

Mónica P. Castillo Zúñiga; Jorge J. Romero Olea; Maria E. Vera Alava; Odalys M. Miranda Tobar

<https://doi.org/10.5281/zenodo.14854464>

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Modelo de evaluación del desempeño laboral para pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Babahoyo

Labor performance evaluation model for small and medium-sized companies in Babahoyo city

Víctor Javier Castillo Zúñiga

vcastillo@utb.edu.ec

Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Los Ríos, Ecuador

<http://orcid.org/0000-0002-4611-5239>

Jorge Junior Romero Olea

jromero@fcjse.utb.edu.ec

Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Los Ríos, Ecuador

Maria Elena Vera Alava

meveraa@fcjse.utb.edu.ec

Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Los Ríos, Ecuador

Odalys Mayerly Miranda Tobar

ommirandat@fcjse.utb.edu.ec

Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Los Ríos, Ecuador

Recibido: 15/04/2024

Revisado: 17/05/2024

Aprobado: 18/05/2024

Publicado: 19/05/2024



RESUMEN

En la actualidad las empresas tienen que afrontar diversos retos y constantes cambios de su entorno, para lo cual el talento humano es de vital importancia, debido a que debe responder a las exigencias con eficacia, eficiencia y estar preparado con competencias, habilidades y destrezas de acuerdo al cargo que desempeña. El objetivo del presente trabajo consistió en diseñar un modelo de evaluación del desempeño laboral para pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Babahoyo, que permita detectar las fortalezas y áreas de oportunidad que tiene el cliente interno en el desarrollo y desempeño de sus funciones; la modalidad de la investigación es cualitativa con revisión bibliográfica y documental, que permitió evaluar diferentes modelos y enfoques que se han diseñado a través del tiempo; se desarrolló un trabajo de campo para recopilar información cuantitativa in situ acerca de las variables a investigar, actividades que permitieron consolidar el modelo diseñado, ajustado a las necesidades de las empresas.

Descriptor: Evaluación; desempeño laboral; modelos de gestión; talento humano.

ABSTRACT

Nowadays, companies have to face various challenges and constant changes in their environment, for which human talent is of vital importance, because it must respond to the demands effectively, efficiently and be prepared with competencies, skills and abilities according to the position held. The objective of the present work consisted in designing a model of evaluation of labor performance for small and medium companies in the city of Babahoyo, which allows detecting the strengths and areas of opportunity that the internal client has in the development and performance of their functions; the modality of the research is qualitative with bibliographic and documentary review, which allowed evaluating different models and approaches that have been designed through time; a field work was developed to collect quantitative information in situ about the variables to investigate, activities that allowed consolidating the designed model, adjusted to the needs of the companies.

Descriptors: Assessment; job performance; management; human talent models.



INTRODUCCIÓN

La evaluación del desempeño es la principal herramienta con la que cuenta cualquier organización para proporcionar la mejora del rendimiento de sus recursos humanos y en consecuencia el de la organización. Es por esto que hoy por hoy la evolución de estos evaluadores es muy importante y ayudan al mejor desenvolvimiento de la empresa.

Según Lincoln (2012) en su libro paradigmas en la competencia de la investigación científica, define que “la evaluación, ha tenido una larga historia en donde se ha producido un conjunto de factores interactuantes por procesos de construcción y reconstrucción de su concepción y planeamiento”. (p. 122) En esta definición se identifican cuatro generaciones de evaluadores quienes con su entendimiento y acción han creado tendencias y posiciones determinadas y claramente definidas. Estas generaciones se pueden identificar mejor con los términos de: medición, descripción, juicio y negociación.

En la actualidad las empresas públicas y privadas utilizan por medio del Servicio de contratación pública, la oferta y demanda de bienes y servicios para una justa competencia entre las empresas grandes y las pequeñas. La entidad contratante ha demostrado ser sumamente exigente a la hora de realizar la contratación de productos y servicios. Buscando ofrecer la mejor calidad de los productos, un precio más conveniente y la mejor calidad para los servicios.

Habitualmente las compañías han orientado sus esfuerzos en la capacitación de sus empleados para ofertar el servicio, sin embargo, la globalización ha obligado a que estos esfuerzos se maximicen por la necesidad de que grandes empresas capacitan constantemente a sus empleados. Lo que conlleva a desarrollar el planteamiento del problema ¿Cómo contribuir al incremento en el rendimiento del desempeño laboral de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Babahoyo, que conlleva al objetivo general de la investigación que es Diseñar un Modelo de evaluación del desempeño laboral que incremente el rendimiento de los empleados de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Babahoyo, y los específicos:

- Compilar los referentes teóricos de criterios de autores nacionales e internacionales en modelos de evaluación para el desempeño laboral.



Mónica P. Castillo Zúñiga; Jorge J. Romero Olea; Maria E. Vera Alava; Odalys M. Miranda Tobar

- Diagnosticar la situación actual de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Babahoyo, en cuanto al desempeño laboral
- Definir los mecanismos y procedimientos para el modelo de evaluación del desempeño laboral que potencialice el rendimiento de cada empleado de las pequeñas y medianas empresa.

La novedad del trabajo realizado está dada en el estudio desarrollado que permitió tener un diagnóstico real de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Babahoyo y puede servir de base para estudios similares.

La generación de la medición (1840-1930), en esta primera se centra la atención en el evaluado y en los instrumentos a fin de determinar en qué medida los estudiantes logran y dominan el contenido de lo que se les enseña o a lo que han estado expuestos. El supuesto contenido se valora como adecuado y apropiado puesto que deriva o se selecciona de marcos referenciales de autoridad, tales como los contenidos clásicos, los libros religiosos y recientemente, los hallazgos científicos (Lincoln, 2012).

Así pues, el propósito de la escuela es enseñar lo que se conoce como verdad y los educandos demuestran el dominio por medio del recuerdo y evocación de los hechos narrados por los docentes en forma verbal y evaluada en forma escrita, especialmente por preguntas de desarrollo o ensayo. El evaluador (y el docente cuando evalúa) se concibe como un técnico que posee conocimientos sobre una variada gama de instrumentos de medición y su construcción

La segunda generación, la descripción (1930-1967), contribuye con el desarrollo de la evaluación en términos de lo que conoceremos como evaluación de programas, muy complementado por el movimiento de investigación evaluativa. Si la generación de medición centra la atención en la relación estudiante/instrumento, este enfoque la centra en la relación estudiante/currículo por medio de la posibilidad de operar en los instrumentos los propósitos fundamentales del currículum. De aquí que se declare el nacimiento de la evaluación de programas descriptos por Bateman (2005)

El mismo autor Bateman (2005) señala que “el currículo se entiende no como un agregado de contenidos sino más bien como una organización adecuada de propósitos u objetivos intentados, seleccionados y organizados a través de un racional



Mónica P. Castillo Zúñiga; Jorge J. Romero Olea; Maria E. Vera Alava; Odalys M. Miranda Tobar

científico y redactados en forma clara y precisa”. (p. 12). Así se agrega una dimensión en las funciones de la evaluación que es la de estudiar el diagnóstico y asegurarse la realimentación de que el currículum funcione tal como fue planificado similar a lo que se conoce como evaluación formativa y rinda los resultados esperados como en la evaluación sumativa.

La tercera generación o la generación del juicio (1967-1987), surge como necesidad de satisfacer las limitaciones del modelo anterior, propuesto por los autores Miklos y Tello (2002), haciendo una referencia sobre “todo en lo relativo al inicio del proceso, que debía esperar por el cuidadoso y preciso diseño de la instrucción y de la evaluación y por no contemplar en forma bien definida la evaluación del proceso” (p.37). La meta de alcanzar juicios como producto de la evaluación es la función principal de ésta, pero se retienen las características de las generaciones anteriores. Se mantiene que, si en la evaluación lo principal es el juicio.

De acuerdo con esto los autores Miklos y Tello (2002), “el evaluador debería ser un juez, pero dada la práctica de esta visión sólo se convirtió en un proveedor de información y juicios sobre ella, para que otras instancias tomaran las decisiones pertinentes” (p. 9). En la terminología de esta generación se destacan: mejoramiento, toma de decisiones, evaluación centrada en el cliente y en el consumidor, meta-evaluación, evaluación de libre objetivo o evaluación no centrada en las metas del programa a evaluar. El enfoque metodológico de esta generación se fundamenta en el análisis de sistemas.

Así que dada esta situación el programa a evaluar o el currículum se conciben como un sistema, con componentes de análisis, con etapas de formulación, aplicación y evaluación, y con los correspondientes mecanismos de realimentación.

La Cuarta generación, a través de su enfoque sistémico, con su pretensión de abarcar mayor número de aspectos de un programa y al limitar la función de la evaluación y del evaluador de proveer información para la toma de decisiones, da un fuerte apoyo a lo que se conoce como evaluación institucional. Este concepto permitió observar que las instituciones producen un cúmulo de información que es necesario considerar en el desarrollo de políticas de las instituciones educativas. La cuarta generación



Mónica P. Castillo Zúñiga; Jorge J. Romero Olea; Maria E. Vera Alava; Odalys M. Miranda Tobar

de evaluación o la generación de la negociación, se fundamenta en la visión constructivista y en la evaluación correspondiente (Sapag, 2010).

El autor plantea que la evaluación ha sido vista como racionalidad científica y por lo general se diseña a priori, pero que su naturaleza es la de ser un hecho social, político y rodeado de valores, con necesidad de manejar múltiples vías para desarrollarla en forma negociada e interactiva de todos los miembros del programa. Es así como se puede decidir sobre los límites y los parámetros a considerar en ella, de tal forma que la participación sea de vital importancia y desarrollada en etapas sucesivas; es decir, respondiente.

El currículo es entendido como experiencia y la evaluación sería una especie de representación o más bien un diagrama de lo que en realidad es esa experiencia y las múltiples interpretaciones que agentes beneficiarios, clientes, evaluados y evaluadores construyen. El evaluador es un individuo con capacidad de negociación, con liderazgo, conocimiento personal y visión de conjunto que facilita el camino de la evaluación negociada. Algunos términos de esta generación son: evaluación iluminativa y holística, además de los ya presentados de negociación y respondiente (Bateman, 2005).

La última generación, la de la negociación (1987- actualidad), Según el autor Lincoln (2012) es totalmente constructivista que el individuo quien puede dar sentido a su realidad y su contexto. Sentido transformativo: el individuo es el propio instrumento y la intersubjetividad es el proceso regulador de la indagación. En este orden de ideas la evaluación es en su esencia, un proceso que forma parte componente natural de todos los organismos vivos. Estos, al funcionar, necesariamente tienen que evaluar todas las circunstancias externas en función de los indicadores paramétricos que genéticamente tienen inscritos, antes de decidirse por una preferencia seleccionada con anticipación, independientemente de cuál sea la necesidad que promueva sus actuaciones individuales (Lincoln, 2012).

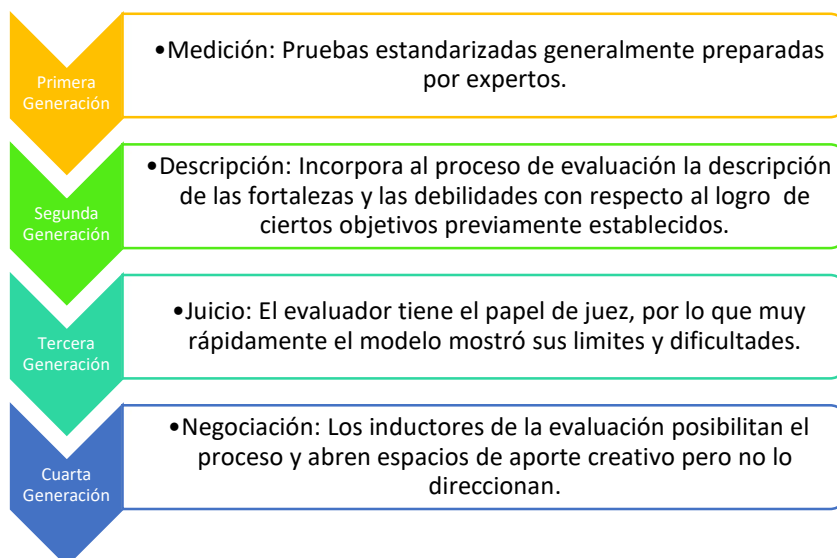
Es, pues, un acto de evaluación in situ que se hace incluso inconscientemente antes de emprender una actuación que conduzca a la satisfacción de alguna necesidad particular. Sería imposible hacer una actuación, ensayo o prueba acertada, si no se evalúan rápidamente las circunstancias presentes en una situación particular. Por eso,



Mónica P. Castillo Zúñiga; Jorge J. Romero Olea; Maria E. Vera Alava; Odalys M. Miranda Tobar

la evaluación es un proceso estratégico, natural y normal, para el buen funcionamiento y desempeño exitoso del individuo en el proceso de adaptación vital.

Figura 1. Generaciones de la evaluación.



Fuente: Lincoln (2012).

MÉTODOS

La investigación fue de tipo cualitativa, se utilizó la revisión documental y bibliográfica ya que se analizaron algunas obras de diferentes autores para precisar el conocimiento existente en trabajos similares, los mismos que ayudaron a fortalecer la investigación esclareciendo conceptos para identificar las variables y viabilizar de la mejor forma el diseño del modelo propuesto.

Cualitativa porque se ha entendido a través de sus características el problema y la decodificación de los diversos tipos de datos obtenidos y cuantitativa porque para la investigación de campo se utilizó la investigación descriptiva, ya que se buscó información totalmente relevante de mayor valoración y numérica que son exactamente parte del problema detectado dentro de la Empresa, para esto se utilizó como instrumento la encuesta personal a los directivos y empleados de 5 pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Babahoyo de la empresa, sumando una población de 49 personas, 7 de ellos directivos.

Mónica P. Castillo Zúñiga; Jorge J. Romero Olea; Maria E. Vera Alava; Odalys M. Miranda Tobar

Para el diseño de los cuestionarios, se tuvo en cuenta una serie de variables identificadas por la investigación previa que se basó en la revisión documental y bibliográfica, tales como:

- Pertinencia institucional
- Clima laboral
- Sinergia
- Acceso digital
- Estructura organizativa
- Resistencia al cambio

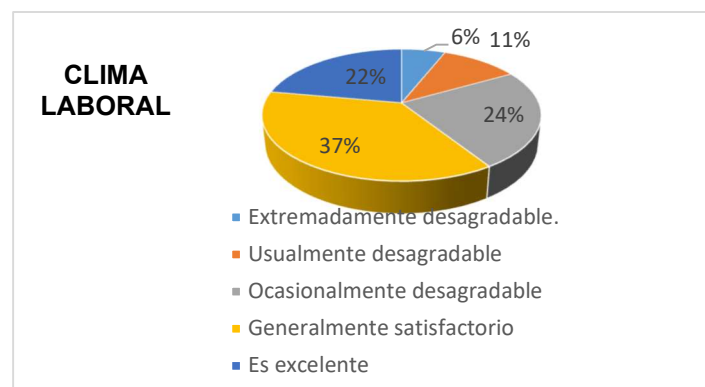
RESULTADOS

En el trabajo de campo se llevó a cabo la aplicación del cuestionario que arrojó los siguientes resultados:

Figura 2. ¿Le gusta el trabajo que desempeña?

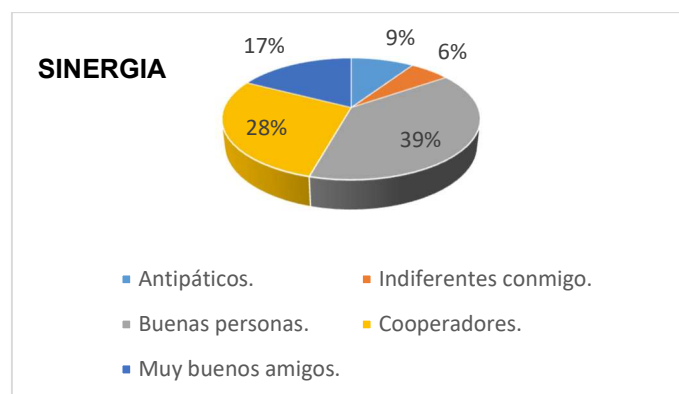


Figura 3. ¿La atmósfera en su sitio de trabajo es?



Mónica P. Castillo Zúñiga; Jorge J. Romero Olea; Maria E. Vera Alava; Odalys M. Miranda Tobar

Figura 4. ¿La mayor parte de compañeros de mi departamento son?

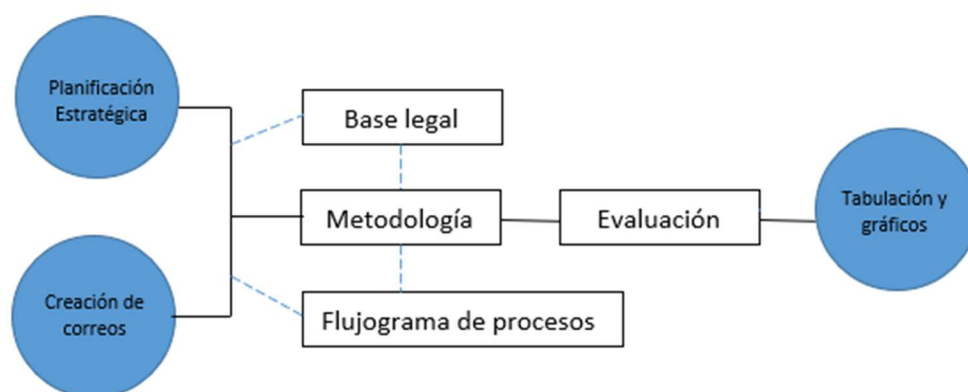


El trabajo desarrollado ayudó a tener criterios sobre la realidad de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Babahoyo, en las variables restantes de acceso digital, estructura organizativa y resistencia al cambio preguntas como: si posee teléfono celular inteligente, si tiene internet en su hogar, correo electrónico, entre otros, permitieron conocer que los trabajadores están adaptados a la tecnología y las estrategias para facilitar el trabajo dentro de las empresas.

Se pudo conocer que la mayoría de los empleados no conocen quien es su jefe inmediato, no conocen las funciones que deben cumplir y presentan cambios recurrentes, por lo que están dispuestos a la colaboración para implementar nuevos sistemas que ayuden a mejorar el desempeño de su trabajo.

Para contribuir al mejoramiento del rendimiento laboral y teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el diagnóstico y facilitar los procesos de creación de ventajas competitivas se propone el siguiente modelo.

Figura 5. Modelo de evaluación del desempeño laboral para PYMES de la ciudad de Babahoyo.



Mónica P. Castillo Zúñiga; Jorge J. Romero Olea; Maria E. Vera Alava; Odalys M. Miranda Tobar

El modelo tiene como objetivo fundamental de dotar a las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Babahoyo de una herramienta técnica que permita evaluar de desempeño laboral de quienes integran la empresa y así mejorar la eficiencia, eficacia y productividad de los trabajos realizados.

Primero se busca dejar establecido la introducción sobre el proyecto y además los fines que estos tendrán, como también el ámbito de su aplicación y el alcance para luego; crear correos para cada uno de los empleados que le permitan la implementación de TICS al proceso que regulado por las normativas o bases legales establecidas en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Babahoyo, a través de un sistema de administración personal ya para dar paso a la evaluación se considera importante el diseño de un flujograma que permita identificar paso a paso cada una de las actividades, la metodología se centra en dos fases fundamentales que son la retroalimentación de los trabajadores y la responsabilidad de trabajo de cada empleado con las competencias descritas en el manual de funciones. La evaluación la realiza cada supervisor a los empleados y están divididos en 3 categorías, Gerencia, Administrativo, y Operacional, además de una evaluación Externa (Clientes y Proveedores); toda vez que se hallan dado los resultados de debe realizar la tabulación de los cuestionarios de evaluación del desempeño laboral, la división de la evaluación por tres ramas, la primera que es netamente de gerencia, Realizada por la Gerencia, luego viene el personal administrativo y por último el personal de operaciones o personal de limpieza, incluido los supervisores de limpieza. El cuadro de evaluación externa no va incluido en esta tabulación, pero si formara parte del informe final, esto se debe realizar para facilitar la comprensión de los involucrados, evaluadores y evaluados, mismos que posibilitaran una aplicación diáfana, técnica, justa y equitativa, con indicadores de logro y atributos principales prácticos, didácticos que reflejen de la mejor manera posible las potencialidades del personal.

La implantación de esta herramienta técnica permitirá elevar el sentido de pertenencia, generar un clima organizacional convocante, que promueva el trabajo en equipo motivo por el cual se toma necesario e imprescindible la comprensión, el apoyo y la



Mónica P. Castillo Zúñiga; Jorge J. Romero Olea; Maria E. Vera Alava; Odalys M. Miranda Tobar

firme decisión de los dos grandes actores principales, esto es las autoridades y personal.

Esta técnica de gestión moderna y propositiva posibilita a la institución contar con seres éticos, inteligentes y competentes que permitan el correcto cumplimiento de su misión.

CONCLUSIONES

A raíz de la investigación se describió a las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Babahoyo, desde su actividad económica haciendo énfasis en el ámbito de su talento humano

Las encuestas realizadas permitieron evidenciar la necesidad de un cambio en la gestión de talento humano de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Babahoyo, con el fin de mejorar el desempeño laboral de su personal, y así generar un mejor resultado frente a los clientes.

El Modelo se ha diseñado de manera que se mejoren todas las necesidades evidenciadas en el levantamiento de información de campo, con el fin de lograr el incremento del nivel de desempeño laboral del talento humano, y generar una gestión sostenible que mejore continuamente, para garantizar un adecuado desarrollo de las actividades de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Babahoyo, con la implementación de las Tics.

REFERENCIAS

- Bateman, S. (2005). *Administración liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. (8va. Ed.). Editorial Mc Graw Hill.
- Carrión, M. J. (2005). *Estrategia de la visión a la acción* (2da Ed.). ESIC.
- Chiavenato, I. (2012). *Talento Humano*. Editorial Mc Graw Hill.
- Fisher de la Vega, L. (1986). *Mercadotécnica*. Interamericana S.A. de C.V.
- Galicia, F. A. (2004). *Introducción a la técnica de investigación en ciencias de la administración y del comportamiento*. (6ta. Ed.) Editorial Trillas.
- Gluck, F., Kaufman, S., & Walleck, A. (1980). Strategic Management for Competitive Advantage. *Harvard Business Review*, 154 - 161



Mónica P. Castillo Zúñiga; Jorge J. Romero Olea; Maria E. Vera Alava; Odalys M. Miranda Tobar

Lincoln, G. (2012). *Paradigma en competencia en la investigación Cualitativa*. Sonora.

Miklos., y Tello. (2002). *Planeación Prospectiva: Una estrategia para el diseño del futuro*. México: Limusa.

Sapag, N. (2010). *Evaluación de proyecto*. Chile: McGraw Hill

Weinberger Villarán, K. (2009). *Plan de negocios Herramienta para evaluar la viabilidad de un negocio*. Lima, Perú: USAID.

