

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL POR COMPETENCIAS DE LOS TRABAJADORES
VINCULADOS A UNA EMPRESA TEMPORAL DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Daniela Trujillo Torres

Diana lucia Arroyave Jaramillo



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PSICOLOGÍA

ENVIGADO

2018

TÍTULO: Nivel de desempeño laboral por competencias de los trabajadores vinculados a una empresa temporal de la ciudad de Medellín



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PSICOLOGÍA

ENVIGADO

AÑO

Dedicatoria

El presente trabajo de grado lo dedico a mi familia que con su apoyo logré concluir mi carrera.

A mis padres y hermano por su confianza en los momentos difíciles de este proyecto pues gracias a su apoyo he logrado cumplir mis objetivos como persona y como profesional.

Agradezco a mi padre que con gran esfuerzo logró brindarme los recursos económicos necesarios para mi formación. Por siempre estar a mi lado brindándome su compañía y afecto.

A mi madre por cada palabra de aliento cuando se tornaba difícil este largo trayecto, por sus consejos, enseñanzas y amor que me han formado como persona para llegar a ser la mujer que soy hoy.

Por último dedico esta tesis a mi abuelo que aunque ya no esté entre nosotros siempre soñó con verme como una exitosa profesional.

En general agradezco a cada una de las personas que contribuyeron de alguna forma en mi proceso de formación como psicóloga.

Agradecimientos

En primera instancia agradezco a mis formadores, personas con gran sabiduría y don de enseñanza, quienes se han tomado el tiempo y la dedicación de instituirme como profesional y como persona.

Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las pretensiones que han puesto en mí y en mi proyecto he logrado culminar importantes objetivos, como finalizar el desarrollo de mi tesis con éxito y de este modo lograr obtener una afable titulación de psicóloga.

Índice

Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción	11
1. Planteamiento del Problema	14
2. Justificación	17
3. Objetivos.....	20
3.1. Objetivo General.....	20
3.2. Objetivos Específicos	20
4. Marco Referencial.....	21
4.1. Marco de antecedentes.....	21
4.2. Marco teórico.....	26
4.3. Marco ético legal	34
5. Metodología	36
5.1. Tipo de estudio.....	36
5.2. Nivel de estudio	36
5.3. Diseño de estudio.....	37
5.4. Población	37
5.4.1. Muestra	37
5.5. Técnicas de recolección de información.....	38
5.6 Consideraciones éticas.....	38
5.7 Presupuesto	39
5.8 Cronograma	41
5.9. Procedimiento	42
6. Análisis de datos	43
7. Resultados	44
7.1 Caracterización sociodemográfica de la población	44
Tabla 1. Tabla sociodemográfica.....	44
7.2 Nivel de desempeño laboral de los trabajadores.....	46
7.2.1 Nivel de desempeño laboral por competencias técnicas.....	47
Tabla 2. Competencia técnica de la muestra poblacional	47
7.2.2 Nivel de desempeño laboral por competencia profesional.	47

Tabla 3. Competencia profesional de la muestra poblacional	48
7.2.3 Nivel de desempeño laboral por competencia de eficacia.....	48
Tabla 4. Competencia de eficacia de la muestra estudiada.....	48
7.2.4 Nivel de desempeño laboral según características sociodemográficas.....	49
Tabla 5. Sexo*Competencia técnica.....	49
Tabla 6. Antigüedad en el cargo*Competencia técnica.....	50
Tabla 7. Experiencia en cargos afines*Competencia técnica	51
Tabla 8. Nivel de instrucción*Competencia profesional tabulación cruzada.....	52
Tabla 9. Edad*Competencia profesional tabulación cruzada.....	53
Tabla 10. Eficacia del trabajador según el Número de personas a cargo	54
Tabla 11. Experiencia en cargos afines*Competencia eficacia tabulación cruzada.....	55
8. Discusión.....	56
9. Conclusiones	60
Referencias.....	62
Anexos	66

Lista de Tablas

Tabla 1. Tabla sociodemográfica	44
Tabla 2. Competencia técnica de la muestra poblacional	47
Tabla 3. Competencia profesional de la muestra poblacional	48
Tabla 4. Competencia de eficacia de la muestra estudiada.....	48
Tabla 5. Sexo*Competencia técnica	49
Tabla 6. Antigüedad en el cargo*Competencia técnica	50
Tabla 7. Experiencia en cargos afines*Competencia técnica	51
Tabla 8. Nivel de instrucción*Competencia profesional tabulación cruzada	52
Tabla 9. Edad*Competencia profesional tabulación cruzada	53
Tabla 10. Eficacia del trabajador según el Número de personas a cargo.....	54
Tabla 11. Experiencia en cargos afines*Competencia eficacia tabulación cruzada	55

Lista de graficas

Ilustración 1. Variables motivacionales que inciden en el desempeño laboral.....	16
Ilustración 2. Presupuesto del proyecto	39
Ilustración 3. Cronograma de trabajo.....	41

Resumen

En la actualidad el recurso humano representa una ventaja competitiva que aumenta el rendimiento organizacional cuando se gestiona con inteligencia, es por esto que las organizaciones se preocupan por analizar y determinar el nivel del desempeño laboral que tienen los colaboradores y así mismo identificar los factores motivacionales que inciden en el desempeño de estos, ya que esta es la forma de competir en el mercado. De esta manera, el objetivo de la presente investigación fue describir los factores motivacionales externos que afectan el desempeño laboral en trabajadores vinculados a una empresa temporal de la ciudad de Medellín durante el segundo semestre del año 2018; para esto se utilizó un enfoque de tipo cuantitativo, el cual permite describir los factores que intervienen en el desempeño laboral de una forma objetiva.

La muestra aleatoria estuvo conformada por 30 trabajadores vinculados a la temporal Galaxy S.A., a los cuales se les aplicó el instrumento llamado “Desempeño laboral para personal operativo – Colombia”, diseñado por Giraldo (2004), el cual contiene 7 componentes sociodemográficos que tienen por objetivo caracterizar el personal operativo, la segunda parte del instrumento mide el desempeño laboral de los colaboradores a través de tres competencias básicas; técnicas, profesional y personal y por último, evalúa en qué medida el plan de beneficios incide en el desempeño laboral de los colaboradores.

A partir de los resultados arrojados por el instrumento se estableció una caracterización sociodemográfica de la muestra estudiada y con la medición de competencias técnicas, profesionales y personales se logró establecer que el personal operativo mantiene un nivel medio de desempeño laboral.

Palabras clave: Variables motivacionales, Trabajadores temporales, Competencias laborales, Desempeño laboral, Evaluación de desempeño, factores motivacionales externos.

Abstract

Currently the human resource represents a competitive advantage that increases the organizational performance when it is managed with intelligence, it is as well as the organizations that care about the results and the results that the collaborators and the motivational factors that affect the way to compete in the market. The objective of the present investigation was to describe the motivational factors, which, the employees, the employees, the employees, the relationships, the company, the time, the second semester, the year 2018. For this a quantitative approach is made to describe the factors that intervene in the work performance in an objective way.

The random sample consisted of 30 workers linked to the temporary Galaxy SA, and the instrument "Work performance for operational personnel - Colombia", designed by Giraldo (2004), was applied. It contains 7 sociodemographic components that have as objective to characterize the operative personnel, the second part of the instrument measures the work performance of the collaborators through three basic competences; technical, professional and personal, finally evaluates to what extent the benefit plan affects the work performance of employees.

Based on the results, a sociodemographic characterization of the studied sample was established and, with the measurement of technical, professional and personal competences, it was established that the operative staff maintains a medium level of work performance, which identified the factors that affect positive and / or negatively the performance that is motivated by the benefit plans offered by the company.

Keywords: Motivational variables in the labor performance, temporary workers, labor competences, work performance, performance evaluation, external motivational factors of the temporary worker.

Introducción

El trabajo que a continuación se presenta, tiene como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral por competencias de los trabajadores adscritos a la empresa Marketing Personal – Medellín, compañía vinculada a Galaxy Temporal durante el segundo semestre del año 2018. Este estudio revela algunas características sociodemográficas que mide el instrumento utilizado, además describe las competencias técnicas profesionales y personales que acompañan y explican el actual nivel de desempeño laboral de los colaboradores.

Para una primera comprensión del presente estudio descriptivo se debe considerar que para las organizaciones temporales no es ajena la preocupación por el desempeño de sus trabajadores en misión, dado que, según su rendimiento, privilegian la contratación de una empresa temporal sobre otra, por tanto, es vital contar con procesos de monitoreo y medición sobre el desempeño laboral y los factores de riesgo asociados, con el fin de intervenirlos mediante planes de mejoramiento diseñados a partir del conocimiento certero de aquello que motiva al empleado.

Con el propósito de lograr lo anterior, el trabajo de grado brinda una revisión general de los antecedentes investigativos latinoamericanos y nacionales al respecto, además de un recorrido puntual sobre referentes teóricos del desempeño laboral y los factores que pueden afectarlo de forma positiva o negativa. En este recorrido destacan autores como Chiavenato (2007), que considera el rendimiento laboral como un factor dependiente de su comportamiento que se refleja en los resultados obtenidos por el colaborador y en consecuencia lo hace un objeto de atención de la psicología organizacional.

A modo introductorio, se refiere el concepto de desempeño laboral como aquellas acciones observables y dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas (Sánchez & Calderón, 2012). De igual manera se sustenta a través de Palaci (2005), que existen ciertos elementos en la organización que inciden en el desempeño de los trabajadores, actuando como eje motivacional sobre las conductas y actitudes asociadas a un bajo o alto desempeño laboral, por tanto, es vital para la empresa reconocer y considerar los aspectos susceptibles de ser intervenidos en pro de una mejora sobre el desempeño.

El presente estudio delimitó la población y su muestra a trabajadores temporales en consideración a la estabilidad laboral, variable motivacional no presente en este tipo de población; Socorro (2006), comprende la estabilidad laboral como el derecho del trabajador a conservar su puesto durante toda la vida laboral, sin embargo, en el gremio de los trabajadores temporales la estabilidad laboral parece verse afectada debido a las demandas del mercado.

De igual modo, se aclara que la motivación del trabajador a la cual se hace referencia en la presente investigación es definida por Portillo (2006), como la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, esto constituye el éxito de toda empresa el lograr que sus empleados sientan que los objetivos de ésta se alinean con sus propios objetivos personales, capaces de satisfacer sus necesidades y llenar sus expectativas. Sin embargo, debe entenderse que el concepto de motivación varía de acuerdo a la persona y a factores sociales y culturales.

Por otro lado, López (2005), afirma que un factor determinante para el desempeño laboral es la motivación y este la define como característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados, es por esto que es de vital importancia el reconocimiento de los factores que desarrollen o motiven el desempeño del colaborador, dentro de estos factores se encuentran los intrínsecos al trabajo los cuales incluyen: realización, el trabajo mismo, responsabilidad, progreso y desarrollo. Así mismo, los factores que llevan a evitar la insatisfacción dentro de los cuales existen: la política y la administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, nivel laboral y seguridad vigentes en la empresa.

El trabajo en sí mismo fija sus objetivos a partir de un interrogante sustentado en el planteamiento del problema, que es en sí ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores vinculados a una empresa temporal de la ciudad de Medellín y cuales son algunos de los factores sociodemográficos que afectan esta situación?

Finalmente y en línea de lo anterior, el presente estudio identificó algunas características sociodemográficas en la medición del desempeño laboral del personal operativo, ambos fijados

en la realidad actual de las empresas en Colombia, de manera que con dicha información y los resultados obtenidos se logren asentar las bases que permitan a la organización ajustar las estrategias empresariales orientadas a la mejora del desempeño.

1. Planteamiento del Problema

En la actualidad organizacional de Colombia, para responder a un mundo laboral cada vez más exigente y competitivo, las empresas están privilegiando la contratación de empleados temporales para cumplir con las demandas del negocio, evitando recurrir al gasto que implica un empleado regular. La contratación de empleados temporales responde a un propósito de negocio actual que satisface las demandas del cliente estacional; por aumentos temporales en las órdenes de fabricación, por empleados dados de baja por enfermedad o maternidad entre otras. Si bien, de acuerdo a la normatividad vigente, la temporalidad la puede realizar directamente la empresa, existe una preferencia por efectuar dicha contratación de manera indirecta; por medio de empresas temporales dedicadas al envío de trabajadores en misión.

En línea de lo anterior, es pertinente definir la figura de trabajador temporal; una persona que es contratada mediante una agencia de servicios temporales, para luego cederla a otra empresa para la cual el trabajador fue contratado y de este modo ejecute la labor destinada dentro de la empresa del empleador, en este tipo de contrato interviene tres partes: el empleado, el empleador y la agencia temporal. Las empresas temporales reciben los requerimientos por parte de las empresas que demandan los empleados temporales para cubrir vacantes, que se dan por diversas situaciones, Ucha (2011), afirma que las más comunes son para cubrir incapacidades, licencias y/o por un alza en la producción de la empresa.

Rivera (2007), sostiene que las empresas temporales surgieron en la década de los años sesenta, gracias al surgimiento de la libertad de empresa, con el fin de proveer de forma independiente colaboradores a una empresa usuaria, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico sitúa a Colombia en el grupo de los países con mayor porcentaje de empleados temporales y según el informe de la OML del segundo trimestre del año 2017, en Colombia se encuentran laborando 473.329 personas en condiciones temporales, así mismo dentro del informe se puede evidenciar que Antioquia posee 70.391 colaboradores temporales, siendo así el segundo departamento con mayor porcentaje de trabajadores en condición de temporalidad. En contraste el departamento de Amazonas cuenta con menos trabajadores temporales, teniendo tan solo 9 personas en estado de temporalidad para el segundo trimestre de 2017.

En Colombia, de acuerdo a la legislación vigente, desde hace 70 años se han nivelado los beneficios que tienen los empleados temporales y los empleados vinculados, así lo indica el decreto de la Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 en el “Código Sustantivo del Trabajo” (artículo 79) donde se menciona que los colaboradores temporales tendrán derecho a un salario ordinario equivalente al de los trabajadores de la empresa usuaria que desempeñen la misma actividad, así como los beneficios que la empresa tenga en materia de transporte, alimentación y recreación (Código sustantivo del trabajo, 1950). Es por esto que, para las organizaciones temporales, no es ajena la preocupación por el desempeño de sus trabajadores en misión, dado que, según su rendimiento, privilegian la contratación de una empresa temporal sobre otra, por tanto, es vital contar con procesos de monitoreo y medición sobre el rendimiento, así como el reconocer los factores de riesgo que más suelen afectar a sus empleados a fin de intervenirlos mediante planes de mejoramiento.

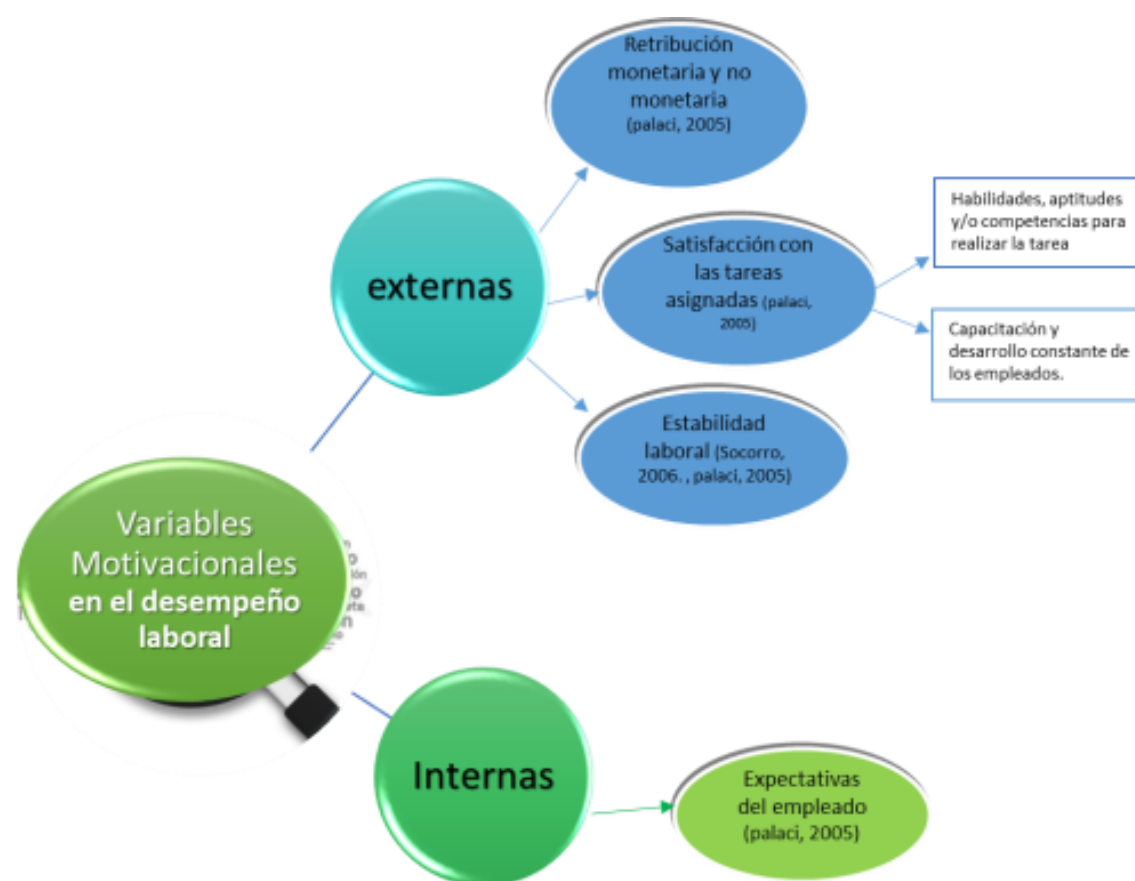
Chiavenato (2007), define el desempeño laboral como la eficiencia del personal que trabaja dentro de las empresas, donde el individuo funciona con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. Se puede decir que el desempeño laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas.

Según Palaci (2005), existen ciertos elementos en lo concerniente a la organización que inciden en el desempeño laboral, los cuales se relacionan como eje motivacional que generan conductas y actitudes asociadas a un bajo o alto desempeño laboral; entre estos tenemos: las retribuciones monetarias y no monetarias; la satisfacción en relación con las tareas asignadas; las habilidades, aptitudes y/o competencias para realizar las tareas asignadas; las capacitaciones y el desarrollo constante de los empleados. De igual modo, el autor señala factores motivacionales y conductuales del individuo en torno a las expectativas del empleado, el clima organizacional y la cultura organizacional (ver gráfica 1).

Otro factor importante que puede afectar o beneficiar el desempeño laboral es la estabilidad laboral; Socorro (2006), la define como el derecho del trabajador a conservar su puesto durante toda la vida laboral, pero este derecho se viene afectado tras el transcurso de los años, debido a las

demandas de negocios que exigen tener colaboradores en misión por cortos periodos. Siguiendo a Palaci (2005), la inestabilidad laboral de los trabajadores temporales podría ser un factor interno del empleado, que se constituye en una variable de riesgo significativo en la productividad y por tanto, es objeto de preocupación por parte del área de recursos humanos de la temporal Galaxy (ver gráfica 1).

Ilustración 1. Variables motivacionales que inciden en el desempeño laboral (Galaxy Temporal, 2018)



El presente trabajo de grado centra su interés específico en la problemática observada en Galaxy Temporal S.A. la cual no solo opera en esta ciudad, lo hace en cuatro ciudades y dos

municipios de Colombia, con un total de 300 colaboradores en misión. En la actualidad Galaxy cuenta con soluciones que facilitan las operaciones productivas, comerciales y administrativas de sus clientes, enfocándose en generar una interface que permite a sus clientes concentrarse en el “Core Business” convirtiéndose así en un apoyo organizacional para la gestión de procesos en selección de personal, administración de nómina, operación logística, aseo, apoyo en gestión de recursos, entre otros. Es de ahí que surge la pregunta ¿Cuál es el nivel de desempeño por laboral por competencias de los trabajadores vinculados a una empresa temporal de la ciudad de Medellín y cuales son algunos de los factores sociodemográficos que afectan esta situación?

2. Justificación

El presente proyecto de investigación se realizó con el propósito de identificar el nivel de desempeño laboral y describir algunos de los factores sociodemográficos que afectan positiva y/o negativamente a los colaboradores vinculados por medio de contratación obra labor en la empresa temporal Galaxy, que se encuentran en misión para una compañía Adscrita Marketing Personal - Medellín, durante el segundo semestre del año 2018. En el estudio, específicamente, se establecieron los factores sociodemográficos de los empleados adscritos a la organización y se realizó una descripción de los resultados según el nivel de desempeño de los trabajadores. La pertinencia del presente estudio radica en que sus resultados responden a una necesidad real del área de gestión humana de la empresa temporal colombiana para diseñar estrategias orientadas a la mejora del desempeño.

De acuerdo a Gómez (2012), los trabajadores temporales en Colombia manejan un índice de inestabilidad laboral alto, derivado de su tipo de contratación que no puede ser superior a un año dentro de una misma organización, lo cual conlleva a una desmotivación laboral y posible deficiencia en el desempeño de sus labores cotidianas. Cuando se logra identificar los factores que inciden con el desempeño laboral de los trabajadores temporales, se puede descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento a futuro, y con esto implementar nuevas políticas de compensación y posiblemente lograr una mejora en el desempeño laboral, una mejor ubicación estratégica de los empleados que permita determinar si existe la necesidad de capacitar o detectar errores en el diseño del puesto a si mismo

identificando si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo (Mazariegos, 2015).

Jackson y Schuler (1990), esboza que los empleados representan una ventaja competitiva que aumenta el rendimiento organizacional cuando se gestiona con inteligencia, es por esto que la estrategia de capacitación que utiliza una organización, es su forma de competir en el mercado. Dentro de los 7 factores mencionados por Palaci (2005), que se deben evaluar a fin de determinar el desempeño laboral, está la capacitación a los empleados, para la temporal Galaxy es importante identificar en qué medida es necesaria la capacitación del empleado, dado que en la actualidad no se cuenta con dicha estrategia para ningún cargo.

De igual modo, Martínez y Martínez (2009), afirman que la capacitación es una de las principales herramientas para resolver múltiples problemas, reales o latentes, que afectan la eficiencia del empleado como por ejemplo el bajo rendimiento, la mala calidad del producto, el exceso de errores y desperdicios, las averías frecuentes de equipos e instalaciones, los gastos de reparación excesivos, y las demoras de aprendizaje y adaptación al puesto de trabajo, la alta tasa de accidentes, el exceso de supervisión requerida y el alto costo de reclutamiento de personal.

Otra variable que afecta en el desempeño laboral del trabajador es el factor motivacional; González (2008), lo define como un proceso interno y propio de cada persona que refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito, objetivo y meta que él considera necesario y deseable, y que puede ser afectado por diferentes situaciones que se presentan dentro de la organización.

Respecto de los factores motivacionales externos de los trabajadores, Satey de Leon (2014), expresa que incentivando el capital humano de las organizaciones se puede fomentar un buen ambiente de trabajo y eso conlleva a una mayor productividad de los trabajadores y a fortalecer su compromiso con la organización. La autora, en su estudio “Incentivos laborales y clima organizacional” también destaca la preocupación de las organizaciones por el bienestar de sus colaboradores ya que esta va en aumento durante la presente década y señala que “es por ello que los incentivos laborales y el ambiente donde se desarrolla el trabajador se han convertido en un factor determinante para lograr la satisfacción del personal” (p. 13)

Así mismo, Satey de Leon (2014), considera que los incentivos laborales son beneficios o prestaciones que complementan el salario del trabajador y por ende motivan a las personas a alcanzar por propia voluntad, determinados objetivos o metas laborales y consecuentemente estimula la participación activa del trabajador en los procesos afines a sus funciones y aquellos que van más allá de las mismas a fin de obtener mejores resultados. Larios (2011), citado por Satey de Leon (2014), considera que para implementar modelos de retención y motivación de los trabajadores, se deben considerar los intereses, gustos y preferencias de los trabajadores, que pueden variar según los determinantes culturales, generacionales y socioeconómicos ya que no a todos les motivan las mismas cosas y en esta medida, la organización debe identificar los incentivos monetarios y no monetarios que benefician a sus empleados según las características de los mismos.

En línea de lo anterior, el presente estudio identificó algunas características sociodemográficas en la medición del desempeño laboral del personal operativo, a fin de asentar las bases que permitan a la organización ajustar el plan de beneficios monetario y no monetario a las particularidades culturales que se hallaron en los resultados de la investigación.

De esta manera, el presente trabajo de grado apporto con los resultados de dichas mediciones, lineamientos para la planeación de estrategias y la toma de decisiones con respecto a los empleados vinculados a la temporal Galaxy adscritos a marketing personal, puesto que según Rojas (2018), poder enlazar la medición del desempeño con las decisiones administrativas tiene un alto potencial motivacional, un empleado al que se le reconoce sus buenas acciones actúa con más empoderamiento y es fiel a la empresa que representa, también actúa como un imán natural para que las personas que le rodean puedan comenzar a imitar sus acciones y de esa manera motivar a todo el personal, con acciones tan sencillas se empieza a lograr una de las utopías más deseadas en un entorno organizacional, mantener al personal motivado y productivo.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de desempeño laboral por competencias de los trabajadores adscritos a la empresa Marketing Personal – Medellín, compañía vinculada a Galaxy Temporal durante el segundo semestre del año 2018.

3.2. Objetivos Específicos

- Establecer los factores sociodemográficos en los cuales se encuentran inmersa la muestra poblacional vinculada a la empresa.
- Medir el nivel de desempeño laboral por competencias de los trabajadores adscritos a la empresa Marketing Personal –Medellín.
- Realizar un análisis y una aproximación entre los factores sociodemográficos y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores vinculados a la empresa.

4. Marco Referencial

4.1. Marco de antecedentes

Mediante la recopilación de los antecedentes se logró encontrar múltiples investigación que hablan sobre el desempeño laboral, y se logró identificar que durante los últimos 16 años, en el contexto latinoamericano, se observa un incremento en la necesidad de observar y comprender los factores que inciden en el rendimiento o desempeño que presentan los colaboradores. En el vecino país de Venezuela, Queipo y Useche (2002), realizaron una investigación denominada “El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio de Victoria” y encontraron la necesidad de explorar los factores que influyen en el desempeño laboral del personal adscrito al departamento de mantenimiento en un centro médico, por tanto utilizaron un enfoque cualitativo de estudio de caso, seleccionando un solo departamento de la organización, tomando una muestra de 21 personas, a quienes se aplicó una encuesta estructurada compuesta por 38 ítems con opciones de respuesta tipo Likert. El estudio determinó los aspectos que afectan el desempeño laboral (satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo de grupo, supervisión, capacitación para el trabajo, recursos y remuneración), obteniendo como resultado una alta satisfacción por el trabajo sustentado en qué; se sienten a gusto con la función que desempeñan, consideran interesante su labor, sienten que trabajan con solidaridad y respeto, lo que hace que el desarrollo de sus funciones sea más agradable. En los aspectos de capacitación y remuneración, las características descritas fueron las calificadas como de menos satisfacción, esto debido a que las personas sienten que podrían recibir más y mejor capacitación y que el nivel de sus ingresos se torna inferior al esfuerzo que cada uno realiza para cumplir con las actividades propias de su cargo (Queipo & Useche, 2002).

Siguiendo con las investigaciones realizadas en Venezuela en el año 2006 se ejecuta una investigación en la ciudad de Maturín, nombrada “La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al Centro Clínico Quirúrgico Divino Niño C.A.” la cual tuvo como objetivo analizar la cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito a dicho centro. La investigación que se realizó fue de campo, de tipo

descriptiva, y para el estudio se tomó una muestra que quedó integrada por 30 personas representativas de cada una de las secciones de trabajo que conforman la estructura organizativa de la institución. Como resultados se logró identificar que 70% de las personas consideran que en el C.C.Q. Divino Niño, C.A, existe una clasificación cultural débil, mientras que el 30% de las personas manifiestan que existe una clasificación cultural fuerte, también se logró identificar que en el centro clínico se ostenta un tipo de cultura burocrática y con respecto a la relación que tiene la cultura organizacional con el desempeño laboral se obtuvo como resultado que los elementos culturales si influyen en su desempeño, pero en diverso grado, resaltando que éstos elementos intervienen poco en su desenvolvimiento laboral. (Rivas & Samra 2006).

En el año 2008, la investigación “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de empresa de vigilantes asociados de Costa Oriental del Lago” desarrollada en Venezuela, tuvo por objetivo analizar los resultados obtenidos de la medición de clima organizacional y desempeño laboral del personal que hace parte de esta empresa. Utilizando un estudio de enfoque cuantitativo-descriptivo, se aplicó a la población total de trabajadores compuesta por 82 individuos dos instrumentos de entrevista estructurada de creación propia y validada por expertos. Los resultados develaron que los trabajadores mantenían una buena comunicación entre ellos, donde el diálogo fluye fácilmente debido al lenguaje común que se utiliza. Respecto a la motivación laboral se halló que los trabajadores consideran que tienen grandes probabilidades de crecer en la empresa apalancado en el compromiso de cada uno de sus compañeros y el propio y con la capacitación, donde sienten este elemento como decisivo para poder ser personas más tolerantes y capaces de enfrentar situaciones difíciles. En cuanto al desempeño laboral, se puede concluir que los trabajadores de la empresa tienen un desempeño que atraviesa el umbral de lo aceptable y podría llamarse como óptimo superior. Se demuestra con esta investigación, que la inversión en la satisfacción y el clima laboral de los trabajadores, logra impactar positivamente el desempeño y proporciona un mejor panorama a las personas. (Quintero, Africano, & Faría, 2008)

Por otro lado en el año 2010 en la ciudad de Maracaibo-Venezuela, se realizó una investigación llamada “Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia”. Esta investigación, tenía por objetivo explorar el desempeño laboral y su relación con la estabilidad del personal contratado de la

Facultad de Medicina de dicha Universidad, la población seleccionada estuvo integrada por 50 empleados administrativos contratados a los cuales se les aplicó un instrumento de tipo cualitativo para medir el desempeño laboral. Los resultados demostraron que la mayoría de los encuestados está satisfecho con la organización de su trabajo, sin embargo la presencia de elementos como cumplimiento de funciones y responsabilidades que no son propias de su cargo sino que realizan porque la empresa no cuenta con el suficiente recurso humano y responsabilidades que no son compensadas de forma coherente con la remuneración contribuyen con la desmotivación laboral que tiene desenlace en la deserción, toda vez que el empleado siente que no se encuentra satisfecho con sus condiciones de trabajo. (Pedraza, Amaya & Conde, 2010)

Así mismo, en el año 2009, una investigación titulada “Medición y validación del desempeño organizacional como resultado de acciones de aprendizaje”, tuvo por objetivo analizar la relación existente entre aprendizaje y desempeño organizacional a través de la medida de la percepción del desempeño del personal en relación con los niveles de aprendizaje organizacional y de los flujos de aprendizaje hacia adelante (feedback) y hacia atrás (feedforward). Utilizando un enfoque cuantitativo de tipo exploratorio-descriptivo, se buscó consolidar la percepción del desempeño laboral utilizando un instrumento de encuesta estructurado constituido por 28 preguntas directas y no directas, diseñadas en escala Likert de 1 a 5 donde uno representaba sentirse completamente en desacuerdo y 5 completamente de acuerdo. Los resultados demostraron que existe relación directa entre la percepción del desempeño y el aprendizaje organizacional porque ambas variables poseen elementos comunes como: comunicación, aprendizaje, trabajo en equipo, recursos. (Zapata, 2009)

Además, en el año 2009 en Cuba se realizó una investigación con el nombre “Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba” con el fin de implementar una estrategia integral que garantice la evaluación sistemática del desempeño laboral de los médicos, como base para su certificación laboral, estimulación y desarrollo profesional, se trata pues de un estudio descriptivo y de desarrollo tecnológico, de carácter histórico cultural y retrospectivo, sobre el trabajo desarrollado entre 1986 y el 2006 para evaluar el desempeño (laboral) de los médicos en el SNS. Se seleccionó en cada provincia el Centro Provincial de Higiene y Epidemiología; y en cada municipio se seleccionó de manera intencional un policlínico y un hospital en este sentido fue seleccionado de forma aleatoria una muestra del

10 % de los médicos especialistas en cada una de las instituciones médicas, a partir de los resultados se construyeron estrategias para la evaluación y certificación del desempeño laboral de los médicos en Cuba y la concepción de métodos para el desarrollo laboral y profesional, se definieron y se fundamentaron las bases teóricas y metodológicas para el establecimiento y formalización institucional de la evaluación de la competencia. (Perea, 2009)

Ya para el año 2010 en el país de Chile se llevó a cabo una investigación titulada: “Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail” Esta investigación, tenía por objeto de analizar las relaciones entre satisfacción laboral y desempeño en los trabajadores vinculados a una empresa del sector temporal. Utilizando un diseño no experimental que permitió observar el fenómeno, objeto de estudio tal y como se presenta en la vida cotidiana de los trabajadores de la empresa, se seleccionó una muestra compuesta por 53 individuos, de los cuales 55% son hombres y un 45% son mujeres, con una edad promedio de 32 años, 7 años de antigüedad en la empresa y 5 años de antigüedad en las unidades, la tasa de respuesta de 83%. El instrumento de medición utilizado para medir satisfacción laboral fue una encuesta compuesta por 54 ítems dividida en tres partes: Información general (6 ítems), Conocimiento de la Evaluación del Desempeño (10 ítems) y Cuestionario de Satisfacción Laboral (Chiang et al., 2008) (41 ítems). Las dos últimas con una escala de medición que va de 1 a 5, siendo 5 lo mejor. Para la evaluación del desempeño se utilizó el instrumento de medida que utiliza la empresa, con un total de 24 ítems; 16 respecto a la descripción de competencias y 8 respecto a la efectividad personal, con una escala de medición que va de 1 a 8, siendo 8 lo mejor. La satisfacción laboral demostró que los trabajadores tienen una satisfacción alta con sus trabajos y con respecto a la evaluación de desempeño se encontró un nivel adecuado de aceptación a la nota recibida. En cuanto a la correlación de ambas variables los trabajadores a medida que su orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidades de desarrollo disminuye, esto se debe a que, por su bajo nivel de escolaridad, ellos no pueden acceder a un cargo de mayor responsabilidad y sólo se orientaran a cumplir los objetivos y metas propuestos por la jefatura. (Hiang Vega, Méndez Urra, & Sánchez Bernales, 2010)

Durante la recopilación de los antecedentes se encuentran dos factores que son relevantes en el desempeño laboral como lo menciona la investigación realizada en el año 2011 en Chile la cual tiene como nombre “Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una

organización estatal chilena” paera examinar esta investigacion se realizó un estudio cuantitativo y un diseño de estudio no experimental, transversal y correlacional, se tomó una muestra de 96 trabajadores de una organización pública de la Región del Maule del gremio agrícola de los cuales 54 eran hombres 42 eran mujeres y se aplicaron 4 instrumentos: el OCQ creado por Litwin y Stringer para medir el clima laboral, el Cuestionario de Satisfacción por facetas de Smith, Kendall & Huli, el Cuestionario de Satisfacción General creado por Iroson, Brannick, Smith, Gibson & Paul, y finalmente se aplicó el cuestionario Institucional de Evaluación de Desempeño creado específicamente para la organización, como resultados se encontro una correlación significativa entre el clima organizacional general y la satisfacción laboral del mismo modo que el una correlación significativa y positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral. El resultado más significativo es que al analizar el poder predictivo de la satisfacción laboral sobre el rendimiento y productividad se observa una relación significativa y positiva entre estas variables, de modo que al aumentar la satisfacción laboral, aumentará el rendimiento y productividad de los trabajadores (Rodríguez, Retama, Lizana & Cornejo, 2011)

Mexico es otro país con gran interés por indagar sobre el desempeño laboral, y en el año 2011 se realizo una investigacion en las escuelas publicas de la ciudad de Mexico que habla sobre el “Burnout en profesores de primaria y su desempeño laboral” para realizar esta investigacion se tomo una muestra de 304 docentes que tiene acargo estudiantes entre los 8 y los 12 años, esta investigacion se estudio mediante un cuestionario que indagaba sobre datos socio-demograficos, mediante la aplicación de un instrumento que mide el desempeño laboral teniendo en cuenta aspectos como la participacion de actividades escolares asistencia a los consejos escolares y la estructuracion de las reuniones de padres y mediante la ejecucion de el Maslach Burnout Inventory Educators Survey (Maslach y Jackson, 1986), que corresponde a la versión destinada a evaluar a los profesionales de la educación. La investigación se realizó a través de un diseño no experimental, explicativo y correlacional y se obtubo como resultados que el 31% de los profesores presentó un nivel bajo de burnout, 56% un nivel medio y 13% un nivel alto, frente al agotamiento emocional se encontro que el 18% de los docentes presentó un nivel nulo o bajo, 60% un nivel medio y 22% un nivel alto, finalmente en la dimensión de realización personal el 15% de la muestra presenta un nivel bajo, el 42% presenta el nivel medio y 43% presenta un nivel alto. En lo que respecta al desempeño se integró la puntuación obtenida por el grupo en las pruebas y se obtuvo como resultado de esta correlaciona un efecto negativo y con respecto a la

participación en actividades escolares y la dimensión de Agotamiento emocional se obtiene un resultado significativamente bajo (Arjona & Cárdenas, 2011).

Para el año 2015 se realiza una investigación en Guatemala que habla sobre la "Motivación y desempeño laboral" esta investigación se ejecuto con el fin de establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La investigación se realizó con 34 sujetos del personal administrativo. Esta investigación es de tipo descriptivo y se utilizó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tienen los colaboradores, los resultados demuestran que la motivación influye significativamente en el desempeño laboral ya que si el empleado se encuentra motivado realizara sus labores con entusiasmo (Mazariegos, 2015).

Haciendo un rastreo bibliográfico sobre investigaciones realizadas en Colombia, relacionadas con nuestro tema de estudio se logró distinguir una investigación que habla sobre "Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios" durante esta investigación Participaron 731 empleados de las principales ciudades de Colombia (Medellín, Bogotá y Cali) y sus correspondientes jefes de cinco empresas colombianas de los sectores industrial y de servicios, se aplicó una encuesta en grupos de entre 10 y 20 participantes, y una evaluación hecha por el jefe donde tardaba alrededor de 10 minutos juzgando el desempeño laboral de cada empleado, además se aplicaron los siguientes instrumentos: El CPs fue evaluado con la Escala de Desarrollo Psicológico (Sanín, 2010). La satisfacción laboral general se midió con la Escala General de Satisfacción Laboral (EGSL) (Toro, 2010). Y se llegó a la conclusión de que la satisfacción solo podría ejercer un rol mediador entre apertura al cambio y las conductas extra rol, y en cuanto a la Flexibilidad y apertura al cambio mostraron una relación significativa con la satisfacción (Sanín & Salanova 2014).

4.2. Marco teórico

Después de realizar la recolección de los antecedentes pertinentes a nuestro objeto de estudio, daré inicio a la construcción del marco teórico en la cual se expondrán y se describirán los conceptos y las teorías frente al desempeño laboral.

Desempeño laboral

Durante la acumulación de los datos se logró identificar múltiples autores e instituciones que definen el concepto de desempeño laboral.

Inicialmente la Organización Internacional del Trabajo define el desempeño laboral como "La competencia laboral, la capacidad del trabajador para utilizar el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores desarrollados a través de los procesos educacionales y la experiencia laboral, para la identificación y solución de los problemas que enfrenta en su desempeño en un área determinada de trabajo". (Red Regional de Bibliotecas de la OIT para América Latina y el Caribe 2010, pp 484-486)

Según Chavenato (2000), El desempeño laboral "Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos" (Chavenato, 2000, pp 359-375.).

Además Mertens (1996), se refiere al desembolbamiento laboral como una construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo, que se obtiene no solo a través de la instrucción, sino también -y en gran medida- mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo.

El desempeño laboral según Faria (1995), es efecto de la conducta de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus facultades, tareas y actividades; depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa.

Gómez Mejía y Balkin (2003), afirma que el desempeño es considerado como un medio para valorar a los empleados, desarrollar sus competencias, reforzar su desempeño y distribuir recompensas.

Factores influyentes en el desempeño laboral

Como se comenta al inicio de esta investigación se hallan autores que mencionan diversos factores motivacionales externos o de la organización, e internos o del trabajador, que influyen en las conductas y actitudes asociadas al desempeño laboral (Palaci, 2005, Socorro, 2006).

En la década de los 60 Herzberg (1959-1966), Mausner y Snyderman (1966), expusieron un enfoque conceptual concerniente a la motivación y la satisfacción en contextos laborales, planteando que existen dos clases de factores: intrínsecos y extrínsecos.

Los factores intrínsecos, están relacionados con aspectos mismos del trabajo, que actúan como motivadores y están sujetadas a cada uno de los individuos. Estas se definen como variables de: sentimientos de logro, reconocimiento, responsabilidad, progreso. Con este referente se debe entender que los factores intrínsecos son de control de la persona ya que contienen lo que él desea y quiere compensar unas determinadas funciones, englobando el deseo de desarrollo profesional, el reconocimiento a su desempeño y la aplicación de los conocimientos adquiridos.

Los factores externos o extrínsecos. Se describen como: salario, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, supervisión, políticas y la estructura administrativa de la compañía como seguridad en el empleo. Es decir, son factores que se encuentran en el ambiente o contexto que rodea a cada persona. Por tal motivo es pertinente que en el marco teórico de esta investigación se definan cada uno de los factores motivacionales externos e internos que afectan el desempeño laboral.

Factores externos

- **Retribuciones monetarias y no monetarias**

El Manual de práctica retributiva, Volumen 2, (1999) define la retribución monetaria como compensación económica que percibe directamente el trabajador por el puesto desempeñado, la labor ejecutada y la prolongación en su trabajo, Estas retribuciones se pueden dividir en tres elementos

El salario base: Según Ramirez, D; Maquilon, K; & Vergara, S.(2016), Se entiende como el valor que devenga el individuo como retribución a las funciones desempeñadas. Esta compensación de carácter económico. Las empresas hacen estudios detallados de las funciones de cada cargo y de acuerdo a esto y el perfil de educación y experiencia, le colocan un salario específico a un cargo determinado.

Incentivos salariales: Morduchowicz (2011), menciona que los incentivos salariales son el intento de promover y reconocer a colaboradores capaces, atraídos al sector, con independencia de los ingresos alternativos o las diferentes oportunidades de desarrollo personal y profesional en otras áreas.

Prestaciones- retribuciones indirectas:

El libro retribuciones del personal (2008), menciona que las retribuciones indirectas son entendidas como los seguros médicos, prestaciones, subsidios por desempleo o retribuciones físicas.

- **Retribuciones no monetarias:** Chiavenato (2009), la define como la recompensa o incentivo es una gratificación, tangible o intangible, a cambio de la cual las personas asumen su membrecía en la organización y, una vez en ella, aportan su tiempo, esfuerzo y recursos personales.

Según Mcadams (1998), las recompensas no monetarias son dados con el fin de buscar o incentivar una mejora en el desempeño del empleado así mismo Ortega (2013), sostiene que existen diferentes tipos de retribuciones no monetaria dentro de estas tenemos:

- **Artículos:** Ortega (2013) , lo define como catálogos que muestran una variedad de productos, con el fin de que el empleado los vea como premios los cuales serán canjeados atreves de puntos, estos premios tendrán un valor económico y significativo.

- **Viajes:** Ortega (2013) afirma que las vacaciones con todos los gastos pagos es uno de los incentivos más usados por las organizaciones, pero en la actualidad se viene dando nuevas posibilidades de proporcionar vales para costear algún porcentaje de las vacaciones.

- **Oportunidades educativas:** Ortega (2013) menciona que este incentivo en ocasiones es pasado por alto en algunas empresas, siendo la oportunidad del empleado para ampliar su conocimiento tanto en general como con un énfasis en el rol que desempeñe en la empresa.

Por otro lado el factor de la motivación es definida por Santiago (2001), como el deseo de una persona para hacer el trabajo lo mejor posible o de hacer el máximo esfuerzo para desarrollar las tareas asignadas y todo lo que impulsa, dirige y sostiene el comportamiento humano.

También se debe resaltar la definición de habilidades aptitudes y/o competencias personales y profesionales para realizar la tarea asignada ya que son factores sobresalientes y de vital interés en el presente trabajo.

Las competencias: pueden ser concebidas como inseparables de la acción, pero exigen a la vez conocimiento. Larousse (1930), afirma que en los asuntos comerciales e industriales, la competencia es el conjunto de los conocimientos, cualidades, capacidades, y aptitudes que permiten discutir, consultar y decidir sobre lo que concierne al trabajo

Habilidad: Argudín (2001), define la habilidad como una aptitud por parte del individuo para ejecutar una tarea, actividad o acción específica.

Por otro lado se debe establecer el concepto de rendimiento laboral; Motowidlo (2003) lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.

Davis y Newstrom (2003), comenta que los sujetos comienzan a desarrollar impulsos motivacionales de acuerdo al ambiente y la cultura en la cual se desenvuelvan. Es por esto que realizamos recorrido por las diferentes escuelas teniendo en cuenta el respectivo significado de motivación.

Motivación: Abraham Maslow, psicólogo Estadounidense nacido en 1908 define la motivación como proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador.

Según (Sexton, 1977) la motivación es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador.

Así mismo, (Mahillo, 1996, p.175) define la motivación como “el primer paso que nos lleva a la acción”. Entiendo esta definición como: cuando el individuo realiza sus acciones este debe

de estar motivado, de lo contrario hay que empujarlo al igual que un carro cuando este se apaga, para que pueda realizar las acciones.

Ya que el presente estudio se centra en el ámbito laboral es pertinente definir la motivación laboral como aquella energía interna que impulsa a los hombres a trabajar. (Rivas, 1996, pp.312)

Dentro de las investigaciones realizadas por McClellan encontramos tres tipos de motivación centradas hacia el logro, la afiliación y el poder y Ortega (2013), los define de la siguiente manera:

Motivación hacia el logro: Ortega (2013) menciona que es el impulso que sienten algunas personas para buscar y lograr objetivos, una persona que posee este tipo de motivación será un sujeto que desea lograr objetivos y ascender en la escalera del éxito. Este tipo de sujetos son personas que se responsabilizan de sus acciones y sus resultados, buscan retroalimentación con regularidad y goza de los éxitos alcanzados tanto individual como colectivamente.

Motivación hacia la afiliación: Ortega (2013) afirma que es el impulso que sienten las personas de relacionarse socialmente, los individuos motivados hacia la afiliación trabajan mejor si se les favorece por sus actitudes favorables y su contribución. El interés considerable por las relaciones sociales positivas provoca un ambiente de trabajo cooperativo, en que los empleados disfrutan de trabajar juntos, pero en ocasiones el énfasis excesivo en la dimensión social suele interferir en el proceso de lograr que se realice el trabajo.

Motivación hacia el poder: Ortega (2013) Es un impulso para tratar de cambiar personas y situaciones, este tipo de personas utilizan el poder institucional para influir en el comportamiento de otros para el bien de la empresa.

Otro de los factores importantes que se debe tener en cuenta para el desempeño laboral es la satisfacción organizacional, pues ha sido uno de los temas más estudiados en la psicología organizacional y se encuentra múltiples definiciones con respecto a este concepto:

Porter (1962) define la satisfacción laboral como la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida.

Beer (1964) sostiene que la satisfacción laboral es la actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos tales como la compañía, el trabajo en sí mismo, los colegas.

Schneider y Snyder (1975) da una definición concisa sobre este concepto, afirman que es una actitud generalizada ante el trabajo.

Peiro (1984), sostiene que la satisfacción laboral es una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización.

Bravo, Peiro y Rodríguez (1996) mencionan que es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Ya para finalizar, en el año 2001 Brief y Weiss afirman que es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición. Es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. Brief y Weiss, (2001)

El siguiente factor de interés son las habilidades y/o las competencias del colaborador pues Boyatzis (1982), manifiesta que las competencias son unas características subyacentes a la persona, que están casualmente relacionadas con una actuación exitosa en el puesto de trabajo.

Según la OIT (1979), se refiere a la capacidad efectiva para llevar a cabo, exitosamente, una actividad laboral plenamente identificada.

Australia (1979), la concibe como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño de situaciones específicas. Es una compleja combinación de atributos (conocimientos, actitudes, valores y habilidades) y las tareas que se tienen que desempeñar en situaciones determinadas.

Los grandes filósofos de la antigüedad mencionan que a través de la educación se forma el espíritu del hombre, para que este conozca y siga el camino recto, es entonces la educación la base del desarrollo y perfeccionamiento del hombre y la sociedad

Aguilar (2004), considera que la capacitación y el desarrollo que se aplica en las organizaciones deben concebirse precisamente como modelos de educación a través de los cuales es necesario formar una cultura de identidad empresarial basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales.

L. Wiley (1966), sustenta que la capacitación es proporcionar conocimiento, con un énfasis en los aspectos técnicos del el trabajo, es decir un progreso integral del hombre, integrando la adquisición de conocimientos el fortalecimiento de la voluntad, la disciplina del carácter y la adquisición de todas las habilidades que son requeridas para el desarrollo de los empleados

El clima organizacional es otro de los factores con mayor influencia en el desempeño laboral. Según Schneider (1975), el término clima se deriva de la meteorología que, al referirse a las organizaciones traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o región, al clima organizacional, traduciéndolos como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales, por otro lado, Hall (1996) la define como un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, modos de comunicación y estilos de liderazgo de la dirección, entre otros; estos elementos conforman un clima particular que influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo. De este modo se puede afirmar que el clima organizacional puede afectar tanto positiva o negativamente el desempeño de los empleados.

La cultura organizacional es un factor que también se debe tener en cuenta a la hora de evaluar el desempeño organizacional. Stoner (1996) la define como las creencias que son compartidas por los miembros de una empresa, por consiguiente, la cultura es la manera en que una organización ha aprendido a manejar sus conductas y contextos; integrando una relación entre las creencias, mitos, conductas y actitudes, donde éstas se fundamentan para crear y definir lo que significa trabajar en una organización particular.

Por otro lado Nosnik (2005), indica que la cultura organizacional es reflejada entre un conjunto de individuos que trabajan incorporados en equipo donde sus creencias, valores y principios, constituyen la percepción para evaluar y apreciar su desempeño.

4.3. Marco ético legal

Ya que esta investigación tiene como objeto de estudio una muestra poblacional contratada por una temporal y con un tipo de contrato específico, es importante identificar los referentes legales que determinan los tipos de contrato que están establecidos en las leyes colombianas, enmarcando claramente las diferencias significativas en términos de condiciones laborales para los empleados temporales en Colombia.

Contrato a término fijo: El Artículo 46 del Código Sustantivo de Trabajo menciona que la contratación a término fijo es un contrato en el cual está especificado un tiempo determinado y puede ser aplazado indefinidamente, excepto en los contratos superiores a 1 año.

Contrato a término indefinido: se encuentra definido en el artículo 47 del Código Sustantivo de Trabajo en su última modificación del año 2018 como el tipo de contratación que no tiene una fecha estipulada para la terminación de las obligaciones entre el colaborador y el empleador.

Por otro lado, el tipo de contrato del cual se interesa esta investigación está instaurado en el Art. 45 del Código Sustantivo de trabajo en el cual establecen que el contrato de obra o labor es elaborado para la contratación de una labor específica, y se termina cuando la labor llegue a su fin.

Como se mencionó anteriormente el tipo de población estudiada en esta investigación es contratada por un empresa de servicios temporales, por lo cual es importante resaltar la leyes que rigen este tipo de empresas así como lo estipula el artículo 71 de la ley 50 de 1990 del Código Sustantivo de Trabajo el cual señala que, las empresas de servicios temporales son aquellas que contratan la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la empresa de servicios temporales, la cual tiene con respecto de éstas el carácter de empleador. Así mismo, esta ley establece que los trabajadores temporales tienen derecho a resarcimientos monetarios por vacaciones y demás prestaciones

sociales remuneradas por el tiempo laborado, igualmente, tienen derecho a salario ordinario y equivalente al de los trabajadores de la empresa usuaria que realizan la misma actividad y tienen derecho a gozar de los beneficios y planes de bienestar que ofrece la empresa usuaria, en factor de transporte, alimentación, y recreación.

Igualmente es importante destacar el Art. 15 de la ley 489 de 1998 instituido en la Constitución política de Colombia donde establecen que CNSC está en la obligación de velar por la correcta aplicación de los procedimientos que tiene como fin la evaluación de desempeño laboral.

Por otro lado el Art. 40 de la ley 909 de 2004 determina que es función de la comisión nacional del servicio civil desarrollar un sistema de evaluación de desempeño laboral estándar, la cual deberá ser adoptada por las empresas mientras estas desarrollan una propia.

Finalmente, ubicándonos en el marco ético y teniendo en cuenta que la presente investigación fue realizada para optar al título de psicóloga, en concordancia con el que hacer propio del psicólogo como investigador, es pertinente citar el referente ético y legal asociado al Código Deontológico del Psicólogo; Ley 1090 de 2006, por medio de la que se reglamenta el ejercicio de la profesión de la Psicología, se dicta el código deontológico y bioético y otras disposiciones, en su capítulo VII, en el cual se habla acerca de la investigación científica, sus parámetros éticos, entre otras, dentro de las cuales se mencionan, 1) la evaluación de técnicas; 2) la investigación con participantes humanos, de manera que en el Artículo 50 se menciona que los profesionales de la psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes.

Así, se dice que la importancia de la investigación es fundamental para los psicólogos en el proceso de desarrollo psicológico y del bienestar del ser humano. Además, es vital que en este proceso se respeten los derechos y deberes de las personas desde la parte legal y moral que respecta en el papel del psicólogo; de esta manera, teniendo en cuenta todas las leyes y artículos antes mencionados, se tuvo presente para este proyecto el código bioético y por ello se hace uso por escrito del Consentimiento Informado a las personas que participaron del mismo, con el fin de que manifiesten su participación con voluntad propia, libre y consciente y lograr pues mantenerlos informados acerca de los requerimientos legales de dicha investigación.

5. Metodología

El enfoque utilizado en el desarrollo de la presente investigación fue de tipo cuantitativo, ya que como lo afirma Sampieri (2006), usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

5.1. Tipo de estudio

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010), el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para ratificar preguntas de investigación y comprobar hipótesis establecidas posteriormente, confía en la medición numérica, el conteo y continuamente en el uso de la estadística para formar con precisión modelos de comportamiento en una población.

5.2. Nivel de estudio

Según Gómez (2001), en la investigación descriptiva, se permite observar las particularidades más relevantes de determinado objeto de estudio con respecto a su manifestación y comportamiento, el investigador buscará describir las formas en que éste se asemeje o difiera del mismo en otra situación o contexto dado.

Asimismo, para Gómez & Reidl (s.f) los estudios descriptivos también proveen información para el diseño de nuevas investigaciones y para desplegar formas más apropiadas de afrontarse a ellas. De este acercamiento, al igual que el estudio exploratorio, tampoco se pueden adquirir conclusiones universales, ni explicaciones, sino, descripciones del comportamiento de un fenómeno dado (pág. 17).

De acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2010) los estudios descriptivos buscan detallar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente

intenta medir o recoger información de manera autónoma o conjunta sobre las concepciones variables a las que se refieren, en conclusión, esta es su finalidad y no la de indicar cómo se relacionan éstas (p. 80).

5.3. Diseño de estudio

El diseño de esta investigación es no experimental, el cual nos permite realizar una investigación sin llegar a manipular las variables deliberadamente, observando así los fenómenos tal cual ocurren en el contexto propio y natural, sin tener alguna alteración, para al final describirlos de forma objetiva. Este se basa en variables, factores, conceptos, situaciones que ya han ocurrido o se ha dado sin que el investigador haya intervenido. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

5.4. Población

El universo poblacional, está compuesto por los trabajadores de la temporal Galaxy que se encuentren laborando en el segundo semestre del año 2018.

5.4.1. Muestra

Se seleccionaron 30 trabajadores vinculados a la temporal Galaxy que se encuentren laborando en la ciudad de Medellín, durante el segundo semestre del año 2018.

Los criterios de inclusión para esta investigación son:

- Trabajadores que tengan mínimo de un año de antigüedad en la empresa.
- Temporales que tengan dominio de la lectoescritura a fin de realizar de modo individual las pruebas.

Los criterios de exclusión son:

- Trabajadores que no hayan firmado el consentimiento informado.
- Colaboradores que no finalicen el diligenciamiento del instrumento.
- Quienes manifiesten interés por retirarse del proceso.

5.5. Técnicas de recolección de información

El instrumento a utilizar es llamado Desempeño laboral para personal operativo – Colombia. Giraldo, (2004).

El componente sociodemográfico que tiene por objetivo caracterizar el personal operativo, busca establecer los datos de sexo, edad, estado civil, número de personas a cargo, nivel de formación, antigüedad en el cargo, experiencia en años para cargos afines. Cuenta con un total de 7 ítems y opciones de respuesta cerradas.

La segunda parte del instrumento mide el desempeño laboral de los colaboradores a través de tres dimensiones básicas; técnicas, profesional y personal. Está diseñado con base en la propuesta metodológica de Giraldo (2004), para evaluar a personal operativo colombiano (trabajo de grado Universidad de Antioquia) y cuenta con 5 reactivos para competencias técnicas, 4 reactivos para competencias profesionales y 4 reactivos para competencias de eficacia personal. Tiene una escala tipo liker, cinco opciones de respuesta

El instrumento Desempeño laboral para personal operativo – Colombia se utilizará ya que es un instrumento que fue creado y pensado con énfasis en las necesidades y cualidades específicas del personal operativo, así Chiavenato citado por Giraldo (2004) plantea ventajas como que la evaluación trae consigo un mejoramiento constante de los puntos débiles de la empresa; de manera que se logró revisar, evaluar y confirmar la validez de este instrumento por medio de revisiones generales tanto de la empresa Galaxy Temporal como de docentes y expertos en la materia.

5.6 Consideraciones éticas

Como el marco legal y ético en su Artículo 49, menciona que los profesionales de la Psicología que realicen investigaciones, son responsables tanto del método de estudio, como de

la metodología y materiales usados en la investigación, además del análisis, las conclusiones y los resultados, así como la divulgación y correcta utilización de los mismos. (Ley 1090, 2006, pp.10).

De igual modo el Artículo 50 hace referencia a que “los profesionales de la psicología al proyectar o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes” (ley 1090, 2006, p.11).

Esta investigación se clasifica “sin riesgo” según lo definido en el artículo 11 de la resolución 008430 de 1993 del Ministerio de Salud de la República de Colombia ya que es un estudio que emplea técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta. (Ministerio de Salud, 1993, pp. 3).

5.7 Presupuesto

Ilustración 2 presupuesto del proyecto

PRESUPUESTO GLOBAL DEL TRABAJO DE GRADO				
RUBROS	FUENTES			TOTAL
	Estudiante	Institución - IUE	Externa	
Personal	\$10.500.000			\$10.500.000
Material y suministro	\$55.000		\$400.000	\$455.000
Salidas de campo			\$10.500.000	\$10.500.000
Bibliografía	\$150.000		\$350.000	\$500.000
Equipos	\$1.845.000			\$1.845.000
Otros	\$150.000		\$500.000	\$650.000
TOTAL	\$12.700.000		\$11.750.000	\$24.450.000
DESCRIPCIÓN DE LOS GASTOS DE PERSONAL				

Nombre del Investigador	Función en el proyecto	Dedica ción h/sema na	Costo			Total
			Estudiante	Institución IUE	Extern a	
Daniela Trujillo	Investigador a Proyecto	20 horas	\$3.500.000			\$3.500.000
TOTAL			\$10.500.000			\$10.500.000
DESCRIPCIÓN DE MATERIAL Y SUMINISTRO						
Descripción de tipo de Material y/o suministro	Costo			Total		
	Estudiante	Institución - IUE	Externa			
Resmas de papel (4)	\$40.000			\$40.000		
Lápices	\$15.000			\$15.000		
Fotocopias			\$350.000	\$350.000		
Lapiceros			\$50.000	\$50.000		
TOTAL	\$55.000		\$400.000	\$455.000		
DESCRIPCIÓN DE SALIDAS DE CAMPO						
Descripción de las salidas	Costo			Total		
	Estudiante	Institución - IUE	Externa			
Visitas a campo			\$7.500.000	\$7.500.000		
Alimentación			\$1.500.000	\$1.500.000		
TOTAL			\$10.500.000	\$10.500.000		
DESCRIPCIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO						
Descripción de compra de material bibliográfico	Costo			Total		
	Estudiante	Institución IUE	Externa			
Instrumento, desempeño laboral para personal operativo – Colombia			30.000	\$30.000		
TOTAL	\$30.000		\$30.000	\$30.000		
DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS						

Descripción de compra de equipos	Costo			Total
	Estudiante	Institución IUE	Externa	
Computador Portátil	\$1.800.000			\$1.800.000
Memorias USB	\$45.000			\$45.000
TOTAL	\$1.845.000			\$1.845.000
DESCRIPCIÓN DE OTROS GASTOS FINANCIADOS				
Descripción de otros gastos	Costo			Total
	Estudiante	Institución IUE	Externa	
Imprevistos	\$150.000		\$500.000	\$650.000
TOTAL	\$150.000		\$500.000	\$650.000

5.8 Cronograma

Ilustración 3 Cronograma de trabajo

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES						
No	1	2	3	4	5	6
ACTIVIDAD	Aplicación de Instrumento	Recopilación de Información	Análisis de Información	Documentación de Resultados	Análisis y Discusión	Presentación de Resultados
FECHA INICIAL	27-feb	06-mar	10-abr	08-may	19-jun	14-ago
FECHA FINAL	27-mar	10-abr	15-may	19-jun	07-ago	11-sep
27-feb						
06-mar						
13-mar						
20-mar						
27-mar						
03-abr						
10-abr						
17-abr						
24-abr						
01-may						

08-may						
15-may						
22-may						
29-may						
05-jun						
12-jun						
19-jun						
26-jun						
03-jul						
10-jul						
17-jul						
24-jul						
31-jul						
07-ago						
14-ago						
21-ago						
28-ago						
11-sep						

5.9. Procedimiento

Esta investigación será llevada a cabo en cuatro fases, desarrolladas de la siguiente manera:

- Fase de planeación: se concibe la idea del anteproyecto y se solicita permiso a la empresa Galaxy para hacer uso de su instrumento y trabajar con su población.
- Fase de ejecución: se realiza sensibilización sobre el propósito y pertinencia del estudio ante los trabajadores y se aplica el instrumento
- Fase de verificación: se tabula la información obtenida en la fase anterior y se generan los resultados para ser comunicados a la parte operativa como a la parte directiva de la temporal Galaxy.
- Fase de cierre: Se realiza la discusión y se entregan recomendaciones en un trabajo final que se entrega a la organización y a la IUE.

6. Análisis de datos

De acuerdo a Gómez (2001), la estadística descriptiva permite presentar datos masificados por medio de tablas o gráficos que sintetizan la información obtenida en un estudio. Es fruto de un conglomerado de procedimientos estadísticos o ecuaciones que facilita la descripción y presentación de resultados a través de tablas de frecuencia.

- Los resultados se procesaron en el software SPSS versión 23.
- Para las variables cualitativas se sacaron frecuencias y porcentajes.
- Para las variables cuantitativas se sacaron medidas de tendencia central y para ver el comportamiento de estas variables cuantitativas en las variables cualitativas se realizaron tablas de contingencia.

Las tablas de frecuencia del presente trabajo de grado utilizan distribuciones de frecuencias absolutas (total) y relativas expresadas en porcentajes para cada elemento a medir y describir. En concordancia con la metodología y los objetivos se busca establecer co-relaciones entre variables y se limita al nivel descriptivo de los datos, presentados por variable a describir sin determinar valores correlacionales entre las variables (V) determinados por χ^2 chi cuadrado de Pearson Pearson (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p. 327)

7. Resultados

Para describir el nivel de desempeño laboral en trabajadores adscritos a la empresa Marketing Personal –Medellín compañía vinculada a Galaxia Temporal durante el segundo semestre del año 2018 se realizó una evaluación de tal desempeño laboral y así mismo la evaluación de algunas de las características sociodemográficas de los empleados, que según Larios (2011) intervienen positiva o negativamente en el desempeño y causales motivacionales de los trabajadores. Es por ello que a continuación se presentan algunas características sociodemográficas generales y resultados específicos de estas y el nivel de desempeño laboral, que servirán como insumo para responder a los objetivos específicos planteados en el estudio.

7.1 Caracterización sociodemográfica de la población

El presente trabajo pretende realizar una caracterización de la población objeto y así mismo su desempeño laboral, por lo que, el instrumento utilizado para lograr el propósito general, brinda información característica de la población que será capitalizada en la forma de presentar los resultados pertinentes a cada objetivo específico. Respecto de la caracterización por sexo, el 53.3% de los participantes son de sexo masculino y el 46.7% de sexo femenino.

Tabla 1. Tabla sociodemográfica

Variable		Frecuencia	Porcentaje
Edad	De 20 a 25 años	11	36.7
	De 26 a 30 años	9	30.0
	De 31 a 40 años	10	33.3
Sexo	Masculino	16	53.3
	Femenino	14	46.7
Estado civil	Soltero	17	56.7
	Casado	6	20.0
	Unión libre	7	23.3

Nivel de instrucción	Bachiller	17	56.7
	Técnico	11	36.7
	Tecnólogo	2	6.7
Experiencia en cargos afines	Entre 0 meses a 1 año	17	56.7
	Más de 1 año	13	43.3
Número de personas a cargo	Entre 1 y 2	27	90.0
	Entre 3 y 5	3	10.0

Fuente: (Elaboración propia de los autores, 2018).

Esta investigación se realizó con participantes pertenecientes al área operativa de la empresa Galaxy y adscritos a la empresa Marketing personal con edades comprendidas entre los 20 a 40 años de edad, la cual de acuerdo a los resultados se encuentra caracterizada así; el personal entre los 20 a 25 años de edad corresponde al 36.7% de los participantes en el presente estudio, las personas con edades de 26 a 30 años equivalen al 30% de los evaluados y, por último, las personas con edades de 31 a 40 años corresponden el 33.3% restante de la población.

Continuando con la descripción poblacional, el instrumento permitió identificar que el 56.7% de la muestra tiene como estado civil el ser solteros, mientras que, solo el 20% está casado y el 23.3% se encuentran conviviendo con su pareja bajo unión libre. Sobre ésta característica específica, más adelante se precisará su relevancia para el desempeño laboral encontrado en el estudio, dado que difiere de los supuestos esperados en los procesos de selección de los colaboradores.

Otra característica de la muestra poblacional que fue medida en el instrumento es el nivel de instrucción; entendido como el nivel de formación académica máxima que presenta un trabajador. Los resultados muestran que, de 30 participantes en el estudio, el 56.7% presenta un nivel de escolaridad de bachiller, el 36.7% son tecnólogos y solo 2 colaboradores los cuales representan el 6.7% mantiene un nivel de instrucción de tecnólogos. Estos datos son utilizados en este estudio

más adelante, para apreciar si el nivel de instrucción presenta alguna relevancia para el desempeño laboral.

El componente sociodemográfico del instrumento también indaga por el tiempo de experiencia que tienen los colaboradores en cargos a fines al actual; se logra percibir que 17 colaboradores, correspondientes al 56.7% de la población, presentan entre 0 meses y hasta 1 año de experiencia, el 43.3% restante de la muestra ostenta más de un año de experiencia en cargos a fines. Este aspecto es de vital importancia para la discusión de resultados sobre el presente estudio, ya que permite apreciar como difiere en cuanto a las teorías de selección de personal, donde se afirma que los candidatos con más tiempo de experiencia pueden sostener un desempeño laboral alto.

Así mismo, se identifica que 27 personas que representan el 90% de la población tienen bajo su cargo entre 1 y 2 personas, mientras que solo 3 colaboradores que corresponden al 10% de la muestra, responden económicamente por entre 3 y 5 personas. Este apartado es de vital importancia ya que con él se logra llegar a conclusiones que difiere con los resultados de investigaciones realizadas anteriormente, donde se evidenciaba que los colaboradores que tenía mayor responsabilidad presentaban un mejor desempeño laboral en comparación a los que no tenían personas bajo su responsabilidad.

7.2 Nivel de desempeño laboral de los trabajadores

Por medio el instrumento utilizado para lograr los objetivos del presente trabajo se expondrá el nivel de desempeño laboral de acuerdo al nivel de competencias que mantengan los empleados, ya que, la mayoría de áreas de estudio que han surgido dentro de la psicología organizacional y el modelo de gestión por competencias nacen a partir de la demanda laboral, puesto que aportan de manera contundente al crecimiento de las compañías que ocupa el modelo de gestión por competencias.

De manera que el modelo de gestión por competencias busca formar personas competentes en términos de aptitudes para ir de la mano con las necesidades de cada empresa y así permitirle a esta estar en condiciones de seguir y sostenerse en el mercado.

7.2.1 Nivel de desempeño laboral por competencias técnicas.

Mediante la siguiente tabla se logra percibir que 14 colaboradores que representan el 46.7% de la población ostenta un nivel de competencias técnicas medio, el 46.7% restante presenta un alto porcentaje de competencias técnicas y tan solo 2 colaboradores que incorporan el 6.7% de la muestra mantiene un nivel bajo de competencias técnicas.

Sobre las competencias técnicas esperadas para desempeñar las funciones del cargo, el estudio encontró que el 53% acumulado del personal temporal muestra un nivel medio al momento de indagar por sus competencias técnicas.

Tabla 2. Competencia técnica de la muestra poblacional

Competencia técnica de los colaboradores					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	6.7	6.7	6.7
	Medio	14	46.7	46.7	53.3
	Alto	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: (Elaboración propia de los autores, 2018)

7.2.2 Nivel de desempeño laboral por competencia profesional.

En esta tabla se puede establecer que 18 colaboradores que corresponden al 60% de la población afirma presentar un nivel de competencia profesional medio, mientras que 6 personas que representa el 20% de la muestra tiene un desempeño alto frente a sus competencias profesionales, y el 20% restante presenta un desempeño bajo.

Tabla 3. Competencia profesional de la muestra poblacional

Competencia profesional de los colaboradores					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	20.0	20.0	20.0
	Medio	18	60.0	60.0	80.0
	Alto	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: (Elaboración propia de los autores, 2018).

7.2.3 Nivel de desempeño laboral por competencia de eficacia.

Dentro de esta tabla se evidencia que el 13% de los colaboradores presentan una eficacia baja dentro de sus labores de trabajo, el mayor porcentaje de la muestra se ubicó en un nivel medio representados por 16 colaboradores que incorporan el 53% y el 33.3% restante arrojó un nivel de eficacia alta.

Tabla 4. Competencia de eficacia de la muestra estudiada

Competencia de eficacia de los colaboradores					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	13.3	13.3	13.3
	Medio	16	53.3	53.3	66.7
	Alto	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: (Elaboración propia de los autores, 2018).

7.2.4 Nivel de desempeño laboral según características sociodemográficas

Para lograr establecer el desempeño de los colaboradores, se utilizó el instrumento Evaluación del desempeño laboral del personal operativo- Colombia el cual contiene ocho características sociodemográficas expuestas anteriormente, tres categorías de gestión por competencias expresadas según los resultados obtenidos, de manera que, a continuación, se expondrán los resultados de los datos sociodemográficos obtenidos en relación a las competencias técnicas, profesionales y de eficacia.

Tabla 5. Sexo*Competencia técnica

		Competencia técnica de los colaboradores				
		Bajo	Medio	Alto		
Sexo	Hombre	Recuento % dentro de Competencia técnica	50.0%	57.1%	50.0%	
	Mujer	Recuento % dentro de Competencia técnica	50.0%	42.9%	50.0%	
	Total	Recuento % dentro de Competencia técnica	100.0%	100.0%	100.0%	

Fuente: (Elaboración propia de los autores, 2018)

Por medio del análisis del sexo con relación a las competencias técnicas se logra identificar que el 50% de los hombres y el 50% de las mujeres presentan un nivel de competencias técnicas bajas, así mismo el 57 % de los hombres y el 42.9% de las mujeres poseen competencias técnicas en un nivel medio además se logra establecer que el 50% de hombres y 50% de mujeres restantes poseen una altura de competencias técnicas altas. De manera que, de acuerdo a los porcentajes

obtenidos y expuestos anteriormente se puede decir que no existe una diferencia significativa en cuanto al nivel de competencias técnicas en relación con el sexo de los colaboradores.

Tabla 6. Antigüedad en el cargo*Competencia técnica

		Competencia técnica de los colaboradores			
			Bajo	Medio	Alto
Antigüedad en el cargo	Entre 6 y 9 meses	Recuento % dentro de Competencia técnica	50.0%	64.3%	00.0%
	Entre 10 y 12 meses	Recuento % dentro de Competencia técnica	50.0%	35.7%	00.0%
	Total	Recuento % dentro de Competencia técnica	100.0%	100.0%	00.0%

Fuente: (Elaboración propia de los autores, 2018)

Gómez (2012) afirma que los trabajadores temporales en Colombia manejan un índice de inestabilidad laboral alto, derivado de su tipo de contratación que no puede ser superior a un año dentro de una misma organización, lo cual conlleva a una desmotivación laboral y posible deficiencia en el desempeño de sus labores cotidianas, por otra parte, por medio de la evaluación de los resultados de la investigación se logró reafirmar lo expuesto por Gómez (2012), ya que se logra evidenciar mediante los porcentajes que los colaboradores que están en el grupo de entre 10 y 12 meses de antigüedad en el cargo mantienen un nivel bajo de competencias técnicas debido a que está cercana la fecha de su terminación de contrato, lo cual conlleva a una desmotivación y por ende a una baja en el nivel de desempeño

Por otro lado, se observa que el 50% de los colaboradores que pertenecen al grupo de antigüedad de entre 6 y 9 meses presentan un nivel bajo de competencias técnicas, el 64.3%

poseen un nivel medio y el 35.7% mantiene un nivel medio con referencia a las competencias técnicas propias del cargo que desempeñan.

Tabla 7. Experiencia en cargos afines*Competencia técnica

		Competencia técnica de los colaboradores			
			Bajo	Medio	Alto
Experiencia en cargos afines	Entre 0 meses a 1 año	Recuento % dentro de Competencia técnica	50.0%	64.3%	00.0%
	Más de un año	Recuento % dentro de Competencia técnica	50.0%	35.7%	00.0%
	Total	Recuento % dentro de Competencia técnica	100.0%	100.0%	00.0%

Fuente: (Elaboración propia de los autores, 2018)

Cuando se realiza el análisis de las competencias técnicas y la relación que tiene frente a la experiencia laboral ante cargos afines en el que se encuentran trabajando actualmente, se evidencia que el 50% de los colaboradores que se encuentran en un rango de experiencia entre 0 meses y 1 año presentan un porcentaje de competencias técnicas bajas, el 64.3% un nivel de competencias medio. Por otro lado el 50% que se encuentra en un rango de experiencia de más de 1 año presenta un nivel bajo de competencias y 35.7% presenta un nivel medio de competencias técnicas frente a la experiencia en cargos a fines. Por medio de los resultados expuestos en la anterior tabla se percibe que difieren de la teoría expuesta por la selección de personal donde se afirma que entre mayor experiencia laboral se posea mayor será el desempeño laboral.

Tabla 8. Nivel de instrucción*Competencia profesional tabulación cruzada

		Competencia profesional de los colaboradores			
		Bajo	Medio	Alto	
Nivel de instrucción	Bachiller	Recuento % dentro de Competencia técnica	66.7%	55.6%	50.0%
	Técnico	Recuento % dentro de Competencia técnica	33.3%	44.4%	16.7%
	Tecnólogo	Recuento % dentro de Competencia técnica	0.0%	0.0%	33.3%
	Total	Recuento % dentro de Competencia técnica	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: (Elaboración propia de los autores, 2018).

Atreves de la anterior tabla se logra identificar que 66.7% de los colaboradores que presentan un nivel de formación bachiller mantienen unas competencias bajas, el 55.6% sustenta un nivel de competencias técnicas medio, así mismo 33.3% que presentan un nivel de instrucción técnico mantienen unas competencias profesionales bajas, el 44.4% un nivel medio y el 16.7% un nivel alto, por otro lado el 33.3% de los colaboradores que gozan de una formación como tecnólogos mantiene unas competencias profesionales altas. Nuevamente los resultados de la presente investigación difieren de las investigaciones realizadas anteriormente pues estas afirman que entre mayor nivel de escolaridad mejor será el nivel de desempeño y con el presente estudio se percibe que él y el 50% de los colaboradores que presentan un nivel de escolaridad bachiller ostenta un porcentaje alto de desempeño laboral.

Tabla 9. Edad*Competencia profesional tabulación cruzada

Competencia profesional de los colaboradores			Bajo	Medio	Alto
Edad	20 a 25 años	Recuento % dentro de Competencia técnica	33.3%	27.8%	66.7%
	26 a 30 años	Recuento % dentro de Competencia técnica	33.3%	27.8%	33.3%
	31 a 40 años	Recuento % dentro de Competencia técnica	33.3%	44.4%	0.0%
	Total	Recuento % dentro de Competencia técnica	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: (Elaboración propia de los autores, 2018).

Por medio del análisis realizado se puede destacar que 33.3% de las personas que integran el grupo poblacional que se encuentra en una edad de 20 a 25 años mantienen un desempeño laboral bajo, además el 27.8% sostiene un desempeño medio y el 66.7% ostenta un competencia profesional alta. Por otro lado el 33,3% perteneciente a la categoría poblacional de entre 26 a 30 años mantiene una competencia profesional bajas, el 27,8% sustenta mantener unas competencias medias y el 33.3% unas competencias altas, Igualmente se evidencia que el 33.3% restante que incumbe en la categoría de 31 a 40 años poseen unas competencia bajas y el 44,4% manifiesta tener capacidades profesionales medias.

Tabla 10. Eficacia del trabajador según el Número de personas a cargo

		Competencia profesional de los colaboradores			
		Bajo	Medio	Alto	
Edad	Entre 0 y 2	Recuento % dentro de Competencia técnica	50.0%	93.8%	100.0%
	Entre 3 y 5	Recuento % dentro de Competencia técnica	50.0%	6.3%	0.0%
	Total	Recuento % dentro de Competencia técnica	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: (Elaboración propia de los autores, 2018)

Dentro de los procesos de selección de la organización, se venía considerando como factor predictor del desempeño, el número de personas a cargo del empleado, al respecto, el presente estudio describe el estado actual de los sujetos participantes y posteriormente dispone los resultados acorde a su desempeño: El 90% de la muestra tiene entre 1 y 2 personas a cargo, de ellos 15 participantes obtuvieron una eficacia laboral media, correspondiendo así al 93.8% de los empleados que obtuvieron una eficacia media en sus labores.

Mientras que el 10% restante, equivalente a 3 sujetos participantes, expresó tener entre 3 y 5 personas dependientes de sus ingresos y al observar su desempeño se encontró que la mayoría obtuvieron una eficacia laboral baja, contradiciendo así el factor predictor utilizado por la empresa.

Tabla 11. Experiencia en cargos afines*Competencia eficacia tabulación cruzada

		Competencia eficacia de los colaboradores		
		Bajo	Medio	Alto
Experiencia en cargos afines	Entre 0 meses a 1 año	Recuento % dentro de Competencia técnica 50.0%	56.3%	60.0%
	Más de un año	Recuento % dentro de Competencia técnica 50.0%	43.8%	40.0%
	Total	Recuento % dentro de Competencia técnica 100.0	100.0	100.0

Fuente: (Elaboración propia de los autores, 2018).

Cuando se realiza una comparación entre la experiencia laboral que tienen los colaboradores en cargos a fines al cual se están desarrollando actualmente se evidencia que el 50% de los colaboradores que tienen una experiencia entre 0 mes a 1 año tiene un nivel de eficacia baja, el 53.3% un nivel medio y el 60% un nivel alto, por otro lado el 50% de los colaboradores que presentan una experiencias de más de una años sustenta un nivel de eficacia bajo, el 43.8% un nivel medio y el 40% un nivel alto.

8. Discusión

Tras describir y analizar los diferentes resultados obtenidos con la aplicación del instrumento Desempeño Laboral para personal Operativo - Colombia. Giraldo (2004), en trabajadores vinculados a la temporal Galaxy, se procede ahora a realizar unas discusiones que sirvan para consolidar lo obtenido, al tiempo que suponga una futura línea para nuevas investigaciones.

En el objetivo general que se plantea en la investigación se logra identificar el nivel de desempeño laboral en relación a las características sociodemográficas y el nivel de competencias que tienen los colaboradores, así que la discusión se centrara en aquellos aspectos más relevantes que se han extraído de los resultados.

De acuerdo a los resultados que arrojó la medición de las competencias técnicas se logró establecer que el 46.7% de la población mantiene un nivel medio de competencias técnicas al momento de indagar por la capacitación recibida para el cargo que desempeñan actualmente. Lo anterior es de gran trascendencia ya que la ciencia de la Administración del Personal, desde Taylor (1911), menciona que la administración científica inicialmente, selecciona científicamente y luego instruye, enseña y forma al obrero dando mayor énfasis a la capacitación y entrenamiento del personal dentro de las empresas, para que estos asuman un mejor desempeño laboral y por ende un mejor rendimiento en la empresa, lo cual favorece la productividad del mismo y de la compañía. Es por esto que se puede establecer una similitud con las investigaciones que se revisaron en los antecedentes investigativos del presente trabajo, ya que se logra identificar que, en los aspectos de capacitación y remuneración, los colaboradores lo calificaron como un porcentaje de menos satisfacción, esto debido a que las personas sienten que podrían recibir más y mejor capacitación por parte del empleador (Queipo & Useche, 2002)

En la misma línea, por medio de la medición de las competencias profesionales se establece que el 60% de la población ostenta un nivel medio, ya que los empleados manifiestan tener la capacidad de poner en práctica todos los conocimientos, habilidades y valores en el ámbito laboral. A partir de ello es válido interpretar que la mayoría de la muestra estudiada tiene un buen trabajo en equipo y un alto espíritu de colaboración, el cual puede ser definido según Santos (2001) como la cualidad que se manifiesta en un comportamiento favorable de los colaboradores

para asociarse con sus iguales y de esta manera desarrollar proyectos deberes y tareas que sean comunes o que estén relacionado, de forma que todos se puedan beneficiar de las ventajas que supone la unión de esfuerzos e iniciativas. Esta competencia profesional ha adquirido en el actual mercado de competencias y globalización una importancia excepcional ya que con este se llega al éxito empresarial y por tanto al desarrollo económico de cualquier región.

Así mismo, se establece que los colaboradores apalean a un buen estilo de resolución de conflictos, lo cual beneficia la comunicación entre los trabajadores, el trabajo en equipo y por ende el desempeño laboral. Por lo anterior, se establece una semejanza con la investigación titulada "Clima organizacional y desempeño laboral del personal de empresa de vigilantes asociados de Costa Oriental del Lago" ya que dentro de los resultados obtenidos se demostró que los trabajadores mantenían una buena comunicación entre ellos, donde el diálogo influye fácilmente debido al lenguaje común que se utiliza lo que conlleva a tener un buen trabajo en equipo y buen habiente laboral. (Quintero, Africano, & Faría, 2008)

Igualmente, dentro de las competencias profesionales se logra percibir que los colaboradores presentan un alto sentido de pertenencia, pues al momento de solicitarles labores adicionales, tareas difíciles o desagradables la mayoría de los colaboradores mantienen un alto grado de disponibilidad y eficiencia, esto alimentado por el gusto y la satisfacción que sienten las personas con su trabajo, lo cual conlleva a mejoras en la productividad. En virtud de lo señalado inicialmente se puede realizar un contraste, pues en la investigación realizada en el año 2011 en la ciudad de Maracaibo-Venezuela llamada "Clima organizacional y satisfacción laboral" los resultados demostraron que la mayoría de los encuestados no está satisfechos con la presencia de algunos elementos, como cumplimiento de funciones y responsabilidades que no son propias de su cargo, exponiendo que estas responsabilidades no son compensadas de forma coherente con la remuneración, lo cual contribuye con la desmotivación laboral que tiene desenlace en baja productividad y como fin en la deserción del trabajador.

Respecto de la satisfacción laboral, se consideró discutir los resultados del presente trabajo de grado con la investigación chilena titulada "Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail" se estableció que la satisfacción laboral de los trabajadores se encuentra en un nivel de satisfacción alto, sin embargo, la satisfacción por oportunidades de progreso disminuye. De acuerdo al estudio chileno, lo anterior se explica por el bajo nivel de

escolaridad en los trabajadores, quienes no pueden acceder a un cargo de mayor responsabilidad y sólo se orientarán a cumplir los objetivos y metas propuestos por la jefatura (Hiang Vega, Méndez Urra, & Sánchez Bernal, 2010). En relación a lo anterior, se establece una semejanza con los resultados obtenidos de la presente investigación; de manera que se logra percibir que el 53.3% de la muestra poblacional presenta un nivel medio cuando se indaga por la ambición, es decir por buscar ocupar posiciones más altas, por proponer conductas que vayan orientadas al desarrollo de su carrera y al éxito pues consideran que dentro de la organización no hay posibilidades de ascender a un cargo más alto, ya que la empresa no ofrece un plan carrera para el personal operativo. Si embargo, dentro de esta competencia de eficacia se logra percibir un buen desempeño por parte de la mayoría de la muestra poblacional, ya que son colaboradores que constantemente se están autoevaluando su comportamiento con objetividad para con esto fortalecer sus aspectos dinámicos y mejorar los débiles, adicionalmente un factor importante para destacar es el alto nivel de energía que presentan los colaboradores ya que son hábiles para crear y mantener un nivel de actividad intensa durante largas jornadas de trabajo.

Continuando con el contraste de antecedentes investigativos y los hallazgos de éste trabajo de grado, resulta significativo mencionar el estudio de Rodríguez, Retama, Lizana y Cornejo (2011), dedicada a establecer como el clima y la satisfacción laboral son predictores del desempeño en una organización estatal chilena; en este sentido, analizaron el poder predictivo de la satisfacción laboral sobre el rendimiento y productividad y establecieron una relación positiva entre estas variables, de modo que al aumentar la satisfacción laboral, aumentará el rendimiento y productividad de los trabajadores. Con lo dicho anteriormente, se observa una similitud respecto a los resultados del presente trabajo; ya que, el 46.7% de la muestra afirmó mantener un nivel medio de satisfacción laboral debido a que poseen los conocimientos necesarios para desempeñar los diversos deberes relativos del cargo, con lo cual mantienen destrezas y habilidades para ejecutar las tareas propias de la labor, lo cual desencadena un alto ritmo de trabajo y una calidad de trabajo que se ajusta a los estándares de calidad establecidos por la empresa.

En conclusión, de acuerdo a los resultados arrojados y los antecedentes observados podríamos decir que el nivel de desempeño laboral, examinado de acuerdo al nivel de competencias en los empleados de Marketing Personal pueden estar influenciados por diversos factores, como lo son

el nivel de instrucción, la edad, el estado civil, el número de personas a cargo y la experiencia en cargos afines, ya que estos factores demandan en ellos capacidades adaptativas y exigencias muy altas para saber enfrentarse y responder correctamente a las condiciones laborales y las nuevas demandas del mercado en el cual se exigen personas cada vez más productivas, capaces de mostrar un alto rendimiento y una buena calidad en el trabajo determinado por características como el correcto trabajo en equipo, destrezas básicas del cargo, buena capacidad para la resolución de conflictos y un alto grado de disciplina; elementos que son contundentes y de gran importancia al momento de evaluar y medir el nivel de desempeño laboral.

9. Conclusiones

- Por medio de los resultados obtenidos en el presente trabajo de grado, se logró determinar que la mayoría de la muestra estudiada presenta un nivel medio desempeño laboral. Se logra percibir que el 57.1% de los hombres presentan un nivel medio de competencias técnicas y el 42.9% de las mujeres ostenta un nivel medio en cuanto a competencias técnicas por lo cual se puede decir que son los hombres quien tiene unas competencias técnicas más desarrolladas para el cargo.
- De acuerdo a las consideraciones sociodemográficas del instrumento, se concluye que la población con mejor nivel de desempeño laboral son quienes, según la variable edad tienen entre 20 y 25 años, de acuerdo a la variable experiencia el 64% de los colaboradores que tienen 0 a 1 año presentan un nivel medio de desempeño, de igual modo, según el nivel educativo, la población bachiller presenta un alto desempeño laboral y no la población que poseen un nivel de instrucción como técnico y/o tecnólogo como se esperaba. Al considerar el nivel de responsabilidad en la familia de los colaboradores se encuentra que quienes tienen entre 1 y 2 personas a cargo presentan un nivel de desempeño laboral mayor en comparación a los tienen bajo su responsabilidad entre 3 y 5 personas.
- Se logra destacar que el 57% de colaboradores que se encuentra en una edad entre los 20 a 25 años presentan un alto nivel de competencias técnicas, sin embargo el 100% del grupo poblacional que se encuentra entre los 26 a 30 años asumen un nivel bajo de competencias técnicas, este resultado difiere con las hipótesis que se tenía ya que se pensaba que las personas con mayor edad tendrían un mejor desempeño laboral de acuerdo a su experiencia y a su madures.
- Los colaboradores que se encuentra laborando en la compañía durante 10, 11 y/o 12 meses (próximos a salir de la compañía) presentan un nivel de desempeño laboral inferior

a los que presentan una antigüedad de entre 6 y 9 meses, lo cual reafirma la hipótesis de que el nivel de desempeño puede bajar ya que no hay una estabilidad laboral.

Referencias

- Aguilar, A. S. (2004) Capacitación y desarrollo del personal, Limusa. México, D.F.
- Argudín, Y (2001) Educación basada en competencias. Repositorio Institucional, Universidad Iberoamericana Puebla.
- Arjona, A.R & Cárdenas, G.M. (2011). Burnout en profesores de primaria y su desempeño laboral. Revista Científica de América Latina y el Caribe, 43-50.
- Calderón, D.E. (2011) El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas de la ciudad de Ambato (Trabajo de grado) Universidad técnica, Ambato, Ecuador.
- Camacaro. R, (2010) Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana. Edición electrónica (caso: aviación militar venezolana)
- Chavarría, F. (2017) Manual de Evaluación del Desempeño Laboral para personal operativo. Galaxy S.A. Colombia.
- Chiang, M & Nuñez, J. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, Comillas, Madrid.
- Chiang, M; Salazar, C; Martín, R & Partido, A. (2011) Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad, Salud de los trabajadores, Maracay, Venezuela.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V México.
- Código sustantivo de trabajo, Art. 14 decreto 4369 del 2006.
- Código sustantivo de trabajo, Art. 45 del decreto ley 2663 del 5 de agosto de 1950.
- Código sustantivo de trabajo, Art. 46 & Art. 28 de la ley 789 del 2002.
- Código sustantivo de trabajo, Art. 47 del decreto 2351 de 1965.
- Código sustantivo de trabajo, Art. 71 de la ley 50 de 1990.

Constitución política de Colombia Art. 15 de la ley 489 de 1998.

Constitución política de Colombia Art. 40 de la ley 909 de 2004.

Davis, K., & Newstrom, J. W. (2003). *Comportamiento Humano en el trabajo*. McgrawHill Interamericanas editores, S.A. de C.V. Mexico DF.

Díaz. M. (2010) *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales (tesis doctoral)* Universidad Complutense de Madrid.

Equipo vértice, (2011) *Retribución de personal*, España, vértice.

Fernández. M; Martínez P. & Centro de Investigación Salarial (1999) *Manual de práctica retributiva, Volumen 2*. CISS.

Gallart. M. & Jacinto. C. (1995) *Competencias laborales: tema clave en la articulación educación-trabajo* Boletín de la Red Latinoamericana de Educación y Trabajo, CIID-CENEP, Año 6 N°2. Argentina, Buenos Aires.

Hernández, R; Fernández, C; & Baptista, P. (2006) *Metodología de la investigación*, México D.F; Interamericana editores S.A. de C.V.

Hiang Vega, M., Méndez Urrea, G., & Sánchez Bernal, G. (2010). *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail*. . *Theoria*, 21-36.

Juan. F, (2002) *El Legado De Frederick Irving Herzberg*, Revista Universidad EAFIT No. 128. Colombia, Medellín.

Ley N°1090, Ministerio de la Protección Social, Colombia, 6 de Septiembre, 2006.

Ley N° 2663, Código Sustantivo del Trabajo. Colombia, 5 de agosto, 1950.

Marrugo, M. I. (2017) *Incidencia de la Contratación Temporal en el Desempeño de los Trabajadores (Trabajo de grado)* Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.

Mazariegos, M. S. (2015). *Motivación y desempeño laboral. (Tesis de grado)*. Universidad Rafael Landívar, de Quetzaltenango, Guatemala.

Mertens, L. (1996) *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Cinterfor, 115-119.

- Montalvo. G; & Plasencia. R. (2015) La Motivación comportamiento Organizacional.
- Monterroso, L. (2015) Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental (Trabajo de grado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala, la asunción.
- Morduchowicz. A, (2011) Diseño y experiencias de incentivos salariales docentes, Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe, ISSN: 0718-6002.
- Organización Internacional de Trabajo (2010) Red Regional de Bibliotecas de la OIT para América Latina y el Caribe.
- Ortega, T (2013) Incentivos no monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño laboral (Tesis) Universidad Rafael Landívar del Campus Central, Quetzaltenango, Guatemala.
- Pedraza, E., Amaya G., Conde, M., (2010) Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia. Revista de Ciencias Sociales 493-505.
- Perea, R. S. (2009). Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. Revista Cubana de Educación Médica Superior, 387-417.
- Queipo, M., & Useche, p. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio La Victoria. Revista Ciencias Sociales, 486-496.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal del personal empresa de vigilantes asociados costa oriental del lago. Revista Negotium, 33-51.
- Ramírez, D; Maquilon, K; & Vergara, S. (2016) factores motivacionales presentes en los empleados de la empresa AT&S montajes (Trabajo de grado) Universidad de San Buenaventura, Colombia, Medellín.
- Rivas G. Mayra A & Samra A. Ariett J. (2006). La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al centro clínico quirúrgico Divino niño c.a. (Trabajo de grado) Universidad de Oriente, de Maturín, Venezuela.
- Rivas. J, (1996) Motivos y motivaciones en la empresa, Díaz de santo S.A. Juan Bravo, 3 A. 28006, Madrid.

- Rivera, B.O. (2007) Las empresas de servicios temporales en Colombia, *Revista Latinoamericana de Derecho Social* 231-237.
- Rodríguez M., Andrés A.; Paz Retamal, María; Lizana, José N.; Cornejo, Felipe. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 219-234.
- Rodríguez. S, (2015) Detección de las necesidades de motivación, para un mejor desempeño laboral, Universidad del Valle de México, campus San Luis Potosí. Pp 2-22
- Rojas, F (2018) capacitación y desempeño laboral (tesis de grado) Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades, de Quetzaltenango.
- Sanín, J. A. & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1).
- Satey, E (2014) “incentivos laborales y clima organizacional” (estudio realizado con el personal de la delegación de recursos humanos del organismo judicial) (tesis de grado) Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades, de Quetzaltenango.
- Ucha, F. (2011) Trabajo temporal, Definición ABC. Recuperado de:
<https://www.definicionabc.com/general/trabajo-temporal.php>.
- Valencia, M.E. (2005) Las competencias laborales: ¿la estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones?, *Estudios gerenciales*, Cali, Colombia.
- Zapata, J. C. (2009). Medición y validación del desempeño organizacional como resultado de acciones de aprendizaje. *Revista Ciencias Estratégicas*, 251-271.

Anexos

Consentimiento informado



Sr(a) Usuario, por favor lea atentamente el siguiente documento que tiene como objetivo explicarle el uso y confidencialidad de sus datos, así como sus derechos y compromisos con respecto al proceso de atención psicológica. Si tiene cualquier duda consúltelas con la psicóloga.

1. USO Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS Toda la información concerniente a la realización de los test y actividades son confidenciales y no serán divulgadas ni entregadas a ninguna otra institución o individuo sin su consentimiento expreso, excepto cuando la orden de entrega provenga de una autoridad judicial competente. Sin embargo, de acuerdo con la ley 1090 del 2006, es necesario quebrantar este principio de confidencialidad en caso de presentarse situaciones que pongan en grave peligro su integridad física o mental o de algún otro miembro de la comunidad.

2. REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO Las decisiones sobre la continuidad o suspensión de las actividades programadas por la psicóloga para la evaluación y el tratamiento de la problemática abordada, son tomadas por usted. El proceso de atención psicológica requiere de su compromiso de asistencia y participación y además de su colaboración en diligenciar una serie de documentos y/o pruebas, con información personal que será utilizada por el/la profesional para la realización de los test y actividades.

3. DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Yo, _____, identificado(a) con cédula de ciudadanía número _____ de _____, manifiesto:

- 1) Mi aceptación para la participación en las actividades con la practicante de psicología, la cual consiste en la realización de test, al igual que me ha sido explicado y entendido por mí y cuyas condiciones generales me ha aclarado la psicóloga.
- 2) Que la información que le brindo a la psicóloga es verdad y corresponde a mi realidad.
- 3) Que he leído y comprendido íntegramente este documento y en consecuencia acepto su contenido y las consecuencias que de él se deriven y accedo a lo anteriormente mencionado.

Firma

Fecha

Instrumento: Desempeño laboral para personal operativo – Colombia. Giraldo, (2004).

Área:	Edad:				
Nivel de instrucción:	Sexo:				
Antigüedad en el cargo:	Estado civil:				
Tiempo de experiencia en el cargo actual:	N de personas a cargo:				
Competencias técnicas	1 DEVIL	2 MEJOR AR	3 BUENO	4 MUY BUENA	5 OPTIMO
Conocimiento del trabajo: nivel de conocimiento para desempeñar los diversos deberes relativos a su cargo.					
Destrezas: es habilidad para ejecutar las tareas básicas de cargo.					
Rendimiento: ritmo de trabajo. Rapidez con que realiza su trabajo.					
Calidad: Se ajusta a los estándares de calidad establecidos para su labor, ejecuta sus tareas con alto nivel de efectividad.					
Disciplina: Cumplimiento del reglamento interno, normas y políticas de personal. Asistencia y puntualidad del trabajo.					
Competencias profesionales	1 DEVIL	2 MEJOR AR	3 BUENO	4 MUY BUENA	5 OPTIMO
Trabajo en equipo: participa activamente en la consecuencia de una meta común, incluso cuando la colaboración no implique la satisfacción del interés propio					
Espíritu de colaboración e iniciativa: acepta y realiza labores adicionales. Desempeña tareas difíciles o desagradables cuando es necesario. Realiza sus deberes sin necesidad que sea mandado. Ayuda a sus compañeros en sus trabajos.					
Resolución de problemas: identifica los puntos clave de una situación o problema, es capaz de sintetizar y tomar decisiones					
Competencia de eficacia profesional	1 DEVIL	2 MEJOR AR	3 BUENO	4 MUY BUENA	5 OPTIMO
Autocrítica: evalúa con frecuencia y objetividad su propio comportamiento con el fin de cambiar, fortalecer sus puntos fuertes y separar sus puntos débiles					
Ambición: busca ocupar posiciones más altas, muestra conductas orientadas al desarrollo de su carrera y el éxito					
Creatividad: genera planteamientos y soluciones innovadoras a los problemas que se le presenten					

Energía: es hábil para crear y mantener un nivel de actividad intensa capacidad. Para el trabajo duro					
TOTAL PROMEDIO					