



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

Año: VII

Número: Edición Especial

Artículo no.:62

Período: Febrero, 2020.

TÍTULO: Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo.

AUTORES:

1. Esp. Ángel Alamiro Riera Recalde.
2. Esp. Felipe Vladimiro Vera Díaz.
3. Máster. Zoila Mirella Mariscal Rosado.

RESUMEN: El desempeño laboral se torna en los últimos tiempos un elemento de suma importancia para los administradores de cualquier organización, en función de lograr el cumplimiento de sus objetivos. A propósito, las acciones de mejora deben de estar sustentadas en análisis cuantitativos, de manera que permitan aumentar su probabilidad de éxito. En este orden, el trabajo tiene como objetivo exponer un análisis cuantitativo entre las variables significativas del desempeño laboral para favorecer la toma decisiones activas y proactivas en el ámbito empresarial. El artículo aborda inicialmente los elementos conceptuales del término, para luego exponer el análisis de sus variables significativas, así como algunas pautas para mejorarlo del Hotel Ibiza de la Ciudad de Vinces.

PALABRAS CLAVES: Desempeño laboral, análisis cuantitativo, variables significativas, capital humano, recursos humanos.

TITLE: Significant variables in work performance. A quantitative analysis.

AUTHORS:

1. Esp. Ángel Alamiro Riera Recalde.
2. Esp. Felipe Vladimiro Vera Díaz.
3. Máster. Zoila Mirella Mariscal Rosado.

ABSTRACT: Work performance has become a very important element for the administrators of any organization, in order to achieve the fulfillment of its objectives. By the way, improvement actions should be supported by quantitative analyzes, so as to increase their likelihood of success. In this order, the work aims to expose a quantitative analysis between the significant variables of work performance to favor the taking of active and proactive decisions in the business field. The article initially addresses the conceptual elements of the term, and then exposes the analysis of its significant variables, as well as some guidelines to improve it at the Hotel Ibiza in the City of Vinces.

KEY WORDS: work performance, quantitative analysis, significant variables, human capital, human resources.

INTRODUCCIÓN.

Desde inicios del siglo XX, se habla sobre la gestión de los recursos humanos, aunque no exactamente con estas palabras ha transitado por diferentes etapas y conceptos. A pesar de estar enmarcadas en distintas épocas han tenido vértices en común, entre los que se destaca el enfoque de la organización como un sistema y el enfoque del recurso humano como célula neurálgica en el logro de los objetivos empresariales.

A través de las normas ISO, se trata de elevar los estándares de trabajo para todas las organizaciones, los cuales les permiten aplicar en cada una de sus dependencias los mismos patrones y se estipula cada uno de los diferentes subsistemas, relacionado con el capital humano, recurso indispensable para el éxito de cualquier organización.

Asimismo, el sistema de gestión integrada de capital humano sienta sus bases sobre la gestión de los recursos humanos, y entre otros aspectos, sobre la mejora continua del desempeño laboral de los recursos humanos como una estrategia para lograr un impacto positivo en todos los procesos organizacionales, la eficiencia, la eficacia, el incremento de la productividad, las relaciones laborales satisfactorias y un elevado equilibrio cliente-empresa.

Dentro de los requisitos de la evaluación del desempeño, la organización debe definir acciones que se cumplan en el próximo periodo con vistas a su mejora; las acciones pueden ser de carácter individual, colectivo u organizacional. Para lograr definir estas acciones se utilizan técnicas y métodos que permitan determinar las variables que han dado origen a la afectación en el desempeño. En el caso del Hotel Ibiza de la ciudad de Vinces, la cual presta servicios a la comunidad, es conocida la existencia de dificultades en el desempeño laboral de sus trabajadores que limitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Estas se manifiestan en el incremento de los niveles de medidas disciplinarias impuestas, causadas por incumplimientos del reglamento disciplinario e insatisfacciones en los clientes externos dadas por quejas referentes a la atención brindada por los trabajadores. Se comprobó además la ausencia de métodos para diagnosticar los elementos claves que afectan el desempeño laboral y orientar la toma de decisiones en función de potenciar el desempeño óptimo de los trabajadores.

En función de los antecedentes antes referidos, este trabajo tiene como objetivo exponer un análisis cuantitativo entre las variables significativas del desempeño laboral para favorecer la toma de decisiones activas y proactivas en el ámbito empresarial. Para ello, se abordan inicialmente elementos conceptuales del desempeño laboral, para luego exponer el análisis de sus variables significativas, así como algunas pautas para mejorarlo en el Hotel Ibiza de la Ciudad de Vinces.

DESARROLLO.

El desempeño laboral.

El desempeño laboral busca conocer el estándar de servicio del trabajador de acuerdo con ciertos parámetros que se establecen para tal fin, como una forma para controlar su evolución. Según Quintero, Africano y Faría (2008) y Rodríguez, Retamal, Lizana, Cornejo (2011): “el desempeño laboral consiste en el efecto neto del esfuerzo de una persona que se ve modificado por sus habilidades, rasgos y por la forma en que percibe su papel” (p. 34; p224). Aquí se entiende que el esfuerzo es sinónimo de gasto de energía, física o mental, o de ambas, que es consumida cuando las personas realizan su trabajo; por lo que se concluye que el rendimiento profesional de las personas varía según sus esfuerzos, habilidades, rasgos y direccionalidad en que este se realice. En base a las consideraciones realizadas anteriormente, es oportuno señalar que el desempeño laboral es en cierta medida el cumplimiento por parte del trabajador de las obligaciones inherentes a su cargo, el cual es susceptible a las influencias del entorno.

Existen muchos factores que participan en el proceso complejo del desempeño laboral, examinado desde diversos ámbitos, entre los que se destaca la relación entre las recompensas percibidas por el hombre y su rendimiento. Aquí se pueden incluir los salarios, tanto básicos como los sujetos a cumplimientos de planes o indicadores. Es de vital importancia que los trabajadores distingan que las recompensas o estímulos recibidos por parte de la organización a la que pertenecen se encuentren en equilibrio con lo que estos entregan cada día en su jornada laboral.

Muchas veces, la mayoría de los administradores no tienen en cuenta que las personas trabajan porque poseen una serie de necesidades de diversa índole que pueden ser satisfechas mediante su vínculo laboral, o sea, que trabajan fundamentalmente para vivir o mantener económicamente una familia y esto solo se puede materializar a través del salario y las recompensas.

Habitualmente, los administradores piensan que el pago es la única recompensa con la cual disponen, y creen, además, que no tienen nada para decir con respecto a los beneficios que se ofrecen. Es creencia general que solo la administración superior puede tomar estas decisiones. Sin embargo, hay otros tipos de estímulos o incentivos que podrían ser realmente apreciados por el personal. Muchas organizaciones llevan a cabo programas de reconocimiento de méritos, en el curso de los cuales los empleados pueden recibir placas conmemorativas, objetos deportivos o decorativos, certificados e incluso días especiales de vacaciones con goce de sueldo, tiempo libre, banquetes, excursiones, asistencia a seminarios o eventos de capacitación pagados, entre otros (Huamaní, 2005, p. 2).

Debe considerarse también como factor clave la posibilidad de superación del personal, de donde dependen las competencias laborales. Esta capacitación que, muchas veces es considerada como un gasto y no una inversión a largo plazo, es la que hace que cada empleado tenga en sus manos las herramientas intangibles para su desempeño en la organización.

El entrenamiento es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. Sikula (1994) define que; “un proceso educativo a corto plazo, es el que utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado mediante el cual el personal no administrativo adquiere los conocimientos y habilidades técnicos necesarios para acrecentar la eficacia en el logro de las metas organizacionales” (p. 345).

La capacitación repercute en cada persona en función de elevar su nivel de vida, ya que proporciona la oportunidad de lograr ascensos y mejores salarios. También, eleva su productividad y calidad en su trabajo, mejora la comunicación empleado —empleador a todos los niveles, ayuda positivamente en la solución de conflictos y elimina temores a la inexperiencia individual. A todos los niveles constituye una de las mejores inversiones y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

Igualmente, otro factor considerado en el desempeño lo constituyen las condiciones físicas, ambientales, materias primas, las instalaciones y psicológicas en general de una organización, las cuales pueden influir grandemente en los trabajadores.

Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo, tanto para el bienestar personal como para facilitar el hecho de ejecutar un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos e incómodos. Del mismo modo, consideran la temperatura, la luz, el ruido, y otros factores ambientales, así como instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipos adecuados que permitan realizar un desempeño eficaz y de acuerdo a las necesidades requeridas (Huamaní, 2005, p. 2).

Análisis de las variables esenciales del desempeño laboral.

Con el propósito de focalizar las variables esenciales que tienen influencia directa sobre el desempeño laboral, resulta necesario el análisis de los contenidos de los criterios de los autores consultados para localizar las variables con mayor frecuencia de utilización y a la vez coherente en relación con su significado.

Como resultado del análisis se derivan 23 variables con las que se elabora una matriz cuadrada binaria y sus correlaciones de similaridad, según el criterio estadístico de similitud de Jaccard, con la aplicación de un análisis tipo Concor con el programa Ucinet 6.0, graficado mediante la aplicación Netdraw para visualizar la red de relaciones entre estas (Ver fig. 1).

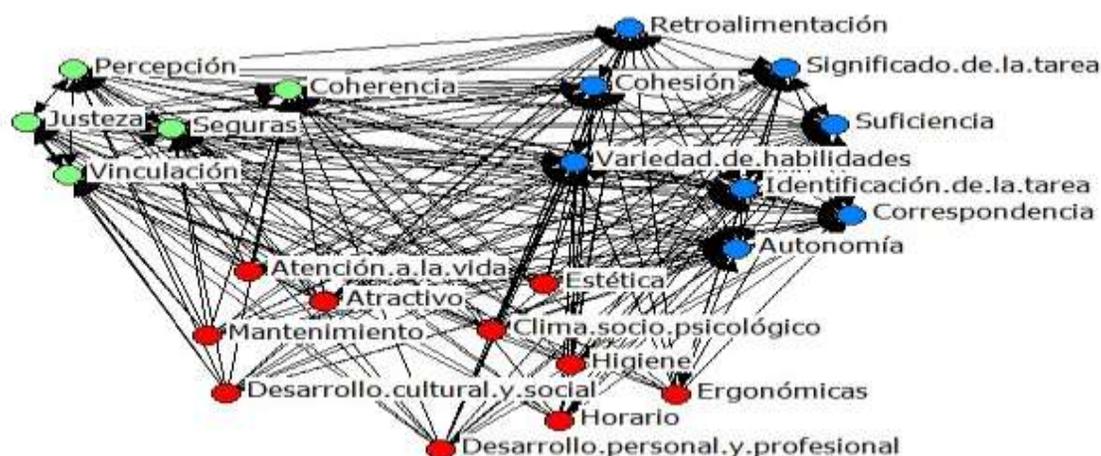


Figura 1. Agrupación de las variables según su naturaleza. **Fuente:** Elaboración propia, 2019.

El análisis factorial de correspondencia entre las variables, elaborado en el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 19.0, confirmó dichas relaciones (tabla 1) al tener en cuenta la validez (tabla 2) y la fiabilidad, asume un valor de 0,84 el Kaiser Meyer Olkin (KMO); este último denota la medida de adecuación de las variables analizadas. Se obtuvo mediante el análisis de componentes principales, cuatro componentes que explican el 83,63 % de la varianza, que considera aceptable según criterios de expertos (Ver tabla 1).

Tabla 1. Relación de variables por grupos.

Grupo	Variables	Varianza Explicada
Naturaleza y contenido de trabajo	Atractivo, clima sociopsicológico, higiene, estética, ergonómicas, horario, mantenimiento, desarrollo personal y profesional, atención a la vida, desarrollo cultural y social	42,61
Esfuerzo y los resultados individuales	Justeza, vinculación, coherencia, seguras y percepción, autonomía	24,88
Trabajo en grupo y sus directivos	Identificación de la tarea, retroalimentación, variedad de habilidades, significado de la tarea, cohesión, suficiencia, correspondencia	16,14
Coeficiente de Validez: Alpha de Cronbach 0,92		Coeficiente de Fiabilidad: KMO 0,84

Fuente: Elaboración propia, 2019.

A continuación, ver tabla 2.

Tabla 2. Análisis de validez.

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0,882	0,901	23

Fuente: Elaboración propia, 2019.

Lo anterior es coherente con los resultados obtenidos en el dendrograma para realizar un análisis de conglomerados.

En un corte en el nivel 7 se aprecia la existencia de tres grupos de variables significativas. El grupo clasificado como de “naturaleza y contenido de trabajo” representa las variables que hacen referencia a los elementos relacionados directamente con la actividad que realiza cada individuo. El segundo grupo “esfuerzo y los resultados individuales” incluye términos que indican las características propias de cada individuo en la organización.

El conjunto “trabajo en grupo y sus directivos” está integrado por las variables que representan la relación con los otros miembros del colectivo de trabajo. Esta visión de agrupación de las variables, según su naturaleza, orienta los elementos comunes del desempeño para su mejora en función de trazar estrategias organizacionales que favorezcan la mayor cantidad de variables (Ver fig. 2).

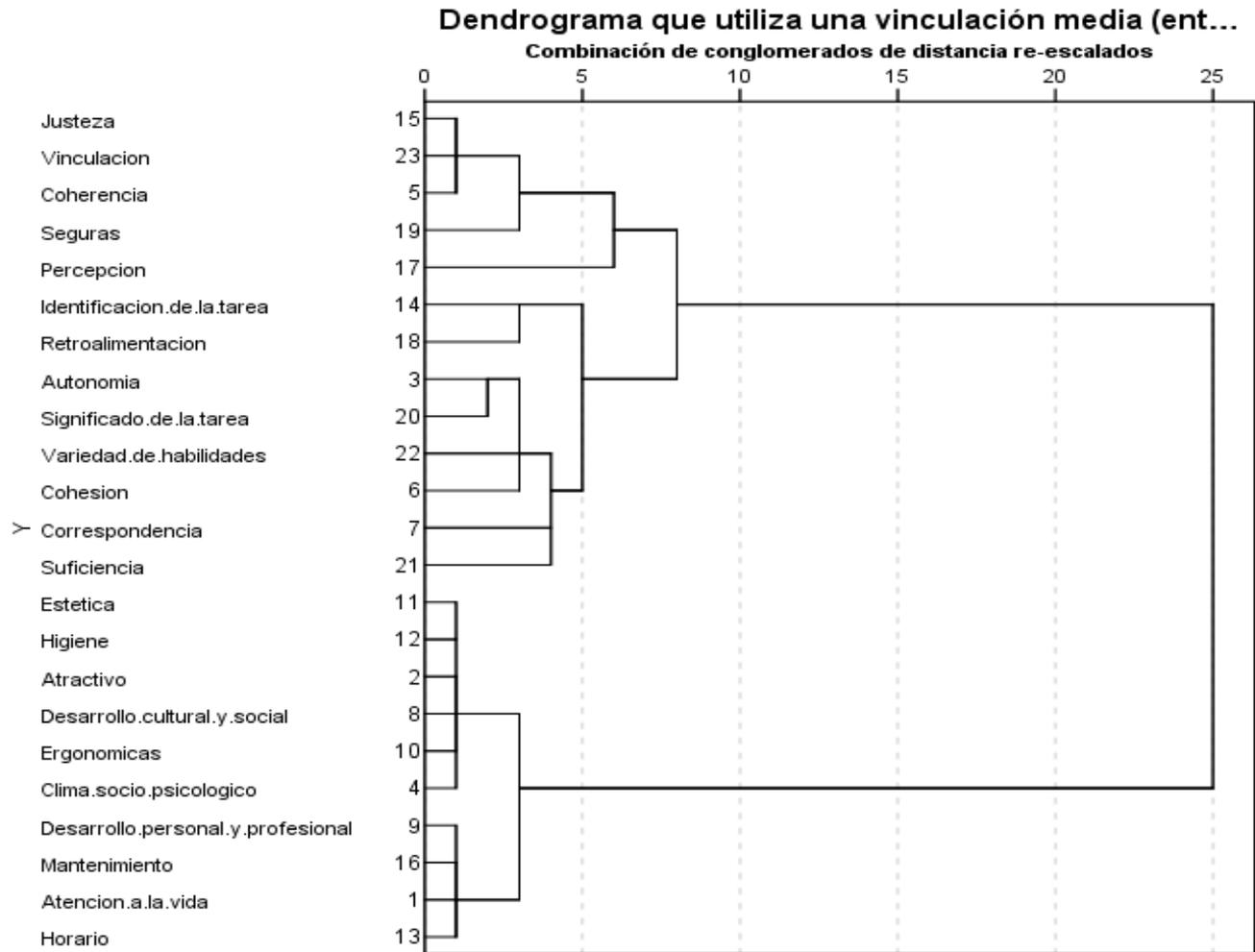


Figura 2. Agrupación de las variables por conglomerados.

Fuente: elaboración propia con base en el SPSS.

El análisis desarrollado en el Hotel Ibiza, se procedió a través de la tormenta de ideas para la generación de acciones, su análisis y determinación de factibilidad en vista de la mejora del desempeño laboral. Ejemplo de ellas son:

- Proponer un sistema de trabajo de dos turnos dentro una jornada laboral, encaminado a mejorar el estado de ánimo en el colectivo.
- Realizar una adecuada gestión para que la calidad y la variedad de la alimentación diaria mejore, así como su llegada a tiempo a la organización.

- Adquirir medios para la transportación diaria del personal, acorde con las necesidades actuales y extensión de la localidad.
- Realizar un inventario de necesidades de materiales del ambiente de trabajo y coordinar su posible entrega.
- Realizar compra de tanques grandes para el almacenamiento de agua para la limpieza.
- Realizar un estudio detallado para la propuesta de adecuación del sistema de pago actual, según las necesidades.
- Debatir en el colectivo temas relacionados con el ausentismo y la fluctuación laboral como vía para lograr el mejoramiento del sentido de pertenencia de los trabajadores y su estabilidad laboral.

CONCLUSIONES.

El desempeño laboral constituye un tema tratado por muchos espacios nacionales e internacionales. Las tendencias actuales en el ámbito laboral son cada día más complejas, su nivel de información, posibilidad de superación y cambio de empleo experimentados por las ofertas de trabajo mejores y el uso de las nuevas tecnologías, han obligado a los directivos y administradores a que eleven los niveles de importancia conferida al ser humano como protagonista del desarrollo empresarial.

El análisis cuantitativo de las variables que influyen en el desempeño laboral es de suma importancia para orientar a los administradores hacia las acciones de mejora en función de la elevación del cumplimiento de los objetivos organizacionales. La aplicación de este análisis en la organización objeto de estudio permitió demostrar su factibilidad y conveniente utilización como un instrumento efectivo para perfilar las acciones de mejora.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Huamaní, L. B. (2005). Influencia de los factores de motivación en el desempeño laboral. Perú. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna.

2. Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium*, 3 (9), 33-51.
3. Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., y Cornejo, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2 (2), 219-234.
4. Sikula, A. (1994). *Administración de Recursos Humanos. Conceptos prácticos*. México: Ed. Limusa.

BIBLIOGRAFÍA.

1. Rodríguez, R., Roque, Y. y Molerio, O. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista internacional de Psicología*, 3 (1), 1-19.
2. Larico, R. I. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román–Juliaca 2014*.
3. Salazar, J. G., Guerrero, J. C., Machado, Y. B. y Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*, 20 (4), 67-75.

DATOS DE LOS AUTORES.

1. **Ángel Alamiro Riera Recalde**. Especialista en Docencia Universitaria. Docente de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, UNIANDES, Sede Babahoyo-Ecuador. E-mail: recalde.ub.angelriera@uniandes.edu.ec
2. **Felipe Vladimiro Vera Díaz**. Especialista en Gerencia de Proyectos. Docente de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, UNIANDES, Sede Babahoyo-Ecuador. E-mail: vladimirovera@hotmail.com

3. Zoila Mirella Mariscal Rosado. Magister en Dirección de Empresas Con Énfasis en Gerencia Estratégica. Docente de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, UNIANDES, Sede Babahoyo-Ecuador. E-mail: ub.coordinacionaeyn@uniandes.edu.ec

RECIBIDO: 2 de enero del 2020.

APROBADO: 14 de enero del 2020.