



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TESIS

**LA FUNCION ORGANIZACIÓN Y LA EFICACIA DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES
REPUESTOS DEL ORIENTE EIRL, TARAPOTO 2017.**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:
Bach. CHRISTIAN PAOLO ALVES FLORES**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TARAPOTO – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mi Padre Celestial, por protegerme y guiarme día a día, por brindarme el ímpetu que necesité para vencer los inconvenientes y conflictos que se presentaron en el camino y poder cumplir con esta meta; así mismo por los triunfos y logros tan especiales alcanzados hasta ahora y por cada situación difícil que me ha enseñado a valorar la vida cada día más.

A mi mamita Lupe por su confianza y apoyo brindado, por no dejarme caer y enseñarme que los sueños son posibles.

A ti papá Aléximo, porque a pesar de que no te encuentres físicamente, siento que tú siempre estás conmigo y aunque el tiempo fue corto para vivir juntos, estoy seguro que este momento hubiera sido lo más especial para ti al igual que para mí.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer enormemente a mi hermosa familia, amistades, y a todas aquellas personitas especiales que forman parte de mi vida, es inevitable concebir tanta felicidad en mi pecho por la seguridad que me dieron para alcanzar este nuevo logro, que en un principio pareció tarea eterna, es en gran parte gracias a ustedes, por lo que tienen una importancia inimaginable en mi corazón

Quiero agradecer a mi persona especial, porque tu ayuda ha sido sumamente importante; estuviste a mi lado en los momentos más huracanados y situaciones más tediosas; fue complicado culminar con éxito este proyecto, sin embargo, siempre fuiste la que me estimuló y animó, diciéndome que lo lograría con éxito, de todo corazón muchísimas gracias.

A mi asesora de tesis la Mg. Karla Patricia Martell Alfaro, por su apoyo y amistad, por encarrillarme e instruirme para la realización y culminación de esta tesis.

RESUMEN

El trabajo de tesis titulada: “La función organización y la eficacia de los trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L., Tarapoto 2017”, ha generado información de suma importancia que será muy útil para la empresa, en la cual se planteó como objetivo general establecer la relación entre la función organización y la eficacia de los trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L. 2017.

Se desarrolló un tipo de investigación aplicada, de corte transversal, con un diseño de estudio no experimental de tipo descriptivo correlacional, siendo utilizada la técnica de encuesta y el instrumento, un cuestionario que fue aplicado a 17 trabajadores de la empresa, para analizar ambas variables.

Los resultados principales mostraron que la función organización se califica de una manera adecuada por los trabajadores, sin embargo, la eficacia de los trabajadores se presenta como regular, según la calificación del administrador, llegando así a hallarse un vínculo directo y significativo entre las variables, a partir del análisis de correlación de Pearson, el cual arroja al coeficiente de correlación un valor de 0.914, por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

Palabras claves: Función de organización, eficacia de los trabajadores.

ABSTRACT

The thesis work done: "The organization function and effectiveness of the company Representaciones Repuestos del Oriente EIRL, Tarapoto 2017", has generated information of great importance that will be useful to the company, in which it was proposed as an objective general determine the relationship between the organization function and the effectiveness of the workers of the company Representaciones Repuestos del Oriente EIRL 2017.

A type of applied research was developed, with a cross-sectional design, with a design of non-experimental study of correlational descriptive type; the technique used being the survey and the instrument, a questionnaire that was applied to 17 workers of the company, for both to analyze both variables.

The main results showed that the organization function is qualified in an adequate way by the workers; however, the efficiency of the workers is presented as regular, according to the qualification of the administrator, arriving to establish that there is a direct and significant relationship between the employees variables, from the Pearson correlation analysis, which gives the correlation coefficient a value of 0.914, therefore the alternative hypothesis of the investigation is accepted.

Keywords: Organization function, efficiency of workers.

ÍNDICE

	N° de página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos	ix
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1. Planteamiento del problema	10
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Objetivos de la investigación	13
1.3.1. Objetivos generales	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
1.4. Justificación del estudio	14
1.5. Limitaciones de la investigación	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes del estudio	16
2.2. Bases teóricas	24
2.3. Definición de términos	48
2.4. Hipótesis	49
2.4.1. Hipótesis general	49
2.4.2. Hipótesis específicas	49
2.5. Variables	49
2.5.1. Definición conceptual de la variable	49
2.5.2. Definición operacional de la variable	50
2.5.3. Operacionalización de la variable	51
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	53
3.1. Tipo y nivel de investigación	53

3.2. Descripción del ámbito de la investigación	54
3.3. Población y muestra	54
3.4. Técnicas e instrumentos para recolección de datos	54
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	56
3.6. Plan de recolección y procesamiento	57
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	58
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	73
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXOS	82
Anexo 1. Matriz de consistencia	83
Anexo 2. Cuestionario sobre función organización	84
Anexo 3. Escala de calificación de función organización	86
Anexo 4. Cuestionario sobre eficacia de los trabajadores	87
Anexo 5. Escala de calificación de eficacia de los trabajadores	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Frecuencia de resultados de la dimensión de ambiente organizacional.	58
Tabla 2.	Frecuencia de resultados de la dimensión de estructura y proceso de organizar.	60
Tabla 3.	Frecuencia de resultados de la variable función organización.	61
Tabla 4.	Frecuencia de resultados de la dimensión de responsabilidad.	62
Tabla 5.	Frecuencia de resultados de la dimensión de capacidad y autodesarrollo de habilidades.	63
Tabla 6.	Frecuencia de resultados de la dimensión de automotivación y esfuerzo.	65
Tabla 7.	Frecuencia de resultados de la dimensión de Autogestión.	66
Tabla 8.	Frecuencia de resultados de la dimensión de simplificación.	67
Tabla 9.	Frecuencia de resultados de la variable eficacia.	69
Tabla 10.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.	70
Tabla 11.	Tabla de análisis de correlación de Pearson.	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Dimensión de ambiente organizacional.	59
Gráfico 2.	Dimensión de estructura y proceso de organizar.	60
Gráfico 3.	Dimensión de la variable función organización.	61
Gráfico 4.	Dimensión de responsabilidad.	62
Gráfico 5.	Dimensión de dimensión de capacidad y autodesarrollo de habilidades.	64
Gráfico 6.	Dimensión de dimensión de automotivación y esfuerzo.	65
Gráfico 7.	Dimensión de dimensión de Autogestión.	66
Gráfico 8.	Dimensión de dimensión de simplificación.	68
Gráfico 9.	Eficacia de los trabajadores.	69
Gráfico 10.	Análisis de dispersión de la Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.	71

CAPÍTULO I:

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El progreso y continuo avance de la sociedad ha traído consigo un cambio en la formas de administrar las empresas, es por ello que los pilares de la administración saltan a cobrar un importante papel en el desarrollo y éxito de una institución, pero a pesar de que todos los pilares son de suma importancia, la función de organización es la que lleva a cumplir con las estrategias, planes, objetivos, metas, etc., como su propio nombre lo indica organiza las fuerzas humanas y los recursos que posee una empresa para cumplir con lo planeado en cuanto a metas y objetivos.

La función organización según Koontz (2012), es un pedazo de la administración que habla de implantar una estructura preparada y de las tareas que el personal tendrá que ejecutarlo en una compañía, la estructura se hace para que se pueda certificar la asignación de todas las labores obligatorias para que se cumpla los fines, dicha asignación se debe hacer al individuo mejor capacitado para ejercer dicha labor.

En nuestro país, gran parte de las empresas están caracterizadas por ser MYPES y PYMES, sin embargo, gracias al excelente escenario económico y la capacidad de los empresarios por aprovecharlo, están creciendo sostenible y alentadoramente, es en ese sentido en donde las empresas de venta de repuestos tienen un crecimiento significativo en todas las regiones.

Haciendo un análisis local se puede observar que la empresa Representaciones Repuestos del Oriente EIRL, hace algunos meses atrás

se ha visto envuelta en problemas relacionados con el frecuente incumplimiento de los objetivos planteados, falta de compromiso con la empresa, duplicidad de funciones en algunos cargos, rotación de personal, entre otros; en una observación rápida a algunos trabajadores acerca de cómo desarrollan sus actividades en el trabajo, se pudo detectar algunas falencias, a las que estos manifiestan que en la actualidad debido a la competencia y al desarrollo de ciertas estrategias para mantenerse en el mercado, se ha presentado un incremento notable de trabajo, el cual no está siendo debidamente desarrollado, al parecer la nueva forma de organizar las actividades, funciones, tareas y responsabilidades que competen a cada trabajador, no están funcionando y está notándose que muchos de los colaboradores hacen trabajos dobles ya que las tareas asignadas se entregan no solo a un trabajador, esto es algo constante en el área de mercadería con la codificación de los productos; otro de los problemas en donde se ha evidenciado la incorrecta organización es en la inducción al nuevo personal, la que se realiza de manera muy superficial; a raíz de ello el personal no cumple eficientemente las tareas asignadas en cada puesto porque no conoce realmente lo que debe hacer y por último en la empresa los instrumentos de gestión al parecer están desactualizados y no garantizan el orden y la disciplina; otra cosa es que todas las ordenes y reglas que se dictan son verbales y a veces los jefes terminan cambiando las órdenes dadas al inicio o niegan haberlas dado, en ese sentido se infiere que la función organización en la empresa está afectando la eficacia de las tareas dentro de la misma.

1.2. Formulación del problema

Problema General

¿Qué correlación existe entre la función organización y la eficacia de los empleados de la empresa, Representaciones Repuestos del Oriente EIRL 2017?

Problemas Específicos

- ¿Cómo se desarrolla la función organización en la empresa Representaciones Repuestos del Oriente EIRL 2017?
- ¿Cuál es el nivel de eficacia de los empleados de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente EIRL 2017?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Evaluar la correlación entre la función organización y la eficacia de los empleados de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente EIRL 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- Evaluar la mejora de la función organización en la empresa Representaciones Repuestos del Oriente EIRL 2017.
- Conocer el grado de eficacia de los trabajadores de Representaciones Repuestos del Oriente EIRL 2017.

1.4. Justificación del estudio

Justificación Teórica

El actual trabajo de investigación se fundamenta en una base teórica sostenible y veraz, que aportó con un cuestionario por variable que se derivó de las correspondientes bases teóricas a tratar, por eso mismo para evaluar a la variable independiente se empleó la teoría propuesta por Koontz (2012) y para la variable dependiente la teoría propuesta por Maella (2010).

Justificación Metodológica

Para el desarrollo de la investigación se aplicó un temario de preguntas referido a las variables del tema, con las que se obtendrá los resultados, de igual manera esta información será tabulada y analizada en base a un método estadístico.

Justificación Práctica

El estudio realizado tiene importancia significativa porque pasará a formar parte del material bibliográfico de la universidad, así mismo servirá de base para posteriores investigaciones, a su vez es sumamente importante para la institución, por lo que se pretende brindar información precisa sobre la función organización y la eficacia de las funciones de los trabajadores, de esa manera la firma podrá desarrollar estrategias para mejorar.

Justificación Social

Con la presente información los que serán beneficiados son las compañías que se dedican al mismo rubro, que cuentan con dificultades parecidas, les será de mucha utilidad y también servirá como antecedente para generar soluciones, y por consiguiente será aprovechado como base para siguientes indagaciones.

1.5. Limitaciones de la investigación

La reciente investigación, presentó los algunos inconvenientes:

- Dificultad para encontrar antecedentes nacionales y locales, sobre una de las variables, pero existe antecedentes internacionales con información muy valiosa, que fueron tomadas en cuenta.
- Por la carga de trabajo en la empresa, es difícil reunir al personal para adherir el instrumento, por lo que, se tuvo que dilatar el tiempo esperando a que se diera sus horario de refrigerio, para evitar paralizar sus labores.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Antecedentes Internacionales:

Flores (2015) en su tesis “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega” Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Nicaragua. Presentó como objetivo general examinar los pasos del proceso administrativo y su incidencia en la gestión empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS Jinotega 2010-2013, contó con un tipo de investigación descriptivo con enfoque exploratorio, diseño no experimental, con una muestra de 15 trabajadores; se llegó a la conclusión de que el proceso administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva a cabo de manera indebida porque no se desarrolla de la manera más apropiada las tareas del proceso administrativo; así mismo el mandato empresarial en la Cooperativa, se ve muy condicionada por carecer de preparación administrativa por parte de los órganos que encabeza la junta directiva ya que su labor está basada en cuanto a su experiencia y el carente deber de algunos, al no encontrar un camino adecuado de los métodos administrativos, observamos que incumplen con el trabajo de un excelente mandato administrativo; a través de la encuesta y lo que pudimos observar es que no existe un incentivo que permita que los trabajadores se encuentren motivados, razón por la cual no pueden realizar de forma efectiva sus funciones.

Osorio (2014) en su investigación: “El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad Quetzaltenango”, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Se determina la

aplicación del Proceso Administrativo, para establecer la manera más utilizada en las instituciones educativas privadas en la ciudad de Quetzaltenango, contando con un tipo y diseño de investigación descriptivo, con una muestra de 60 personas de 6 establecimientos educativos, en donde se llegó a las siguientes conclusiones, se acepta como válida la hipótesis alterna, en donde las escuelas privadas usan erróneamente el proceso administrativo; por consiguiente se presentan consecuencias negativas como: escasa afiliación de estudiantes anualmente, una alarmante disminución de alumnos y sobre todo no existe ganancias que solventen los egresos efectuados. En cuanto a la Planeación, no existe ya que no cuentan con objetivos claros, tampoco tienen identificado su misión y no está establecido su perspectiva como empresa, de manera que no tienen planeado adecuadamente las tareas a realizar, quiénes son la personas encargadas de hacerlo y el cómo; en cuanto a la Organización y Dirección, no lo cumplen con la exigencia que esto amerita debido al escaso plan administrativo, y que contemple lo que se mencionó líneas arriba, así como distribuir los recursos utilizables, por otro lado se desconoce la existencia de Organigramas que facilite conocer la distribución de los departamentos y áreas de la oficina, con el fin de tenerlo estructurada y conocer a las cabezas dentro de la establecimiento.

Terán (2014) en su investigación: “Manual de organización para la empresa Estética Unisex Olivia Instituto Tecnológico de Sonora”. Sonora – México. Presentó como objetivo general realizar un manual de organización para la empresa Estética Unisex Olivia, con el objetivo de determinar su estructura organizacional, explicando a los subalternos las actividades que se desarrollan en su lugar de trabajo, asimismo contó con tipo de investigación propositiva y un diseño pre experimental con una muestra de 3 trabajadores, por lo que se concluye que, por medio de la preparación de este trabajo se evidenció que la sociedad por más que se mantuviese en el mercado por algunos años no ejecutaban las tareas necesarias para

mantener un excelente control y tiempo, es por esta razón que se le sugirió un manual de organización y funciones para que se pueda amparar en la óptima preparación del proceso de trabajo dentro de la firma. Este documento es de gran provecho para cubrir las futuras vacantes dentro del negocio, ya que brinda las particularidades de cada puesto de trabajo, y es de gran utilidad para cuando el nuevo trabajador se incorpore, desarrollando un proceso de inducción, manifestándole las tareas a ejecutar, haciendo de su conocimiento la forma en que está estructurada el organigrama y responsabilidades que tendrá, por lo que es súper beneficioso para la organización, ya que es un complemento de mucha ayuda que va a permitir conseguir los objetivos gratamente junto con sus trabajadores. Es menester mencionar que el valor añadido de este trabajo de investigación es ofrecerles un instrumento que les facilite tener por escrito las tareas que realizará cada trabajador.

Colman (2013) en su investigación: "Manual de normas y procedimientos administrativos de la Policlínica Maracaibo C.A." Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela. Propuso un manual de normas y procedimientos administrativos de la policlínica Maracaibo CA, contó con un tipo de investigación descriptivo y un diseño no experimental, contando con una muestra de 38 trabajadores, concluyendo que se ha realizado un examen de cada uno de los procedimientos del departamento administrativo, detallando las actividades, los responsables, medios y propósitos, en donde se evidenció que los procedimientos con mayores falencias fueron en el área de informática, así mismo la proposición de mejoras en cada uno de los procesos administrativos, se ejecutó en las áreas donde hubo mayores deficiencias como farmacia, historias médicas, vigilancia, mantenimiento, admisión, informática, facturación, limpieza y lencería, planteando mejoras en cuanto al área, optimización de los recursos, innovación de materiales y equipos de trabajo lo que permitió simplificar el

cumplimiento de las tareas administrativas, así como de la gestión general de la institución.

López (2013) en su tesis: Análisis del Proceso Administrativo y su Incidencia en la Operatividad de la Empresa MERCREDI S.A, ubicada en el Cantón El Triunfo, Provincia del Guayas. Universidad Estatal de Milagro. Ecuador. El objetivo fue analizar cómo el proceso administrativo incide en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A ubicada en el cantón El Triunfo, provincia del Guayas, a través de formularios y entrevistas al personal, para saber el escenario en el que se encuentra el establecimiento y su lugar en el competidor mercado, contó con un tipo de investigación aplicada, con diseño descriptiva explicativa y una muestra de 11 trabajadores, se llegó a la conclusión que en MERCREDI S.A el proceso administrativo es defectuoso, pues, la planificación, direccionamiento, organización y control de los recursos humanos y materiales no se realiza de manera apropiada, por tal motivo los subordinados tienen deficiencias para cumplir con sus funciones de forma efectiva, perjudicando la productividad del negocio, por lo que esta postura puede generar eventualmente la insatisfacción del cliente, por otro lado al no existir misión, visión, planes, objetivos y estrategias empresariales, no existe un incremento monetario en la empresa, pues, no está del todo entendido cuál es el camino correcto que MERCREDI S.A debe continuar para progresar, la inadecuada organización de la empresa, la inapropiada separación de tareas, genera caos cuando se asigna las funciones, por este motivo, dos o más trabajadores se despeñan haciendo lo mismo libremente de su obligación, a causa de esto, sus funciones lo desarrollan de forma ineficiente, no aprovechando óptimamente la gran capacidad con la que cuenta cada trabajador.

Fuentes (2012) en su tesis: "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos

del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Presentó como objetivo fundamental determinar la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano, contó con un tipo de investigación aplicada, de diseño descriptivo y una muestra de 20 trabajadores del área de recursos humano, se concluyó que no hay influencia alguna entre las variables de satisfacción laboral y productividad ya que las personas que fueron encuestadas expresaron que están completamente satisfechos laboralmente (de 67 a 100 puntos), estos resultados se confirman con los adquiridos en el cuestionario N° 16 donde hace mención acerca del grado de satisfacción que existe en las labores que ejecutan, el 71% manifiesta que siempre se siente satisfecho al realizar su trabajo, el cual beneficia enormemente a obtener los objetivos corporativos, mientras que la diferencia restante, es decir, el 29% confesó que habitualmente se siente satisfecho, por otro lado según la evaluación que llevó a cabo el personal de jerarquía más alta, los subordinados de la corporación son fructíferos y están cómodos, esto se debe precisamente al ambiente donde se desempeña que es atractivo y el Organismo Judicial les ofrece todo lo que necesitan para llevar a cabo de la manera más óptima sus tareas.

Antecedentes Nacionales

Alva y Juárez (2014), en su investigación: “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo-2014” Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú. Presentó como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo, tuvo un tipo de investigación aplicada o teórica, con un diseño descriptivo de corte transversal y una muestra de 80 trabajadores,

concluyendo que la relación existente entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa porque existe un grado medio de satisfacción laboral, lo que influye en el rendimiento; y con lo cual queda justificada la hipótesis. La entidad no facilita brindando capacitaciones ni cuenta con incentivos; de la misma manera no provee los recursos necesarios para alcanzar un alto grado de productividad, todavía existe un nivel medio de satisfacción laboral por parte de los trabajadores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A porque piensan que les falta ser evaluados y reconocidos por sus labores, y la relación con sus mandos mayores no son las mejores; la compañía brinda capacitación de forma muy restringida y en cuanto a sus remuneraciones no se encuentran conformes ya que no hay relación alguna con las tareas encargadas, así mismo existe un nivel de productividad medio, por cuanto no hay una determinada disposición hacia los resultados, el grado de entrega de los recursos es apropiada, y es escasa la preparación del trabajador.

Gonzales (2013) en su investigación: “Eficacia del recurso humano para mejorar el aumento de la productividad de la empresa Textil Guadalupe del Sur SAC”. Universidad Privada San Juan Bautista, Chíncha - Perú. Presentó como objetivo evaluar la eficacia de los trabajadores de la empresa Textil Guadalupe del Sur SAC, contó con un tipo de investigación básica con diseño descriptivo simple y una muestra de 45 trabajadores, arribando a concluir, que los empleados de la compañía textil Guadalupe del Sur S.A.C. no cuentan con misión, visión y objetivos empresariales, asimismo la productividad, el reconocimiento y el logro de objetivos no son reconocidos por los líderes de la entidad, ya que no poseen la suficiente preparación requerida y por consiguiente se evidencia el desinterés de los que trabajan en la corporación, tampoco cuentan con capacitaciones permanentes por ende su eficiencia deja de ser la mejor, por otro lado los empleados no se sienten completamente reconocidos y a gusto con las tareas que están desempeñando porque lo realizan únicamente por el pago

que reciben mensualmente para mantener a sus familias, tampoco cuentan con incentivos que mejore la productividad de los subordinados, o que brinde un sueldo acorde al mercado y rendimiento, lo que permitiría tener a una persona apta y cien por ciento motivada; por consiguiente con enormes ganas de asumir su empleo y sentirse identificada con la corporación, así mismo no tienen eventos periódicos de capacitación para que el personal se actualice y esté más preparado para asumir el puesto de trabajo.

Antecedentes Locales

Amasifuén (2014) en su investigación: “Evaluación de la aplicación de los manuales administrativos y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E. José Antonio Ramírez Arévalo de la Ciudad de Tarapoto en el año 2013”. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. Presentó como objetivo apreciar los manuales administrativos y establecer su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la Institución Educativa José Antonio Ramírez Arévalo de la ciudad de Tarapoto en el año 2013, contó con un tipo de investigación descriptivo explicativo, de diseño no experimental y una muestra del total de los manuales administrativos (6) utilizados en la institución, se concluyó que en la institución los manuales administrativos vienen siendo aplicados negativamente, así lo percibe el 58% de los colaboradores debido al incumplimiento de las normas y funciones existentes en los manuales y guías de trabajo, las habilidades intelectuales son un requisito primordial para que un trabajador sea productivo en su trabajo y por ende para que tenga y posea un desempeño óptimo a la hora de realizar una actividad. En la medida en que un colaborador desconozca sus funciones, así como de los procedimientos y técnicas para desarrollar una tarea o actividad, será menos productivo que un trabajador que si lo conozca, las actitudes positivas conllevan a que el desempeño sea positivo, esto dependerá del grado de dicha del trabajador con la función que desempeña, en el nivel en

de involucramiento que tenga con el trabajo e institución y su nivel de compromiso, la mala aplicación de los manuales administrativos tiene una influencia negativa en la labor de los trabajadores de la institución debido a que no se cumple con las funciones establecidas por cada una de las áreas existentes.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Función Organización

Para Koontz (2012) la organización es una “Estructura intencional y formal de funciones o puestos”. Entonces ¿Cuál es el significado de la estructura intencional de funciones?, se entiende que los individuos que se desempeñan trabajando tienen que ejercer algunas tareas y que estas tareas al ejecutarse se deben plantear de manera intencional para certificar que se efectúen las labores solicitadas y haya coordinación entre las partes, y de esa manera formar un equipo armonioso, eficiente y eficaz; así, al establecer dichos lineamientos intencionalmente, la mayoría de los gerentes consideran que están gestionando de manera correcta. A los colaboradores de una corporación siempre es necesario orientarles con relación a su puesto, si los planes de la compañía se emplean como actividad beneficiosa, las decisiones de calidad y la planeación será totalmente positiva y notable para la organización. (p.35)

Clasificación

El autor Koontz (2012) menciona que “existe dos formas de organización, estas son la formal e informal, y estas son identificadas en todas las organizaciones”. (p.35)

- **Organización Informal:** Según Barnad (2010) Citado por Koontz (2012), menciona que: Una compañía no formal es como cualquier

trabajo individual sin un proyecto común consiente, aunque favorezca en resultados generales; cuando existe una dificultad en la compañía es más factible pedir socorro a quien se conoce en persona, aunque pertenezca a otra área que a cualquiera que sólo lo conozcan por el apellido o por el organigrama. En la empresa las personas se relacionan entre sí generando un grado de confianza y un ambiente de trabajo agradable; de tal modo, las organizaciones informales (que no aparecen en el organigrama), podrían incluir el grupo de taller de máquinas, el grupo que sale a jugar los fines de semana, los que se reúnen a tomar un café, etc. (p.35)

- **Organización Formal.** Koontz (2012), menciona que: Es la estructura premeditada de funciones en una compañía adecuadamente establecida; sin embargo, catalogar a una compañía como formal no necesariamente quiere decir que exista algo de por medio, para que la cabeza de la empresa pueda instaurar adecuadamente la estructura debe optar por un clima en el que se observe el trabajo personal (presente y futuro) y favorezca de la mejor manera a los objetivos de grupo inclusive la firma más formal debe ser flexible y permitir la discrecionalidad, el uso adecuado de las personas innovadoras y el reconocimiento de los objetivos y habilidades personales; aunque el esfuerzo propio en un contexto de grupo debe orientarse en los fines grupales y organizacionales. (p.35)

Niveles Organizacionales y sus Problemas

Koontz (2012) Si bien la intención de organizar es hacer efectiva la participación humana, el motivo de ser de los grados de la compañía es restringir el lugar de mandato; lo que quiere decir que, los niveles organizacionales existen de acuerdo al número de individuos que un

gerente puede controlar con total seguridad porque existe un límite, aun cuando este varíe según las distancias.

Para Koontz (2012) indica que “Es por ello que nace la inclinación para considerar a la empresa y a sus áreas como fines en sí mismos, y a calcular la eficiencia y eficacia de los lineamientos de la compañía con sinceridad e integración de sus áreas y niveles departamentales”. (p.35)

La segmentación de tareas en departamentos y la creación de varios niveles no es del todo aceptado porque:

- **Los niveles complican la Comunicación.** Koontz (2012) señala que: Debido a la estructura organizacional, una compañía con varios niveles tiene más dificultades para hacer conocer e informar sus objetivos, planes y políticas hacia la parte inferior, que una horizontal donde la cabeza importante interactúa con sus subordinados de manera inmediata; conforme la información llegue en forma descendente suceden olvidos y mal entendidos, y las consecuencias de estos detalles al parecer minúsculos acarrearán desórdenes que distorsionan el entendimiento y la distracción del objetivo trazado por la empresa, asimismo, los niveles también interfieren en la interacción desde la línea de abajo hacia las cabezas principales, lo que es sumamente relevante como la comunicación descendente; se señala, con sabiduría, que los niveles son filtros de información. (p.37)
- **Los niveles son Costosos.** Koontz (2012) menciona que: Conforme se amplían los niveles deben poner más energía y capital para administrarlos, puesto que esta alza procede de los gerentes adicionales, del colaborador que los atiende y la necesidad de coordinar las actividades departamentales, así como del costo de

las instalaciones para el trabajador, que son conocidos como los costos o gastos indirectos, a diferencia de los costos directos. La producción real se debe a los empleados de fábrica, ingeniería o ventas, que son o podrían ser, contabilizados como mano de obra directa, los niveles por encima de la línea de fuego cuentan sobre todo con gerentes cuyos costos sería preferible eliminar, de ser posible. (p.37)

- **Muchos departamentos y niveles complican la planeación y el control.** Koontz (2012) menciona que: Un plan que pueda estar definido y encontrarse completamente en la cumbre pierde conexión y total entendimiento al estar subdividido en niveles inferiores, el seguimiento se vuelve cada vez más dificultoso conforme van agregando niveles y gerentes; al mismo tiempo, las complejidades de la planeación y los conflictos de comunicación hacen que el control sea sumamente relevante y la efectividad de dicho plan puede que no se logre en su totalidad debido a los múltiples trámites administrativos. (p.37)

Evaluación de la Función de Organización

De acuerdo a lo mencionado por Koontz (2012): La efectividad de las funciones se puede evaluar de la manera como se lleva o realiza la función de organización dentro de una empresa, la cual se necesita analizar el ambiente organizacional y la estructura y proceso de organizar, estos dos factores son muy importantes para realizar el proceso o función de organización, es por ello que resultan ser claves para su evaluación; de acuerdo a las dimensiones, estas son: (p.38)

Ambiente Organizacional: Según lo mencionado por Koontz, (2012) el ambiente organizacional permite alcanzar:

- **Innovación y Espíritu Emprendedor.** Según lo mencionado por el autor Koontz (2012): Los colaboradores que son emprendedores tienen ideas innovadoras, utilizan su potencial y recursos administrativos para complacer necesidades, asimismo el autor menciona que se deben desarrollar actividades de manera organizada, con el espíritu emprendedor, planificando con anticipación las necesidades, deben innovar la forma de desarrollar sus actividades y de mantener un ambiente cálido entre los trabajadores, es necesario también transmitir la cultura de la empresa para el cumplimiento de las funciones en todas las áreas, contar con personas con el espíritu motivado, que se esfuerza hasta el último y le impulse a prosperar. (p.38)

La innovación suele producirse por algunas de las siguientes situaciones: cambios en la población, cambios en cómo aprecian las situaciones, conocimientos recién aprendidos, constante evolución en las actividades comerciales, etc., los inventos que sólo se basan en ideas brillantes tienden a fracasar ya que la indagación ha confirmado que las corporaciones enormes y brillantes se esmeran en atender con ímpetu las necesidades de la empresa y forman equipos que examinan ideas innovadoras, de acuerdo a un marco restrictivo y con metas claras. (p.38)

- **Ambiente para el espíritu Emprendedor.** Según deducciones de Koontz (2012), formar una situación de confianza para que la gente cumpla sus metas efectivamente, es un trabajo del alto mando, por lo que es necesario generar circunstancias para que los trabajadores usen su energía innovadora, los colaboradores de un área específica deben ser perseverantes, ser emprendedores que asuman riesgos y por ello recibir algo a cambio, en momentos tomar un riesgo prudente puede llevar a la caída, pero esto debe

de soportarse; finalmente, es necesario tener autonomía para enfocarse en sus propias cosas, los riesgos personales para los emprendedores que tienen su propio imperio son normalmente poco común y el fracaso puede significar la bancarrota, el personal encargado de un área debe realizar sus actividades de una manera efectiva. (p.38)

- **Reingeniería de la Organización.** Según el autor Koontz (2012): Corresponde a hacer lo mismo repitiendo lo primordial y rediseñando radicalmente los pasos de negocios para alcanzar importantes avances en desempeño, desarrollando identidad, liderazgo, innovación y comprometidos con la compañía. (p.38)

Estructura y Proceso de Organizar Para Koontz (2012) Son pasos que necesita muchos componentes primordiales, así la estructura organizacional debe mostrar:

- **Formulación de objetivos:** “Nacen de los objetivos y planes ya que se basan en pasos a seguir” (Koontz, 2012). (p.40)
- **Políticas y planes de apoyo:** “La autoridad es indispensable para la realización segura de las actividades, puesto que en cualquiera que se la entidad la autoridad es un derecho obligatorio que se ejecuta de forma facultativa, lo que quiere decir, que se presta a cambios” (Koontz, 2012) (p.40)
- **Clasificación de actividades:** La situación que lo envuelve como cualquier propósito, cuyas condiciones pueden ser económicas, tecnológicas, políticas, sociales o éticas (aunque también pueden serlo las de la estructura de la organización). Así, la estructura debe plantearse y ponerse en marcha, aceptar aportaciones de la

junta grupal y apoyar a los individuos a lograr la meta eficientemente, en este sentido una estructura organizacional nunca puede estar paralizada y tampoco hay una que funcione perfectamente en todos los escenarios, sino que depende mucho de la situación. (Koontz, 2012) (p.40)

- **Adecuación de las actividades:** Las organizaciones siempre están compuesta de individuos, por lo que se debe tomar en cuenta las restricciones y hábitos de cada persona, pero esto no significa que el diseño tiene que cambiarse de acuerdo a las personas (es necesario encontrarse en relación con los objetivos y las actividades que las acompañan); cualquiera que fuera la forma, es menester tomar en cuenta la clase de gente con las que se trabajará, esto también puede ayudar a la distribución de grupos para la delegación de roles y funciones teniendo en cuenta las limitaciones de los coagentes. (Koontz, 2012) (p.40)

Lógica de Organizar

Koontz (2012) menciona que: Consiste en planificar las plantillas de acuerdo con la organización de la empresa, como definir funciones y responsabilidad, previendo las necesidades de personal, existe una secuencia primordial para organizar los procesos, que se fundamente en los siguientes 06 pasos (aun cuando en realidad los pasos 1 y 2 son a la vez parte de la planeación): (p.41)

- Definir los objetivos del área, es decir del área de recursos humanos
- Exponer los objetivos, políticas y planes de apoyo del área.
- Detectar, examinar y seleccionar las acciones primordiales para conseguir las metas del área.
- Juntar las actividades de los recursos humanos y materiales accesibles para utilizarlos de forma adecuada dependiendo de las situaciones.

- La cabeza del equipo debe encomendar el mando que se necesita para ejecutar las tareas.
- Empalmar al equipo de modo horizontal y vertical a través de relaciones de mando y flujos de información.

Teorías que sustentan la variable función Organización

Según lo mencionado por Coulter (2010); indica que la administración es desempeñada por los gerentes, sin embargo, este concepto no se inclina a nada concreto, una mejor explicación a la definición es que “la administración implica coordinar y supervisar las acciones de los demás, con la finalidad de que se manejen eficientemente y eficazmente.” (p.26)

Para Coulter (2010) la administración involucra: La diligencia del gerente al encabezar las actividades laborales, involucra la disponibilidad a comunicar y expresarse de manera fluida y asertiva, de esa manera obtener el interés del personal a quien tiene en cargo, y asimismo estos capten la idea y cumplan con sus funciones encomendadas de manera efectiva y correcta; es necesario que los gerentes y los colaboradores busquen e implemente nuevas maneras de direccionar la empresa, mediante el uso de técnicas y herramientas, con el fin de que cada área de la empresa cumpla cada objetivo trazado, es por ello que es necesario implementar una organización en cada proceso de las actividades a realizar. (p.26)

Si el tipo de comunicación que tiene la gerencia con los colaboradores es recíproco, habrá una buena comunicación interna (empleador – colaborador) y por ende la conexión entre la dicha laboral y el desempeño laboral por parte de los colaboradores, ya que el clima percibido por los colaboradores permitirá que se efectúe las secuencias de manera óptima y conveniente para la compañía. (p.26)

Según Koontz (2012), señala que: La administración, como todas las demás prácticas, “es un arte, es saber cómo crear soluciones a los problemas a partir de la realidad de una situación”. En la administración como en cualquier otro campo los colaboradores aprenden de los errores (Y como suele decirse que las equivocaciones de los gerentes son las equivocaciones de sus empleados), muchas veces esto sucede debido a la negligencia de los gerentes y a la poca disponibilidad de ambos a generar un ambiente de confianza en la empresa. (p.42)

Etapas de la Administración

Mediante los estudios realizados por autores; se menciona que la administración consta de cuatro pilares muy importantes que deben ser base fundamental en la dinámica organizacional de una empresa, estos son: La planeación, organización, dirección y control.

A. Planeación: En cuanto al primer pilar, según lo señalado por el autor Koontz (2012) “Establece elecciones de metas y objetivos, y por ende los pasos para alcanzarlos; lo que se acaba de mencionar demanda elegir acciones, lo que significa, optar por la mejor alternativa”, dentro de los tipos de planes, estos pueden clasificarse en: (p.45)

- **Objetivos o Metas:** Según el autor Koontz (2012) dentro de los objetivos y metas se toman en cuenta los desenlaces hacia los cuales se dirige cada actividad en cuestión, asimismo éstas no solo simbolizan el punto final de la planeación, el propósito es saber a dónde va encaminado la empresa, la unión del colaborador, la dirección y el control. (p.45)
- **Políticas:** Son afirmaciones o definiciones universales que se van a acomodar o dirigir las meditaciones para tomar decisiones.

Las políticas precisan un lugar donde se debe tomar una medida y aseveran que este sitio sea consiente con un objetivo y contribuya a su beneficio. (Koontz, 2012) (p.45)

- **Estrategias:** Según Koontz (2012) menciona que: Durante muchos aabiles, el ejército empleó el vocablo estrategia a todas las acciones que podría ejecutar el adversario; por tal modo el dicho tiene un supuesto competitivo, que los mandos mayores lo usan con frecuencia para deliberar acerca grandes espacios de funcionamiento de una compañía, es de ese modo que la estrategia se conceptualiza como la manera en la que se designan los objetivos principales con un aplazamiento mayor en una firma, la instrumentación de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar esos objetivos; las estrategias serán de uso importantes en cada organización ya que con el desarrollo de ellas se podrá contrarrestar los logros que aún no han fueron alcanzados. (p.45)
- **Misiones y Propósitos:** Son palabras que se usan imparcialmente muy seguido, en este punto se identifican las funciones o las labores primordiales de una entidad o dependencias, o de cualquiera de sus partes. Las misiones o propósitos de una organización, le permitirá saber a dónde se va dirigir para el cumplimiento de sus objetivos. (Koontz, 2012) (p.45)
- **Procedimientos:** Los procedimientos que toma una organización son planes que establecen una secuencia de acción necesaria para dar soporte a futuras actividades, asimismo son series de tareas requeridas de manera

cronológicas, procesos para ejecutar que indican la forma exacta en que deben de efectuarse las cosas. (Koontz, 2012)

- **Presupuesto:** Los presupuestos a menudo son los planes de utilidades manifestada en unidades monetarias, de periodos de tiempo laborales en unidades de productos u horas maquinas, o en cualquier unidad numérica capaz de ser medible. (Koontz, 2012) (p.45)
- **Programas:** Según menciona Koontz (2012) estos son los objetivos, políticas, reglas, lineamientos, asignaciones de tareas, procesos, recursos a utilizar y cualquier otro componente inevitable para ejecutar planes de gestión; que generalmente tienen un presupuesto establecido. (p.45)
- **Reglas:** Son las tareas obligatorias que permite impedir que existan desviaciones; cuyo propósito es mostrar una directiva gerencial para poder ver si cierto trabajo debe o no seguirse. (Koontz, 2012). (p.45)

B. Organización: Este segundo pilar es importante en una organización, para mantener las actividades de manera clara, precisas y sobre todo organizadas. Para el autor Koontz (2012) la organización es un vocablo que a menudo se utiliza sin exactitud: Algunas veces están dentro las conductas de todos los integrantes, en otras ocasiones suele considerarse todo el sistema socio-cultural, inclusive existen algunas en que la palabra es semejante a empresa. (p.46)

C. Dirección: Para Koontz (2012): La dirección y el liderazgo a menudo son considerados lo mismo, sin embargo, al hablar de un gerente

efectivo casi siempre será también un líder con total efectividad, pues encaminar es la función primordial de los directores; hay mucho más en administrar que solamente dirigir pues está inmerso un plan estratégico, establecer un plan organizacional que colabore a la gente a lograr los objetivos e integrar al colaborador más conveniente de acuerdo a sus capacidades. (p.46)

La labor de encaminar de un gerente se detalla como el procedimiento de intervenir en los colaboradores para que aporten a los resultados de la compañía y del equipo, dentro del proceso de dirección, se abarcan temas como la motivación del personal el cual es muy importante para desarrollar y mantener operativa la empresa. (p.46)

D. Control: Para Koontz (2012) “La responsabilidad gerencial del control es analizar y subsanar el desempeño para de esa forma cumplir con las metas de la compañía y los objetivos trazados se obtengan, se entrelaza fuertemente con la labor de planear”; de igual manera, unos autores piensan que estas labores no se alejan, no obstante, es preciso sean definidas. A pesar de ello, planificar e inspeccionar se pueden considerar como unas tijeras que dejan de ser útil salvo que cuente con sus dos hojas, por consiguiente, sin metas e ideas, la inspección no puede ser viable porque el desempeño debe ser medido frente a los principios que se establece. (p.46)

2.2.2. Eficacia

Según Maella (2010), la eficacia es la «capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera», en lo profesional, es el resultado que se anhela o la expectativa que se tiene en el colaborador para que obtenga

rendimientos óptimos en su labor, y mientras excelentes sean, más eficaz será; por ende, el colaborador deja de ser eficaz si no logra los resultados esperados, independientemente de que se esfuerce o muestre sus mejores propósitos a la labor que está desarrollando. Los logros esperados variarán de acuerdo a cada caso; lo que quiere decir que, para una asistente de gerencia pudo haber mejorado las reuniones de su gerente; para un obrero de construcción, reducir el tiempo en terminar de cimentar un departamento; y para un director comercial, el incrementar en un 10% o más las ventas. (p.32)

Según Chiavenato (2009), está vinculado con el resultado de las metas propuestas, es decir con la ejecución de tareas que permitan obtener lo establecido. “La eficacia es la medición que permite lograr el resultado, así también se puede mencionar que es la acción para alcanzar lo pronosticado; es la expresión administrativa de la eficiencia, por lo que también se conoce como eficiencia directiva”. (p.62)

Según Koontz (2012): La eficiencia, es un término relativo. Se puede ser eficiente en diversos niveles, podemos ser más eficientes, menos eficientes, medio eficientes, etc., si logramos el campeonato y lo hicimos contratando jugadores de clase mundial para lograrlo, seguramente fuimos poco eficientes, aunque fuimos eficaces, si logramos el campeonato con jugadores propios de la cantera, seguramente fuimos eficientes y eficaces. (p.47)

Eficiencia y Eficacia

Según Martínez (2009), dentro del mundo de los directivos empresariales, se tienen dos significados que son complicados de definir y principalmente diferenciarlo "Eficiencia" y "Eficacia". (p.12)

"Eficiencia" se refiere a dar el mejor uso de los recursos, logrando que aquello sea posible con lo que se tiene; si un conjunto de colaboradores teniendo una cantidad de materias que lo usan para generar bienes o servicios, "eficiente" será quién logre la mayor cantidad de bienes o servicios usando la menor cantidad de materias posible. "Eficiente" es aquel que logre una mayor productividad en función a los recursos que tiene, la eficiencia se utiliza para asociar los esfuerzos frente a los resultados obtenidos, a mejores resultados, mejor eficiencia, si se obtiene resultados óptimos con menores recursos o esfuerzos, se habrá conseguido incrementar el grado de eficiencia. Son dos los elementos que se utilizan para analizar la eficiencia de las personas u organizaciones: "Costo" y "Tiempo", la concepción de "hacer bien las cosas debidamente" nos coloca en mayor capacidad de comprender con claridad la definición de Eficiencia. (Martínez, 2009) (p.12)

Martínez (2009) menciona que: La "Eficiencia hace mención a la fabricación de bienes o servicios que se valoran más, al menor costo posible". Es el cociente entre los resultados obtenidos y el valor de los recursos utilizados, la eficiencia deja de ser un valor absoluto que se logra por sí mismo, sino que se define por comparación con los logros alcanzados por terceros, quienes actúan en condiciones similares a las que deseamos analizar. "Eficiencia es obtener los resultados por varios medios que permita elegir opciones que suministren bienestar enorme". (p.15)

Martínez (2009) indica que: Eficacia "es la virtud, actividad y poder para obrar", cuando un equipo consigue las metas u objetivos que fueron propuestos con anticipación, el equipo es eficaz, señala también que Eficacia se refiere a los "Resultados" en función con las "Metas y logros de los Objetivos empresariales", para ser eficaz, lo primero es definir las actividades y cumplir debidamente las que permitan obtenerlo excelente y rápido; por último señala que Eficacia es el nivel en que algo (procedimiento

o servicio) puede alcanzar el óptimo resultado, el no tener eficacia no puede ser reemplazada con mayor eficiencia porque no hay nada peor que hacer muy bien, algo que no tiene valor. (p.15)

Las Cinco Dimensiones de la Eficacia

Según Maella (2010) son cinco las variables importantes que estructuran la eficacia, estas son: responsabilidad, capacidad, automotivación, autogestión y simplificación. (p.34)

A. La responsabilidad como pilar de la eficacia: Maella (2010) El colaborador influencia, en gran o pequeña medida, en la administración de los elementos de la eficacia, siendo, el compromiso, la reducción, la tenacidad y la motivación propia quien depende exclusivamente del colaborador, mientras que la gestión autónoma está directamente relacionada con las gerencias quienes instauran el marco organizativo en las organizaciones, aunque la personas pueden tratar de intervenir sobre la misma. (p.34)

El compromiso se establece en el principio de la eficacia propia, que es la base que da soporte y sustento. La eficacia se manifiesta siendo un ser comprometido que utiliza libremente su poder para dirigir correctamente, ya que, si alguno se niega a hacerse responsable de su productividad, ninguno no hará por él.

Según Maella (2010) a cada una de las variables de la productividad les corresponde ciertos comportamientos, que si el personal lo hace bien será eficaz, si se centraliza su desempeño en estas conductas, tendrá beneficios más favorables en su labor. (p.34)

- **Rendimiento del trabajador:** la eficacia personal depende primordialmente de uno mismo, y está en su poder al menos

pretender ser o no ser eficaces, por lo que deja de depender de los gerentes o compañías, el experto que no abra los ojos ante esta situación, y que no evalúe su productividad, dejará de ser efectivo. (Maella, 2010) (p.35)

- **Mostrarse proactivo:** Es el modo en que uno mismo activamente toma control absoluto de su comportamiento, lo que significa tomar decisiones para el mejoramiento de tareas innovadoras y osadas, prevaleciendo siempre la libre elección acerca de los escenarios de la vida, lo que implica aceptar el compromiso de hacer que las cosas sucedan independientemente de la situación actual. (Maella, 2010) (p.35)
- **Cumplir con los objetivos:** Implementar y cumplir metas relevantes, desafiantes y realistas. (Maella, 2010) (p.35)

B. Capacidad y autodesarrollo de habilidades

Maella (2010) Otra de las variables importantes es que cada uno tenga la capacidad suficiente para realizar sus responsabilidades en la empresa. Se define capacidad a la preparación y destreza que tiene un ser. El resultado sucede muy a menudo cuando las cualidades con la que cuenta una persona son los que se necesita para un cargo en la organización, lo que quiere decir que, “un experto es eficaz cuando sus destrezas están en concordancia con el modelo de tarea que ejecuta”. Mientras se encuentren más preparados podrán realizar sus labores, siendo el resto de los factores iguales, y mejores rendimientos obtendrán. A mayor preparación, mayor resultado. (p.35)

Maella (2010) muy aparte de contar con las habilidades personales, éstas pueden ir incrementando, ya que se va mejorando las destrezas con el

tiempo de acuerdo con la necesidad del puesto y eso es una forma de ser más eficaces, por lo que, los expertos que aumentan sus habilidades logran increíbles beneficios. (p.36)

- **Desempeño del trabajador:** Cuan responsable, eficaz y eficiente es el trabajo dentro del área para realizar las actividades de la mejor manera. (Maella, 2010) (p.36)
- **Habilidades en el puesto de trabajo:** El uso de técnicas y herramientas para desarrollar sus actividades eficientemente. (Maella, 2010) (p.36)
- **Superación y desarrollo personal:** el personal se debe sentir motivado para la consecución de su desarrollo profesional. (Maella, 2010) (p.36)

Maella (2010) menciona que el crecimiento profesional de un individuo depende únicamente de uno mismo “un especialista ya mayor y centrado se hace responsable de su desarrollo y no lo deja caer con terceras personas”, por aquello se dice que el crecimiento profesional, es un desarrollo propio. La pro del autodesarrollo es que el mismo entorno humano nos empuja a él: los seres vivientes poseemos inherentemente una necesidad esencial de ser competitivos y totalmente efectivos. Evitamos jactarnos de lo incompetente e ineficaces que podemos llegar a ser, ya que tenemos por naturaleza divina una inclinación hacia nuestro propio crecimiento y progreso. (p.36)

C. Automotivación y esfuerzo

Según Maella (2010) Las habilidades que posee un experto en una materia determinada son básicos, pero insuficientes, para el resultado, la habilidad sin energía no sirve, por ende, además de

“saber hacer” las cosas, es también sumamente relevante “querer hacerlas”; por lo que propone: (p.38)

- **Actitudes:** es la capacidad de la gente para pretender asumir su labor, en otras palabras, es conocida también como la automotivación, que es un estado relevante para sostener la eficacia. (Maella, 2010) (p.38)
- **Disponibilidad del trabajador:** Se puede conceptualizar como las enormes ganas que se pone a un trabajo, y el comportamiento es observable por la labor intensa que ejerce, si alguno se siente completamente estimulado, se nota un mayor esfuerzo (p.38)
- **Voluntad,** somos totalmente capaces cuando ejercemos de forma correcta y alcanzamos los objetivos, siempre y cuando lo hagamos con ganas. (Maella, 2010) (p.38)
- **Compromiso con la organización:** A veces, en el trabajo hay que realizar labores que no nos gustan mucho, pero para rendir, simplemente las debemos realizar, aunque el hecho de estar desganado y sin ánimos no justifica que dejemos de esmerarnos para cumplirlos cabalmente y con excelencia. (Maella, 2010) (p.38)
- **Adecuado sistema de retribuciones:** involucra remunerar al trabajador en función a trabajo, su esfuerzo y los logros obtenidos. (Maella, 2010) (p.38)

Resumiendo, la automotivación es la capacidad propia que pone énfasis en seguir el camino con energía y obtener nuestras metas, es dirigir nuestra intención para lograr los objetivos, es empeñarse a cumplir lo que nos proponemos, es, sin lugar a dudas, el resultado directo del valor de la

responsabilidad. Por ello, la motivación es en último término automotivación, que se entiende como la habilidad de impulsarse solo, es decir, de descubrir el ímpetu que te permite movilizarte desde lo más fondo de tu ser, sin necesidad de estar en manos de terceros. (p.38)

D. Autogestión

Según Maella (2010) La autogestión está completamente unido a los elementos de habilidad y automotivación, para ser capaces no necesariamente debemos “saber hacer” nuestra labor, sino además debemos de “querer realizarlo”, finalmente, “poder hacerlo”, que es lo que viabiliza la autogestión, es decir: (p.40)

- **Clarificar las tareas y objetivos:** que la empresa defina procedimientos que beneficien a un trabajador contando con un clima beneficioso y que apliquen sus habilidades y automotivación. Por autogestión se entiende que es la habilidad de hablar y hacer de un especialista en su centro de empleo centralizado en sus juicios y dentro de un marco organizativo, esto no sólo acrecienta la eficacia, sino además la autorrealización del individuo, por lo que junta la gestión de la organización con la ejecución del mismo, aumentando así la autoafirmación del experto en la materia, ya que cuenta con el poder de decidir sobre su tarea y no está limitado exclusivamente a acatar y hacer las cosas de acuerdo a lo que otros le indican. (Maella, 2010) (p.40)
- **Facilitar los recursos para el cumplimiento de las obligaciones:** que se provea los recursos mínimos necesarios para alcanzar las metas propuestas. (Maella, 2010) (p.40)
- **Autonomía del trabajador:** El trabajo debe ayudar a que cada hombre se responsabilice únicamente de su existencia, porque este

anhelo es uno de los sentimientos primordiales de cada ser de luz.
(Maella, 2010) (p.40)

La autogestión de igual modo es el componente que precisa excelentemente la forma de ser de una organización, las compañías que lo fomentan benefician las corporaciones humanistas, y las que no, fomentan las corporaciones mecanicistas. El primero se caracteriza por comprender dos finalidades: lograr resultados y fomentar la autorrealización, y la segunda, por poseer únicamente un objetivo: lograr resultados, siendo exclusivamente los especialistas un recurso más para alcanzar la meta.
(p.40)

E. Simplificación

Según Maella (2010) es un componente del rendimiento, lo que significa, que se puede obtener resultados efectivos sin simplificar, pero hacerlo realmente los aumenta. (p.41)

- **Simplificar las funciones a realizar:** Es útil diferenciar estos dos términos, simplicidad y “simplismo”, lo segundo se refiere a quien no tiene ni idea de lo complicado que puede ser una situación al momento de solucionar un problema, mientras que el “simplificador” sabe perfectamente el tema que está trabajando, y en relación a ello está preparado para simplificarlo, mientras el simplismo empobrece, la simplicidad enriquece. (Maella, 2010) (p.41)

Por otro lado, es igual de relevante hacer una comparación entre riqueza y complejidad: lo primero se refiere a agregar valor a algo, y lo segundo no agrega valor, es únicamente la falta de simplicidad, por tanto, la complejidad está implacable con la eficacia, a diferencia de la riqueza.

- **Emplear menos recursos:** Lo sencillo es más eficaz, puesto que al emplear las cosas simples usamos pequeños recursos que nos ayudan a obtener las metas, además es mucho más ágil, ya que las cosas sencillas se trabajan de manera más rápida; y además es fiable, porque al operar con simplicidad hay ausencia equivocaciones, lo que permite tener mejor eficacia y confianza, asimismo, tiene un menor costo de instaurar, y es menos agobiante, porque disminuye las posibilidades de fracasar. (Maella, 2010) (p.41)

Para Maella (2010) otra de las razones es que existen sujetos que les interesa complicar los sucesos por lo que para una gran parte de gente es visto como un negocio rentable. Los asesores y eruditos mediocres, por ejemplo, pueden obtener ganancias al aumentar la complejidad en el mundo laboral, pues si fuera sencillo, alcanzable y fácil de entender, entonces las compañías no solicitarían de su apoyo para comprenderlo ni emplearlo, en otras ocasiones, somos nosotros los que dificultamos nuestro labor, como por ejemplo, cuando fingimos ser indispensables en el centro de labores, y en otro momento es la cabeza de la compañía quién tiene interés en que la labor se considere esencial con el fin de que no sea liquidado y se pueda quedar con una cantidad menor de empleados. (p.41)

Teorías que sustentan la variable eficacia laboral

Evaluación del desempeño.

Mondy (2010) menciona que: Para establecer el arranque inicial de partida y dar comienzo a un proceso de evaluación del desempeño, lo primero que se debe hacer es saber cuáles son los objetivos específicos, es muy posible que se alcance a atender con ineficiencia a todas las aspiraciones anheladas con un sistema de evaluación; por lo que la administración, debe realizar una priorización de los objetivos concretos que se puedan

conseguir de forma sensata y que se escojan los más relevantes. Un claro ejemplo de ello, son algunas empresas que ansían y están enfocadas en el incremento y refuerzo de los colaboradores, no obstante, hay otras compañías que están enfocadas en las disposiciones administrativas, como el recorte salarial a sus colaboradores. (p.55)

El siguiente camino es la fijación de los criterios (o los estándares) del desempeño y la comunicación a los involucrados de esas expectativas, seguidamente se efectúa la labor y el encargado de evaluar lo revisa, al terminar la etapa de evaluación, el contratante como el subordinado deben revisarlo de manera unida y lo juzgan contra las normas del desempeño ya determinadas, este examen muestra los indicadores de deficiencia y apoya en crear acciones que permitan solucionar las dificultades, en relación a que tan efectivamente cumplieron con su labor los colaboradores. (Mondy 2010) (p.55)

Evaluación del potencial de un empleado.

Mondy (2010) señala que: Algunas empresas para apreciar la potencia del desempeño de un colaborador, evalúan su desempeño y la eficacia de su labor, hay empleados que en su primer cargo se evidencia que tienen conductas agradables y que podrían ser considerados como una buena opción en un futuro, pero esto no indica de manera exacta su desempeño posterior a largo plazo donde exista roles de mayor grado o puesto distinto. (p.55)

Por ejemplo, un magnífico ingeniero industrial no precisamente será un espectacular gerente de planta y producción lo que significa que si llegan a promoverlo fracasará. Por lo que desechar otras destrezas igualmente relevantes y otorgar mucho valor a las aptitudes técnicas es una grave

equivocación que usualmente se presentan en múltiples organizaciones al promocionar a los colaboradores hacia cargos más altos.

Mondy (2010) Hay otras causas del ambiente interno que igualmente perjudican el proceso de evaluación del desempeño, un ejemplo de ello es la cultura corporativa de una empresa, esto puede mejorarlo o complicarlo, las empresas de hoy son muy activas, y van de manera ascendente en los equipos para desempeñarse en los puestos de trabajo, se dan cuenta de los resultados generales de los equipos, así también de los aportes personales, una cultura que esté consolidada en la seguridad dice mucho porque genera un lugar agradable para promover un altísimo desempeño, ya sea individualmente o en equipos. En tal ambiente la credibilidad de un proceso de evaluación se verá totalmente afectada sin generar importancia sus méritos. (p.55)

2.3. Definición de términos

- **Administración:** Ciencia que tiene como objetivo primordial coordinar eficaz y eficiente los recursos de una sociedad logrando así su potencial productivo y de calidad. (Koontz, 2012).
- **Desempeño laboral:** Es uno de los procesos más relevantes en la administración y está enfocado en que el colaborador cumpla sus principales funciones y labores que exige su rol. (Chiavenato, 2009).
- **Eficacia:** Cumplimiento de los objetivos trazados. (Chiavenato, 2009).
- **Eficiencia:** Es el resultado de los objetivos con la mínima cantidad de recursos, al menor costo. (Maella, 2010).

- **Empresa:** Es una organización formada por personas, con fines lucrativos, con el objetivo de producir algo o prestar un servicio que sea de utilidad para la sociedad. (Chiavenato, 2009).
- **Función de Organizar:** Implantar una estructura deliberada de funciones para que sean usados en una compañía. (Martínez, 2009).
- **Gestión Administrativa:** Es el conjunto de procesos por el cual se logra, y manipula un sin número de recursos fundamentales para dar soporte los objetivos empresariales. (Koontz, 2012).
- **Proceso Administrativo:** Es el flujo constante e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, generadas para obtener objetivos comunes. (Koontz, 2012).
- **Productividad:** Es el resultado de las acciones que se llevan a cabo para lograr los objetivos empresariales, además del buen clima laboral. (Maella, 2010)
- **Trabajador:** Es físicamente el hombre o la mujer que con la edad legal mínima presta sus servicios a cambio de una retribución salarial. (Martínez, 2009)

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

H_i: La relación entre la función organización y la eficacia de los trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente EIRL 2017 es directa y significativa.

H₀: No existe relación entre la función organización y la eficacia de los trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente EIRL 2017.

2.4.2. Hipótesis Específicas

H₁: El desarrollo de la función organización en la empresa Representaciones Repuestos del Oriente EIRL 2017 es adecuada.

H₂: El nivel de eficacia de los trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente EIRL 2017 es regular.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Variable función organización: Para Koontz (2012): La función organización significa que el personal que labora debe ejercer algunas tareas específicas y que estas funciones a desempeñar se tienen que estructurar de manera que los garantice cuando ejecuten las funciones solicitadas y se organicen entre sí, de este modo contar con un equipo armonioso, eficiente, eficaz y efectivo.

Variable Eficacia de los trabajadores: Según Maella (2010): La eficacia es la habilidad de alcanzar el resultado que se anhela o espera, en lo profesional, hay expectativa en que el especialista logre efectos muy buenos en su centro de labores, y mientras más estupendas sean, más eficaz será.

2.5.2. Definición operacional

Variable función organización: Para evaluar esta constante se utilizó la técnica de la encuesta con la cual se logró medir el ambiente organizacional y estructura y proceso de organizar (dimensiones) y como lo desarrolla la organización, esta encuesta contó con una escala de medición ordinal ya que presenta 05 alternativas de respuesta.

Variable eficacia de los trabajadores: Para evaluar esta constante se utilizó la técnica de la encuesta con la cual se midió la responsabilidad, capacidad y autodesarrollo de habilidades, automotivación y esfuerzo, autogestión, simplificación (dimensiones) y como lo desarrolla la organización, esta encuesta contó con una escala de medición ordinal ya que presenta 05 alternativas de respuesta.

2.5.3. Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
FUNCIÓN ORGANIZACIÓN	Significa que las personas que trabajan juntas deben desempeñar ciertas funciones; en donde, los papeles a desempeñar se deben diseñar intencionalmente para garantizar que quienes lo realicen, cumplan las actividades requeridas. Koontz (2012)	Se aplicó un cuestionario de preguntas dirigido a los trabajadores de la empresa del área de recursos humanos .	Ambiente organizacional	Innovación y espíritu emprendedor.	ordinal
				Ambiente para el espíritu emprendedor	
				Reingeniería de la organización	
			Estructura y Proceso de Organizar	Formulación de objetivos	
				Políticas y planes de apoyo	
				Clasificación de actividades	
				Adecuación de las actividades	
EFICACIA	Es la «capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera». A nivel laboral, ese efecto que se desea o se espera es que el profesional consiga resultados positivos en su trabajo, y cuanto mejores sean, más eficaz será. Maella (2010)	Se pretende recoger información por medio del uso de herramientas como la entrevista, realizada al jefe del área de recursos humanos, a fin de conocer el trabajo de cada personal.	La Responsabilidad	Rendimiento del trabajador	ordinal
				Proactivo	
				Cumplimiento de objetivo	
			Capacidad y autodesarrollo de habilidades	Desempeño del trabajador	
				Habilidades en el puesto de trabajo	
				Superación y desarrollo personal	
			Automotivación y esfuerzo	Actitudes	
				Disponibilidad del trabajador	
				Voluntad	
				Compromiso con la organización	
			Autogestión	Adecuado sistema de retribuciones	
				Clarificar las tareas y objetivos	
				Facilitar los recursos para el cumplimiento de las obligaciones	
			Simplificación	Autonomía del trabajador	
				Simplificar las funciones y actividades a realizar	
				Emplear menos recursos	

Fuente: Marco Teórico.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

- **Según su Finalidad**

Aplicada. Se usaron teorías ya habidas, con la finalidad de reconocer dificultades y poder resolverlas en un futuro. (Hernández et al. 2012).

- **Según su Carácter**

Correlacional. “Su intención es saber con exactitud la relación que hay entre dos o más concepciones, de acuerdo a un entorno específico” (Hernández et al. 2012).

- **Según su Alcance Temporal**

Transversal. “Son investigaciones que se dedican a estudiar un punto en específico de las personas en un periodo determinado” (Hernández et al. 2012).

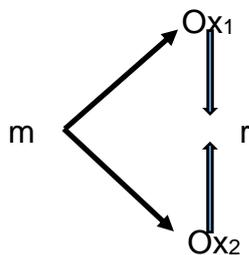
3.1.2. Nivel de investigación

Descriptivo, “Se procedió con el detalle de las especificaciones o atributos de las variables, que permitieron conocer su situación dentro de la realidad en estudio” (Hernández et al. 2012).

Diseño de investigación

(Hernández et al. 2012) El diseño de investigación a desarrollar, fue **correlacional**, por lo que se buscó relacionarlo entre las variables estudiadas, en ambas realidades.

De este modo, el esquema que se utilizó para tal objetivo fue el siguiente:



En donde:

- m = Trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L
- Ox₁ = Función organización
- Ox₂ = Eficacia de los trabajadores
- r = Relación

3.2. Descripción del ámbito de la investigación

La empresa sujeta a estudio es Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L de la provincia de San Martín, la misma que se encuentra operando tanto en la ciudad de Tarapoto y como en Tocache.

3.3. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por los 17 colaboradores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L, según su base de datos.

Muestra

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir por los 17 trabajadores de la empresa, a esta se denominó muestra censal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de Investigación

VARIABLES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Función Organización	Encuesta	Cuestionario
Eficacia de los trabajadores	Observación	Guía de observación

3.4.2. Instrumentos de Investigación

Función Organización: para medir esta variable, se utilizó un cuestionario, el cual fue hecho por el autor de la investigación y fue aplicado a los trabajadores de la empresa; conto con 17 preguntas cerradas propuestas de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la base teórica de la variable, presentó una escala de medición ordinal y 5 alternativas de respuesta según la escala Likert.

Eficacia de los Trabajadores: para medir esta variable, se construyó una guía de observación, la cual fue construida por el autor de la investigación y sirvió para evaluar a los trabajadores, este instrumento conto con 36 items propuestos de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la base teórica de la variable, contando así mismo con 5 alternativas de calificación según la escala Likert.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

La conformidad de los instrumentos estuvo representada por la firma que dieron 2 especialistas en el tema de investigación y la confiabilidad que le dio el método de análisis estadístico de alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach – Función organización

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.873	17

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach – Eficacia de los trabajadores

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.827	36

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

Para la recopilación de información, se partió primero por acordar una fecha en el cual se podía consumir el hecho, después siguió la ejecución de los instrumentos, y es importante mencionar que cada instrumento de las variables debió ser aplicado a los colaboradores de la organización, con el

propósito de conseguir los resultados de cada variable y de esa forma establecer el nivel de relación entre los mismos.

El análisis de la información se ejecutó después de la recopilación de datos, tratando a los resultados de forma estadística, aplicando tablas, gráficas y cuadros que permitieron facilitar los datos, de tal forma que su comprensión sea súper ligero, así mismo fue necesario utilizar los programas estadísticos de Microsoft Excel y SPSS Statistics 21 y luego se estableció la relación entre ambas variables de estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Evaluar el desarrollo de la función organización en la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L. 2017.

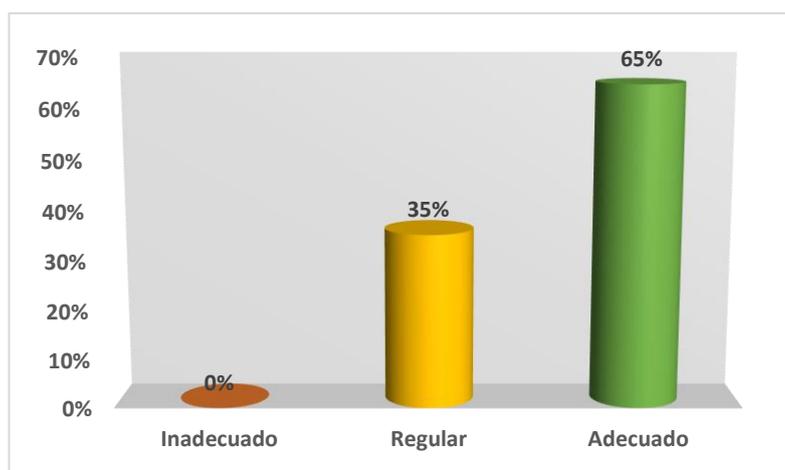
Dimensión I: Ambiente Organizacional

Tabla 1: Frecuencia de resultados de la dimensión ambiente organizacional.

	f	%
Inadecuado	0	0%
Regular	6	35%
Adecuado	11	65%
Total	17	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 17 trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.
Elaboración: Propia

Gráfico 1: Dimensión de ambiente organizacional



Fuente: Cuestionario aplicado a 17 trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.
Elaboración: Propia

Interpretación

La dimensión de ambiente organizacional presenta una calificación de adecuado en un 65%, ello debido a que los trabajadores reconocen que la empresa está tratando de adaptarse a los cambios, modificar procesos, desarrollar una eficiente delegación de funciones, sin embargo reconocen también que las practicas desarrolladas no han sido las más adecuadas porque no se observan resultados positivos significativos, así mismo consideran que el personal cuenta con cualidades y habilidades positivas para desarrollar un buen trabajo.

Dimensión II: Estructura y proceso de organizar

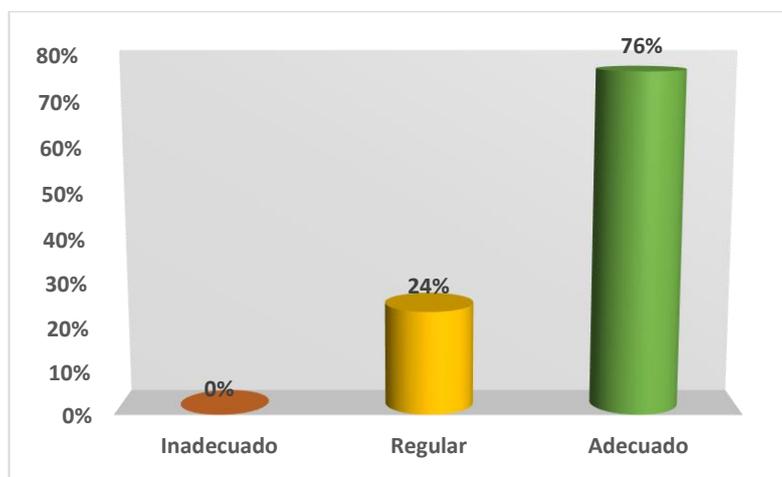
Tabla 2: Frecuencia de resultados de la dimensión de estructura y proceso de organizar.

	f	%
Inadecuado	0	0%
Regular	4	24%
Adecuado	13	76%
Total	17	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 17 trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 2: Dimensión de estructura y proceso de organizar.



Fuente: Cuestionario aplicado a 17 trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.

Elaboración: Propia

Interpretación

La dimensión de estructura y proceso de organizar fue considerada adecuada en un 76%, ello debido a que los trabajadores manifiestan que la organización cuenta con un plan estratégico que revela los objetivos que persigue y que esto ha sido socializado en reuniones con la gerencia, sin embargo un grupo de ellos manifiesta que falta considerar un programa de recompensas para el personal y un reordenamiento del mismo en función a sus conocimientos y experiencias, con la finalidad de que se aprovechen mejor sus potencialidades.

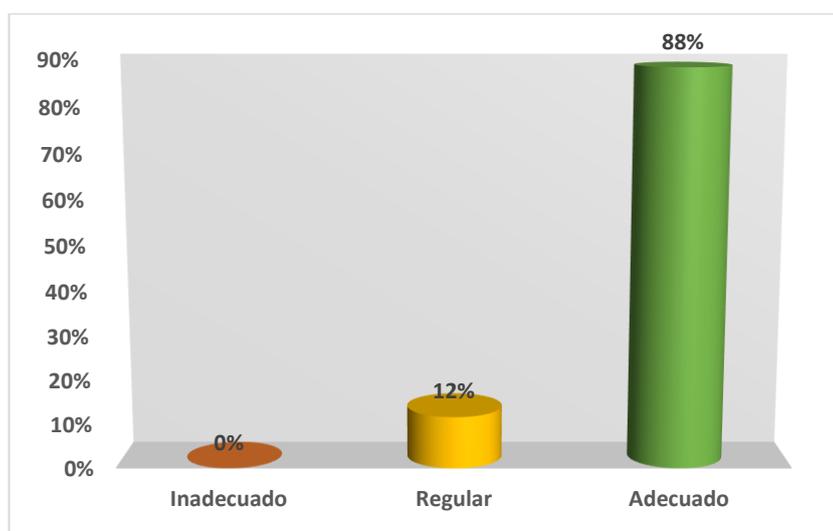
Variable Función Organización

Tabla 3: Frecuencia de resultados de la variable función organización.

	f	%
Inadecuado	0	0%
Regular	2	12%
Adecuado	15	88%
Total	17	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 17 trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.
Elaboración: Propia

Gráfico 3: Variable función organización



Fuente: Cuestionario aplicado a 17 trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.
Elaboración: Propia.

Interpretación

Consolidando los resultados se puede observar que la variable función organización fue evaluada como adecuada en un 88%, debido a que los empleados consideran que la empresa se está preocupando por mejorar su ambiente organizacional y que cuenta con la estructura necesaria, pero, para algunos de ellos, a la empresa le falta orientar mejor su proceso de organizar.

4.2. Conocer el nivel de eficacia de los trabajadores de Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L. 2017.

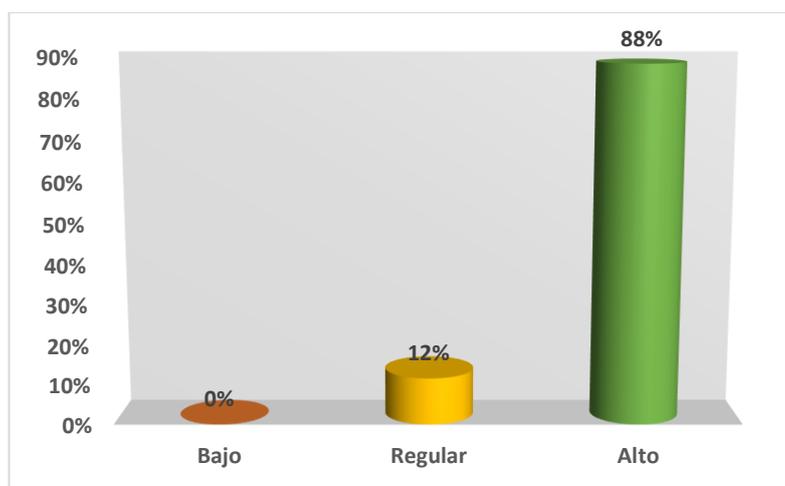
Dimensión I: La responsabilidad

Tabla 4: Frecuencia de resultados de la dimensión de responsabilidad.

	f	%
Bajo	0	0%
Regular	2	12%
Alto	15	88%
Total	17	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 17 trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.
Elaboración: Propia

Gráfico 4: Dimensión de responsabilidad.



Fuente: Cuestionario aplicado a 17 trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.
Elaboración: Propia

Interpretación

La dimensión de responsabilidad es calificada como alto en un 88%, se debido a que se observó que la mayor parte de los colaboradores cumplen sus funciones de manera adecuada y presentan una preocupación constante por lograr sus objetivos, son proactivos y tienen gran iniciativa para solucionar problemas y para plantear metas nuevas, así como las formas de alcanzarlas en beneficio de la empresa.

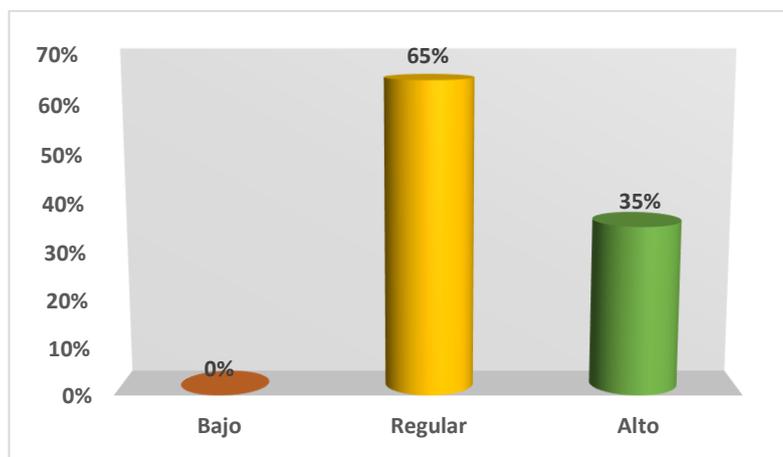
Dimensión II: Capacidad y autodesarrollo de habilidades.

Tabla 5: Frecuencia de resultados de la dimensión de capacidad y autodesarrollo de habilidades.

	f	%
Bajo	0	0%
Regular	11	65%
Alto	6	35%
Total	17	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 17 trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.
Elaboración: Propia

Gráfico 5: Dimensión de capacidad y autodesarrollo de habilidades.



Fuente: Cuestionario aplicado a 17 trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.
Elaboración: Propia

Interpretación

La dimensión de capacidad y autodesarrollo de habilidades se calificó como regular en un 65%, ello debido a que la compañía no quiere invertir en capacitar a sus colaboradores, y no presenta un plan de reconocimiento por el desempeño, así mismo algunas máquinas de cómputo con la que cuenta la organización son muy antiguas y por ende se malogran constantemente, finalmente se observó que el gerente siempre los incentiva a auto educarse para desarrollarse profesionalmente, sin embargo no es muy flexible con los horarios para apoyar al trabajador.

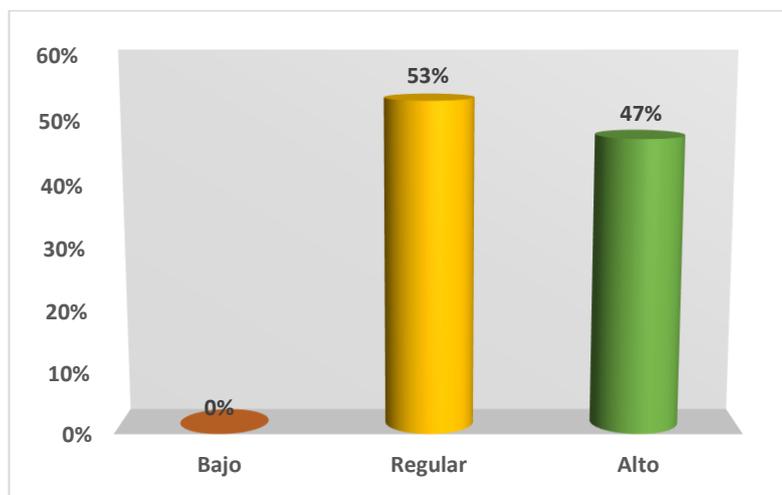
Dimensión III: Automotivación y esfuerzo

Tabla 6: Frecuencia de resultados de la dimensión de automotivación y esfuerzo.

	f	%
Bajo	0	0%
Regular	9	53%
Alto	8	47%
Total	17	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 17 trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.
Elaboración: Propia

Gráfico 6: Dimensión de automotivación y esfuerzo.



Fuente: Cuestionario aplicado a 17 trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.

Interpretación

La dimensión de automotivación y esfuerzo fue calificada como regular en un 53%, ello debido a que, a pesar de que el trabajador tenga predisposición para hacer un buen trabajo, tenga iniciativa y voluntad para mejorar, este no está dispuesto a quedarse más horas después de su horario de salida ya que no se siente muy satisfecho con su remuneración, por otro lado se pudo observar que la empresa no cuenta con personal suficiente para desarrollar todas las labores y a veces se sobrecarga al trabajador sin una recompensa extra.

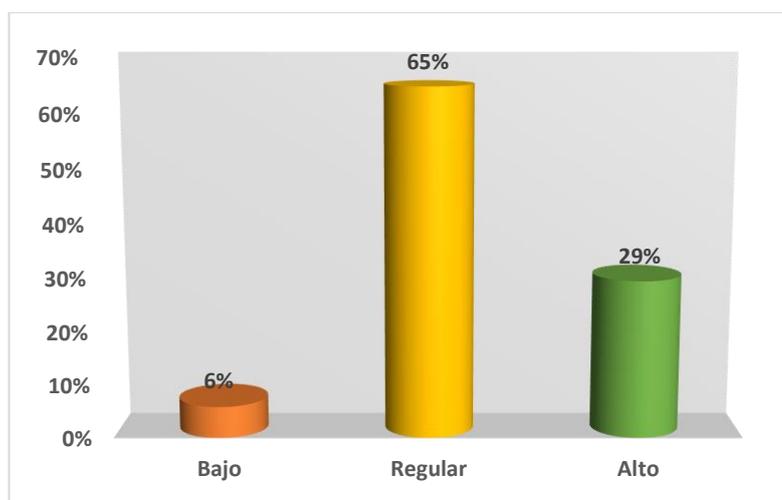
Dimensión IV: Autogestión

Tabla 7: Frecuencia de resultados de la dimensión de Autogestión.

	f	%
Bajo	1	6%
Regular	11	65%
Alto	5	29%
Total	17	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 17 trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.
Elaboración: Propia

Gráfico 7: Dimensión de Autogestión



Fuente: Cuestionario aplicado a 17 trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.
Elaboración: Propia

Interpretación

La dimensión de autogestión fue calificada como regular en un 65%, ya que se pudo observar que el personal no tiene claro las tareas que debe hacer en su puesto de empleo y muchas veces se termina en duplicidad de las mismas, falta renovar algunos equipos para un mejor desempeño y un mejor servicio, por otro, a pesar que se dice al personal que son autónomos en su trabajo, en la mayoría de los casos se le recrimina por qué no realizo la consulta correspondiente ante un hecho.

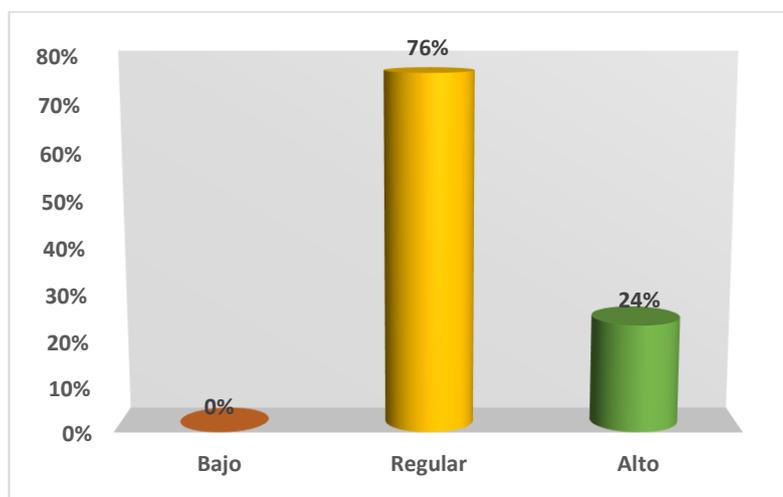
Dimensión V: Simplificación

Tabla 8: Frecuencia de resultados de la dimensión de simplificación

	f	%
Bajo	0	0%
Regular	13	76%
Alto	4	24%
Total	17	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 17 trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.
Elaboración: Propia

Gráfico 8: Dimensión de simplificación



Fuente: Cuestionario aplicado a 17 trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.
Elaboración: Propia

Interpretación

La dimensión de simplificación fue calificada como regular en un 76%, ya que se observó que a pesar de desarrollar esfuerzos por innovar procesos y mejorar los desempeño, estos no están dando los resultados esperados, al parecer se tomaron decisiones sin un estudio previo para determinar los impactos reales de las innovaciones en la empresa.

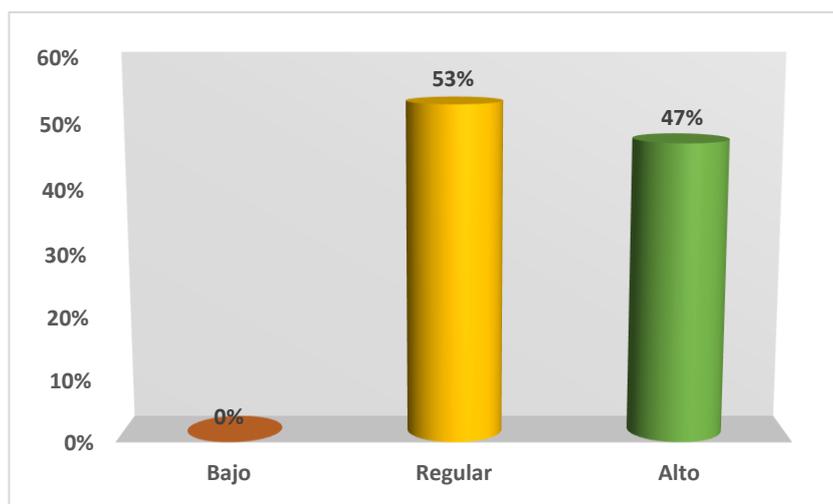
Variable Eficacia de los Trabajadores

Tabla 9: Frecuencia de resultados de la variable eficacia de los trabajadores

	f	%
Bajo	0	0%
Regular	9	53%
Alto	8	47%
Total	17	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 17 trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.
Elaboración: Propia

Gráfico 9: Eficacia de los trabajadores.



Fuente: Cuestionario aplicado a 17 trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.
Elaboración: Propia

Interpretación

Después de consolidar los resultados se puede calificar a la variable eficacia de los trabajadores como regular en un 53%, ello debido a que se observó que el trabajo del personal no es muy optimo, ello en función a su falta de compromiso con la empresa y muchas veces desmotivación por falta de una mejor remuneración, por otro lado, esta falta de eficacia también se debe a que el gerente debe organizar mejor las actividades en la organización y asignar los recursos de forma adecuada.

4.3. Determinar la relación entre la función organización y la eficacia de los trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L. 2017.

Tabla 10: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		
	Función Organización	Eficacia
N	17	17
Parámetros normales ^{a,b}	Media	69,12
	Desviación estándar	132,94
Máximas diferencias extremas	Absoluta	4,554
	Positivo	,168
	Negativo	,174
Estadístico de prueba	,087	,087
Sig. asintótica (bilateral)	-,168	-,174
	,168	,174
	,200 ^{c,d}	,180 ^e

a. La distribución de prueba no es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Interpretación

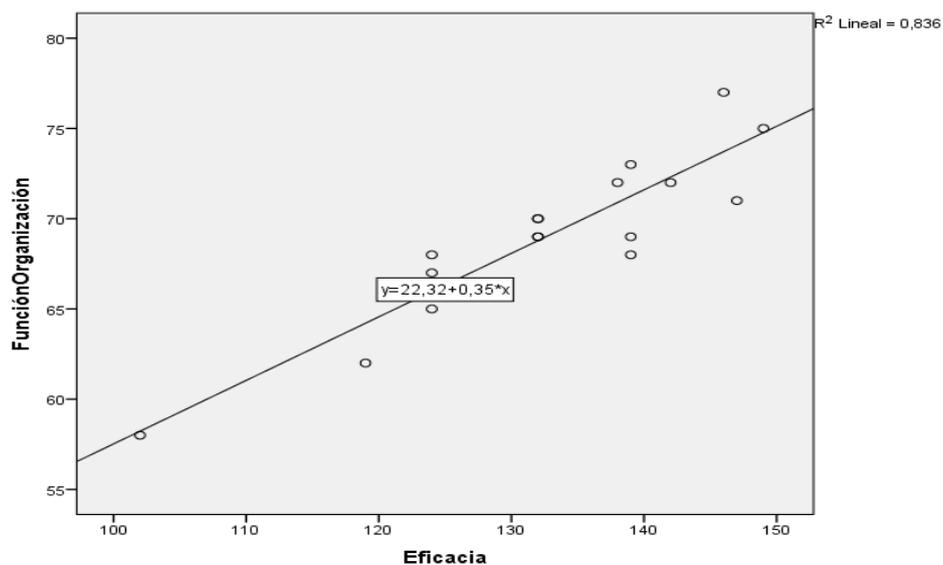
Tras la prueba de normalidad aplicada a las variables, se evidenció, que la distribución no es normal, ya que su valor sig. es mayor al valor establecido (0.05), de esta manera, la prueba estadística a aplicar para medir la correlación de las variables, es Pearson.

Tabla 11: Tabla de análisis de correlación de Pearson.

		Función Organización	Eficacia
Función Organización	Correlación de Pearson	1	,914**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	17	17
Eficacia	Correlación de Pearson	,914**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	17	17

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Gráfico 10: Análisis de dispersión de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.



Fuente: Cuestionario aplicado a 17 trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente E.I.R.L.
Elaboración: Propia

Interpretación.

En la tabla 11 del análisis de correlación de Pearson, con respecto a la empresa Repuestos del Oriente E.I.R.L., se puede observar que existe una relación directa y significativa entre las variables, dando como resultado un coeficiente de correlación de 0.914, ello indica una relación positiva alta, por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación, lo mencionado, también se encuentra plasmado en el gráfico de dispersión, en donde nos arroja una pendiente positiva.

CAPÍTULO IV:

DISCUSIÓN

La función organización, según el autor principal Koontz (2012), es la inclinación a tomar en cuenta que la compañía y sus áreas son fines en sí mismos y miden la seguridad de las estructuras en términos de la objetividad e integridad de sus departamentos y niveles departamentales, esto concuerda con lo que se obtuvo en la investigación que se evidencia que la función organización fue calificada como adecuado en un 88% ya que la empresa tiene toda la predisposición a desarrollar mejor sus actividades, para lo cual está tratando de innovar en sus procesos de gestión, estos resultados coinciden al ser comparados con la investigación de Flores (2015) quien menciona que el proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se realiza de manera parcial porque no se desarrolla de manera perfecta las actividades del proceso administrativo, esta gestión se evidencia empobrecida por los insuficientes conocimientos administrativos de las cabezas gerenciales que laboran fundamentalmente basados en sus experiencias diarias; por otro lado Osorio (2014), en su investigación concluye que los centros estudiantiles particulares usan indebidamente el Proceso Administrativo; por lo que conllevan a consecuencias perjudiciales tales como: escasa afiliación de estudiantes anualmente, disminución alarmante y sobre todo no existe ganancias que permitan cubrir los egresos que se efectúan, por otro lado se desconoce la existencia de Organigramas, lo que quiere decir, que el colaborador desconoce la forma de cómo está distribuida la jerarquía y los jefes dentro de los establecimientos; por ultimo López (2013), en su investigación concluye que el proceso administrativo es defectuoso, pues, la planificación, direccionamiento, organización y control de los talentos humanos y materiales no se realizan de forma

adecuada, por ese motivo los colaboradores tienen problemas para hacer sus trabajos de modo eficiente, perjudicando la productividad de la organización, y este entorno podría generar peligro en la bienestar del interesado.

La eficacia de los trabajadores según Maella (2010), es la «habilidad de conseguir el resultado que se anhela o se espera», a nivel profesional, se quiere que el especialista logre efectos muy buenos en sus labores, y cuanto excelentes sean, más eficaz será; por consiguiente, la persona que no consigue logros no es eficaz, independientemente de que el empleo le esté echando enormes fuerzas o muchas ganas, la teoría ayudo a que se pueda observar que en la empresa Representaciones del Oriente .E.I.R.L., la eficacia de los trabajadores se encuentra en un nivel regular en un 53%, debido a que existen muchas falencias en el desarrollo de sus actividades, ello debido a la falta de reconocimiento y a que no tiene la cantidad necesaria de colaboradores para el normal funcionamiento de la productividad, estos resultados a su vez coinciden con la investigación de Gonzales (2013), donde menciona que el talento humano también reconocido como capital intelectual está dentro del rango de calificación como bueno, no siendo lo suficientemente necesario para dar una apreciación excelente a la calidad del servicio, a causa de que lo colaboradores cuentan con escasos datos acerca de sus resultados de evaluación de desempeño, así como también la razón por la cual están realizando dichos exámenes, por su parte la investigación de Flores (2015), concluye que la compañía no tiene un área de gestión humana que se responsabilice de optimizar la habilidad del empleado, el cumplimiento del mismo y el rendimiento óptimo de la alcaldía en general; por lo tanto ocurren grandes ineficiencias en la organización.

CONCLUSIONES

- La función organización fue calificada como adecuado en un 88%, ya que los trabajadores reconocen que la empresa está haciendo esfuerzos por mejorar sus procesos y la forma de cómo desarrollar sus actividades, sin embargo, consideran que aún le falta mejorar en algunos aspectos como lograr el compromiso institucional de todos los trabajadores, finalmente consideran que algunas de las estrategias usadas para su proceso de organización no fueron las más correctas.
- La eficacia de los trabajadores fue calificada como regular con un 53%, debido a que los trabajadores consideran que la empresa tiene poco personal y muchas veces existe sobrecarga de trabajo, además consideran su proceso de comunicación como muy informal, ya que, en algunos casos al no existir un documento formal, nadie se hace responsable de las actividades.
- Para determinar la relación entre las variables se procedió a realizar el análisis de correlación de Pearson, en el que se pudo observar que existe una relación estrecha y significativa entre ellas, generando como resultado un coeficiente de correlación de 0.914, ello indica una relación positiva alta, por lo consiguiente, se acepta la hipótesis planteada en la investigación.

RECOMENDACIONES

- La función organización es primordial para mantener un orden en la empresa, por lo que se recomienda a Repuestos del Oriente que realice un diagnóstico del trabajo de su personal con la finalidad de poder encontrar las falencias en los modelos nuevos que han sido implementados y se los puedan mejorar con la finalidad de hacer más activa la empresa y para una mayor utilidad
- Para lograr la eficacia de los trabajadores, la empresa debe renovar algunos equipos de cómputo y herramientas para facilitar las actividades, además con el diagnóstico a desarrollar podrá también identificar la cantidad real de trabajadores con los que debe contar, para tomar cartas en el asunto, por último hay que desarrollar talleres para afianzar el nivel de fidelidad que tienen tanto sus clientes internos como externos.
- Al obtener un coeficiente de correlación alto entre las variables, la empresa debe desarrollar estrategias para lograr un orden adecuado, una actualización de los instrumentos de gestión y un proceso de socialización del mismo de manera eficiente, esto hará que el personal se comprometa mejor con la organización

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alva y Juárez (2014), *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo-2014*. Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú.

Amasifuén (2014), *Evaluación de la aplicación de los Manuales Administrativos y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la I.E. José Antonio Ramírez Arévalo de la Ciudad de Tarapoto En El Año 2013*. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú.

Chiavenato (2009), *Introducción a la Teoría General de la Administración*, Séptima Edición, McGraw-Hill Interamericana. México.

Colman (2013), *Manual de Normas y Procedimientos Administrativos de la Policlínica Maracaibo C.A*. Tesis de pregrado, Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.

Coulter, (2010), *Administración*. Décima edición, McGraw-Hill, México.

Flores (2013), *Creación del departamento de recursos humanos para mejorar la eficiencia y eficacia de los empleados de la Alcaldía Municipal de Conchagua*, departamento de La Unión, Año 2009 - 2010". Tesis de pregrado, Universidad de El Salvador. El Salvador.

- Flores (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Nicaragua.
- Fuentes (2012) *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. Tesis de pregrado. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Gonzales (2013) *Eficacia del recurso humano para mejorar el aumento de la productividad de la empresa textil Guadalupe del Sur SAC. Universidad Privada San Juan Bautista, Chincha - Perú*.
- Hernández et al. (2012), *Metodología de la investigación*, (6ª. Edición) México, Editorial Mc Graw Hill.
- Koontz (2012), *Administración Una Perspectiva Global Empresarial*. Editorial Mc Graw Hill - 14a Edición. México.
- López (2013), *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la Empresa MERCREDI S.A, ubicada en el Cantón El Triunfo, Provincia del Guayas*. Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro. Ecuador.
- Maella (2010), *Las variables y las conductas de la eficacia personal, primera edición IESE Business School Pearson*, Barcelona, España.
- Mondy (2010) *Gestión del Talento Humano*. (5° edición), Mc Graw Hill. México.

Martínez (2009), *Eficiencia administrativa, información y orientaciones relativas a la eficiencia administrativa*, primera edición México.

Osorio (2014), *El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango*. Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Terán (2014). *Manual de organización para la empresa Estética unisex Olivia*. Tesis de pregrado, Instituto Tecnológico de Sonora. Sonora – México.

Torres (2015). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS Ltda.*, de la ciudad de Ambato en el año 2010. Tesis de pregrado. Ecuador

ANEXOS

Anexo 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “La función organización y la eficacia de los trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente EIRL 2016”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	TIPO DE INVESTIGACIÓN
¿Cuál es la relación entre la función organización y la eficacia de los trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente EIRL 2017?	Determinar la relación entre la función organización y la eficacia de los trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente EIRL 2017.	La relación entre la función organización y la eficacia de los trabajadores de la empresa Representaciones de Repuestos del Oriente EIRL 2017 es directa y significativa.	Función Organización	<p>Según su Finalidad: Investigación Aplicada</p> <p>Según su Carácter: Investigación Correlacional</p> <p>Según su Alcance Temporal: Investigación Transversal</p>
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS SECUNDARIAS	VARIABLE DEPENDIENTE	TECNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cómo se desarrolla la función organización en la empresa Representaciones Repuestos del Oriente EIRL 2017?	Evaluar el desarrollo de la función organización en la empresa Representaciones Repuestos del Oriente EIRL 2017.	El desarrollo de la función organización en la empresa Representaciones de Repuestos del Oriente EIRL 2017 es adecuado.	Eficacia de los trabajadores	La técnica que se utilizará para la presente investigación es: La encuesta El instrumento es el cuestionario
¿Cuál es la eficacia de los trabajadores de la empresa Representaciones Repuestos del Oriente EIRL 2017?	Conocer el nivel de eficacia de los trabajadores de Representaciones Repuestos del Oriente EIRL 2017.	La eficacia de los trabajadores de la empresa Representaciones de Repuestos del Oriente EIRL 2017 es regular.		POBLACIÓN
				17 trabajadores de la empresa
			MUESTRA	
			Muestra censal	

Anexo N° 02



Cuestionario sobre Función Organización

Autor: Christian Paolo Alves Flores

Buenos días / tardes:

El presente cuestionario tiene fines puramente académicos, por lo cual la información proporcionada es totalmente confidencial, permitiendo el uso de los datos exclusivamente para la realización del trabajo de investigación. Se le agradece de antemano su colaboración y participación.

Para ello debe tener presente que:

TD = Totalmente desacuerdo

D = Desacuerdo

I = Indiferente

A = De Acuerdo

TA = Totalmente de acuerdo

Ítem	Ambiente Organizacional	Escala				
		TD	D	I	A	TA
	Ambiente para el espíritu emprendedor					
1	La empresa tiene un ambiente óptimo para que el personal logre sus metas de manera eficiente.					
2	Los colaboradores son perseverantes, emprendedores, que asuman riesgos personales					
3	En la empresa se delega las actividades de acuerdo a las capacidades del personal previamente identificados.					
	Innovación y espíritu emprendedor.					
4	En la empresa el personal es creativo al momento de solucionar un problema.					

5	Los problemas en la empresa son resueltos utilizando los más mínimos recursos existentes.					
6	En la empresa se efectúa un trabajo de manera sistemático.					
	Reingeniería de la organización					
7	La empresa actualiza constantemente los procesos operativos.					
8	La empresa está en constante mejora del proceso de atención.					
9	La empresa se preocupa por mejorar las competencias del personal.					
ítem	Estructura y Proceso de Organizar	TD	D	I	A	TA
	Formulación de objetivos					
10	La dirección comunica oportunamente los objetivos de la organización a todo el personal.					
11	La dirección formula los objetivos acorde a la capacidad y recursos con los que cuenta la empresa.					
	Políticas y planes de apoyo					
12	En la organización se elaboran planes de apoyo donde se involucra a todas las áreas de la empresa.					
13	En la organización se cuenta con políticas basados en la recompensa del personal.					
	Clasificación de actividades					
14	La dirección clasifica las actividades a realizar de acuerdo a la especialidad del personal.					
15	Las actividades operativas de registro y control de la mercadería están debidamente documentadas.					
	Adecuación de las actividades					
16	Las actividades están determinadas por las necesidades de cada área de la empresa.					
17	La estructura orgánica de la empresa permite una comunicación eficaz.					

Gracias por su colaboración.

Anexo N° 03.



**Escala de calificación del instrumento para medir la variable función
organización**

Puntuación por Alternativas:

Totalmente desacuerdo	-	Muy Inadecuada	= 01
Desacuerdo	-	Inadecuada	= 02
Indiferente	-	Regular	= 03
De Acuerdo	-	Adecuada	= 04
Totalmente de acuerdo	-	Muy Adecuada	= 05

Calificación de cada alternativa

N°	PUNTAJE	
1	Totalmente desacuerdo - Muy Inadecuada	1 - 17
2	Desacuerdo - Inadecuada	18 - 34
3	Indiferente - Regular	35 - 51
4	De Acuerdo - Adecuada	52 - 68
5	Totalmente de acuerdo - Muy Adecuada	69 - 85

Anexo N° 04



Guía de observación sobre eficacia de los trabajadores

Autor: Christian Paolo Alves Flores

La presente guía de observación tiene fines puramente académicos, por lo cual la información proporcionada es totalmente confidencial, permitiendo su uso exclusivamente de carácter académico ya que los datos servirán para la realización del trabajo de investigación.

Se le agradece de antemano su colaboración y participación.

Para ello debe tener presente que:

TD = Totalmente desacuerdo

D = Desacuerdo

I = Indiferente

A = De Acuerdo

TA = Totalmente de acuerdo

CARGO:
AREA DE TRABAJO:
CODIGO DEL TRABAJADOR:

ítem	La Responsabilidad	Escalas				
		TD	D	I	A	TA
	Rendimiento del trabajador					
1	El personal cumple responsablemente sus funciones.					
2	El personal es responsable para el cumplimiento de los objetivos de la empresa					
3	El personal no necesita supervisión para desarrollar su trabajo					

Proactivo						
4	El personal tiene iniciativa propia para solucionar problemas dentro del puesto de trabajo.					
5	El personal por iniciativa propia innova los procesos de atención y distribución.					
6	El personal se antepone ante la problemática que se suscita en cualquier momento de su trabajo					
Cumplimiento de objetivo						
7	El personal tiene claramente identificadas las metas de la organización.					
8	El personal participa en la verificación del cumplimiento de los objetivos planteados.					
9	El personal es participe de la formulación de los objetivos organizacionales.					
ítem	Capacidad y autodesarrollo de habilidades	TD	D	I	A	TA
Desempeño del trabajador						
10	El personal conoce los standares de medición de su desempeño					
11	En la organización constantemente se capacita al personal para que mejore su desempeño.					
12	En la empresa se reconoce el desempeño alcanzado por el personal.					
Habilidades en el puesto de trabajo						
13	En la organización se tiene identificada cada uno de los lineamientos y cualidades del personal.					
14	El personal cuenta con las herramientas necesarias para maximizar sus habilidades en el puesto.					
15	El personal desarrolla técnicas innovadoras que mejoran los resultados alcanzados.					
Superación y desarrollo personal						
16	El personal se siente motivado con la consecución de su desarrollo profesional.					
17	En la empresa se motiva el crecimiento personal del colaborador.					
18	En la empresa se cuenta con líneas de ascenso según puesto.					
Automotivación y esfuerzo						
Actitudes						
19	El personal está motivado cada día al iniciar sus labores					
20	El personal de la empresa está predispuesto a recibir cualquier recomendación por parte su jefe inmediato.					
21	El personal tiene una actitud responsable frente a los problemas que se suscitan.					
Disponibilidad del trabajador						
22	El personal siempre está dispuesto a quedarse para terminar un trabajo.					
23	En la empresa se cuenta con suficiente personal para alcanzar las metas planteadas.					
Voluntad						
24	El personal de la empresa muestra voluntad para solucionar un problema					

25	El personal siempre está dispuesto a solucionar de la mejor manera los problemas suscitados con su trabajo y con los clientes.					
	Compromiso con la organización					
26	Considero que el personal está comprometido con la organización					
	Adecuado sistema retributivo					
27	El personal se siente satisfecho con la remuneración que tiene.					
28	El personal considera que su remuneración está de acuerdo a sus responsabilidades.					
	Autogestión					
	Clarificar las tareas y objetivos					
29	El personal tiene claramente establecido las funciones en su puesto.					
30	En la organización el personal siempre está formulando estrategias en función a los objetivos.					
	Facilitar los recursos para el cumplimiento de las obligaciones					
31	La organización provee de las herramientas necesarias al personal para el cumplimiento de sus funciones.					
32	El personal hace uso correcto de los equipos e instrumentos existentes en la organización.					
	Autonomía del trabajador					
33	El personal puede tomar decisiones sin el consentimiento del jefe inmediato y ser responsable por ello.					
34	La dirección de la empresa permite que los colaboradores tomen decisiones dentro del puesto.					
	Simplificación					
	Simplificar las funciones y actividades a realizar					
35	En la empresa las labores del personal están en constante innovación para reducir los costos y mejorar los procesos.					
	Emplear menos recursos					
36	El personal maximiza los recursos para el desempeño de sus funciones.					

Gracias por su colaboración.

Anexo N° 05.



**Escala de calificación del Instrumento para medir la variable eficacia
de los trabajadores**

Puntuación por Alternativas:

Totalmente desacuerdo	-	Muy bajo	=	01
Desacuerdo	-	Bajo	=	02
Indiferente	-	Regular	=	03
De Acuerdo	-	Bueno	=	04
Totalmente de acuerdo	-	Muy bueno	=	05

Calificación de cada alternativa

N°	PUNTAJE	
1	Totalmente desacuerdo - Muy bajo	1 - 36
2	Desacuerdo - Bajo	37 - 72
3	Indiferente - Regular	73 - 108
4	De Acuerdo - Bueno	109 - 144
5	Totalmente de acuerdo – Muy bueno	145 - 180

Anexo N° 06.
Juicio de Expertos.