



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN  
EL RETAIL DE LA CIUDAD DE JAÉN – 2018.**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor (es)**

**GARCÍA TINOCO, Yinelzie Tatiana  
GÓMEZ HERNÁNDEZ, César Agustín**

**Asesor:**

**Mg. Rivera Tantachuco, Ricardo**

**Línea de Investigación:**

**Talento Humano y Comportamiento Organizacional**

**Pimentel – Perú  
2018**

## **TÍTULO**

DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RETAIL DE LA CIUDAD DE JAÉN – 2018.

## **AUTORES**

GARCIA TINOCO, Yinelzie Tatiana<sup>1</sup>

GÓMEZ HERNÁNDEZ, César Agustín<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Adscrito a la escuela profesional de administración, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo – Perú, gtinocotatiana @CRECE.USS.EDU.PE.

<sup>2</sup> Adscrito a la escuela profesional de administración, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo – Perú, ghernandezcesar @CRECE.USS.EDU.PE.

## RESUMEN

La investigación se denomina diagnóstico del rendimiento laboral en el retail de la ciudad de Jaén 2017 y tuvo como propósito determinar el nivel de rendimiento laboral, el tipo de estudio es descriptivo, con un diseño no experimental, la población la conforman, 50 trabajadores del retail de la ciudad de Jaén. La muestra es censal, la técnica utilizada para recolectar los datos del estudio es la encuesta, el instrumento utilizado fue el cuestionario tipo Likert se concluyó que el 85% de los encuestados consideran que el rendimiento laboral es alto y el 80% de los encuestados consideran que, nivel de planeación es alto, y el 100% considera que nivel de responsabilidad es alto, y el 80% de los encuestados considera que la calidad del trabajo es bueno, y el 80% consideran que el nivel de iniciativa es alto, y el 54% consideran que las relaciones interpersonales es medio, y el 100% considera que el nivel de oportunidad es alto, 45% de los encuestados consideran que la confiabilidad y discreción es regular, y el 40% considera que el cumplimiento de normas es regular, y el 50% considera que el trabajo en equipo bajo.

Palabras claves: Diagnostico, desempeño laboral, resultado del trabajo.

## **ABSTRAT**

The investigation is called diagnosis of work performance in the retail of the city of Jaen 2017 and had as objective to determine the level of work performance, the type of study is descriptive, with a non-experimental design, the population is made up of, 50 workers of retail from the city of Jaen. The sample is census, the technique used to collect the data of the study is the survey, the instrument used was the Likert questionnaire it was concluded that 85% of the respondents consider that the performance is high and 80% of the respondents consider that , the level of planning is high, and 100% consider that level of responsibility is high, and 80% of the respondents consider that the quality of work is good, and 80% consider that the level of initiative is high, and the 54% consider interpersonal relationships to be medium, and 100% consider that the opportunity level is high, 45% of respondents consider that reliability and discretion are regular, and 40% consider that compliance with regulations is regular, and 50% consider that teamwork is low.

Keywords: Diagnosis, work performance, result of work

## ÍNDICE

RESUMEN .....	iii
ABSTRAT .....	iv
ÍNDICE.....	v
I. INTRODUCCIÓN.....	vi
1.1. El problema de investigation.....	7
1.2. Antecedentes .....	7
1.3. Formulación del problema.....	11
1.4. Aspectos teóricos .....	11
1.4.1. Definición de desempeño laboral.....	11
1.4.3 Finalidad de la evaluación del desempeño laboral .....	12
1.4.4 Responsabilidades en la evaluación del desempeño .....	13
1.4.5. Objetivos de la evaluación del desempeño laboral .....	14
1.5. Objetivos .....	16
1.6. Hipótesis .....	16
1.7. Justificación. ....	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS .....	17
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	17
2.2. Población y muestra .....	17
2.3. Variables.....	18
2.4. Operacionalizacion de variables.....	18
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	18
III. RESULTADOS .....	20
3.1. Tablas y gráficos.....	20
IV. DISCUCIÓN .....	29
V. CONCLUSIONES .....	32
VI. RECOMENDACIONES .....	33
VII.REFERENCIAS.....	34

## **I. INTRODUCCIÓN.**

Se ha dicho que el rendimiento laboral es muy significativo para el gerenciamiento en su conjunto, es el fundamento para definir cómo están los resultados si son positivos o negativos, los colaboradores deberán de entender que medir su rendimiento no es sinónimo de tamizar el mejor y despedir al menos eficiente, la esencia de medir el rendimiento es conocer cuál de los empleados requiere desarrollar más competencias, habilidades y destrezas que le permitan ser eficiente en el trabajo

El retail en la provincia de Jaén se enfoca en trabajar en base a resultados, por ello se interesa a medir el rendimiento de sus empleados con el fin de canalizar programas de aprendizaje para mejorar la productividad de sus colaboradores, y estos deben tomar la medición como una oportunidad de aprendizaje, crecimiento y mejora de su rendimiento.

Sesión I; Introducción, que consta de la problemática, antecedentes internacionales y nacionales, así mismo la formulación del problema, aspectos teóricos, objetivos, hipótesis, la justificación por qué y para que de la investigación.

Sesión II; Materiales y métodos, que está conformado por el tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, variables y operacionalización de variables y técnicas e instrumentos de recolección de la información,

Sesión III; Resultados, que consta de tablas y gráficos

Sesión IV; Discusión

Sesión V; Conclusiones

Sesión VI; Recomendaciones

## **1.1. El problema de investigación**

La globalización, y los cambios vertiginosos del entorno económico, social y tecnológico, obligan a las medianas y grandes empresas adaptarse a los cambios y a ser cada vez más competitivas, esto ocurre indistintamente a su rubro. El rubro retail en especial, es un formato de negocios, que en los últimos años ha mostrado un gran auge, ya que su política ha sido siempre expansionista, es por ello, que, con el fin de ser sostenibles en el mercado, han implementado todo un sistema enfocado al talento humano, con medidas proactivas y correctivas que propicien un ambiente cómodo y agradable dentro de ella.

En el contexto local el formato retail es joven, pero en este corto tiempo ha logrado instalarse en la mentalidad de los consumidores, esto es gracias a la buena gestión de su talento humano ya que siempre se preocupan que todos los procesos de gerenciamiento del personal estén alineados con el objetivo de la compañía. Si bien es cierto la organización exige resultados, pero de antemano le proporciona a su personal los insumos necesarios para que pueda alcanzarlo sin dificultades.

Es por ello que el estudio se enfoca a realizar un diagnóstico, del desempeño laboral de los colaboradores del retail en esta ciudad de Jaén, y este análisis busca conocer, si la empresa posee indicadores para medir el desempeño, si el personal cuenta con la capacidad para evaluar errores durante el trabajo, si los trabajadores requieren que los supervisores estén constantemente guiándoles e instruyéndoles, si la producción es de calidad, si la gentes está comprometida con la empresa, si existe iniciativa en el trabajo y finalmente si el los trabajadores poseen competencias y habilidades que requiere su cargo y/o puesto de trabajo.

## **1.2. Antecedentes**

### **Internacionales**

Gruezo (2017) en su investigación análisis del rendimiento laboral de la dirección de gestión de planeación y proyectos del gobierno soberano descentralizado edil del cantón rio verde, tuvo como propósito Analizar el rendimiento laboral de los funcionarios públicos de la Dirección de Planeación y Proyectos del Gobierno Autónomo Descentralizado Edil del Cantón Rio verde. La población estuvo conformada por 96 funcionarios y la muestra fue censal, el tipos de estudio es básico, descriptiva y se concluyó que carencia incentivos, trabajo en equipo, socialización del personal nuevo

en la institución, ausencia de capacitaciones; conclusiones que aportan para la preparación de un plan en la que se establecieron acciones que vigoricen el trabajo en el personal edil que coadyuve al empleado a empoderarse con los objetivos institucionales (Gruezo, 2017).

Vite (2017) En su tesis “propuesta de ejecución de un sistema de evaluación de rendimiento en Laboratorios H.G., C.A. con dirección al área comercial, tuvo como propósito realizar una propuesta de ejecución de un sistema de evaluación de rendimiento para el departamento de ventas de Laboratorios H.G., C.A., a partir del año 2017, la población está constituida por, 34 empleados la muestra es censal, el tipo de estudio es exploratorio, descriptivo y explicativo, se ejecutó el propósito con de mejorar la eficiencia, competencias incentivos de los colaboradores del área comercial, es por ello que se presenta como una herramienta de gestión necesaria, por lo cual la administración General y Jefatura de personal, al terminar el año usar los herramientas propuestos para crear acciones de progresos en el año 2018, acoplando sus planeaciones a los requerimientos reales del personal (Vite, 2017).

Castillo (2017) en su investigación tuvo como finalidad general establecer un diagnostico del desempeño laboral de un grupo de funcionarios, con el objetivo de proponer un sistema de evaluación que permita medir las competencias laborales que presentan los funcionarios de una institución militar. Se hizo uso el método deductivo, las técnicas que aplicó es la entrevista. Entre las principales conclusiones del estudio se evidencia que el desempeño laboral de los funcionarios es bajo, debido a que la institución brinda poca importancia a los temas de capacitación y desarrollo del cuerpo de funciones. El estudio recomienda la aplicación de un sistema de evaluación que se orienta a mejorar el rendimiento y desempeño laboral de los colaboradores. Para evaluar el rendimiento es necesarios establecer los protocolos y lineamientos de trabajo dentro de un manual de funciones.

Espinoza & Pucha (2016) en su tesis diagnóstico, Análisis y Propuesta de mejora del proceso de Examinación del desempeño 360° al recurso humano Administrativo y de Servicio de la Universidad Técnica Particular de Loja. Tuvo como propósito preparar un plan de mejora del proceso de examinación del rendimiento 360° al personal de gerencia y de servicio de la UTPL el universo bajo estudio estuvo constituido por 569



empleados y la muestra por 229 unidades maestras el método fue deductivo, el tipo de investigación descriptivo propositivo y concluyo que la propuesta influye en la mejorar del proceso de examinación del rendimiento por competencias para facilitar que la entidad logre sus propósitos principales, a su vez el capital humano gerencial y de servicio se verá vigorizado en su crecimiento personal e identificación con la entidad (Espinoza & Pucha, 2016) .

Castaño (2013) en su tesis análisis del proceso de examinación del rendimiento en el Instituto Colombiano de bienestar familiar centro zonal Manizales uno y su influencia en el desarrollo de programas de sus trabajadores tuvo como propósito diseñar un modelo de examinación del rendimiento que influya en la consecución de las tareas de los empleados del centro zonal Manizales uno. La muestra está constituida por 16 unidades muestrales, el diseño es no experimental y el tipo investigación es descriptivo, la técnica utilizada es la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los hallazgos de la investigación llevan a concluir que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar utiliza para su examinación del rendimiento los métodos y técnicas de acuerdo a los que ha establecido la institución y no está realizando un juicio autocrítico frente al proceso y sus resultados, razón por la cual la incidencia es poco asertiva en los empleados de este centro zonal Manizales uno; en congruencia con estos resultados y de adhesión con el marco teórico elaborado en su propuesta de un modelo basado en competencia (Castaño, 2013).

### **Nacionales**

Alva (2017) En su tesis “examinación del rendimiento laboral de los empleados administrativos bajo el régimen laboral del decreto legislativo 276 de la UNTRM, 2017. Tuvo como propósito examinar el rendimiento laboral de los empleados administrativos bajo el régimen laboral del decreto legislativo 276 de la UNTRM la población bajo estudio estuvo conformada 85 trabajadores, y la muestra es la misma cantidad, Se utilizó el método de escalas gráficas planteadas en el libro de Idalberto Chiavenato (2011), la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, que permitió recabar información cualitativa. Los resultados de la presente investigación midieron las dimensiones: producto, calidad, conocimiento, cooperación, creatividad, comprensión de las situaciones y capacidad de realización. Se concluye que el

rendimiento laboral de los trabajadores bajo el Régimen Laboral del D.L. 276 en la mayoría de los indicadores se encuentran en un nivel de rendimiento bueno, es decir el personal administrativo tiene un nivel de rendimiento favorable para la UNTR (Alva, 2017).

Espinoza (2017) En su tesis, Modelo de examinación del rendimiento laboral en el área de producción de una empresa de fabricación de prendas de vestido tuvo como propósito diseñar un Modelo de examinación del rendimiento Laboral en el Área de Producción de una empresa de fabricación de prendas de vestir, y cuyo alcance es la aplicación de la examinación del personal operativo del proceso de costura. El Modelo de examinación del rendimiento laboral está conformado por tres evaluaciones: conducta, rendimiento y competencias, la calificación final del evaluado, asignando un peso de importancia a cada factor, de tal manera que la examinación al final muestra que el 31% de los trabajadores obtuvo un rendimiento “sobresaliente”, el 54% un rendimiento “bueno” y el 15% un rendimiento “en desarrollo” (Espinoza, 2017).

Paredes (2017) En su tesis propuesta de examinación del rendimiento del recurso humanos en el municipio de la provincia de Huaylas, distrito de Caraz, 2017, Tuvo como propósitos elaborar una propuesta de examinación del rendimiento del recurso humano en la Municipalidad Provincial de Huaylas, Distrito de Caraz, tipo de estudio descriptivo propositivo con un diseño no experimental descriptivo simple y una población de estudio conformada por 43 colaboradores gerencial de esta municipalidad. Se concluye que el rendimiento laboral del personal gerencial de la entidad Provincial de Huaylas, Distrito de Caraz; se llegó a la conclusión que: 43 colaboradores evaluados se observa que el laboral es 32.6%, Bajo en la examinación del rendimiento que realiza la Municipalidad de Huaylas, 34.8% Regular y 32.6%, Alto en la evaluación de desempeño que realiza la Municipalidad de Huayla (Paredes, 2017).

Montoya & Neyra (2013) En sus tesis examinación del rendimiento del personal para determinar el nivel de competencia en la “Empresa metal mecánica L&S nassi”, de la ciudad de Trujillo – 2013, tuvo como fin determinar cuál es el grado de competencia alcanzado por los colaboradores del área de producción de la empresa Metal Mecánica L&S NASSI es el esperado para cada uno de sus puestos. La población estuvo conformada por 11 colaboradores de la empresa y la muestra es censal, el tipo de estudio es descriptiva, estadística, analítica y síntesis, la técnica utilizada es el análisis

documental y concluyo que se pudo determinar, por medio de la prueba estadística t-student, que todos los colaboradores del área de producción están por debajo del nivel de competencia deseado, siendo el asistente de producción quien se encuentra más alejado al nivel esperado logrando un resultado de -9.00, mientras que el supervisor de maestranza es quien se encuentra más cerca al nivel esperado, obteniendo un resultado de -0.68. (Montoya & Neyra, 2017).

Medina (2017) en sus tesis rendimiento laboral del personal administrativo nombrado del Municipio Provincial del Santa. Chimbote 2017, tuvo como propósito, determinar el nivel de rendimiento laboral de los colaboradores administrativos asegurados en el Municipio de la Provincia del Santa. Chimbote 2017, La población estuvo constituida por 211 colaboradores administrativos y se determinó la muestra quedando 66 unidades muestrales, el tipo de estudio es descriptivo con un diseño no experimental, los resultados revelaron que el 82% de los trabajadores del Municipio de la Provincia del Santa reflejo un bajo rendimiento laboral, el 17% evidenció un mediano rendimiento laboral y en el restante 2% se observó un alto rendimiento laboral, lo mismo aconteció en los resultados a nivel de dimensiones. En conclusión, se observó un deficiente rendimiento laboral en el personal administrativo asegurado del Municipio de la Provincia del Santa (Medina, 2017).

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cuál es el diagnóstico del rendimiento laboral en el retail de la ciudad de Jaén – 2018?

### **1.4.Aspectos teóricos**

#### **1.4.1. Definición de desempeño laboral**

Chiavenato (1992) conceptualiza que el rendimiento laboral como “la eficacia del recurso humano que laboran dentro de las compañías, la cual es necesaria para que la empresa pueda seguir funcionando; puesto que el trabajador con una gran labor y satisfacción laboral permitirá alcanzar los objetivos propuestos por la empresa”. (p.8)

#### **1.4.2 Evaluación del desempeño laboral**

Para Chiavenato (2007), indica que la examinación del rendimiento se basa una apreciación sistema y holística de las formas y maneras de cómo los individuos de una organización, realizan las tareas y funciones que se encuentran en un puesto de trabajo.

El desempeño laboral tiene que ver con la revisión del crecimiento y línea de carrera que pretenden alcanzar los trabajadores de una organización, en base al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Para Desler & Valera (2011), manifiestan que las evaluaciones de desempeño tienden a calificar las situaciones actuales que presentan los trabajos realizados por los colaboradores de una empresa. La evaluación del desempeño se basa en estándares y criterios cuantificables que se encuentran detallados en las normas que coloca la empresa en general. La evaluación de desempeño también considera la retroalimentación o feed back que permite a los trabajadores de la organización, recibir información por parte de los niveles organizacionales superiores de cómo se viene realizando el trabajo en la organización. La evaluación de desempeño también considera la aplicación de estímulos y agentes motivadores que permitan a los colaboradores enfrentar la satisfacción de sus necesidades en el hogar y en la vida laboral.

La examinación de los trabajadores que tienen roles al interior de la compañía se hace ejecutando varios procesos que se conocen como “examinación del rendimiento, evaluación de cualidades, evaluación de los colaboradores, informes de progreso, evaluación de la optimización en los roles, etc.”. (Chiavenato, 2007, p.242)

#### **1.4.3 Fin de la evaluación del desempeño laboral**

Chiavenato (2007), expone que las revisiones de desempeño laboral o evaluación de desempeño se orientan a verificar en el lugar de trabajo el cumplimiento de los objetivos organizacionales por parte de los colaboradores de la empresa. Las evaluaciones de desempeño laboral permiten la supervisión in situ de cómo se están ejecutando las ordenes de trabajo y procedimientos que tiene la empresa, además las evaluaciones de desempeño permiten revisar como se vienen gestionando los recursos de la organización, evitando de esta manera discrepancias con el logro de los objetivos organizacionales.

Desler & Valera (2011), explica que usualmente existen tres razones fundamentales para realizar o aplicar evaluaciones de desempeño:

La primera razón se orienta a que las evaluaciones de desempeño suministran información importante, en base a datos y estadísticas para mejorar la toma de decisiones en la organización.

En relación a la segunda razón, las evaluaciones de desempeño permiten, de manera oportuna corregir el logro de los objetivos organizacionales, a través de la revisión de los procedimientos organizacionales.

Finalmente, la evaluación de desempeño laboral permite descubrir el potencial de crecimiento de los colaboradores para proceder a ser parte de una carrera profesional.

#### **1.4.4 Responsables de la evaluación de desempeño en la organización**

Los responsables de aplicar la evaluación de desempeño en la organización son un grupo de personas especializadas, que cuentan con las capacidades de evaluar el desempeño de los demás miembros del equipo.

(Chiavenato, 2007, p.242)

La evaluación del gerente

Chiavenato (2007), define que, en casi todas las compañías, el líder de línea asume la responsabilidad del rendimiento de sus subordinados y de su examinación; sin embargo, para que “el gerente pueda evaluar requiere del apoyo del área que se encarga de administrar a las personas, la cual desempeña una función de asesoría, estableciendo los criterios y los medios para efectuar la evaluación”. (p.243)

La evaluación de la propia persona

Chiavenato (2007), señala que, en las empresas más democráticas, la persona es el responsable de evaluar “el cumplimiento de su puesto, su eficiencia y eficacia, a través del uso de determinados indicadores, que son proporcionados por el gerente o por la propia organización”. (p.243)

La evaluación del individuo y del gerente

Chiavenato (2007), indica que actualmente las organizaciones adoptan un esquema avanzando y dinámico de la administración del desempeño, la cual está basada en la Administración por Objetivos (APO), y tiene como objetivos los siguientes”:

La elaboración del propósito mediante el acuerdo entre el evaluado y su gerente. El compromiso personal para poder alcanzar los objetivos formulados en conjunto. El acuerdo y negociación con el gerente respecto a la asignación de los recursos y a los medios necesarios para alcanzarlos; ya que, si no se asignan los recursos y medios necesarios, no se podrán alcanzar eficazmente los objetivos propuestos”.

#### La evaluación del equipo de trabajo

Chiavenato (2007), señala que, en “la evaluación del equipo de trabajo, el equipo asume la responsabilidad de evaluar el desempeño de sus participantes y de definir sus objetivos y metas”. (p.245).

#### 1.4.5. Objetivos que persigue la evaluación de desempeño en las organizaciones

Chiavenato (2007), afirma que la aplicación de la evaluación de desempeño funciona como un medio para incrementar los resultados de una gestión empresarial. La aplicación de las evaluaciones de desempeño tiende a mejorar los resultados que se obtienen a través de las funciones de los recursos humanos. Uno de los principales objetivos que persigue la evaluación de desempeño es evaluar al individuo desde un punto de vista organizacional, exactamente la evaluación de desempeño se ejecuta en el ambiente del puesto de trabajo. La evaluación de desempeño verifica que el individuo se encuentre apto para desarrollar ciertas tareas en la organización.

Chiavenato (2007), Expresa que para que una organización pueda aplicar la evaluación de desempeño, se deben seguir los siguientes pasos o fases. La primera fase se caracteriza porque la organización establece los indicadores o estándares que permitirán medir el trabajo que realizan los colaboradores. La segunda fase se centra en la aplicación de instrumentos estandarizados y normalizados que permitan medir objetivamente el trabajo de los colaboradores de la empresa, obteniendo resultados reales de la productividad en el centro de trabajo. La tercera fase se caracteriza por revisar los resultados de la organización con el fin de establecer las oportunidades de crecimiento profesional que pueden alcanzar los miembros de la organización.

#### 1.4.6. Beneficios de la evaluación del desempeño laboral en las organizaciones

##### Beneficios para el gerente

Chiavenato (2007), sostiene que la evaluación del desempeño de los colaboradores de una organización, permite a los gerentes de los niveles organizacionales medios y altos, tener una idea clara del rendimiento de cada uno de los colaboradores, generando un panorama claro de cómo se comportan el grupo de personas de la organización con respecto al cumplimiento de objetivos, eficiencia, eficacia y efectividad. La evaluación de desempeño proporciona datos importantes para la toma de decisiones y mejora de procesos centrales administrativos.

### Beneficios para el subordinado

Chiavenato (2007), expresa que la aplicación de evaluaciones de desempeño en las organizaciones también trae beneficios para los colaboradores o subordinados, entre los principales beneficios, se encuentra que los colaboradores tienen pleno conocimiento de lo que se espera de ellos en cuanto a cumplimiento de objetivos, además se obtiene una retroalimentación importante de las principales fortalezas y debilidades que tienen los colaboradores con respecto a sus competencias laborales. Además, la aplicación de evaluaciones de desempeño en una organización permite garantizar a los colaboradores movimientos verticales y horizontales en la empresa.

Chiavenato (2007) finalmente explica que uno de los beneficios mas importantes que tiene la evaluación de desempeño para la organización es la evaluación real del cumplimiento de los objetivos organizacionales en todos los niveles de la organización, tanto en el corto, mediano y largo plazo. Permite tomar conciencia para los empleados de la necesidad de auto capacitarse y renovar conocimientos con el fin de mejorar su desempeño laboral. Para la empresa, permite tomar conciencia de la importancia de aplicar políticas de motivación que promuevan el desarrollo de los conocimientos y cumplimiento de objetivos. Para el área de recursos humanos permite establecer salarios variables en función del logro de objetivos.

#### 1.4.7 Factores que influyen en el desempeño laboral.

Según Chiavenato (2009) expresa que los factores mas importantes para determinar el nivel de desempeño laboral de un trabajador son los siguientes:

##### Nivel de desempeño de los colaboradores de la organizacion

Fernández (2005) explica que el nivel de desempeño de los colaboradores de una organización, es la suma de esfuerzos que aplican los colaboradores con el fin de lograr los objetivos organizacionales. El nivel de desempeño laboral se encuentra afectado por las dimensiones de tiempo, eficiencia, eficacia y efectividad. El nivel de desempeño laboral en muchas organizaciones se toma desde un punto de vista cuantitativo. Para evaluar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una organización, se tiene que evaluar las competencias laborales relacionadas con:

**Planificación:** es la capacidad que tienen los colaboradores de tomar decisiones en el presente con respecto a aspectos del futuro, la planificación es una de las competencias mas importantes que deben tener los colaboradores. Una buena planificación garantiza

el uso eficiente de los recursos con el fin de lograr los objetivos de la organización.

Responsabilidad: tiene que ver con el grado de compromiso con el logro de los objetivos organizacionales, implica que las personas sean conscientes que el logro de los objetivos depende de su entera gestión en el trabajo.

Calidad de trabajo: implica que los objetivos planteados en el trabajo sean cubiertos bajo ciertos estándares de calidad como por ejemplo, cero errores, mejora continua, eficacia, oportunidad, y relevancia de la información para la toma de decisiones.

## **1.5.Objetivos**

### **General**

Diagnosticar el desempeño laboral en el retail de la ciudad de Jaén – 2018

### **Específicos**

Identificar qué factores influyen en el desempeño laboral en el retail de la ciudad de Jaén – 2018

Conocer el desempeño laboral en el retail de la ciudad de Jaén – 2018.

## **1.6.Hipótesis**

El desempeño laboral del retail de la ciudad de Jaén es desfavorable.

## **1.7.Justificación.**

### **Metodológico**

El diagnóstico del desempeño laboral, se argumenta en una investigación– descriptiva. En ese sentido, demostrará acciones concretas, de cómo describir y caracterizar el desempeño laboral en su contexto actual. Es decir, su punto de partida es conocer los factores que inciden en el desempeño laboral y el nivel del desempeño laboral para luego diagnosticar, mediante una descripción detallada de estos factores y niveles de investigación

### **Teórico**

Diagnosticar el desempeño laboral es describir cada una de las dimensiones que conforman el constructo y esta, se ha realizado teniendo como fundamento la teoría establecida por Chiavenato (2007), expresa que la evaluación de desempeño tiende a verificar el logro de los objetivos organizacionales, en comparación con estándares previamente planificados.

### **Práctica**

El estudio se desarrolla con el fin que la empresa, pueda alcanzar sus objetivos como



resultado del trabajo eficiente de los trabajadores. Coadyuvara que los gerentes puedan elevar la productividad de su área como resultado de logros de su personal, obtener mayor información para tomar decisiones de personal, tales como promociones y transferencias, a los trabajadores, les permite tener mayor claridad de los objetivos del puesto, y lograr sus metas de forma eficiente. A los clientes les permitirá obtener un servicio más ágil, confiable y de calidad

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1. Tipo y diseño de la investigación**

#### **Tipo de investigación**

Investigación descriptiva: Busca detallar atributos peculiaridades y rasgos significativos de cualquier variable que se analice. caracteriza inclinaciones de un grupo o población (Hernandez, 2012).

El tipo de investigación que se desarrollarlo es descriptiva ya que busca caracterizar el rendimiento laboral de los trabajadores del retail de la ciudad de Jaén.

#### **Diseño de investigación**

El diseño no experimental son estudios que se realizan sin estimular de forma voluntaria los conceptos y se se observan los fenómenos en su atmosfera natural para después caracterizarlo (Hernandez. Fernandez & Baptista, 2010 P 264).

### **2.2. Población y muestra**

#### **Población**

En investigación científica se le define como la totalidad de unidades muestrales sobre los cuales recae el estudio (Nolberto & Ponce, 2008 p 22).

La población está constituida por todo el personal de piso de ventas que laboran actualmente en el retail Jaén, que en su totalidad suman 50 empleados.

#### **Muestra**

Una muestra en general, es un segmento representativo de la población, cuyas

propiedades debe reproducir en pequeño lo más literalmente posible (Nolberto & Ponce, 2008 p 22).

Debido a que la muestra no es significativa se trabajará con la totalidad del personal de piso de ventas de la empresa objeto de estudio.

### 2.3. Variables

#### Desempeño Laboral

Chiavenato (1992) expresa que el desempeño laboral implica que los colaboradores se encuentren comprometidos con la organización con el fin de cumplir a cabalidad los objetivos organizaciones, en base a criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.

### 2.4. Operacionalización de variables

V. DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA / INSTRUMENTO
DESEMPEÑO LABORAL	NIVEL DE DESEMPEÑO	PLANIFICACION	Se encuentran establecidos estándares para medir y evaluar el trabajo	Encuesta Cuestionario
		RESPONSABILIDAD	Hago uso racional de los recursos de la empresa Soy consciente que debo cumplir oportunamente con los objetivos de la empresa. Realizo autoevaluaciones del desempeño que tengo en el trabajo.	
		CALIDAD DE TRABAJO	En mi trabajo me caracterizo por tomar decisiones precisas	
	COMPETENCIAS DE GESTION	INICIATIVA	No necesito supervisión, debido a que soy responsable con mi trabajo Tengo iniciativa para tomar decisiones	
		RELACIONES INTERPERSONALES	Soy honesto en mi trabajo Contribuyo con el clima laboral Hoy humilde para aceptar criticas y trabajar con mis compañeros	

### 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

### **Técnica**

Las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio (Bhear, Metodología de la Investigación, 2008 p 64).

Para la recopilación de la información se utilizó una encuesta personal, ya que es la técnica más asequible y óptima para recoger datos referentes a la investigación.

### **Instrumento**

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida (Bhear, Metodología de la Investigación, 2008 p 64).

El instrumento utilizado en la investigación es un cuestionario estructurado; consistente en un formato redactado del tipo Likert el cual contiene 18 ítems para los factores de motivacionales y 16 ítems para la variable desempeño laboral, teniendo en total 34 ítems, explícitamente validado y confiable.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y gráficos

TABLA 1 Nivel de planificación

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	40	0.8	80%	80%
De acuerdo	9	0.19	19%	99%
Indiferente	1	0.01	1%	100%
En Desacuerdo	0	0	0%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: Colaboradores del Retail

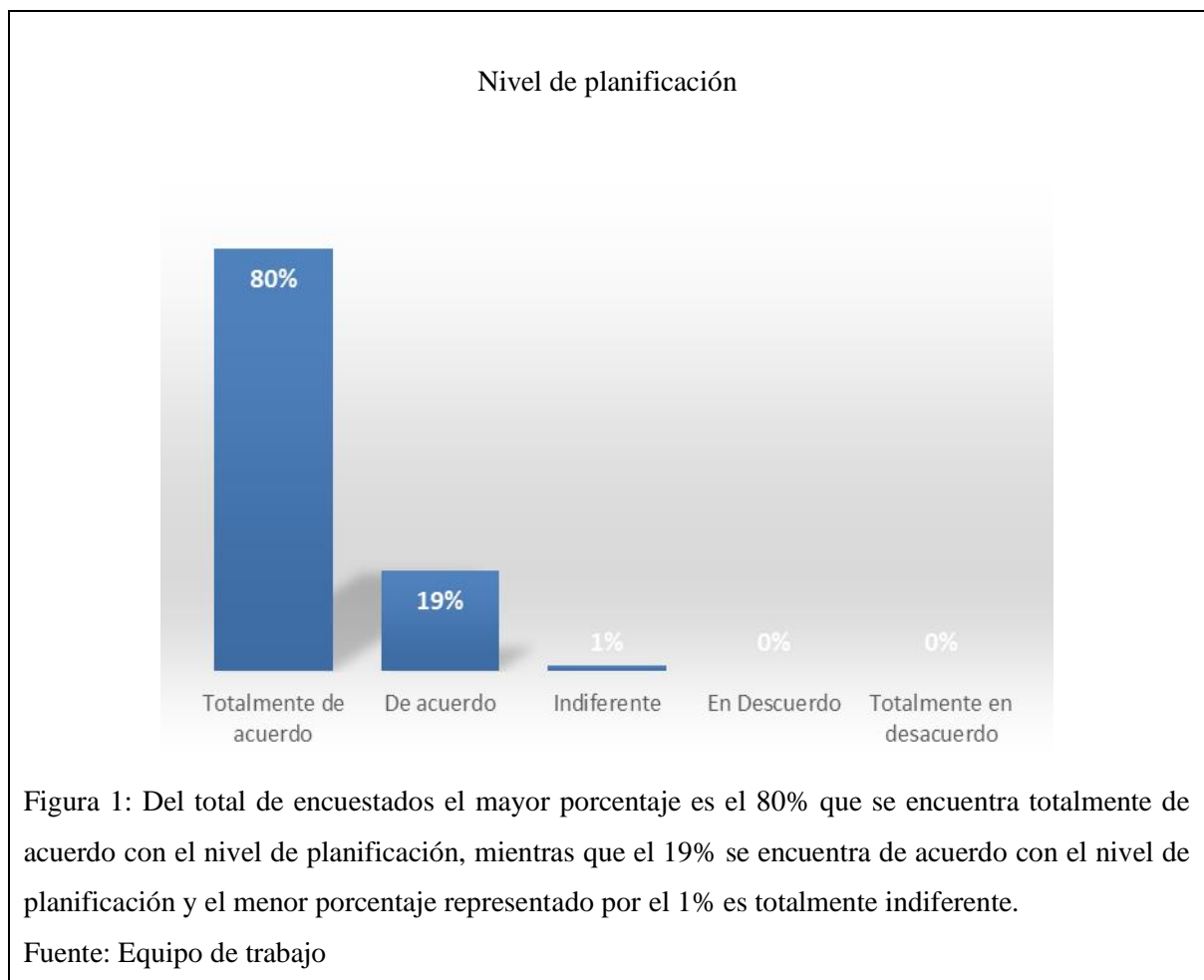


TABLA 2 Nivel de responsabilidad

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	50	1	100%	100%
De acuerdo	0	0	0%	100%
Indiferente	0	0	0%	100%
En Desacuerdo	0	0	0%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: Colaboradores del Retail

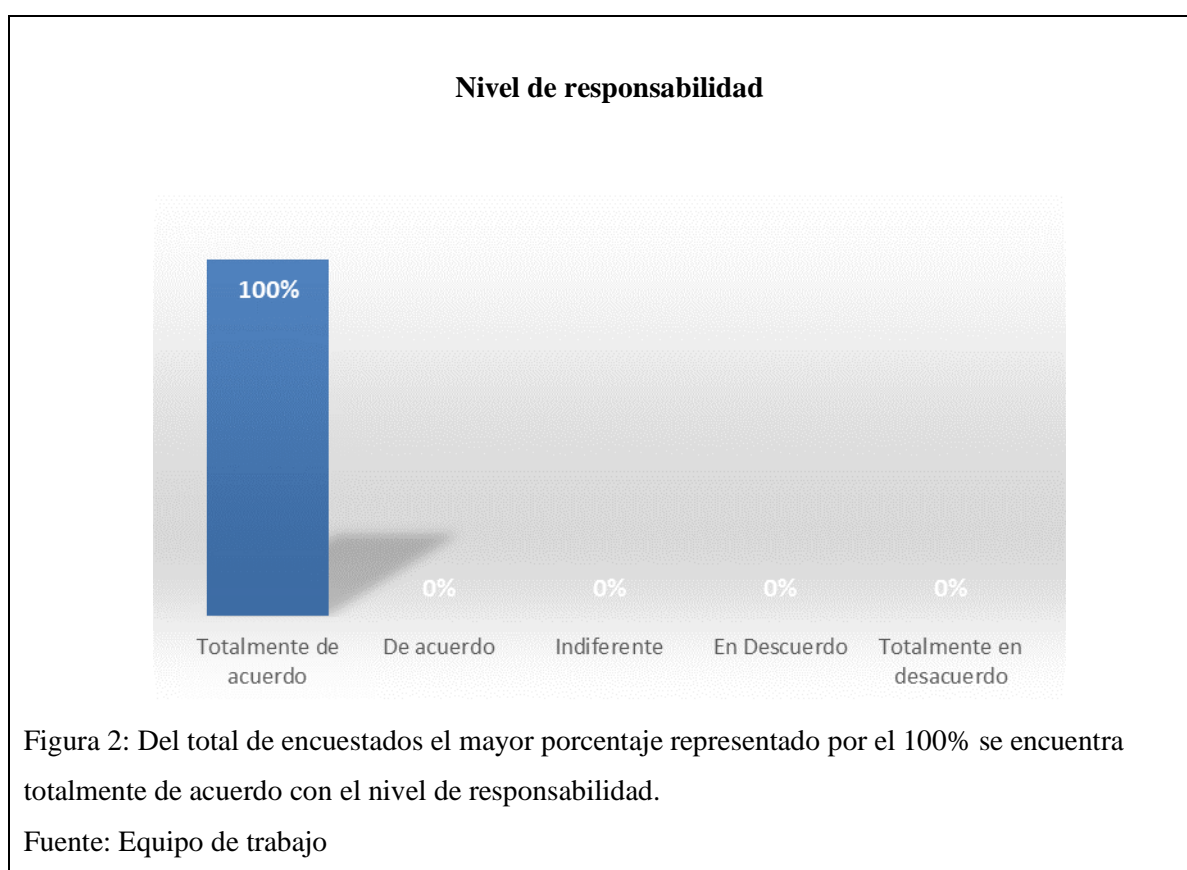


TABLA 3 Nivel de calidad de trabajo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	40	0.8	80%	80%
De acuerdo	9	0.19	19%	99%
Indiferente	1	0.01	1%	100%
En Desacuerdo	0	0	0%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: Colaboradores del Retail

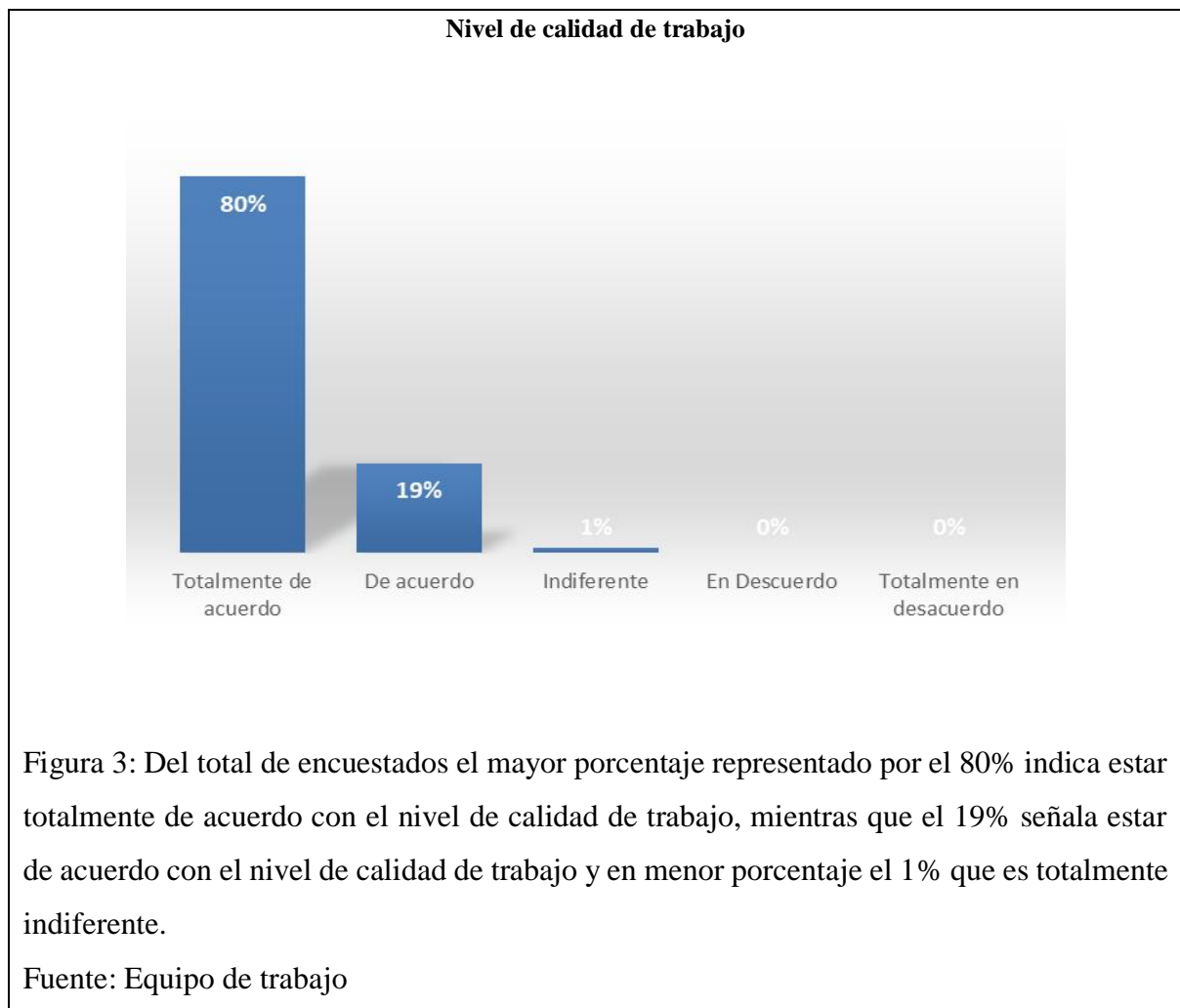


TABLA 4 Nivel de iniciativa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	40	0.8	80%	80%
De acuerdo	0	0	0%	80%
Indiferente	2	0.03	3%	83%
En Desacuerdo	8	0.17	17%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: Colaboradores del Retail

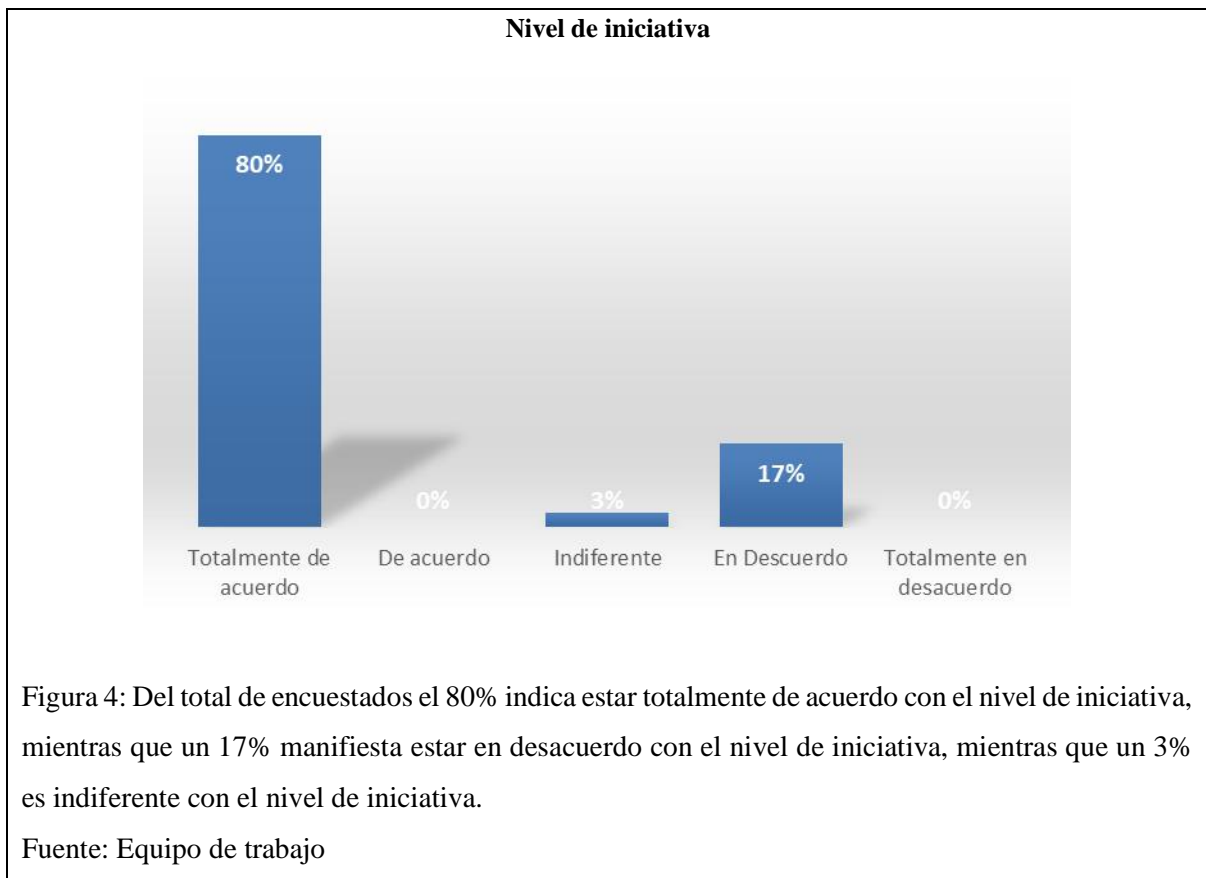


TABLA 5 Nivel de relaciones interpersonales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	27	0.54	54%	54%
De acuerdo	19	0.38	38%	92%
Indiferente	3	0.06	5%	97%
En Desacuerdo	1	0.03	3%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: Colaboradores del Retail

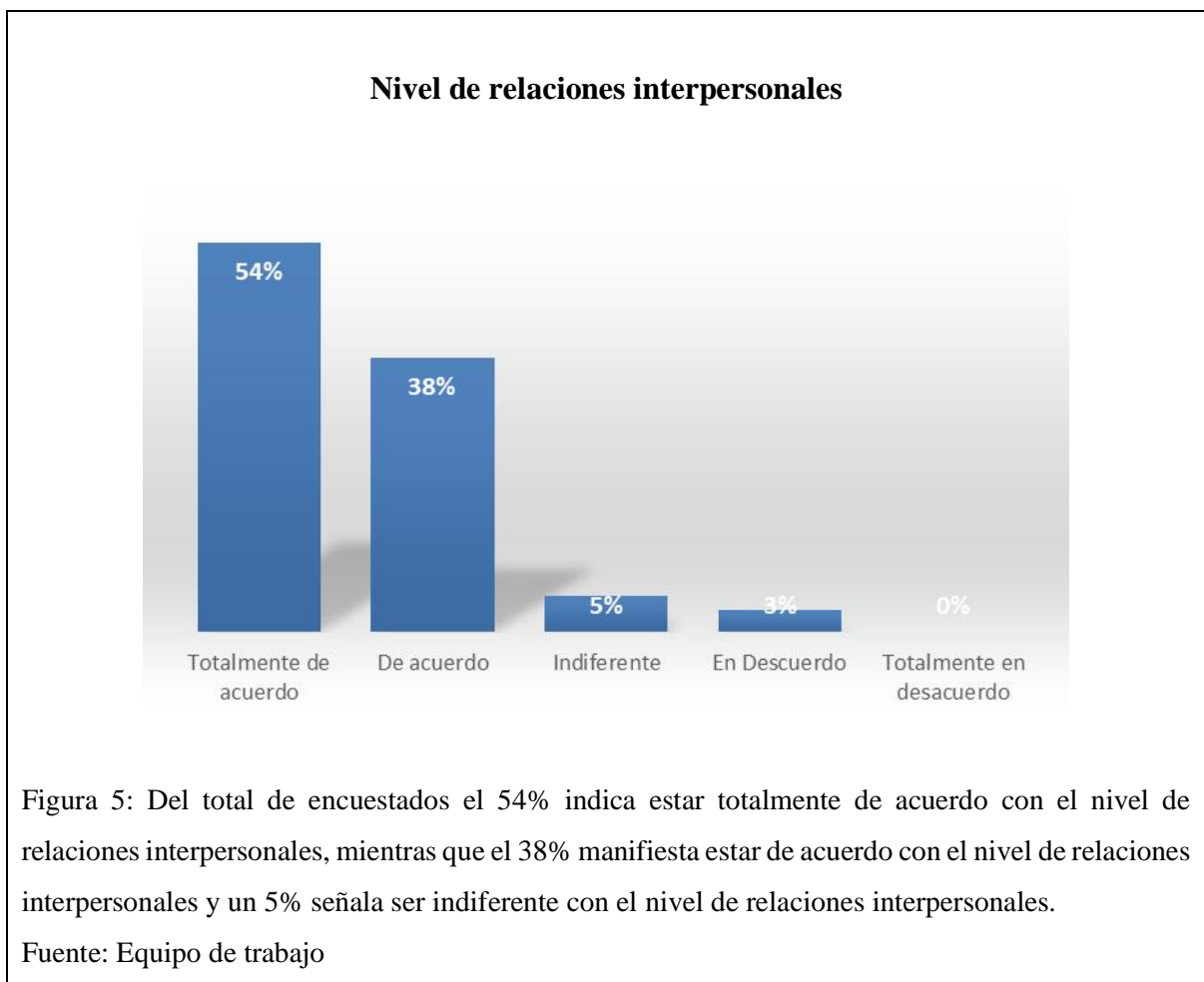




TABLA 6 Nivel de oportunidad

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	50	1	100%	100%
De acuerdo	0	0	0%	100%
Indiferente	0	0	0%	100%
En Desacuerdo	0	0	0%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: Colaboradores del Retail

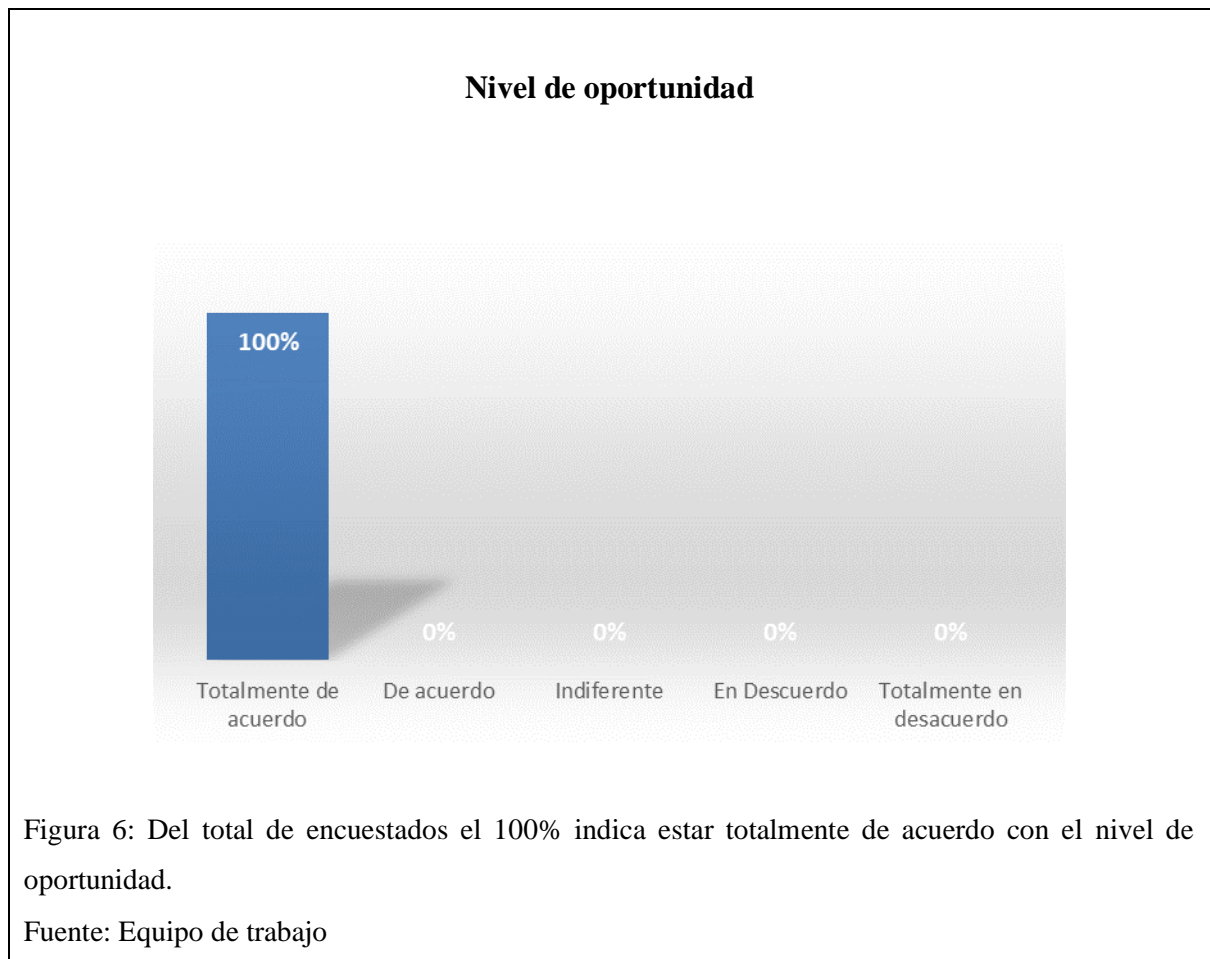


Figura 6: Del total de encuestados el 100% indica estar totalmente de acuerdo con el nivel de oportunidad.

Fuente: Equipo de trabajo

TABLA 7 Nivel de confiabilidad y discreción

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	23	0.45	45%	45%
De acuerdo	0	0	0%	45%
Indiferente	2	0.05	5%	50%
En Desacuerdo	25	0.5	50%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: Colaboradores del Retail

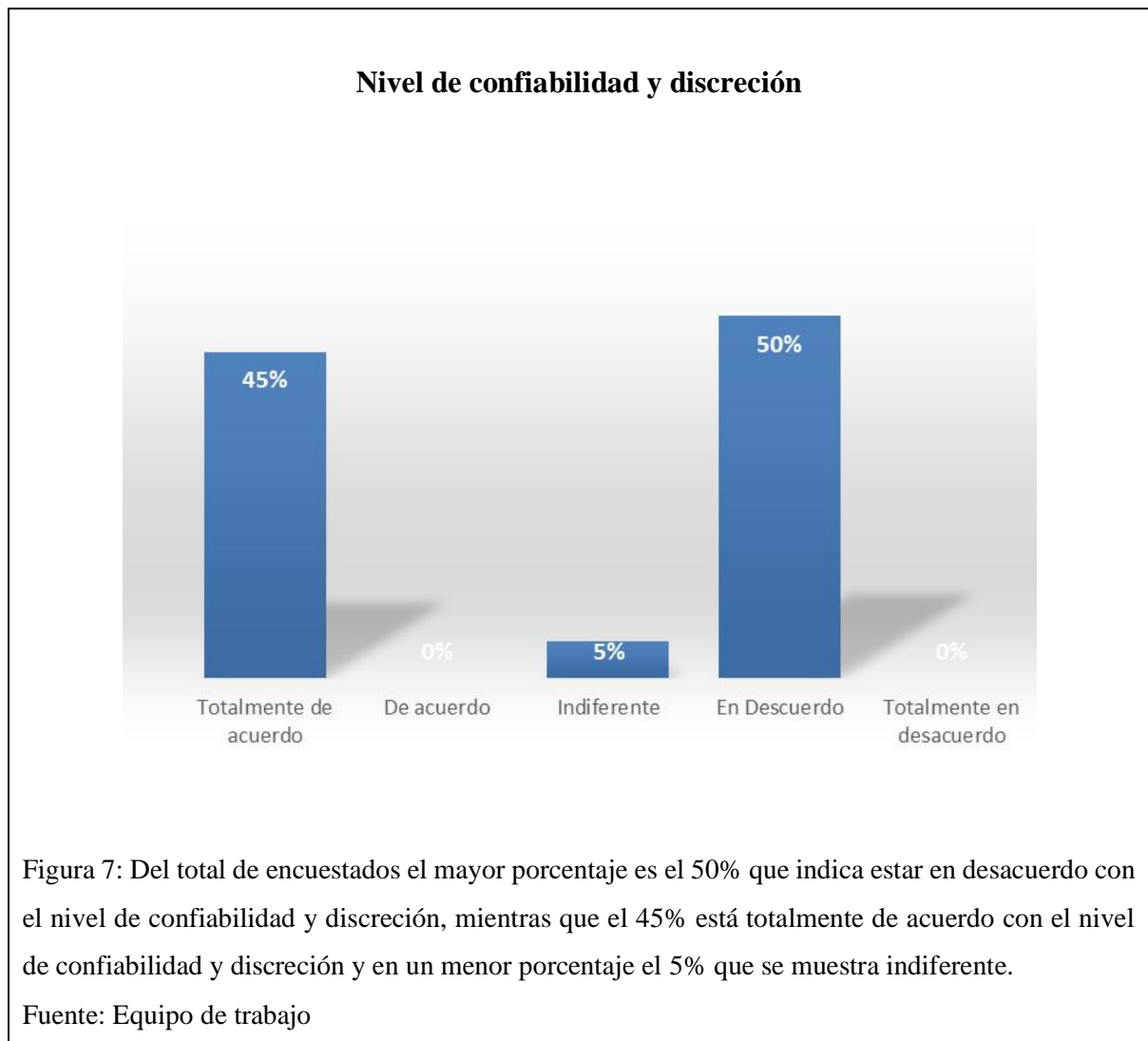


TABLA 8 Nivel de cumplimiento de normas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	20	0.4	40%	40%
De acuerdo	0	0	0%	40%
Indiferente	0	0	0%	40%
En Desacuerdo	30	0.6	60%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: Colaboradores del Retail

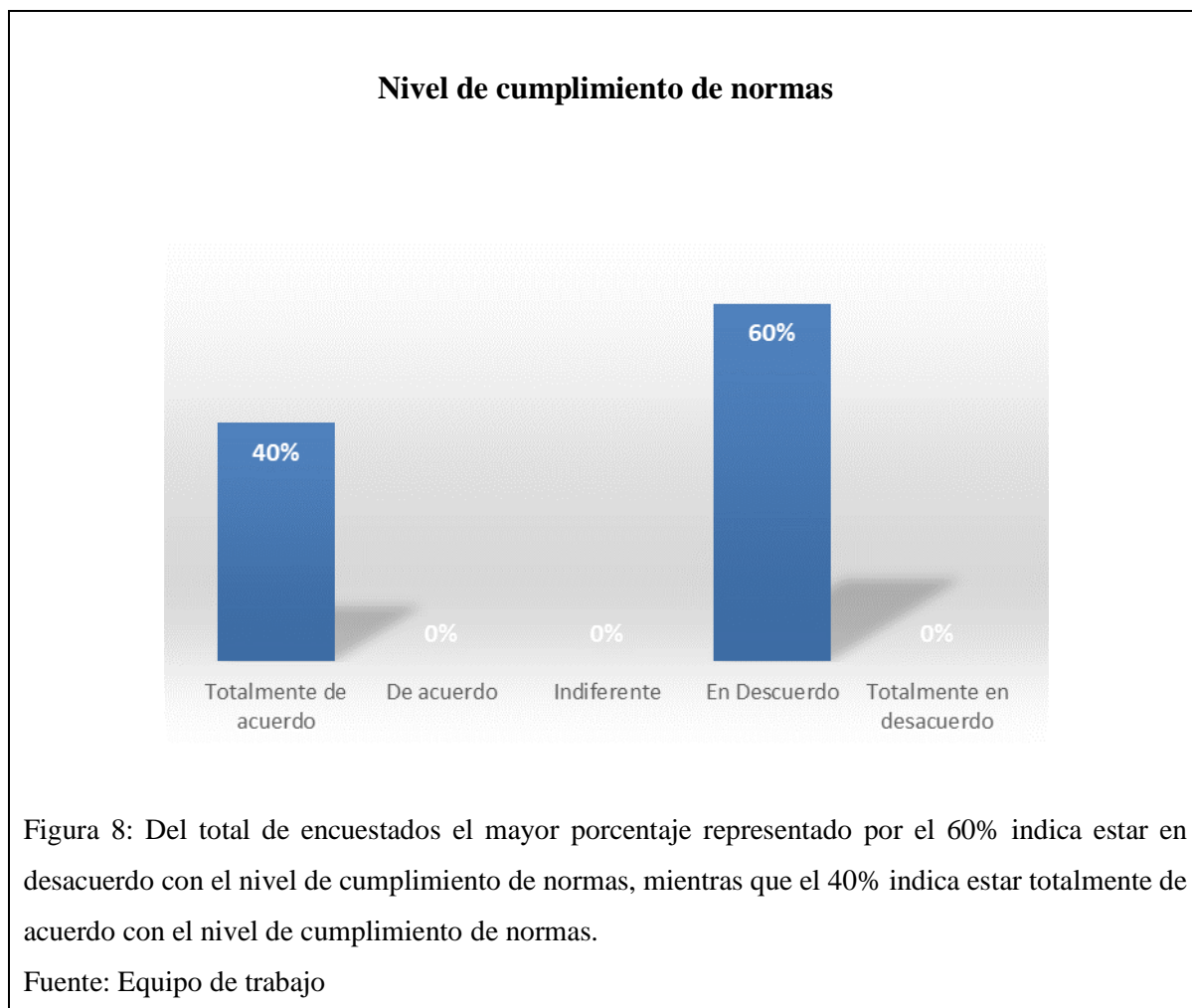
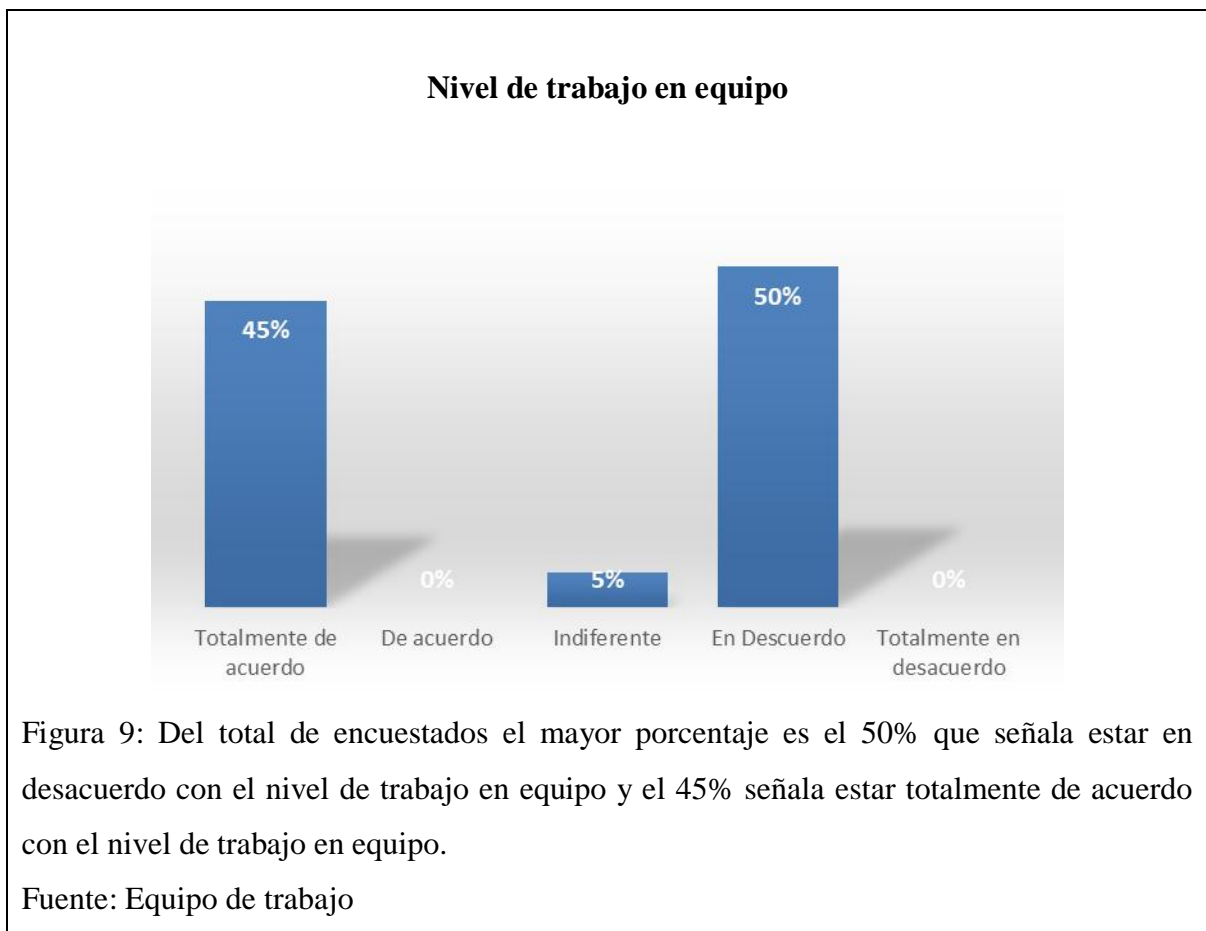


TABLA 9 Nivel de trabajo en equipo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	23	0.45	45%	45%
De acuerdo	0	0	0%	45%
Indiferente	2	0.05	5%	50%
En Desacuerdo	25	0.5	50%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: Colaboradores del Retail



#### **IV. DISCUSIÓN**

Los objetivos se lograron de forma convincente ya que los factores que conforman el desempeño laboral reflejan que el 80% consideran que el nivel de planeación es alto, y el 100% considera que nivel de responsabilidad es alto, y el 80% de los encuestados considera que la calidad del trabajo es bueno, y el 80% consideran que el nivel de iniciativa es alto, y el 54% consideran que las relaciones interpersonales es medio, y el 100% considera que el nivel de oportunidad es alto, 45% de los encuestados consideran que la confiabilidad y discreción es regular, y el 40% considera que el cumplimiento de normas es regular, y el 50% considera que el trabajo en equipo es bajo. También se conoció el nivel de desempeño laboral y el 85% de los encuestados consideran que el desempeño laboral es alto.

Los resultados encontrados en el estudio indican que el 85% de los encuestados consideran que el desempeño laboral es alto, coinciden con los hallados por Gruezo (2017) el cual encontró que la propuesta en la que se plantearon estrategias de fortalecimiento laboral para el personal municipal que ayudara al trabajador a empoderarse con los objetivos institucionales y mejorara su desempeño laboral.

Los resultados encontrados en el estudio indican que el rendimiento laboral es alto en el retail, coinciden con los hallados por Espinoza & Pucha (2016) el cual encontró que la propuesta incide en el mejoramiento del proceso de evaluación por competencias, facilitará que la institución alcance sus objetivos estratégicos, a su vez el personal administrativo y de servicio se verá fortalecido en su desarrollo personal y compromiso con la institución.

Los resultados encontrados en el estudio indican que el 85% de los encuestados consideran que el rendimiento laboral es alto, coinciden con los hallados por Alva (2017) el cual encontró que la medición de las dimensiones: producto, cualidad, conocimiento, cooperación, creatividad, comprensión de las situaciones y capacidad de realización. Se concluye que el desempeño laboral de los trabajadores alto, el Régimen Laboral del D.L. 276 en la mayoría de los indicadores se encuentran en un nivel de desempeño bueno, es decir el personal administrativo tiene un nivel de desempeño favorable para la UNTR.

Los resultados encontrados en el estudio indican consideran que el rendimiento laboral es alto, coinciden con los hallados por Espinoza (2017) el cual encontró el Modelo de Evaluación del Desempeño Laboral está conformado por tres evaluaciones: conducta, rendimiento y competencias, la calificación final del evaluado, asignando un peso de importancia a cada factor, de tal manera que la evaluación final muestra que el 31% de los trabajadores obtuvo un desempeño “sobresaliente”, el 54% un desempeño “bueno” y el 15% un desempeño “en desarrollo.

Los resultados encontrados en el estudio indican que los resultados laborales como el rendimiento es alto, no coinciden con los hallados por Paredes (2017) el cual encontró que: el nivel de rendimiento laboral es 32.6%, Bajo en la evaluación de desempeño que realiza la Municipalidad de Huaylas, 34.8% Regular y 32.6%, Alto en la evaluación de desempeño que realiza la Municipalidad de Huaylas. No coinciden debido que existen personal asegurado que no se siente predispuesto a tener un buen desempeño laboral.

Los resultados encontrados al evaluar el rendimiento laboral en el retail se encontró que este es alto, no coinciden con los hallados por Paredes (2017) el cual encontró la prueba estadística t-student, que todos los trabajadores del área de producción están por debajo del nivel de competencia deseado, siendo el asistente de producción quien se encuentra más alejado al nivel esperado logrando un resultado de -9.00, mientras que el supervisor de maestranza es quien se encuentra más cerca al nivel esperado, obteniendo un resultado de -0.68, estos resultados no coinciden debido que la muestra es muy pequeña y esto lleva al sesgo de los resultados.

Los resultados encontrados en el estudio muestran que el rendimiento laboral es alto, no coinciden con los hallados por Medina (2017) los cuales encontraron que el 82% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa demostró un bajo desempeño laboral, el 17% evidenció un mediano desempeño laboral y en el restante 2% se observó un alto rendimiento laboral, lo mismo aconteció en los resultados a nivel de dimensiones. En conclusión, se observó un deficiente el rendimiento laboral en el personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Los resultados no coinciden con los hallados debido que en la gestión pública los asegurados no sienten entusiasmo hacia el trabajo, además que no reciben capacitaciones y motivaciones para incrementar.

Los resultados encontrados en el estudio indican que el rendimiento laboral es alto, Proporciona medidas a efecto de mejorar los estándares de el rendimiento de sus subordinados. Permite comunicarse con sus empleados, con el propósito de hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, que les permite saber cómo está su el rendimiento”.

Los resultados encontrados en el estudio indican que el 85% de los encuestados consideran que el rendimiento laboral es alto, reafirma lo establecido en su teoría En la triangulación de los resultados, es decir la comparación de los datos hallados, con los resultados de otros autores y las distintas teorías que trataron el desempeño laboral. La ecuación muestra similitud, replicariedad, proporcionalidad confirmando que la investigación realizada acató los estándares de la investigación científica.

## **V. CONCLUSIONES**

Se identificó los factores que prevalecen en el rendimiento laboral son: el nivel de planeación es alto, y el nivel de responsabilidad es alto, la calidad del trabajo es bueno, y el nivel de iniciativa es alto, las relaciones interpersonales son regulares, el nivel de oportunidad es alto, la confiabilidad y discreción es regular, y el cumplimiento de normas es regular, y el trabajo en equipo es bajo.

Se conoció que el rendimiento laboral de los colaboradores del retail en la ciudad de Jaén, a través de los datos agrupados muestra que el 85% de los encuestados consideran que el rendimiento laboral es alto indicando que la empresa posee un sistema idóneo de evaluar el rendimiento y que la gerencia del capital humano es su prioridad.



## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda realizar capacitaciones relacionadas a planeación, responsabilidad, calidad del trabajo, iniciativa, relaciones interpersonales, nivel de oportunidad confiabilidad y discreción, cumplimiento de normas y trabajo en equipo para mejorar el desempeño laboral.

Se recomienda realizar un estudio propositivo aplicativo referente a un plan de examinación del rendimiento basado en competencias genéricas, cardinales y específicas que coadyuve al personal, que su desempeño, sea sostenible a largo plazo.

## VII. REFERENCIAS

- Alva. (2017). *“evaluación del desempeño laboral de los trabajadores administrativos bajo el régimen laboral del decreto legislativo 276 de la universidad nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, . Chachapoyas.*
- Bhear, R. D. (2008 p 64). *Metodología de la Investiacion. La habana - Cuba : Shalom.*
- Castaño. (2013). *análisis del proceso de evaluación del desempeño en el instituto colombiano de bienestar familiar centro zonal manizales uno y su incidencia en el desarrollo de las actividades de sus colaboradores . Manizales.*
- Castillo. (2017). *diagnóstico y propuesta de un modelo de evaluación del desempeño humano, para los servidores públicos del grupo militar de trabajo amazónico del cantón lago agrio, provincia de sucumbíos, para el año 2016. Sucumbios.*
- Espinoza & Pucha. (2016). *diagnóstico, Análisis y Propuesta de mejora al proceso de Evaluación del desempeño 360° al Personal Administrativo y de Servicio de la Universidad Técnica Particular de Loja. Loja.*
- Espinoza. (2017). *Modelo de evaluación del desempeño laboral en el área . Lima.*
- Gruezo. (2017). *análisis del desempeño laboral de la dirección de gestión de planificación y proyectos del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón rio verde. Rio verde.*
- Hernandez. (2012). *Metodología de la investigacion. Mexico: MC Graw Hill.*
- Hernandez. Fernandez & Baptista. (2010 P 264). *Metodolgia de la Investigacion. Mexico: Mc Graw Hill.*
- Medina. (2017). *tesis Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. Chimbote.*
- Neyra, M. &. (2017). *evaluación del desempeño del personal para determinar el nivel de competencia en la “empresa metal mecánica l&s nassi”, de la ciudad de Trujillo . Trujillo.*
- Nolberto & Ponce. (2008 p 22). *Estadística inferencial aplicada. Lima: San Marcos.*
- Paredes. (2017). *propuesta de evaluación de desempeño de personal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, distrito de Caraz. Caraz.*
- Vite. (2017). *propuesta de implementación de un sistema de evaluación de desempeño en Laboratorios H.G., C.A. con dirección al área comercial. Guayaquil.*

*Chiavenato, I. (2013). Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones. (8° Edición). Mexico D.F: McGraw Hill Interamericana.*

*Dessler, G. & Valera, R. (2011). Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano. (5° Edición). Mexico D.F: Pearson Educación de México, S.A. de C.V*

*Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta Edición). México: Mc Graw Hill. Consultado en:*

## ANEXOS

### Anexo 01

#### Cuestionario para medir el desempeño laboral

##### Estimado colaborador:

Por favor lea las siguientes afirmaciones y marque con una equis (X) la respuesta correcta. La información proporcionada se mantendrá en absoluta reserva.

**Totalmente de acuerdo** (TA)  
**De acuerdo** (A)  
**Indiferente** (I)  
**En desacuerdo** (D)  
**Totalmente en desacuerdo** (TD)

ITEM	T A	A	I	D	T D
Existen indicadores propuestos por la Empresa para medir y evaluar mi propio trabajo.					
Tengo la habilidad para racionalizar los recursos asignados bajo mi cargo.					
Cumplo oportuna y adecuadamente el compromiso asumido ante las funciones encomendadas.					
Tengo la capacidad para evaluar la incidencia de aciertos y errores durante el desempeño de mi trabajo.					
Desarrollo mis actividades laborales diarias con consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.					
Mi desempeño laboral se ejecuta espontáneamente sin necesidad de instrucciones y supervisión.					
Genero con originalidad soluciones ante los problemas de trabajo.					
Realizo mi trabajo con honestidad y sinceridad para ser ejemplo de mis compañeros.					
Acepto y respeto las diferencias con los demás contribuyendo a un clima de cordialidad laboral.					
Actúo con humildad al conocer los errores cometidos por mis compañeros de trabajo, para comprenderlo e identificándome con él.					
Estoy dispuesto a estar abierto a aprender de mi compañero de trabajo y a enseñarle compartiendo mis experiencias para beneficio mutuo.					
Soy muy cuidadoso con el manejo de la información porque el puesto o las funciones que desempeño debo conocer y guardar reserva.					
La Empresa permite a los colaboradores asumir más responsabilidades e independencia cuando están aprendiendo tareas nuevas.					
Los colaboradores de la Empresa adaptan y cumplen con las normas institucionales (reglamento, instructivos y otros).					
Doy prioridad al éxito del equipo frente al éxito personal.					
Me satisface trabajar en equipo ya que nos avocamos a desarrollar la misión y visión de la Empresa.					

Anexo 02



**FORMATO N° TI-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)**  
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 20 de Noviembre del 2018

Señores  
Centro de Información  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.

Los suscritos:

García Tinoco Yinelzie Tatiana, con DNI: 70756430  
Gómez Hernández César Agustín, con DNI: 16737355

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RETAIL DE LA CIUDAD DE JAEN – 2018, presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el grado de BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Escuela Académico Profesional ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N.º 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
GARCÍA TINOCO YINELZIE TATIANA	70756430	
GÓMEZ HERNÁNDEZ CÉSAR AGUSTÍN	16737355	

