desempeño laboral tolerable, es decir, los colaboradores de la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C muestran que son levemente rutinarios y tienen pocas ideas propias.

Figura 3.7. Desempeño actitudinal según indicador Capacidad de realización de los colaboradores de Corporación Nororienté Perú S.A.C.

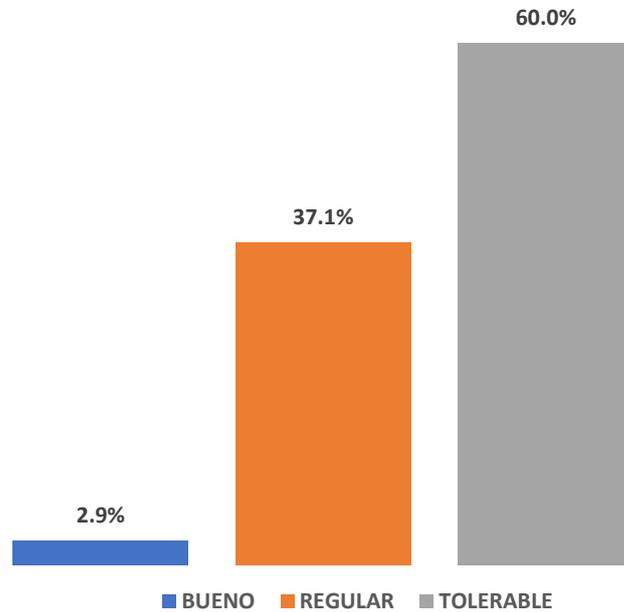
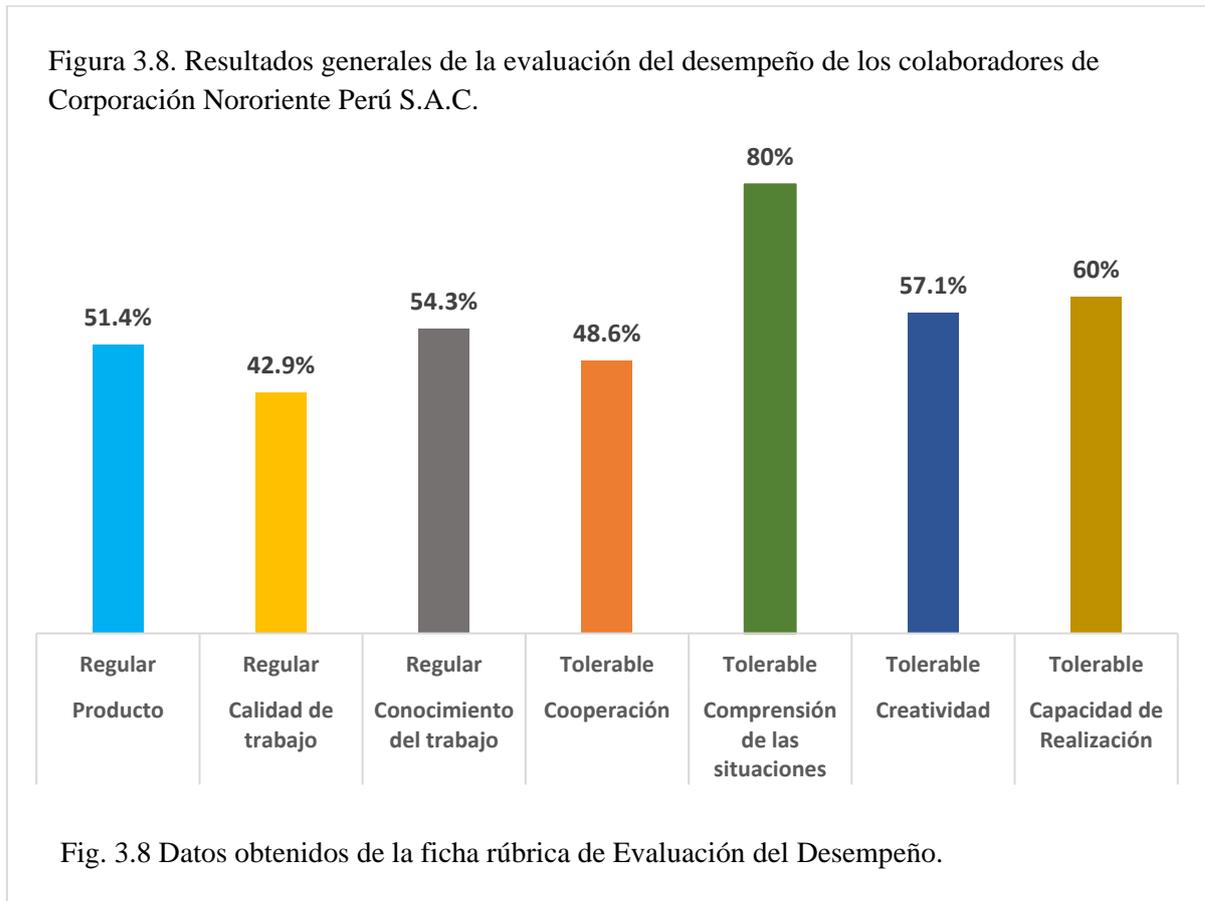


Fig. 3.7 Datos obtenidos de la ficha rúbrica de Evaluación del Desempeño.

La figura 3.7 muestra que el indicador Capacidad de realización, consiste en evaluar la capacidad que tiene el trabajador para colocar en práctica ideas y proyectos, obteniendo como resultado que un 60% de los trabajadores tienen un desempeño laboral tolerable, es decir, los colaboradores de la empresa Corporación Nororienté Perú S.A.C muestran dificultad para concretar nuevos proyectos.

Hipótesis

Al realizar la comprobación de hipótesis se pudo observar que el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación Nororiente Perú S.A.C, es en su mayoría tolerable; por lo tanto, cumple parcialmente la hipótesis, como se observa en la figura 3.8 que se presenta a continuación.



IV. Discusión

Tomando en cuenta que a la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C le hace falta colocar énfasis en cuanto al buen desempeño laboral de sus trabajadores; ya que no cuentan con programas dedicados a reforzar sus conocimientos, entender las actitudes y tampoco existe método de evaluación del desempeño de cada trabajador, se realizó la presente investigación con el propósito de identificar los factores operativos, los factores actitudinales y proponer un programa de estrategias para mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa.

Al realizar el estudio se encontraron ciertas limitaciones como el factor tiempo el cual fue muy corto con cada uno de los trabajadores y con los jefes para evaluar el nivel de desempeño laboral de sus trabajadores, luego de explicar la relevancia del estudio se obtuvieron datos veraces y confiables.

Los hallazgos encontrados en el primer objetivo que se basa en las características de desempeño en función que se encuentran en la figura 3.1 (se señala que el 51.4% de los colaboradores tienen un desempeño laboral regular según el indicador Producto), en la figura 3.2 (se señala que el 42.9% de los colaboradores tienen un desempeño laboral regular según el indicador Calidad) y la figura 3.3 (se señala que el 54.3% de los colaboradores tienen un desempeño laboral regular según el indicador Conocimiento de trabajo). Lo cual se corrobora con lo manifestado por Chiavenato (2002) quien sostiene que el desempeño laboral es la capacidad de producir con rapidez y calidad las tareas asignadas a cada trabajador, pero a la vez desarrollarlas de la manera correcta; para Araujo y Leal (2007) definen que el desempeño laboral es el conjunto de habilidades y destrezas que tiene el trabajador, capacidad de producción y también la habilidad que tienen para la solución de problemas. Se concluye que en estos tres primeros indicadores los colaboradores de Corporación Nororiente Perú S.A.C no tienen la capacidad de producir de manera rápida y óptima ya que tienen un desempeño laboral Regular.

Por tanto en la figura 3.4 (se señala que el 48.6% de los colaboradores tienen un desempeño laboral tolerable según el indicador Cooperación), se corrobora lo que menciona Goicochea (2016) en su trabajo de investigación, que el factor cooperación entre trabajadores ayuda a producir eficientemente y a mejorar la calidad de trabajo; en

tal sentido a los colaboradores de Corporación Nororiente Perú S.A.C. les hace falta reforzar el indicador cooperación, cabe recordar que este indicador se basa en la actitud que muestra el trabajador hacia la empresa, el jefe y sus colegas en esta tabla se obtiene como resultado un desempeño laboral tolerable.

Como segundo objetivo identificar los factores actitudinales de desempeño laboral que poseen los colaboradores de esta empresa se obtiene como resultado que en la figura 3.5 (se señala que el 80% de los colaboradores tienen un desempeño laboral regular según el indicador Comprensión de situaciones) en la figura 3.6 (se señala que el 57.1% de los colaboradores tienen un desempeño laboral tolerable según el indicador Creatividad), y en la figura 3.7 (se señala que el 60% de los colaboradores tienen un desempeño laboral tolerable según el indicador Capacidad de realización); esto es debido a que los trabajadores de la empresa no muestran comprensión de situaciones, creatividad y capacidad de realización. Mencionado anteriormente este resultado se confirma con Fernández (2014) en su trabajo de investigación expresa que existe una relación causal entre satisfacción laboral que dará como variable el desempeño laboral; los trabajadores de Corporación Nororiente Perú S.A.C. muestran en las características individuales un déficit respecto a comprensión de situaciones, creatividad y a la capacidad de realización.

Según Tejedor y García (2010) manifiestan que el desempeño laboral es cumplir con responsabilidad, hacer aquello que el trabajador está obligado a ejecutar su tarea y a realizarlo de la mejor manera para así lograr una mejora continua involucrando conocimientos, habilidades, actitudes y valores; por lo tanto se afirma esta teoría ya que los colaboradores de Corporación Nororiente Perú S.A.C. tienen como resultado un desempeño laboral tolerable debido a la falta de reforzamiento de estos indicadores.

V. Conclusiones

En la presente investigación titulada “Desempeño laboral en la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C. Bambamarca – Cajamarca 2018”, obtuve las siguientes conclusiones:

- 5.1. En la investigación se consiguió identificar los factores operativos de desempeño laboral, cuyos indicadores lo conforman el producto, la calidad de trabajo, conocimiento de trabajo y la cooperación cuyo identificador predominante es conocimiento del trabajo con un 54.3%, es decir que los colaboradores de Corporación Nororiente Perú S.A.C. son personas que conocen sobre la ejecución y desarrollo de sus actividades, en consecuencia se puede presentar un producto o trabajo con la calidad que amerita la exigencia laboral; respecto a cooperación el resultado obtenido es tolerable con un 48.6% del total de colaboradores; esto quiere decir que si bien los colaboradores tienen conocimiento del trabajo, buen producto y calidad de actividades que desempeñan, la mayoría de ellos aún realizan de forma individual.
- 5.2. En el estudio se consiguió identificar los factores actitudinales de desempeño laboral que poseen los colaboradores de la empresa Corporación Nororiente Perú S.A.C.; estos son comprensión de situaciones, creatividad y capacidad de realización. El 80% del total de colaboradores no tiene noción exacta de las actividades que realiza o realizará pues su situación está dentro del rango tolerable, y como consecuencia se ve afectada la creatividad (también tolerable con un 57.1%) pues si un colaborador no conoce bien su trabajo probablemente no pueda presentar ideas nuevas e innovadoras al respecto. Así mismo la capacidad de realización (tolerable con un 60%) se ve comprometida, porque, a manera de conclusión, sino se tiene conocimiento del procedimiento el producto o trabajo elaborado dista mucho de los estándares que la empresa y la competitividad laboral requiere.
- 5.3. Encontrándose ciertas deficiencias en el desempeño laboral de los colaboradores se ha propuesto un programa de estrategias para mejorar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C. (Parte VII)

VI. Recomendaciones

Para los dueños/personal al mando de las empresas constructoras

- 6.1 Comenzar a evaluar de manera constante el desempeño laboral de sus colaboradores para así poder obtener resultados óptimos o buenos en lo que concierne a desempeño laboral en función.

Realizar un programa de inducción para dar a conocer cuáles son sus tareas y éstas sean desarrolladas con mayor esmero posible. Realizar capacitaciones periódicamente en la empresa con temas relacionados a nuevas herramientas de trabajo y al buen uso de ellas para en un futuro prevenir accidentes y pérdidas de capital humano; utilizar el máximo nivel de conocimiento de trabajo y potenciar sus habilidades y destrezas para así obtener un óptimo producto y calidad en su labor.

Dar a conocer a sus colaboradores cuán importantes son ellos para la empresa y también dar a saber la importancia del trabajo en equipo para así llegar a niveles buenos y óptimos del desempeño laboral.

- 6.2 Realizar talleres de mejora con personal capacitado para que se evalúe las capacidades individuales que tiene cada colaborador; en estos talleres también recalcar que su opinión es importante para la empresa ya que conllevará a la mejora del desempeño laboral.

A futuros investigadores

- 6.3 Realizar nuevas investigaciones y estudios explicativos asociadas al desempeño laboral con diseño cuasi experimental donde se aplique el programa de estrategias para mejorar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en empresas constructoras.

VII. Propuesta

Propuesta de un programa de estrategias para mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C.

I.- Actividad de la empresa

Corporación Nororiente Perú S.A.C, es una empresa constructora con 11 años de actividad ininterrumpida, dedica a la ejecución de obras, elaboración de expedientes técnicos, y construcción de edificios.

II.- Justificación

El recurso más importante, en cualquier organización, es el personal implicado en las actividades laborales. El rendimiento y la conducta del personal influyen directamente en la calidad y optimización del trabajo que desarrolla una organización que presta servicios.

Un personal capacitado, motivado y sobre todo que entienda la importancia del trabajo en equipo es esencial para que las organizaciones tengan un desarrollo exitoso y puedan cumplir con sus propósitos.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe de las personas con las que labora, empezando por los jefes o líderes. Otro factor importante es el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el desarrollo laboral de cada trabajador.

Sin embargo, en la mayoría de empresas del Perú, no invierten en el desarrollo integral de sus trabajadores, dejando de lado la fuerza laboral y solo se centran en obtener mayores ganancias y ejecutar la obra en el tiempo determinado. Por ello, es inevitable no enfocarse en el tema de plantear estrategias para un mayor y óptimo desempeño laboral para cambiar las actitudes y comportamientos del capital humano de esta empresa constructora.

En tal sentido, se propone el presente Plan de Estrategias para mejorar el nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa Corporación Nororiente Perú S.A.C.

III.- Objetivos del plan de estrategias

3.1 Objetivo General

Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación Nororiente Perú S.A.C.

3.2 Objetivos Específicos

- Contribuir con conocimientos a los trabajadores para mejorar el rendimiento individual y colectivo, a través de permanentes actividades de capacitación.
- Proporcionar orientación e información sobre los accidentes de trabajo y cómo prevenir situaciones adversas.
- Generar en el trabajador una motivación constante para que pueda ejecutar sus tareas con un buen desempeño laboral.

IV.- Estrategias

Estrategia 1: Inducción

Ésta primera estrategia se refiere al mecanismo por el cual un nuevo trabajador adquiere los conocimientos requeridos para desempeñarse eficientemente en su trabajo.

Se propone que a cada trabajador se haga una inducción antes de que empiece a ejecutar funciones; presentar a cada miembro de la empresa, conocer el lugar de trabajo, explicarle detalladamente cuáles son sus funciones, hacer de conocimiento quien será su jefe inmediato, darle todas las herramientas necesarias para la buena ejecución de su trabajo y así se consiga un buen desempeño laboral.

Estrategia 2: Capacitación

La capacitación es un factor primordial para el buen desempeño laboral, la capacitación de personal es vista como un aprendizaje objetivo a fin de mejorar su desempeño en las actividades que desarrollan.

La capacitación que se propone es desde el uso adecuado de su equipo de protección personal (EPP), el cual protege al trabajador frente a un riesgo laboral o alguna situación adversa que se puede presentar al momento de desarrollar sus actividades laborales; la capacitación del uso de nuevas herramientas de actividades especializadas y dar a conocer la importancia del trabajo en equipo.

Estrategia 3: Motivación

La motivación laboral es la capacidad que tiene la empresa para poder mantener un estímulo positivo de sus trabajadores en relación al desarrollo de sus actividades dentro de la empresa.

La motivación orientada al trabajador inicia desde un justiprecio por su tiempo de trabajo, es decir, una remuneración justa y equitativa. Además de proporcionar un ambiente laboral adecuado, estabilidad laboral, y las posibilidades para poder hacer carrera dentro de la empresa.

Se recomienda a la empresa Corporación Nororiente Perú S.A.C, colocar en práctica estas propuestas ya que la suma de ellas conllevara a un óptimo desempeño laboral.

V.- Recursos a utilizar

HUMANOS.

- Ingeniero Residente.
- Capataz de la obra.
- Especialista de área de RR.HH.
- Chofer.

MATERIALES.

- Útiles de escritorio:
 - 10 Papelotes.
 - 3 Plumones. (rojo, azul y negro)
 - Conjunto de EPP (chaleco, guantes, lentes, casco, zapatos, etc.)
 - 01 cinta masking tape.
- Computadora portátil.
- Cámara fotográfica.

- 70 hojas de papel Bond.
- 35 lapiceros.

INSTITUCIONALES.

- Movilidad.
- Conductor.

VI.- Gastos Totales

Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo total
10	Papelotes	0.50	5.00
3	Plumones	3.00	9.00
1	Cinta masking tape	3.50	3.50
50	Folders Manila A4	0.70	35.00
70	Hojas de Papel Bond A4	0.05	3.50
35	Lapiceros	0.50	17.50
1	Chaleco	22.00	22.00
1	Par de zapatos	75.00	75.00
1	Par de guantes de hilo	7.00	7.00
1	Par de guantes de jebe	7.00	7.00
1	Lentes	4.00	4.00
1	Casco	8.00	8.00
1	Barbiquejo	6.00	6.00
1	Audífonos	4.00	4.00
1	Arnés + línea de vida	200.00	200.00
1	Protector solar	60.00	60.00
1	Laptop	1,850.00	1,850.00
1	Cámara fotográfica	800.00	800.00
35	Almuerzos	6.00	210.00
35	Snack	1.50	52.50
Total			3,379.00

VII.- Cronograma de actividades

HORA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	RESPONSABLE
1.00 pm – 2.00 pm	<ul style="list-style-type: none"> Almuerzo para todos los colaboradores de Corporación Nororiente Perú S.A.C 	✓ Confraternizar todo el equipo de trabajo.	Corporación Nororiente Perú S.A.C
2.00 pm - 2.15 pm	<ul style="list-style-type: none"> Saludo y presentación del equipo a realizar el programa. 	✓ Confraternizar todo el equipo de trabajo.	Equipo de C.N.P S.A.C
2.15 pm – 3.15 pm	<ul style="list-style-type: none"> Inducción (explicar áreas de trabajo, definir qué personal la conforma) 	✓ Que los colaboradores conozcan cada área de trabajo que existe en la empresa.	Administrador y Capataz de la obra.
3.15 pm – 4.00 pm	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación del uso adecuado del equipo de protección personal (EPP). 	✓ Evitar futuras accidentes y futuras pérdidas de capital humano.	Ing. Residente de obra.
4.00 pm – 5.00 pm	<ul style="list-style-type: none"> Explicar detalladamente que los incentivos que pueden obtener cada colaborador al realizar un buen trabajo. Dar a conocer sobre la importancia del trabajo en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Que los colaboradores se sientan motivados ya conociendo los incentivos. ✓ Que los colaboradores de C.N.P S.A.C trabajen ya con un fin y logro común. 	Área de Recursos Humanos.
5.00 pm – 5.20 pm	<ul style="list-style-type: none"> Preguntas y sugerencias. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Que los colaboradores den a conocer sus inquietudes y éstas puedan ser resueltas. 	Participación de todos los ponentes.
5.20 pm – 5.35 pm	<ul style="list-style-type: none"> Despedida y agradecimiento. Repartir Snack. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Que el personal de Corporación Nororiente Perú S.A.C se encuentre satisfecho en la empresa y sobre todo que sepa la importancia de un buen desempeño laboral y el trabajo en equipo. 	Equipo de C.N.P S.A.C

Referencias

- Baptista, M., Fernández, C. & Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: MCGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9na. ed.). México: MCGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos* (2da. ed.). México: MCGraw Hill.
- Koontz, H. & Weirich, H. (2004). *Administración. Una perspectiva global* (12a Edición.). México: McGraw-Hill.
- Araujo, M. & Leal, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG)*.
- Tejedor, F & García, A. (2010). *Evaluación del desempeño docente. Revista Española de Pedagogía*, 68(247), 439-459.
- Goicochea, L. (2016). En su tesis titulada *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016 perteneciente a la Universidad Cesar Vallejo*.
- Sum, I. (2015). En su tesis *Motivación y desempeño laboral, año 2015 perteneciente a la Universidad Rafael Landívar*.
- Fernández, R. (2014). En su tesis *Relaciones entre el bienestar subjetivo y el desempeño laboral en gerentes-Año 2014 perteneciente a la Pontificia Universidad Católica del Perú*.
- Prieto, G. (2013). En su tesis *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal, Universidad de Medellín 2013*.

Castellanos, J. (2011, agosto 24). *Concepciones de gestión del desempeño en las organizaciones*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/concepciones-gestion-desempeno-organizaciones>

Goldman, K. (2014, julio 15). *Variables que afectan el desempeño laboral*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/variables-que-afectan-el-desempeno-laboral>

ANEXOS

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Desempeño laboral en la empresa constructora Corporación Nororiental Perú S.A.C Bambamarca – Cajamarca 2018.	¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la empresa constructora Corporación Nororiental Perú S.A.C Bambamarca – Cajamarca 2018?	<p>Evaluar el nivel de desempeño laboral que presentan los trabajadores en la empresa constructora Corporación Nororiental Perú S.A.C.</p> <p>Identificar los factores operativos de desempeño laboral que poseen los colaboradores de la empresa constructora Corporación Nororiental Perú S.A.C.</p>	El nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación Nororiental Perú S.A.C, es óptimo.	Desempeño laboral	“Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.”	<p>La variable se ha medido mediante una ficha de evaluación de desempeño por el método de escalas gráficas.</p> <p>Método obtenido de Chiavenato (2011), página 209</p>	<p>Factores operativos.</p> <p>Factores actitudinales.</p>	<p>Producción.</p> <p>Calidad.</p> <p>Conocimiento del trabajo.</p> <p>Cooperación.</p> <p>Comprensión de situaciones.</p> <p>Creatividad.</p>	Nominal.

Identificar los factores actitudinales de desempeño laboral que poseen los colaboradores de la empresa constructora Corporación Nororiental Perú S.A.C.

Capacidad de realización.

Proponer un programa para mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa constructora Corporación Nororiental Perú S.A.C.

Anexo N° 2

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN (MODELO ESCALA GRÁFICA)

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
Nombre del trabajador: _____ Fecha ____ / ____ / ____					
Departamento/Sección: _____ Puesto: _____					
Jefe evaluador: : _____					
<i>Desempeño en la función</i> : Considerar exclusivamente el desempeño actual del trabajador en su función					
	Óptimo (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Tolerable (2)	Malo (1)
Producto Volumen y cantidad de trabajo ejecutado normalmente.	<input type="checkbox"/> Siempre va más allá de lo exigido. Muy rápido.	<input type="checkbox"/> Con frecuencia va más allá de lo exigido.	<input type="checkbox"/> Satisface lo exigido.	<input type="checkbox"/> A veces está por debajo de lo exigido.	<input type="checkbox"/> Siempre está por debajo de lo exigido. Muy lento.
Cooperación Actitud ante la empresa, al jefe y sus colegas.	<input type="checkbox"/> Tiene un excelente espíritu de colaboración. Gran empeño.	<input type="checkbox"/> Funciona bien en el trabajo en equipo. Procura colaborar.	<input type="checkbox"/> Normalmente colabora en el trabajo en equipo.	<input type="checkbox"/> No demuestra buena disposición. Solo colabora cuando es muy necesario.	<input type="checkbox"/> Es reticente a colaborar.
<i>Características individuales</i> : Considerar tan sólo las características individuales del evaluado y su Comportamiento funcional dentro y fuera de su función.					
Compresión de las situaciones Capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas.	<input type="checkbox"/> Óptima intuición y capacidad de percepción.	<input type="checkbox"/> Buena intuición y capacidad de percepción.	<input type="checkbox"/> Satisfactoria intuición y capacidad de percepción.	<input type="checkbox"/> Poca intuición y capacidad de percepción.	<input type="checkbox"/> Ninguna Intuición y capacidad de percepción.

<p>Calidad Exactitud, esmero y orden en el trabajo.</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Excepcionalmente exacto en su trabajo.</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Bastante exacto en su trabajo.</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Su exactitud es regular.</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>En ocasiones presenta errores.</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Presenta gran cantidad de errores.</p>
<p>Conocimiento del trabajo Dominio de las responsabilidades y ejecución de tareas.</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Tiene conocimiento óptimo sobre las funciones de su trabajo.</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>El conocimiento y la función de su trabajo son favorable</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Sabe suficiente del trabajo.</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Sabe parte del trabajo. Necesita capacitación.</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Sabe poco del trabajo.</p>
<p>Creatividad. Capacidad para crear ideas y proyectos.</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Siempre tiene ideas óptimas. Tipo creativo y original.</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Casi siempre tiene buenas ideas y proyectos.</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Algunas veces presenta sugerencias.</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Levemente rutinario. Tiene pocas ideas propias.</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Tipo rutinario. No tiene ideas propias.</p>
<p>Capacidad de realización Capacidad para poner en práctica ideas y proyectos.</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Capacidad óptima para concretar nuevas ideas.</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Buena capacidad para concretar nuevas ideas.</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>A veces coloca en práctica nuevas ideas con habilidad satisfactoria.</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Tiene dificultad para concretar nuevos proyectos.</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Incapaz de poner en práctica una idea o proyecto cualquiera.</p>

Jefe evaluador.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, OlanKa Espinoza Rodriguez, titular del DNI N° 18092486, de profesión Economista, ejerciendo actualmente como Docente de Investigación, en la Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en CORPORACIÓN NOROCCIDENTE PERÚ S.A.C

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 15 días del mes de Noviembre del 2017


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Vhanya Olenka Malpica Pisco, titular del DNI N° 18140940, de profesión Psicóloga, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Corporación Noroeste Perú S.A.C

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems		/		
Amplitud de contenido		/		
Redacción de los ítems		/		
Claridad y precisión		/		
Pertinencia		/		

En Trujillo, a los 28 días del mes de Noviembre del 2014


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Giro Talladara Santa, titular
del DNI. N° 18137683, de profesión
Economista, ejerciendo
actualmente como Docente Investigador, en la
Institución Universidad Particular César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en
CORPORACIÓN NORORIENTE PERÚ S.A.C.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 02 días del mes de Noviembre del 2017



Firma

Anexo N° 4

FICHA TÉCNICA

Instrumento 01: Escalas Gráficas.

- ✓ Nombre original.- Métodos tradicionales de evaluación, Escalas gráficas.
- ✓ Autor.- Idalberto Chiavenato.
- ✓ Procedencia.- Viradouro – Brasil.
- ✓ Administración.- Individual.
- ✓ Duración.- Un máximo de 15 minutos.
- ✓ Aplicación.- a 35 trabajadores de la empresa.
- ✓ Puntuación.- Manual.
- ✓ Significación.- Factores operativos (4 indicadores), Factores actitudinales (3 factores)
- ✓ Usos.- En la administración se utiliza como instrumento de evaluación al personal para medir desempeño laboral, y en la investigación, se utiliza para evaluar el desempeño de cada trabajador.
- ✓ Materiales.- Modelo de evaluación del desempeño con escala gráfica.

Anexo N° 5

CUADROS GENERALES DE RESULTADOS

Características de desempeño en función de los trabajadores de la empresa constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C, Bambamarca - Cajamarca 2018.

		N°	%
Producto	Óptimo	1	2.9
	Bueno	16	45.7
	Regular	18	51.4
	Tolerable	-	-
	Malo	-	-
Calidad de trabajo	Óptimo	2	5.7
	Bueno	13	37.1
	Regular	15	42.9
	Tolerable	5	14.3
	Malo	-	-
Conocimiento del trabajo	Óptimo	-	-
	Bueno	16	45.7
	Regular	19	54.3
	Tolerable	-	-
	Malo	-	-
Cooperación	Óptimo	2	5.7
	Bueno	9	25.7
	Regular	7	20.0
	Tolerable	17	48.6
	Malo	-	-
TOTAL		35	100%

Muestra el total de trabajadores de la empresa Constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C., quienes fueron evaluados a través de la ficha rúbrica de Desempeño Laboral, donde se evaluó la primera dimensión con sus cuatro indicadores, obteniendo como resultado que el nivel de desempeño laboral es regular.

*Características Individuales de los trabajadores de la empresa constructora
Corporación Nororiente Perú S.A.C, Bambamarca - Cajamarca 2018.*

		Nº	%
Comprensión de las situaciones	Óptimo	-	-
	Bueno	1	2.9
	Regular	6	17.1
	Tolerable	28	80.0
	Malo	-	-
Creatividad	Óptimo	-	-
	Bueno	2	5.7
	Regular	13	37.1
	Tolerable	20	57.1
	Malo	-	-
Capacidad de realización	Óptimo	-	-
	Bueno	1	2.9
	Regular	13	37.1
	Tolerable	21	60.0
	Malo	-	-
TOTAL		35	100%

Muestra el total de trabajadores de la empresa Constructora Corporación Nororiente Perú S.A.C., quienes fueron evaluados a través de la ficha rúbrica de Desempeño Laboral, donde se evaluó la segunda dimensión con sus tres indicadores, obteniendo como resultado que el nivel de desempeño laboral es tolerable.