

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

**TESIS**

---

**“Evaluación del desempeño como instrumento para mejorar  
competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento  
San Martín, Huánuco 2024”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA: Valerio Baltazar, Sherley Sindy**

**ASESORA: Alegría Solórzano, Mariluz**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2024**

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión administrativa

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 73589415

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41533585

Grado/Título: Magister en ciencias administrativas gestión pública

Código ORCID: 0000-0002-1738-2979

### DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	William Giovanni Linares Beraún	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Brand Harrys Martel Fretell	Maestro en gestión y negocios, con mención en gestión de proyectos	43255620	0009-0002-5369-9073
3	Magaly Haydeé Carbajal Álvarez	Doctor en medio ambiente y desarrollo sostenible	09872196	0000-0002-9489-3588

# D

# H

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **11:15 horas del día 06 del mes de diciembre del año 2024**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún	<b>(Presidente)</b>
Mtro. Brand Harrys Martel Fretell	<b>(Secretario)</b>
Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez	<b>(Vocal)</b>

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 1131-2024-D-FCOMP-PAEE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada "**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COMO INSTRUMENTO PARA MEJORAR COMPETENCIA LABORAL DE LOS OPERARIOS EN EL CONSORCIO SANEAMIENTO SAN MARTÍN, HUÁNUCO 2024**", presentada por la Bachiller, **VALERIO BALTAZAR, Sherley Sindy**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

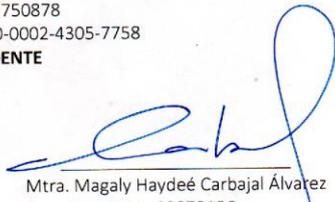
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 15 QUINCE y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **12:00 horas del día 06 del mes de diciembre del año 2024**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
Mtro. William Giovanni Linares Beraun  
N° DNI 07750878  
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758  
**PRESIDENTE**

  
Mtro. Brand Harrys Martel Fretell  
DNI: 43255620  
Código ORCID: 0009-0002-5369-9073  
**SECRETARIO**

  
Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez  
DNI: 09872196  
Código ORCID: 0000-0002-9489-3588  
**VOCAL**



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: SHERLEY SINDY VALERIO BALTAZAR, de la investigación titulada “Evaluación del desempeño como instrumento para mejorar competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024”, con asesora MARILUZ ALEGRÍA SOLÓRZANO, designada mediante documento: RESOLUCIÓN N° 508-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 18 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 27 de septiembre de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## 7. Valerio Baltazar Sherley Sindy.docx

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>18%</b>	<b>18%</b>	<b>2%</b>	<b>5%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>distancia.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>idoc.pub</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## **DEDICATORIA**

La presente investigación se la dedico a mi querida madre, por el cariño, amor fraternal y apoyo económico que ha sido soporte para lograr esta meta de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Estoy agradecida con el Creador, Dios Altísimo por su amor eterno y bendición.

Agradezco a la Maestra Alegría Solorzano Mariluz, por su paciencia y por su tiempo proporcionada durante el desarrollo del presente estudio; que gracias a sus conocimientos y apoyo he podido lograr los objetivos de la investigación.

Agradezco a la Universidad de Huánuco, mi alma mater, por abrir sus puertas y por el compromiso que tiene con los estudiantes para proporcionar la formación académica y la cual fueron esenciales para alcanzar el perfil profesional deseado.

Agradezco a los maestros del Programa Académico de Administración de Empresas que durante los años que estuve en la Universidad han podido proporcionarme sus conocimientos y a través de las enseñanzas he podido alcanzar el perfil profesional para desempeñarme como tal.

Agradezco a los colaboradores del Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco, por el tiempo y apoyo en el rellenado de la encuesta, la cual ha sido indispensable para alcanzar los resultados de la investigación.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE .....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS .....	IX
RESUMEN .....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	16
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	17
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	17
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....	18
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
2.1.1. INTERNACIONAL.....	19
2.1.2. NACIONAL .....	21
2.1.3. LOCAL.....	22
2.2. BASES TEÓRICAS .....	24
2.2.1. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	24
2.2.2. COMPETENCIA LABORAL .....	32
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	35

2.4.	HIPÓTESIS .....	36
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	36
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	36
2.5.	VARIABLES .....	37
2.5.1.	VARIABLE 1: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	37
2.5.2.	VARIABLE 2: COMPETENCIA LABORAL.....	37
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	38
CAPÍTULO III .....		40
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		40
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.1.1.	ENFOQUE.....	40
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL.....	40
3.1.3.	DISEÑO.....	41
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	41
3.2.1.	POBLACIÓN .....	41
3.2.2.	MUESTRA.....	42
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .	43
3.3.1.	TÉCNICA.....	43
3.3.2.	INSTRUMENTO.....	43
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	44
CAPÍTULO IV.....		45
RESULTADOS.....		45
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS.....	45
4.1.1.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	45
4.1.2.	COMPETENCIA LABORAL .....	54
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	60
4.2.1.	PRUEBA DE NORMALIDAD .....	60
4.2.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL .....	61
4.2.3.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS .....	61
CAPÍTULO IV.....		65
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....		65
5.1.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	65
CONCLUSIONES.....		69

RECOMENDACIONES .....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
ANEXOS .....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Colaboradores que integran en el Consorcio Saneamiento San Martin.....	42
Tabla 2 Muestra de estudio .....	43
Tabla 3 ¿Cuál es su calificación por el cumplimiento de la cantidad de órdenes de trabajo otorgada al operario? .....	45
Tabla 4 ¿Qué calificación daría al cumplimiento de las tareas diarias que se le asigna al personal operario?.....	46
Tabla 5 ¿Cómo calificaría el ambiente laboral entre el personal operario? ..	47
Tabla 6 ¿Cuál es el nivel de la relación interpersonal que existe en el trabajo? .....	48
Tabla 7 ¿Cuál es su calificación sobre el trabajo participativo de los operarios de la empresa? .....	49
Tabla 8 ¿Cómo calificaría la capacidad de asistencia laboral del operario ante sus responsabilidades? .....	50
Tabla 9 ¿Cuál es el nivel de puntualidad del operario en la empresa? .....	51
Tabla 10 ¿Qué grado de creatividad demuestra el personal operario para resolver problemas en el trabajo? .....	52
Tabla 11 ¿El personal operario trabaja, sin la necesidad de recurrir por ayuda de otros? .....	53
Tabla 12 ¿Qué nivel de capacidad técnica demuestra el operario para desempeñar sus funciones? .....	54
Tabla 13 ¿Cómo calificaría la relación interpersonal del operario con sus compañeros de trabajo? .....	55
Tabla 14 ¿El personal demuestra su adaptación a los cambios que efectúa en la empresa? .....	56
Tabla 15 ¿Qué nivel de iniciativa tiene el operario para realizar sus tareas? .....	57
Tabla 16 ¿El colaborador demuestra liderazgo ante una actividad en equipo? .....	58
Tabla 17 ¿Qué nivel de compromiso tiene el operario para administrar los recursos que se le otorga para cumplir sus funciones? .....	59
Tabla 18 Prueba de normalidad de variables .....	60

Tabla 19 Coeficiente de rho de Spearman .....	60
Tabla 20 Correlación de la evaluación del desempeño y competencia laboral .....	61
Tabla 21 Correlación de la evaluación del conocimiento y competencia laboral.....	61
Tabla 22 Correlación de la evaluación de calidad de vida laboral y competencia laboral .....	62
Tabla 23 Correlación de la evaluación de la cooperación en el trabajo y competencia laboral .....	63
Tabla 24 Correlación de la evaluación de la responsabilidad en el trabajo y competencia laboral .....	63
Tabla 25 Correlación de la evaluación de la autonomía en el trabajo y competencia laboral .....	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Cuál es su calificación por el cumplimiento de la cantidad de ordenes de trabajo otorgada al operario? .....	45
Figura 2 ¿Qué calificación daría al cumplimiento de las tareas diarias que se le asigna al personal operario? .....	46
Figura 3 ¿Cómo calificaría el ambiente laboral entre el personal operario? .	47
Figura 4 ¿Cuál es el nivel de la relación interpersonal que existe en el trabajo? .....	48
Figura 5 ¿Cuál es su calificación sobre el trabajo participativo de los operarios de la empresa? .....	49
Figura 6 ¿Cómo calificaría la capacidad de asistencia laboral del operario ante sus responsabilidades? .....	50
Figura 7 ¿Cuál es el nivel de puntualidad del operario en la empresa? .....	51
Figura 8 ¿Qué grado de creatividad demuestra el personal operario para resolver problemas en el trabajo? .....	52
Figura 9 ¿El personal operario trabaja, sin la necesidad de recurrir por ayuda de otros? .....	53
Figura 10 ¿Qué nivel de capacidad técnica demuestra el operario para desempeñar sus funciones? .....	54
Figura 11 ¿Cómo calificaría la relación interpersonal del operario con sus compañeros de trabajo? .....	55
Figura 12 ¿El personal demuestra su adaptación a los cambios que efectúa en la empresa? .....	56
Figura 13 ¿Qué nivel de iniciativa tiene el operario para realizar sus tareas? .....	57
Figura 14 ¿El colaborador demuestra liderazgo ante una actividad en equipo?.....	58
Figura 15 ¿Qué nivel de compromiso tiene el operario para administrar los recursos que se le otorga para cumplir sus funciones? .....	59

## RESUMEN

La investigación titulada: Evaluación del desempeño como instrumento para mejorar competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024; fue desarrollada en el esquema siguiente: capítulo I se describe la problemática, capítulo II se describe el marco teórico, capítulo III se describe la metodología, Capítulo IV los resultados; capítulo V la discusión de resultados; y por ultimo las conclusiones y recomendaciones. Por lo que se pudo resaltar que la evaluación del desempeño es un instrumento valioso que contribuye a la mejora de la competencia laboral. Se concluyó que entre evaluación del desempeño y competencia laboral existe correlación positiva considerable en un valor relacional de 0,534 (tabla 20). Permitiendo indicar que la evaluación del desempeño es un instrumento indispensable para medir capacidades del equipo de trabajo con el fin de fortalecerla y mejorar la competencia laboral

**Palabras Claves:** autonomía, competencia, capacidad, desempeño, evaluación

## **ABSTRACT**

The research entitled: Performance evaluation as an instrument to improve the labor competence of operators in the San Martín Sanitation Consortium, Huánuco 2024; was developed in the following scheme: Chapter I describes the problem, Chapter II describes the theoretical framework, Chapter III describes the methodology, Chapter IV the results; Chapter V the discussion of results; and finally the conclusions and recommendations. Thus, it was possible to highlight that performance evaluation is a valuable instrument that contributes to the improvement of labor competence. It was concluded that there is a considerable positive correlation between performance evaluation and work competence with a relational value of 0.534 (Table 20). This indicates that performance appraisal is an indispensable instrument to measure the capabilities of the work team in order to strengthen it and improve work competence.

Keywords: autonomy, competence, capacity, performance, evaluation, evaluation.

## INTRODUCCIÓN

A través del desarrollo del estudio se logró identificar falencias en la evaluación del desempeño, ya que no se efectúa constantemente en la empresa, y consecuencia de ello se cuenta con operarios con falta de capacidad técnica, habilidades interpersonal para hacer el trabajo en equipo, falta mayor responsabilidad en el cumplimiento de sus tareas, poca autonomía, falta mayor conocimiento en las tareas delegadas por sus jefes, entre otras debilidades, que deben ser atendidas por los gerentes de la empresa. Es importa indicar que para mejorar la evaluación del desempeño y mejorar la competencia laboral en los operarios en la empresa en estudio es necesario efectuar acciones de supervisión y evaluación al personal con la asesoría del área de administrar recursos humanos, quien utiliza criterios y medios para evaluar el nivel de conocimiento y el cumplimiento de las funciones de cada personal. La evaluación del desempeño por parte del gerente es limitada ya que en mucho de los casos carece de especialización para proyectar y desarrollar sistemáticamente un plan de evaluación al personal. Situación que no se hace en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco, y a consecuencia de ello se tiene una débil competencia laboral en sus operarios. En base a ello se empleó el problema siguiente: ¿De qué manera la evaluación del desempeño contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024? La investigación se justifica en lo teórico por tener consistencia bibliográfica; en lo práctico, porque demuestra resultados útiles y metodológico ya que proporciona un instrumento viable para ser utilizados en futuras investigaciones. El objetivo general fue analizar si la evaluación del desempeño contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024. La metodología de estudio fue aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental. El instrumento ejecutado fue el cuestionario. No se tuvo ninguna limitación para conseguir la información ya que se obtuvo la autorización por parte de la entidad. Se aplicó la prueba de normalidad de variables para elegir el coeficiente de  $r_h$  de Spearman. Se concluyó indicando que la evaluación del

desempeño y competencia laboral se correlacionan en un valor relacional de 0,534 (tabla 20). Afirmando que la evaluación del desempeño es un instrumento indispensable para medir capacidades del equipo de trabajo con el fin de fortalecerla y mejorar la competencia laboral.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En la actualidad, en el mundo moderno las empresas buscan aplicar mejores instrumentos de gestión empresarial que permitan mejorar competencias laborales, y por ende mejorar su posicionamiento de su organización en el mercado. Pero, sin embargo, muchas empresas están dejando de lado la importancia de la evaluación del desempeño laboral, poniendo más su mirada en el resultado económico y rentabilidad de sus finanzas que en su capital humano. Fondo Monetario Internacional ([FMI], 2022) sostiene que, en las empresas de América Latina, se está descuidando la evaluación del desempeño para mejorar la competencia laboral, ya que en gran escala influyen en la economía de mercados y en el desarrollo de las empresas; la poca productividad y vínculo entre las empresas y los recursos humanos, la informalidad, la poca inversión en el capital humano han azotado en gran medida la productividad de América Latina y el Caribe. La productividad laboral ha venido disminuyendo durante las últimas cinco décadas, se ha inyectado más atención a las ganancias que en el bienestar del capital humano, dejando de lado técnicas de evaluación del desempeño laboral para asegurar el conocimiento, calidad, cooperación, responsabilidad y autonomía de los recursos humanos en el trabajo, para asegurar mayores competencias y por ende mayor desarrollo empresarial.

Por su parte la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2022) afirma que en el primer semestre del 2022 la tasa de despido laboral fue más de 0,7% en las empresas de América Latina, en muchos casos de los despidos se dan por la poca atención que se les da a los recursos humanos para garantizar permanencia laboral en las empresas. Deficiente y escasa evaluación de competencias y desempeño laboral ha hecho que existiera altos niveles de despido, así como bajos niveles de capacidad empresarial, desarrollo de liderazgo y proactividad interna en las empresas.

En el Perú, según el Comercio (2023) nueve de cada diez personas has experimentado sobrecarga laboral, sin ninguna motivación y retribución

por parte de las empresas. Mas del 59% de empleados renuncian en silencio, no se sienten comprometidos con sus funciones y no conoce sus responsabilidades; mientras que más del 44% sufre bajo niveles de competencia y estrés en el centro de sus labores. Un clima laboral poco saludable, el bajo nivel de evaluación del desempeño de sus empleados, ha traído consecuencias de disminución en el desempeño laboral; la evaluación del desempeño es una herramienta que permite repotenciar el conocimiento, la calidad, la cooperación, responsabilidad y autonomía en el trabajo. Que sin ella los empleados han tenido que solo salir de ese lugar de trabajo por sentirse abandonados por sus empleadores. ComexPerú (2023) en el 2022 las empresas peruanas han demostrado bajos indicadores de desempeño laboral, debido a la ausencia de facilidad para generar empleos mejor pagados, formales con los beneficios y permanencia en las empresas. A nivel nacional la población inactiva alcanzó los 7.1 millones de personas en el 2021 de los cuales el 17.2% estuvieron motivadas en trabajar, y solo el 59% de las personas permanecen por un buen tiempo en una empresa, mientras que los demás no; este resultado obedece a factores deficientes y descuido de las empresas en el capital humano. Se descuida las acciones de evaluación y reconocimiento del desempeño de las personas, ambiente de trabajo que no genera iniciativa y proactividad en las personas, falta de liderazgo para mejorar la calidad y fortalecer habilidades y delegar autonomía laboral, que permita al empleado alcanzar competencia y desarrollo al interior de la empresa.

En el contexto del Consorcio Saneamiento San Martín en Huánuco, se ha identificado la necesidad de mejorar la competencia laboral de su personal. Para lograr este objetivo, es esencial evaluar de manera efectiva el desempeño de los empleados como un medio para identificar áreas de mejora, proporcionar retroalimentación constructiva y fomentar el desarrollo profesional para la competencia laboral. Sin embargo, el actual proceso de evaluación del desempeño en el Consorcio presenta deficiencias que limitan su capacidad para impulsar el crecimiento y la competencia laboral. Estas deficiencias pueden incluir criterios de evaluación poco claros, falta de alineación con los objetivos organizacionales, métodos de retroalimentación ineficaces o una frecuencia de evaluación insuficiente.

Este problema impacta directamente en la capacidad del Consorcio para retener y desarrollar talento, así como en la eficacia general de sus operaciones. Una evaluación del desempeño mejorada puede servir como un instrumento estratégico para impulsar la competencia laboral, identificando y abordando las brechas de habilidades, alineando los objetivos individuales con los objetivos organizacionales y mejorando la motivación y el compromiso de los empleados.

Por lo tanto, la optimización del proceso de evaluación del desempeño se convierte en un elemento crucial para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín. El diseño e implementación de un sistema más efectivo y alineado con las necesidades específicas de la organización permite un desarrollo más sólido de las habilidades del personal y contribuye positivamente a los resultados y metas organizacionales

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera la evaluación del desempeño contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

¿De qué manera la evaluación del conocimiento en el trabajo contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024?

¿De qué manera la evaluación de la calidad de vida laboral contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024?

¿De qué manera la evaluación de la cooperación en el trabajo contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024?

¿De qué manera la evaluación de la responsabilidad en el trabajo contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024?

¿De qué manera la evaluación de la autonomía en el trabajo contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de

los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024?

### **1.3. OBJETIVO GENERAL**

Analizar si la evaluación del desempeño contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024

### **1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Describir si la evaluación del conocimiento en el trabajo contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024

Describir si la evaluación de la calidad de vida laboral contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024

Describir si la evaluación de la cooperación en el trabajo contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024

Describir si la evaluación de la responsabilidad en el trabajo contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024

Describir si la evaluación de la autonomía en el trabajo contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024

### **1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La investigación permitió efectuar revisión teórica de referencias bibliográficas con el fin de definir y conceptualizar la importancia de la evaluación del desempeño como herramienta para mejorar la competencia laboral, y de ello se pudo obtener nuevos conocimientos a partir de la discusión y comparación de resultados con otras investigaciones de similar situación problemática.

#### **1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

La investigación permitió obtener resultados relevantes sobre la importancia de la evaluación del desempeño como instrumento para mejorar la competencia laboral, y permitió identificar debilidades con respecto a ello en la muestra de estudio con el fin de poder dar nuevos

enfoques y aplicando como un instrumento óptimo para mejorar la situación empresarial del Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco.

### **1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

La investigación se desarrolló en una metodología de estudio que permitió garantizar la fiabilidad de los resultados estadísticos, descriptivos y explicativos con respecto al tema a investigar. Para ello, utilizó como instrumento de estudio un cuestionario que permitió la recolección de datos, que previa a su utilización esta fue evaluada por expertos con el fin de obtener su viabilidad y confiabilidad para ser aplicada y ejecutada.

### **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Una de las limitaciones que se tuvo para desarrollar la presente investigación, fue el acceso a la información. Que, en este caso, por efectuarse una investigación en una organización privada, que en muchos de los casos no permiten que se efectúe alguna actividad académica al interior y mucho menos otorgar alguna información de la empresa. Pero, esta limitación fue superada al momento de presentar un documento que canaliza la autorización correspondiente para ejecutar el instrumento de estudio.

### **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Fue viable, porque se todos los recursos fueron suficientes, ya sea económicos, materiales y humanos que ha permitido efectuar el estudio; así como la autorización para ejecutar y aplicar el instrumento en la empresa Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. INTERNACIONAL**

Núñez (2022) en su tesis titulada Compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería del área de un Hospital General de segundo nivel de atención en ciudad de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador, cuyo objetivo fue analizar la relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral, metodología de investigación cuantitativo y cualitativo, diseño experimental, tesis de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, cuya conclusión indica que el compromiso organizacional es un elemento importante para fortalecer el desempeño laboral en las instituciones de Salud pública. El compromiso afectivo, normativo y la continuidad, que son dimensiones que permiten ser eficientes para lograr el desempeño. El compromiso organizacional en el Hospital en estudio predomina un 57%, seguidamente en compromiso afectivo alcanza un 55% y el 51% en el compromiso de continuidad. Los trabajadores del personal de enfermería del hospital demuestran un compromiso medio ante los pacientes. En cuanto al desempeño laboral del hospital en estudio alcanza un 59% ya que su calidad y productividad alcanza un 49%, calidad técnica y atención medica sobrepasa el 50% sobre el 100%, la cual es significativa y buena, pero aún se necesita mejorar implementando estrategias. La relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral alcanza el 0.675 a 0.785 la cual permite indicar que el desempeño laboral dependerá de un mayor compromiso organizacional.

Heredia y Narváez (2021) en su investigación titulada *La importancia de la Evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud*, Quito – Ecuador, cuyo objetivo permitió aplicar procesos administrativos para evaluar el desempeño laboral; metodología de estudio descriptiva de diseño no experimental, tesis de la Universidad Católica de Cuenca, cuya conclusión indica que en el

Hospital Homero Castanier Crespo existen deficiencias en la aplicación de la evaluación del desempeño laboral, ya que no existe acciones de capacitación a los servidores públicos quienes demuestran deficiente servicios en el cumplimiento de sus cargos administrativos en las diferentes áreas; la cual dificulta que sus colaboradores no adquieran nuevos conocimientos que permitan contribuir al desempeño y conseguir los objetivos de la entidad. se determina que en el Hospital existe inconformidad de sus empleados ya que no ocupan el cargo por las que fueron contratados, la clasificación del personal es deficiente que no se alinea de acorde a sus competencias y perfiles. No aplica correctamente el Manual para la valoración y evaluación del personal para establecer óptimamente el nivel de capacidad de cada uno de los servidores. No se posee herramienta integral que permita evaluar el desempeño para mejorar la gestión administrativa. Ausencia de cooperación y trabajo en equipo entre los colaboradores, poca responsabilidad funcional y proactividad laboral.

Falcón (2021) en su tesis *El trabajo en equipo y la evaluación del desempeño de los servidores públicos de la Dirección Distrital Mies Ambato*, Ambato – Ecuador, cuyo objetivo fue analizar la importancia de la evaluación del desempeño y el trabajo en equipo, metodología de estudio fue descriptiva, correlaciona y de tipo transversal, tesis de la Universidad Técnica de Ambato, cuya conclusión indica que la evaluación del desempeño de los servidores con el trabajo en equipo se relacionan significativamente la que permite indicar que el trabajo en equipo se fortalecerá al existir constante evaluación del desempeño. En la organización en estudio se puedo diagnosticar que el trabajo en equipo actual tiene una escala de excelente, llegando alcanzar un 97.56% de valor según los indicadores de la evaluación del desempeño. La norma técnica interna de evaluación ha permitido que se identifiquen debilidades a tiempo para fortalecer competencias laborales, gestionar talentos, reconocer habilidades, fortalecer la comunicación y colaboración laboral.

### **2.1.2. NACIONAL**

Velásquez (2022) en su tesis *Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas Mifarma de la av. Las Flores - San Juan de Lurigancho, agosto 2021*, Lima – Perú, cuyo objetivo fue describir la importancia de la evaluación del desempeño laboral como instrumento de gestión, metodología de estudio cuantitativo, descriptivo y no experimental, tesis de la Universidad María Auxiliadora, cuya conclusión indica que más del 87% de los empleados de las Boticas Mifarma en estudio existe alto desempeño laboral, ya que el 27% es de nivel eficiente y el 60% es altamente eficiente, la cual es favorable que permite identificar que se está dando la mayor importancia al capital humano para la productividad de la empresa. La calidad y la interacción interpersonal en la empresa en estudio es eficiente ya que se observa que el trabajo es en equipo con mucho profesionalismo la cual incide de manera significativa en el desempeño laboral de los empleados. La competencia de los empleados en su labor es buena, demuestran habilidades técnicas, comunicación y adaptabilidad a sus funciones; colaboradores con iniciativa y proactividad, se desarrolla una comunicación fluida y un liderazgo que genera confianza para el cumplimiento de las responsabilidades en el trabajo.

Espinosa (2021) en su tesis *Diseño de una evaluación del desempeño laboral en una empresa constructora de Pastaza, 2020*, Piura – Perú, cuyo objetivo fue proporcionar una propuesta para la evaluación del desempeño laboral, metodología de estudio fue aplicada no experimental de nivel descriptivo, tesis de la Universidad Cesar Vallejo, cuya conclusión indica que la evaluación del desempeño es un instrumento para medir el nivel de la competencia laboral de los colaboradores, la misma que permite determinar el desarrollo laboral. La identificación de los conocimientos y las habilidades son esenciales para evaluar y conocer el desempeño de los trabajadores en sus funciones, tareas y si estas lo cumplen con habilidades interpersonales. Se identificó que el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa en estudio alcanza un 28.57% de nivel alto en desarrollo, y el

71.43% tiene un nivel medio de nivel de desempeño laboral, por lo que se necesita mayor retroalimentación, capacitación, fortalecimiento de habilidades, mayor cooperación, trabajo en equipo, responsabilidad en el trabajo, capacidad y autonomía laboral.

Figueroa (2019) en su tesis *Implementación de un modelo de Evaluación de Desempeño y su influencia en el Rendimiento Laboral en una empresa minera 2017*, Lima – Perú, cuyo objetivo fue describir como la evaluación del desempeño es un instrumento que influye en el rendimiento laboral, metodología de estudio aplicada, correlacional, cuantitativo y de método estadístico de corte transversal, tesis de la Universidad Ricardo Palma, cuya conclusión que la implementación de la evaluación de desempeño en la empresa es de mucha importancia la cual sirve como instrumento que permite mejorar el rendimiento laboral en un 0,807 toda vez que a mayor evaluación del desempeño mayor será el rendimiento laboral en la empresa. Toda vez que al evaluar el perfil de los trabajadores se puede identificar habilidades y conocimientos para fortalecerlas con el fin de alcanzar mayor competencia laboral de los trabajadores en sus funciones. La evaluación del desempeño permite identificar la necesidad de mejorar el sistema de compensación a los empleados, ya que esto permite que se mejore el compromiso, el trabajo en equipo, la responsabilidad y la calidad laboral, no basta con dar capacitaciones, o retroalimentación si no se da motivación a los empleados todo esto se vuelve un ambiente hostil que genera ansiedad entre los colaboradores, repercutiendo de forma negativa en la productividad empresarial.

### **2.1.3. LOCAL**

González (2023) en su tesis *Desempeño laboral y la calidad del servicio del trabajador de la Empresa Eléctrica Global Energy- Huánuco – 2022*, Huánuco – Perú, cuyo objetivo fue determinar relación del desempeño laboral y calidad de servicio, metodología de estudio aplicada, no experimental correlacional y transversal, tesis de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, cuya conclusión indica que el desempeño laboral en la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco e moderada en la calidad de servicio que alcanza el 0,61 toda vez que

al evaluar el nivel de desempeño al personal se observó que existe conocimiento en el trabajo, cooperación entre colaboradores, autonomía para tomar decisiones y solucionar problemas en la empresa; así como habilidades que permiten cumplir correctamente sus funciones. El desempeño de las tareas se relaciona con la capacidad y competencia laboral, toda vez que en un 0,277 la capacidad de respuesta de los trabajadores depende del conocimiento que cuentan al momento de efectuar sus funciones; mientras que la competencia laboral depende la capacidad, responsabilidad y autonomía que el empleado demuestra al momento de cumplir con sus funciones. El desempeño organizacional de la empresa en estudio es baja toda vez que alcanzo el 0,132 de relación; la empatía el trabajo en equipo y colaborativo es poco frecuente, la cual es una debilidad que la empresa está enfrentando.

Achic et al. (2022) en su tesis *Auditoría del capital humano y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Huánuco 2019*, Huánuco – Perú, cuyo objetivo fue determinar la relación entre auditoría del capital humano y desempeño laboral, metodología de estudio cuantitativa, aplicada, explicativo y correlacional, tesis de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, cuya conclusión indica que en la entidad en estudio se efectúa de manera frecuente la evaluación del capital humano con respecto al desempeño laboral la cual es una herramienta importante para valorar las competencias de los trabajadores. Se evalúa los puestos de trabajo de las áreas orgánicas de la entidad, esta permite asegurar que la selección del personal sea adecuada y cumpla la normativa pertinente, esta evaluación ha permitido que los colaboradores cuenten con el conocimiento, capacidad y habilidades para el desempeño de sus funciones. Al efectuarse la evaluación de los recursos humanos se identificó que la competencia profesional de los trabajadores es reconocida según la escala remunerativa, pero existen deficiencias en la manera de otorgar bonos e incentivos laborales las cuales son proporcionados eventualmente. Se evidencio que se efectúa una adecuada capacitación laboral y se promueve la comunicación, se

fortalece constantemente el trabajo en equipo, el compañerismo y se desarrolla un liderazgo bastante bueno en la entidad en estudio.

Lemos (2020) en su tesis *Factores que intervienen en el alto desempeño laboral del servidor público administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva*, Tingo María – Perú, cuyo objetivo fue describir la importancia de la evaluación de los factores que intervienen en el desempeño laboral, metodología de estudio básica, relacional, diseño transversal, tesis de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, cuya conclusión indica que el desempeño laboral en la entidad en estudio existe un 79.68% la cual se encuentra en un rango de desempeño laboral normal, toda vez que a través de la evaluación se pudo determinar que más del 43% de los colaboradores administrativos demuestran un alto desempeño laboral, mientras que el 56% un desempeño normal y solo el 1% un desempeño bajo. Se evidencio que uno de los factores que influye en el desempeño de los colaboradores es el nivel de remuneración y el nivel profesional que tiene que ver con las capacidades, competencias y conocimiento. Pero no todo es color de rosa, ya que se pudo identificar que la mayor parte de sus colaboradores desconocen de las actividades, metas y objetivos que se tiene que cumplir en la organización, lo que es una debilidad que afecta de manera negativa a la efectiva y rendimiento laboral.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Chiavenato (2011) define a la evaluación del desempeño como la apreciación sistemática hacia el trabajador, de como este se desempeña en un puesto y que potencialidad desarrolla para efectuar sus funciones. La evaluación es un proceso que permite estimular o determinar el valor, cualidades, y excelencia de una persona.

Rivera (2015) sostiene que la evaluación de desempeño es aquel proceso administrativo y técnica para la gestión del potencial humano, cuya finalidad es medir periódica y sistemáticamente la eficiencia, eficacia y competencias en el cumplimiento de las funciones laborales en la organización. La evaluación del desempeño utiliza criterios y factores que están compuestos por competencias previamente

determinadas por la institución; se trata de evaluar al colaborador en las dimensiones de conocimiento, habilidades, calidad, cooperación, responsabilidades y niveles de autonomía laboral que son actitudes; así como los resultados que estos producen a base de su trabajo.

Por su parte Ribes et al. (2018) afirma que la evaluación del desempeño se trata de medir, gestionar e identificar el rendimiento de los recursos humanos en las instituciones; es un proceso sistemático y formal en la que efectúa acciones de evaluar, revisar, medir, identificar y gestionar el rendimiento de las personas a base de las competencias; su finalidad es determinar si el trabajador contratado es productivo y permite mejorar su rendimiento en el futuro. Tras la contratación e incorporación del trabajador, la empresa efectúa la evaluación de manera periódica, y objetiva cada una de sus funciones que cumple, mide su esfuerzo, así como la calidad de su trabajo.

### **Responsabilidad de la evaluación del desempeño**

Chiavenato (2011) afirma que la responsabilidad de aplicar la evaluación del desempeño en la organización recae en la gerencia, así como al equipo de trabajo, al área cuya función es la administración de recursos humanos en todo caso a una comisión de evaluación del desempeño. Según Rivera (2015) la responsabilidad es una política de recursos humanos que adopta en la organización, que además se puede atribuir al gerente y al mismo empleado; en algunos casos a un comité cuya función única es evaluar el desempeño de las personas.

### **El gerente**

En todas las organizaciones, la responsabilidad para la evaluación del desempeño recae en la gerencia, quien efectúa acciones de supervisión y evaluación al personal con la asesoría del área de administrar recursos humanos, quien utiliza criterios y medios para evaluar el nivel de conocimiento y el cumplimiento de las funciones de cada personal. La evaluación del desempeño por parte del gerente es limitada ya que en mucho de los casos carece de especialización para proyectar y desarrollar sistemáticamente un plan de evaluación al personal (Chiavenato, 2011).

### **La propia persona**

La responsabilidad de medir el desempeño laboral recae en el propio empleado, por ello las organizaciones ejecutan autoevaluación del desempeño permitiéndole que cada persona pueda medir su rendimiento y cumplimiento de sus funciones bajo el criterio de eficiencia y eficacia (Chiavenato, 2011).

### **El individuo y el gerente**

La responsabilidad de la evaluación del desempeño recae de manera ascendente y descendente, entre el personal subordinado con el gerente, que las organizaciones establecen criterios y políticas democráticas, participativa incluyendo motivaciones para evaluar el desempeño de manera consensuada con el fin de mejorar la competitividad organizacional (Chiavenato, 2011, p.201).

### **El equipo de trabajo**

El equipo de trabajo son los miembros de la organización que según los criterios e indicadores de la organización cada uno de ellos evalúa su trabajo entre sí, con el fin de mejorar el compañerismo, la cooperación, la comunicación y desarrollar liderazgo (Chiavenato, 2011).

### **El área de recursos humanos**

Es el responsable más directo de efectuar las funciones de evaluación del desempeño del personal. El gerente de esta área proporciona y establece informes y programas para administrar recursos humanos, y con ello mismo establece un proceso constante, reglas y normas para evaluar capacidades, cumplimiento de responsabilidades, e identificar el nivel de calidad del trabajo (Chiavenato, 2011).

### **La comisión de evaluación**

La responsabilidad de la evaluación del desempeño recae en una comisión a quien se designó para efectuar esa función; está comprendida por un grupo de personas quienes demuestran un equilibrio de juicios, el cumplimiento de normas e independencia para dar resultados ante la gerencia (Chiavenato, 2011).

### **Objetivos de la evaluación del desempeño**

Chiavenato (2000) sostiene que la evaluación del desempeño es un instrumento que ha demostrado situaciones favorables para las organizaciones; permite dar valor y afirmación al proceso de selección de personal, ya que a través de ello se controla la calidad y competencia profesional en el trabajo. La evaluación del desempeño sigue un proceso que profundiza sus acciones para identificar debilidades, causas y establecer perspectiva de común acuerdo con el evaluado. El objetivo de la evaluación del desempeño está orientada a la adecuación de la persona al cargo, medir sus conocimientos, medir la calidad de su trabajo, fortalecer cooperación o compañerismo laboral a través de relaciones humanas, facultar responsabilidades para incrementar la autonomía y capacidad para demostrar autoperfeccionamiento del empleado para mayor productividad.

### **CONOCIMIENTO EN EL TRABAJO**

Real Academia Española (2023) define al conocimiento como la acción y efecto de conocer, entender, discernimiento e inteligencia sobre alguna actividad o una función.

Para Irigoien y Vargas (2002) el conocimiento es la acumulación de saberes técnicos y aptitudes que son fundamentales para responder a una actividad. La combinación de estos saberes obtenida por la educación formal, la empresa, familia y sociedades se le da a la persona como el conocimiento aprendido para efectuar las funciones en el empleo. Chiavenato (2011) afirma que el conocimiento es la mezcla entre información y la acumulación de la experiencia; así como el discernimiento de una persona que le permite evaluar e incorporar otras experiencias que se acumulen a base de la información. El conocimiento es transformado a través de la información que el individuo recibe. En el ámbito laboral o trabajo el conocimiento está compuesto por los documentos, rutinas, prácticas, procesos y normas; el conocimiento efectúa al desarrollo de productos nuevos, tomar decisiones, formulación de estrategias y diseñar técnicas de trabajo. El conocimiento del trabajo en las organizaciones es tener la información clara de las funciones laborales y tareas que se tiene que cumplir, su fin en la organización es conseguir los resultados establecidos.

### **a. Funciones laborales**

Rivera (2015) las funciones laborales son aquellos conocimientos que los trabajadores cuentan sobre el puesto que ocupan en la organización. Generan valor estratégico y disponen de competencia de nivel, la cual las empresas establecen vinculo para asegurarse un desarrollo profesional. Las funciones laborales del trabajador es el conjunto de actividades de cumplimiento.

### **b. Tareas**

Chiavenato (2011) afirma que las tareas son obligaciones que los empleados deben cumplir durante el día, estas tareas pueden ser metas diarias que deben alcanzar. El gerente puede otorgar tareas desafiantes al trabajador para experimentar el éxito, con la finalidad de poder de crear desafíos más fuertes, para ello es necesario que el empleado cuente con el conocimiento necesario.

## **CALIDAD DE VIDA LABORAL**

Se dice calidad, cuando se alcanza la excelencia, se cumple las expectativas (Real Academia Española, 2023). Pero Irigoin y Vargas (2002) afirma que calidad en el trabajo se trata de que las personas realicen sus funciones con exactitud y orden, demuestren eficiencia y eficacia. La calidad laboral demanda la perfección, adecuación al cumplimiento de los objetivos, ya que no basta con cumplir las funciones, sino que ese trabajo haya logrado resultados.

Mesén (s.f.) la calidad de vida laboral es el nivel de satisfacción laboral que los trabajadores tiene en el ambiente de trabajo, la cual lo consiguen por un entorno saludable e impacta positivamente con el desempeño laboral. La calidad de vida laboral permite demostrar la existencia de un ambiente laboral agradable que genera adaptabilidad y dedicación del personal en sus funciones. No solo es contar con la infraestructura bien organizada, limpia y adecuada, sino también que exista un ambiente de tranquilidad entre los colaboradores. La misma calidad de vida laboral demostrara el nivel de calidad de trabajo que demuestren los empleados frente a sus funciones. Otra versión del libro de Chiavenato (2007) sostiene que la calidad de vida laboral implica:

Crear, mantener y mejorar el ambiente laboral, trátase de sus condiciones físicas (higiene y seguridad) o de sus condiciones psicológicas y sociales. Todo ello redundará en un ambiente laboral agradable y amigable, mejora sustancialmente la calidad de vida de las personas dentro de la organización y, por extensión, también fuera de ellas. (p.342)

#### **a. Ambiente laboral**

Rivera (2015) el ambiente laboral consiste en el ambiente de trabajo que integra elementos como humanos y materiales que son aquellos que influyen de manera directa en el cumplimiento de las tareas, estas están bajo un horario, clima laboral, condiciones de seguridad, higiene en el ámbito laboral y disposiciones reglamentarias internas.

Por su parte Chiavenato (2007) refiere que el ambiente laboral consiste la credibilidad o confianza que los trabajadores tienen en los líderes, calidad de comunicación interna, la forma de desarrollar tareas y resolver problemas; el respeto entre personas, el reconocimiento en el trabajo por el desarrollo personal, la justicia en los ascensos y ausencia de favoritismo, el compañerismo y la convivencia diaria en la organización.

#### **COOPERACIÓN EN EL TRABAJO**

Chiavenato (2011) la cooperación en el trabajo consiste el compartir mutuamente la toma de decisiones y el control en las actividades desde las decisiones gerenciales que pasa por los supervisores de línea que llega hasta los empleados a efecto de que estos cooperen a través de la relación interpersonal y compañerismo. Los gerentes y dirigentes son los primeros en cooperar en la empresa, el esfuerzo debe unir en todo los niveles y funciones que permita coordinar, fortaleciendo a los empleados el espíritu de cooperación del personal y con el respaldo de los directivos para efectuar el trabajo que permitan cumplir los objetivos establecidos. Rivera (2015) la cooperación entre personas desde el nivel más alto de la jerarquía organizacional hasta el nivel más bajo es esencial, ya que esto permite que el cumplimiento de las funciones se efectúe de manera individual,

pero en equipo, cada personal cumple lo que tiene que hacer coordinando con los demás compañeros para que el trabajo sea productivo.

**a. Relación interpersonal**

Chiavenato (2007) la relación interpersonal se trata en fortalecer las relaciones entre personas, las cuales se basan en la confianza interactiva y mutua, es mas allá que esquemas formales de puesto, relaciones formales establecidas en el organigrama, si no en el sistema a de estimulación a la participación y compromiso grupal de tal forma las personas se sientan comprometidos, responsables de las decisiones que se efectúan en los niveles organizacionales.

**b. Enfoque de trabajo participativo en equipo**

Chiavenato (2009) en su libro comportamiento organizacional sostiene que el enfoque de trabajo participativo en equipo se basa en el trabajo solidario y participativo en equipo la cual tiene su finalidad multiplicador de competencias y talentos. Se consigue este enfoque efectuando equipos multifuncionales, entrenamientos autodirigidos, fuerzas de tareas y trabajo compartido.

**RESPONSABILIDAD EN EL TRABAJO**

Real Academia Española (2023) responsabilidad es responder algo, poner cuidado y atención en lo que se hace y en lo que se decide.

Desde ese punto, la responsabilidad en el trabajo es responder a las funciones de manera puntual y eficiente. La responsabilidad en el trabajo se establece según el cargo que las personas ocupan en la organización; esta responsabilidad se basa en el cumplimiento de actividades dentro del horario laboral establecida, ser puntual, evitar faltas y demostrar capacidad de asistencia en el trabajo (Chiavenato, 2007).

**a. Asistencia**

Chiavenato (2011) consiste en responder necesidades específicas del trabajador, dándole apoyo en sus responsabilidades funcionales, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de manera correcta y efectiva

**b. Puntualidad**

Chiavenato (2011) consiste en la disciplina y compromiso del trabajador para cumplir el horario laboral de acuerdo con lo contratado; la puntualidad es un indicador que permite medir el nivel de compromiso de la persona con la organización.

### **AUTONOMÍA EN EL TRABAJO**

Chiavenato (2011) sostiene que la autonomía es el grado de independencia, la creatividad y criterio del personal para realizar y planear su labor; además es la capacidad e independencia para programar el trabajo, establecer métodos y seleccionar equipo. Es la facultad delegada del gerente a los subordinados para tomar decisiones, realizar actividades. A mayor autonomía del empleado mayor cumplimiento de los objetivos, mayor la autoadministración, y mayor las competencias laborales. La autonomía proporciona libertad al personal en elegir métodos de trabajo, programación de tareas, abastecimiento de insumos y maneras de desempeñar sus funciones. Por su parte Irigoin y Vargas (2002) afirma que la autonomía del personal es la capacidad que demuestra el empleado en desarrollar sus funciones, cumplir objetivos, alcanzar metas y desarrollar trabajo en equipo. La autonomía del personal ejecuta su trabajo con criterio y realización, ejerce sus funciones de manera coherente, y con profesionalismo.

#### **a. Creatividad**

Consiste en la capacidad del personal en cumplir sus funciones empleando ideas nuevas, estilo de trabajo más fáciles y prácticos, que permiten lograr objetivos de manera más óptima y correcta. Capacidad de hacer las cosas más fáciles con una imaginación constructiva, inteligencia e innovadora que proporcionan estilos de desarrollo laboral y cumplimiento de tareas (Chiavenato, 2011).

#### **b. Realización**

Chiavenato (2011) afirma que la realización es el efecto de la capacidad personal, que le permite al colaborador de la empresa alcanzar ambiciones y crecimiento; alcanzar competencias, lograr éxito, construir potencialidad y valor del trabajo ante la organización. Efectuar acciones de superación laboral, crecer con la mayor satisfacción, lograr

un comportamiento que genere confianza y genere reconocimiento por parte de los directivos y gerentes.

### **2.2.2. COMPETENCIA LABORAL**

Irigoien y Vargas (2002) sostienen que la competencia laboral está enfocado a la educación y trabajo, esta se obtiene a través de una compleja estructura de propiedades indispensables que permiten generar mayor desempeño. La competencia laboral es la combinación de conocimiento, actitudes y habilidades. Es la idea de tomar las riendas, poner en práctica las capacidades, demostrar iniciativa y proactividad para lograr un desempeño. Por su parte Ludeña (2004) afirma que la competencia laboral es la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral, en la que se demuestra capacidad real a través del cumplimiento de las funciones. Asimismo, la competencia laboral significa desempeñarse con determinación ante las funciones, con pleno control, empleando las habilidades, ejecutando técnicas, autonomía. Para ello, es necesario las facultades de cooperación, comunicación, aptitudes para pensar, actuar y ejecutar tareas de manera grupal e independiente (Ludeña, 2004).

Por su parte Chiavenato (2011) indica que las competencias permiten desarrollar habilidades, aprovechar al máximo la información, el personal ejerce su autonomía de manera independiente para hacer y cumplir sus funciones, utiliza sus habilidades, demuestra su iniciativa y desarrolla un liderazgo en equipo. Las competencias laborales permiten que los trabajadores alcancen objetivos y crean condiciones, patrón de trabajo, comportamientos que hacen la mejor posible cumplir tareas.

Mertens (2000) la competencia laboral consiste en elementos que articulan entre sí, las cuales son integradas por las habilidades, la formación, capacitación, comunicación, personalidad, adaptabilidad autoadministración y desarrollo. La competencia laboral es lograr una formación en las personas en su conjunto con el conocimiento, habilidades, aptitudes y actitudes que se requieren para alcanzar un determinado resultado en la organización

### **HABILIDADES**

Chiavenato (2007) son capacidades, talentos, conocimientos de casos y competencias del personal para resolver y cumplir actividades. Destreza que una persona cuenta para hacer las cosas con técnicas y adaptabilidad ante situaciones que ocurren en el ambiente laboral. Las habilidades son competencia que se conforman por habilidades interpersonales para trabajar en equipo, construye un ambiente agradable de integración de las personas para hacer fuerza de trabajo. Habilidades para resolver problemas que son capacidades para responder situaciones; habilidades para comunicar y para planear y organizar el tiempo que permitan alcanzar objetivos

#### **a. Técnicas**

La habilidad técnica es aplicar el conocimiento adquirida de manera correcta, cuyo conocimiento es concebida por la experiencia y las capacidades especialidad. Las habilidades técnicas para que se desarrollen y cumplan su fin en las organizaciones necesitan ser orientada en una función en la que el personal haya sido formado, ya que, si este fuese asignado a un área que no fue formado lo más probable es que su rendimiento no alcance los deseado (Yupanqui, 2015).

#### **b. Interpersonales**

Yupanqui (2015) consiste uno de los elementos de las competencias muy importante, el personal demuestra interacción, delegación compañerismo y retroalimentación que transforma el comportamiento y el ambiente de control a ser cada vez más agradable. Chiavenato (2007) son aquellas habilidades necesarias que facilitan el trabajo en equipo, liderar equipos y facilita la integración de las personas. Se basan además en la confianza mutua entre colaboradores.

#### **c. Adaptabilidad**

Chiavenato (2007) consiste en el mecanismo a través el cual la organización responde ante un cambio interno y externo. La adaptabilidad de las personas puede ser fácil, siempre en cuando exista la capacidad de percibir y responder a los cambios. Adaptarse a un puesto y a sus funciones que esta demanda es una habilidad de la

persona que asimila su responsabilidad de manera profesional, es decir que la capacidad del personal para adaptarse y percibir de manera máxima, flexible y adecuada, cuyo fin sea alcanzar mejoras y rendimiento para lograr objetivos.

### **INICIATIVA Y PROACTIVIDAD**

Chiavenato (2007) capacidades y competencias del personal a dar el primer paso en una tarea, función o actividad, demuestra conocimientos, capacidad de liderazgo y autonomía en el desarrollo de las tareas; es un incentivador influyente en el ambiente laboral. Mientras que la proactividad es la competencia de la persona que controla y toma decisiones de manera anticipada ante los acontecimientos con el fin de prevenir riesgos. Estos dos elementos permiten a las personas desempeñarse efectivamente sus funciones laborales en la organización.

#### **a. Comunicación y colaboración**

Chiavenato (2007) sostiene que el buen desempeño laboral significa que las tareas se efectúan de manera adecuada, actividades funcionales cumplidas en equipo, desarrollada con habilidades interpersonales de comunicación asertiva, fluida y productiva. Fernández (2009) la comunicación es un conjunto de técnicas y actividades que permiten agilizar y facilitar el mensaje colaborativo entre los miembros de la organización, su finalidad es influir conductas, actitudes y opiniones de asuntos laborales de la empresa. Esta definición es colaborada por Ramos et al. (2017) la comunicación en la organización consiste el proceso de transmitir información entre los integrantes para cumplir objetivos, la cual está basada en relaciones humanas dentro de la organización.

#### **b. Desarrollo de liderazgo**

Chiavenato (2011) consiste en desarrollar capacidades de dirección y autodirección interna en la organización, fortalece habilidades para dar la iniciativa en una función o tarea, se convierte en un líder eficaz que influye inspiración para los demás empleados.

#### **c. Autoadministración**

Chiavenato (2011) consiste en un modelo de comportamiento democrático que permite incluir a las personas de la organización a participar en las decisiones gerenciales. Los empleados cuentan con la delegación de controlar y administrar actividades según sus funciones; es un patrón que se genera a partir de la confianza del empleador hacia el empleado.

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

- 1) Actitudes; es la conducta estable que involucra hábitos de las personas, integrada por cognitivo, comportamiento y efectivo, la cual forman parte para una concepción interna de competencias (Ludeña, 2004).
- 2) Análisis de funciones; es la investigación para medir los indicadores de desempeño laboral desde las funciones hasta los resultados para determinar la descripción detallada de su rendimiento (Ludeña, 2004).
- 3) Análisis de puestos; consiste en la actividad de la administración de recursos humanos que consiste en determinar deberes, asignar responsabilidades, funciones bajo un tiempo y condiciones establecidas (Amador, 2015).
- 4) Capacidades individuales; son aquellas habilidades que cuenta el individuo de una empresa, la cual permite analizar con criterio y analizar situaciones para responder y cumplir sus funciones (Chiavenato (2011)).
- 5) Capital humano; consiste en el conjunto de personas que integran la organización, con capacidades, talentos y competencias capaces para añadir valor a la organización (Chiavenato (2011)).
- 6) Clima organizacional; consiste el ambiente de trabajo que existe entre los empleados o colaboradores de la organización, la cual está vinculado con el nivel de motivación (Chiavenato (2011)).
- 7) Condiciones de trabajo; consisten las condiciones que se establecen en el ambiente para llevar a cabo la realización del trabajo, con el fin de mantener rendimiento y cumplimiento óptimo de las funciones (Chiavenato (2011)).

- 8) Desarrollo profesional; es aquella función que se efectúa en la organización un programa para que la persona se proyecte a mejorar y superarse cada vez más (Amador, 2015).
- 9) Dominio profesional; es la capacidad y competencia del individuo que le permite desempeñarse en sus funciones con especialidad y conocimiento (Ludeña, 2004).
- 10) Información; conjunto de datos cuyo significado es de importancia en la organización la cual permite reducir la incertidumbre sobre alguna situación y permite alcanzar el conocimiento para la empleabilidad adecuada (Chiavenato (2011).
- 11) Incentivos; son aquellos estímulos que otorga la organización a sus integrantes, por el valor que estos dan, también denominado recompensas por el compromiso y desempeño que demuestra el empleado para con la empresa (Chiavenato (2011).
- 12) Pruebas objetivas; consiste en exámenes objetivos, su aplicación es rápida, fácil que permite hacer un test reactivo, con el fin de obtener información del evaluado (Amador, 2015).
- 13) Puesto de trabajo; consiste en el conjunto de funciones, tareas y responsabilidades, bajo una condición de trabajo que la entidad concreta con el acuerdo de la persona (Ludeña, 2004).
- 14) Relaciones laborales; consiste en la relación de la empresa con el conjunto de personas que forman parte de ella; de allí se transforma el clima laboral (Amador, 2015).
- 15) Seguimiento de personal; consiste en la contratación y comprobación del cumplimiento de las funciones, medición del desempeño de cada evaluado en base al tiempo establecido en la organización (Chiavenato (2011).

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

- La evaluación del desempeño contribuye significativamente como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- La evaluación del conocimiento en el trabajo contribuye significativamente como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024
- La evaluación de la calidad de vida laboral contribuye significativamente como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024
- La evaluación de la cooperación en el trabajo contribuye significativamente como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024
- La evaluación de la responsabilidad en el trabajo contribuye significativamente como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024
- La evaluación de la autonomía en el trabajo contribuye significativamente como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE 1: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

#### DIMENSIONES

- Conocimiento en el trabajo
- Calidad de vida laboral
- Cooperación en el trabajo
- Responsabilidad en el trabajo
- Autonomía en el trabajo

### **2.5.2. VARIABLE 2: COMPETENCIA LABORAL**

#### DIMENSIONES

- Habilidades
- Iniciativa y proactividad

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Titulo	Variables	Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de medición		
Evaluación del desempeño como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024	Evaluación del desempeño	Conocimiento en el trabajo	Cantidad de ordenes de trabajo	¿Cuál es su calificación por el cumplimiento de la cantidad de ordenes de trabajo otorgada al operario?	5-Optimo		
			Tareas cumplidas	¿Qué calificación daría al cumplimiento de las tareas diarias que se le asigna al personal operario?			
		Calidad de vida laboral	Ambiente laboral	Relación interpersonal	¿Cómo calificaría el ambiente laboral entre el personal operario?	4-Bueno	
				Cooperación en el trabajo	¿Cuál es el nivel de la relación interpersonal que existe en el trabajo?		
		Responsabilidad en el trabajo	Enfoque de trabajo participativo en equipo	Asistencia	¿Cuál es su calificación sobre el trabajo participativo de los operarios de la empresa?	3-Regular	
				Puntualidad	¿Cómo calificaría la capacidad de asistencia laboral del operario ante sus responsabilidades?		
		Competencia laboral	Autonomía en el trabajo	Habilidades	Creatividad	¿Cuál es el nivel de puntualidad del operario en la empresa?	2-Tolerable
					Realización	¿Qué grado de creatividad demuestra el operario para resolver problemas en el trabajo?	
				Iniciativa y	Interpersonales	¿El personal operario trabaja, sin la necesidad de recurrir por ayuda de otros?	
					Adaptabilidad	¿Qué nivel de capacidad técnica demuestra el operario para desempeñar sus funciones?	
		Comunicación	¿Cómo calificaría la relación interpersonal del operario con sus compañeros de trabajo?				
			Comunicación y	¿El personal demuestra su adaptación a los cambios que efectúa en la empresa?			
				¿Qué nivel de iniciativa tiene el operario	1-Malo		

---

Proactividad	colaboración	para realizar sus tareas?
	Desarrollo de liderazgo	¿El colaborador demuestra liderazgo ante una actividad en equipo?
	Autoadministración	¿Qué nivel de compromiso tiene el operario para administrar los recursos que se le otorga para cumplir sus funciones?

---

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Fue aplicada, porque se utilizó bases teóricas que permitieron ser esenciales para conceptualizar y definir variables, dimensiones e indicadores de la investigación; las cuales se puedan aplicar para sustentar los resultados de estudio. Además, se aplicó resultados de otras investigaciones previa a su revisión, las cuales permitieron ser instrumento para la comparación y discusión de los resultados de la investigación de acuerdo con la realidad problemática. Quezada (2019) afirma que es un estudio que permite afrontar la teoría con la realidad del problema, aplica investigación y resultados para descubrir y aportar nuevos enfoques teóricos (p.29)

##### **3.1.1. ENFOQUE**

Fue cuantitativo; ya que se va a utilizar datos según la escala de medición de la evaluación del desempeño y competencias laborales, que permitieron obtener resultados de frecuencias numéricas y porcentuales que permitieron su interpretación pertinente; según Hernández et al. (2014) sostiene que el enfoque cuantitativo utiliza datos que se obtiene de la muestra de estudio para responder preguntas, que su medición es numérica y de frecuencias estadísticas. Fue cualitativo porque efectuó el análisis de datos para calificar los resultados de las interrogantes según la interpretación (Hernández et al., 2014). Por tanto, la investigación fue de enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo.

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

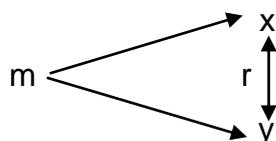
Fue descriptivo correlacional, toda vez que se describió a través de conceptos, y resultados estadísticos el comportamiento de las variables que permitieron identificar la realidad problemática. Quezada (2019) afirma que la investigación de nivel descriptivo es un estudio que busca identificar caracteres, propiedades y situaciones en un contexto del problema de estudio; su medición es a base una información directa con la muestra, que además se define conceptos que permiten identificar el comportamiento de las variables en una

realidad problemática de estudio. Además, fue correlacional, porque se cuantificó valores según la información que permitió medir el nivel de relación entre variables.

### 3.1.3. DISEÑO

Fue no experimental, toda vez que, para realizar la investigación no se manipuló variables ni a los sujetos que fueron objeto de estudio, si no que se recolectó la información de manera directa en un tiempo o momento determinado si causar alteraciones o cambios intencionales en la muestra de estudio. Carrasco (2006) sostiene que los diseños no experimentales los estudios que se realizan sin manipular la realidad de un problema, esta extrae información según la realidad, para interpretar su realidad. Por ende, el estudio se efectuó en un solo momento sin realizar ninguna manipulación del comportamiento de las variables de estudio.

En ese orden de las ideas, la investigación se estableció con el diseño siguiente:



Dando a conocer que:

m = Muestra de estudio

x = V.1.: Evaluación del desempeño

y = V.2.: Competencia laboral

r= relación entre variables

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

La población es definida como un sector o parte del universo, cuyas características son más idénticas y similares frente al problema que se desea estudiar; sus características especifican de manera directa; son más asertivas sus particularidades y más precisas su comportamiento para ser objeto de estudio (Hernández et al., 2014). Por esta razón la investigación consideró a todos los que integran en la empresa Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco, cuya cantidad

asciende a dieciséis (16). Cabe mencionar que la empresa Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco está ubicada en el P.J. Santa Rosa Nro. 184 (Entre JR. Huallayco y San Martín) Huánuco - Huánuco – Huánuco.

**Tabla 1**

*Colaboradores que integran en el Consorcio Saneamiento San Martín*

<b>N°</b>	<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Cargo</b>	<b>Área</b>
1	Arq. Ronal Ortiz Garay	Gerente General	Gerencia
2	Ing Frank Ortiz Garay	Gerente de Ingeniería	Gerencia de Ingeniería
3	CPC. Royer Echevarria	Gerente general de Administración y Finanzas	Gerencia de Administración
4	Arq. Cristina Huaynate	Estudios de Licitaciones	Gerencia
5	CPC. Royer Echevarría	Estudio contable	Gerencia
6	Abg. Ricardo Chávez	Estudio Legal	Gerencia
7	Lic. Heidy Barbaran	Estudios de Finanzas	Gerencia
8	Mg. Elva Garay	Tesorería	Gerencia de Administración
9	Sandy Yarihuamán	logística	Gerencia de Administración
10	Lic. Maria Ocaña	Recursos Humanos	Gerencia de Administración
11	Ing. Marco Garay	Responsable de estudios y consultoría	Gerencia de Ingeniería
12	Ing. Nicolas Peña	Responsable de obras	Gerencia de Ingeniería
13	Dayci Ortiz Garay	Responsable de calidad	Gerencia de Ingeniería
14	Daya Ortiz Garay	Responsable de operaciones	Gerencia de Ingeniería
15	Karol Pacco	Responsable de SSOMA	Gerencia de Ingeniería
16	Ing. Marco Garay	Responsable de control y Supervisión	Gerencia de Ingeniería

*Nota.* Información obtenida por el responsable de Recursos Humanos

### **3.2.2. MUESTRA**

Hernández et al. (2014) la muestra de estudio viene a ser una parte o cantidad definida y representativa de la población; estas son extraídas en base a la definición de las características y la participación directa con el problema de estudio. Ante esta definición del autor, afirmamos que la muestra de estudio estuvo considerados aquellos sujetos cuyos cargos están en el nivel de jefe y gerente, ya que son a ellos a quienes se aplicó el instrumento de estudio para efectuar la evaluación del desempeño y competencia laboral. Para ello se aplicó el

muestreo no probabilístico por conveniencia, que al respecto Quezada (2019) afirma que se elige mediante métodos no aleatorios, solo se tiene características que sean similares a la población objetivo, esta muestra es determinada por el investigador de modo subjetivo. Para ello se efectuó el siguiente criterio:

### **CRITERIO DE EXCLUSIÓN**

Se excluyó a los colaboradores que no son gerentes

### **CRITERIO DE INCLUSIÓN**

Se incluyó a los colaboradores cuyos cargos son de nivel de gerencia y al responsable de Recursos Humanos, ya que a ellos tiene la función de evaluar el desempeño de los operarios de la empresa.

**Tabla 2**

*Muestra de estudio*

<b>N°</b>	<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Cargo</b>	<b>Área</b>
1	Arq. Ronal Ortiz Garay	Gerente General	Gerencia
2	Ing Frank Ortiz Garay	Gerente de Ingeniería	Gerencia de Ingeniería
3	CPC. Royer Echevarría	Gerente general de Administración y Finanzas	Gerencia de Administración
4	Lic. María Ocaña	Recursos Humanos	Gerencia de Administración

*Nota.* Información obtenida por el responsable de Recursos Humanos

En tal sentido, la muestra de estudio a quien se aplicó el cuestionario para evaluar al personal de la empresa Consorcio Saneamiento San Martín serán a tres (3) gerentes y al responsable de Recursos Humanos, siendo un total de cuatro (4).

## **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.3.1. TÉCNICA**

La técnica que se utilizó para llevar a cabo con la elaboración de la investigación fue la encuesta, que según el autor Arias (2006) sostiene que la encuesta es aquella técnica estratégica la cual puede ser escrita o también oral cuyo fin es recabar información a un grupo de personas denominada muestra. Siendo de esta forma, se aplicó la encuesta ya que permitió gestionar la información correspondiente.

### **3.3.2. INSTRUMENTO**

Fue el cuestionario que fue formulado con preguntas que permitió evaluar el desempeño y competencia laboral de los colaboradores de la

empresa en estudio. Cuya escala de evaluación fue de la siguiente manera:

- **Óptimo:** Siempre va más allá de lo exigido.
- **Buena:** Con frecuencia va más allá de lo exigido.
- **Regular:** Satisface lo exigido.
- **Tolerable:** A veces está por debajo de lo exigido.
- **Mala:** Siempre está por debajo de lo exigido.

\*Escala obtenida del libro (Chiavenato, 2011)

### **3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Se utilizó para procesar información la agrupación de los datos según dimensiones con el propósito de responder a los objetivos e hipótesis establecidas. Y la técnica para el análisis se tomó en cuenta los resultados obtenidos de las figuras y tablas, de manera que se pudieron interpretar según el contexto problemática.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

##### 4.1.1. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Tabla 3

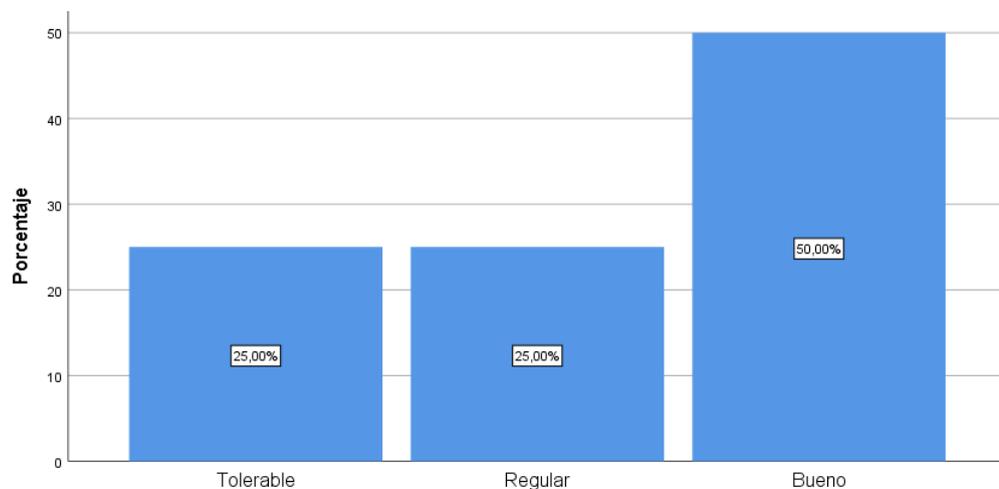
¿Cuál es su calificación por el cumplimiento de la cantidad de órdenes de trabajo otorgada al operario?

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Tolerable	25,0	25,0
	Regular	25,0	25,0
	Bueno	50,0	50,0
	Total	100,0	100,0

Nota. Encuesta ejecutada 2024

Figura 1

¿Cuál es su calificación por el cumplimiento de la cantidad de ordenes de trabajo otorgada al operario?



Nota. Encuesta ejecutada 2024

#### Interpretación

Sobre la calificación del cumplimiento de las órdenes delegadas al operario, se observa el 50% como bueno, el 25% lo califica como regular y la otra parte del 25% tolerable. Por lo que se evidencia que la mayor parte de los operarios cumplen con las ordenes delegadas por los jefes. Pero esto se debe mejorar, ya indican que se necesita fortalecer el conocimiento en el trabajo para alcanzar la mayor cantidad posible de los trabajos en la obra.

**Tabla 4**

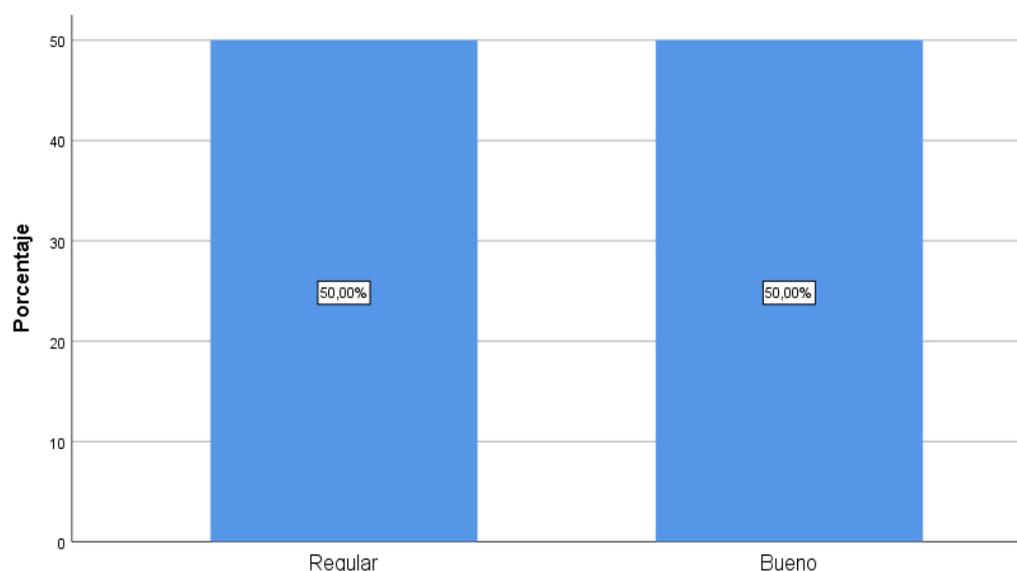
*¿Qué calificación daría al cumplimiento de las tareas diarias que se le asigna al personal operario?*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Regular	2	50,0
	Bueno	2	50,0
	Total	4	100,0

*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

**Figura 2**

*¿Qué calificación daría al cumplimiento de las tareas diarias que se le asigna al personal operario?*



*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

### Interpretación

Sobre la calificación en las tareas diarias que se le asigna al personal operario, señalan el 50% como bueno, en equivalente el otro 50% como regular. Quedando en efecto en función de las tareas encomendadas por los superiores se cumple en su totalidad un 50%, mientras que para la otra mitad se tiene un arduo trabajo por el regular desempeño en cumplimiento de tareas, alguna de las causas puede que el operario en su momento no captó con lo encomendado por su superior o desconoce sus funciones.

**Tabla 5**

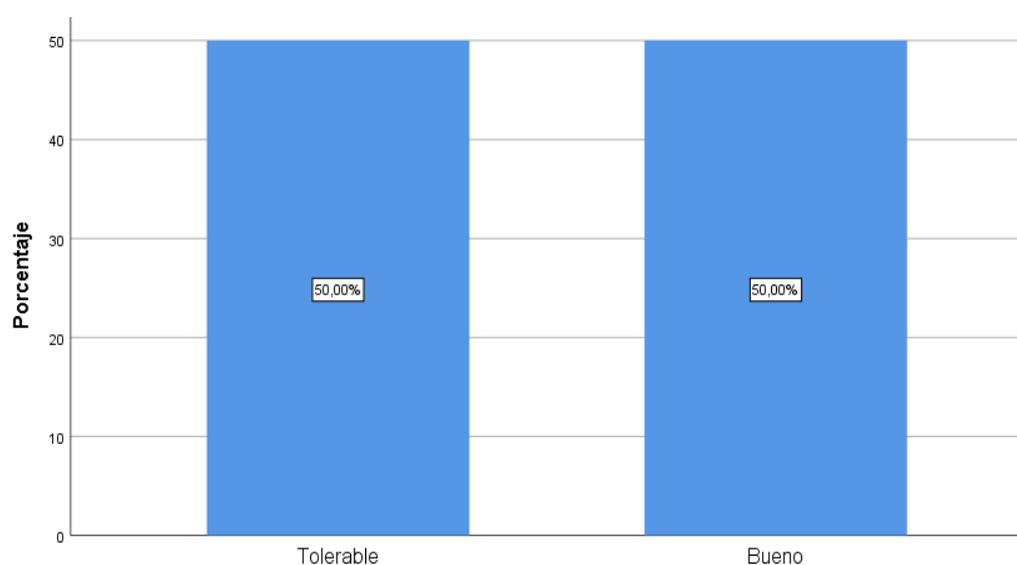
*¿Cómo calificaría el ambiente laboral entre el personal operario?*

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Tolerable	50,0	50,0
	Bueno	50,0	50,0
	Total	100,0	100,0

*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

**Figura 3**

*¿Cómo calificaría el ambiente laboral entre el personal operario?*



*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

### Interpretación

En relación sobre el ambiente laboral entre los personales operarios el 50% calificaron como bueno, en tanto el 50% restante tolerable. Demostrando que el ambiente laboral es aceptable, pero se tiene que desarrollar condiciones más apropiadas para el personal, no solo en crear relaciones interpersonales o sistemas de recompensas, sino también enfocarse en el entorno donde desarrollan el trabajo, ya que para el buen desempeño de un trabajador se necesita crear calidad de vida laboral.

**Tabla 6**

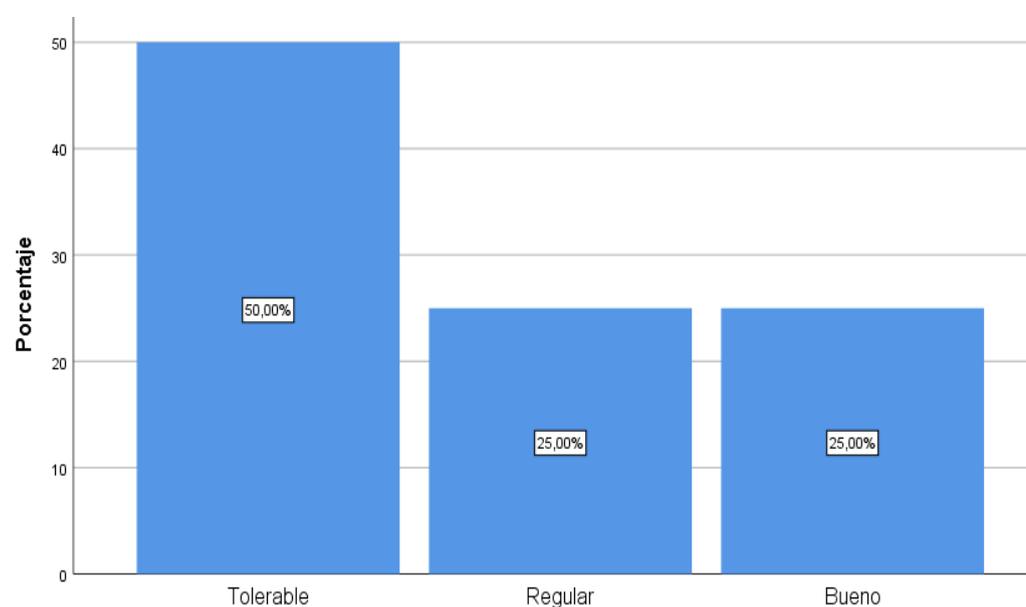
*¿Cuál es el nivel de la relación interpersonal que existe en el trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Tolerable	2	50,0
	Regular	1	25,0
	Bueno	1	25,0
	Total	4	100,0

*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

**Figura 4**

*¿Cuál es el nivel de la relación interpersonal que existe en el trabajo?*



*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

### Interpretación

De acuerdo con la pregunta sobre el nivel de relación interpersonal que existe en el trabajo, el 50% manifiestan tolerable, el 25% regular y en proporción al otro 25% bueno. Demostrando que la relación interpersonal que existe en el campo de trabajo tiene un nivel bajo, ya que esto influye de manera directa en el rendimiento laboral tanto personal como de equipo, por lo que no todos demostraran ganas de cooperación para el logro de objetivos y metas planteados por los superiores.

**Tabla 7**

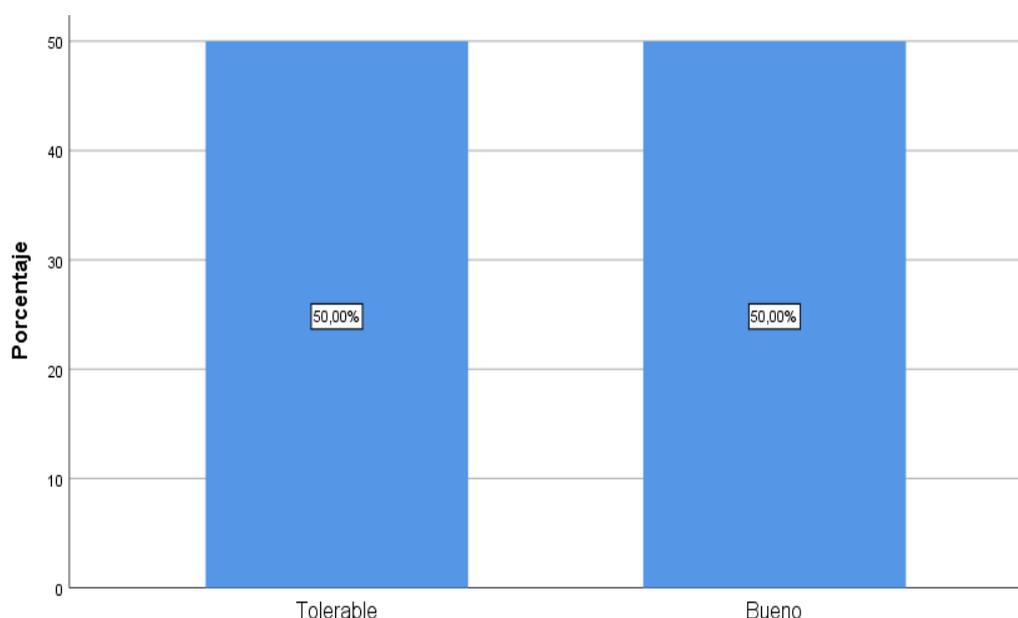
*¿Cuál es su calificación sobre el trabajo participativo de los operarios de la empresa?*

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Tolerable	50,0	50,0
	Bueno	50,0	50,0
	Total	100,0	100,0

*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

**Figura 5**

*¿Cuál es su calificación sobre el trabajo participativo de los operarios de la empresa?*



*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

### Interpretación

Sobre la calificación del trabajo participativo de los operarios en la empresa, del 100% de la muestra de estudio un 50% indica que es tolerable, al igual que el otro 50% califica de bueno. Para que el desempeño laboral sea efectivo y haya éxito en una empresa, es necesario la gestión en el desarrollo de las habilidades blandas, punto muy importante para fortalecer el clima laboral de manera positiva y que el grupo que es se convierta en un equipo donde todos colaboran y participan del trabajo asignado.

**Tabla 8**

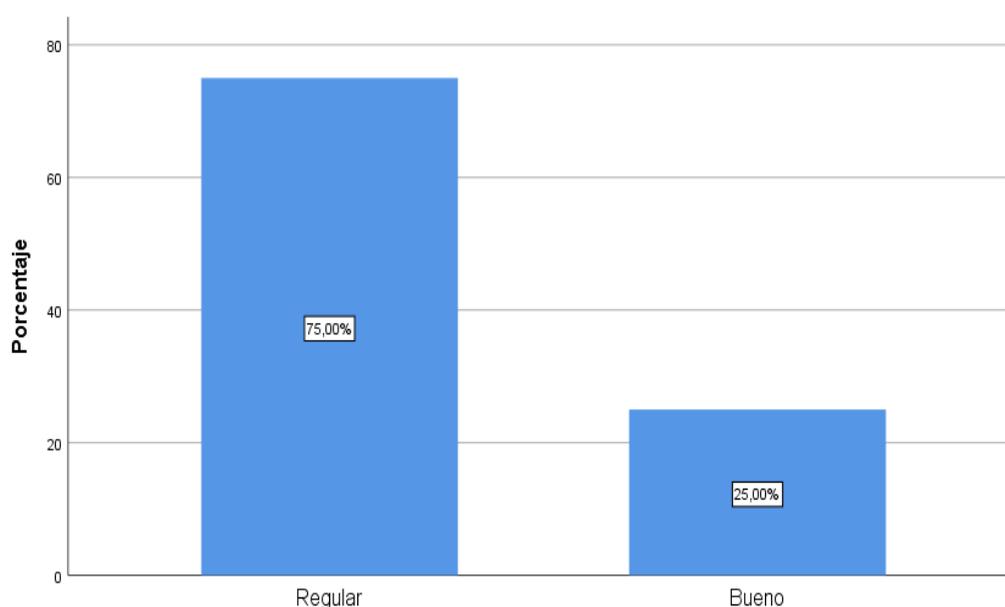
*¿Cómo calificaría la capacidad de asistencia laboral del operario ante sus responsabilidades?*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Regular	3	75,0
	Bueno	1	25,0
	Total	4	100,0

*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

**Figura 6**

*¿Cómo calificaría la capacidad de asistencia laboral del operario ante sus responsabilidades?*



*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

### Interpretación

De acuerdo a la tabla 8 y figura 6 se puede observar la relación sobre la capacidad de asistencia laboral del operario ante sus responsabilidades, en un 75% calificaron de regular y el 25% de bueno. Ante estos resultados se tiene una leve afirmación en que la mayoría de los operarios individualizan sus labores y no demuestran apoyo ni asistencia entre compañeros en las tareas, lo cual perjudica el cumplimiento del trabajo encomendado por sus jefes, ante ello es regular la responsabilidad que la mayoría muestra en el trabajo.

**Tabla 9**

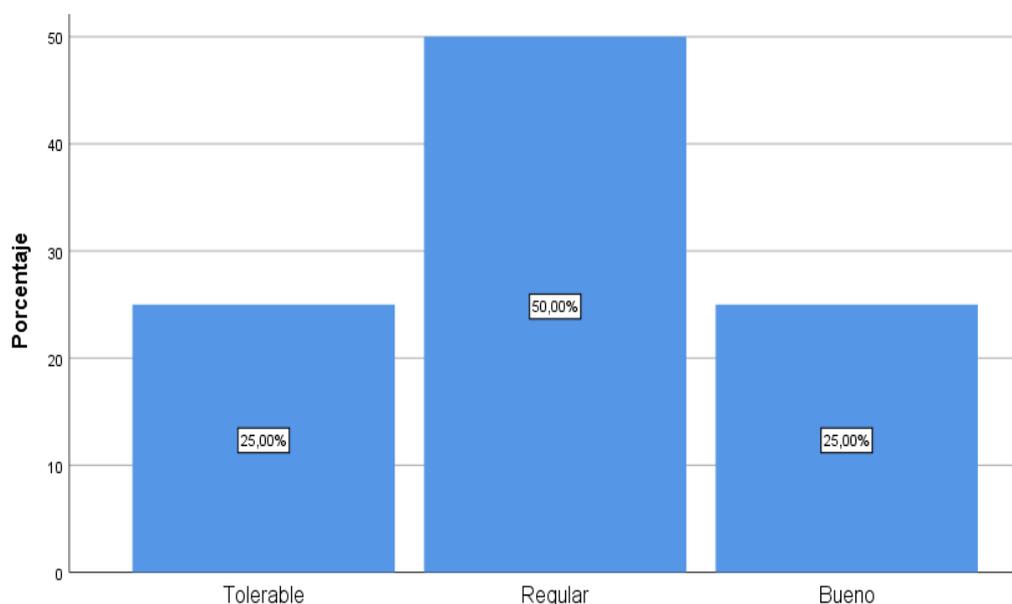
*¿Cuál es el nivel de puntualidad del operario en la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Tolerable	1	25,0
	Regular	2	50,0
	Bueno	1	25,0
	Total	4	100,0

Nota. Encuesta ejecutada 2024

**Figura 7**

*¿Cuál es el nivel de puntualidad del operario en la empresa?*



Nota. Encuesta ejecutada 2024

### Interpretación

Sobre el nivel de compromiso con la puntualidad del operario en la empresa, en un 50% indican que es regular, el 25% tolerable y en proporción al 25% restante bueno. Como se observa en la figura más de la mitad de los operarios demuestran impuntualidad en el trabajo, ya que la evaluación de la muestra de estudio evidencia que, esto ocurre desde la hora de llegada del operario al trabajo y finaliza con el desempeño de los objetivos diarios planteados para el desarrollo de sus funciones. En otro porcentaje menor también se observa el gran compromiso que tienen algunos operarios con el Consorcio.

**Tabla 10**

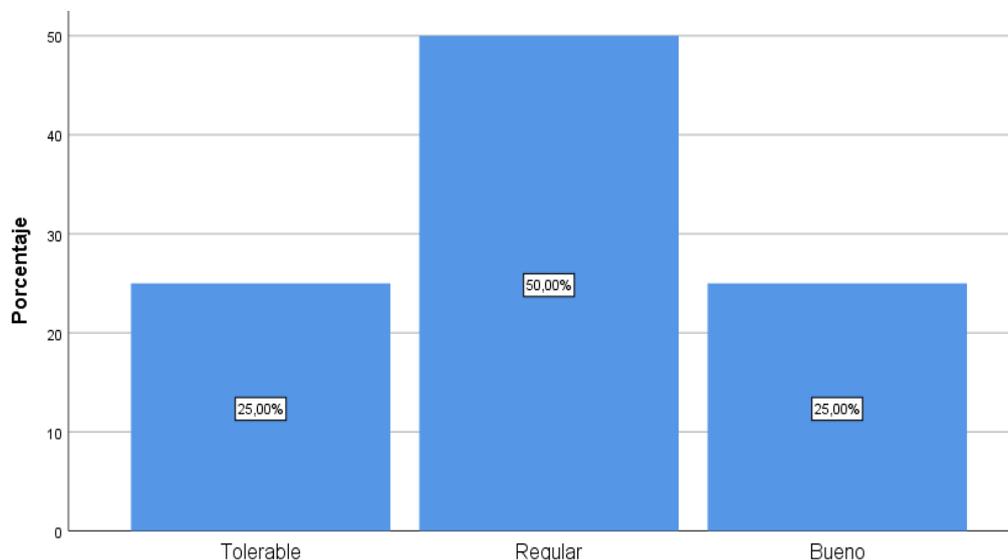
*¿Qué grado de creatividad demuestra el personal operario para resolver problemas en el trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Tolerable	1	25,0
	Regular	2	50,0
	Bueno	1	25,0
	Total	4	100,0

*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

**Figura 8**

*¿Qué grado de creatividad demuestra el personal operario para resolver problemas en el trabajo?*



*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

### Interpretación

De la muestra de estudio en un 100% ante la calificación del grado de creatividad que demuestra el operario para resolver problemas en el trabajo, en un 50% consideraron de regular, el 25% tolerable y su equivalente 25% de bueno. Considerándose así que la gran mayoría de los operarios realizan su trabajo de manera mecánica y monótona, ya que no demuestran cierto grado de creatividad en la autonomía del desarrollo de sus funciones o situaciones que se susciten en Consorcio.

**Tabla 11**

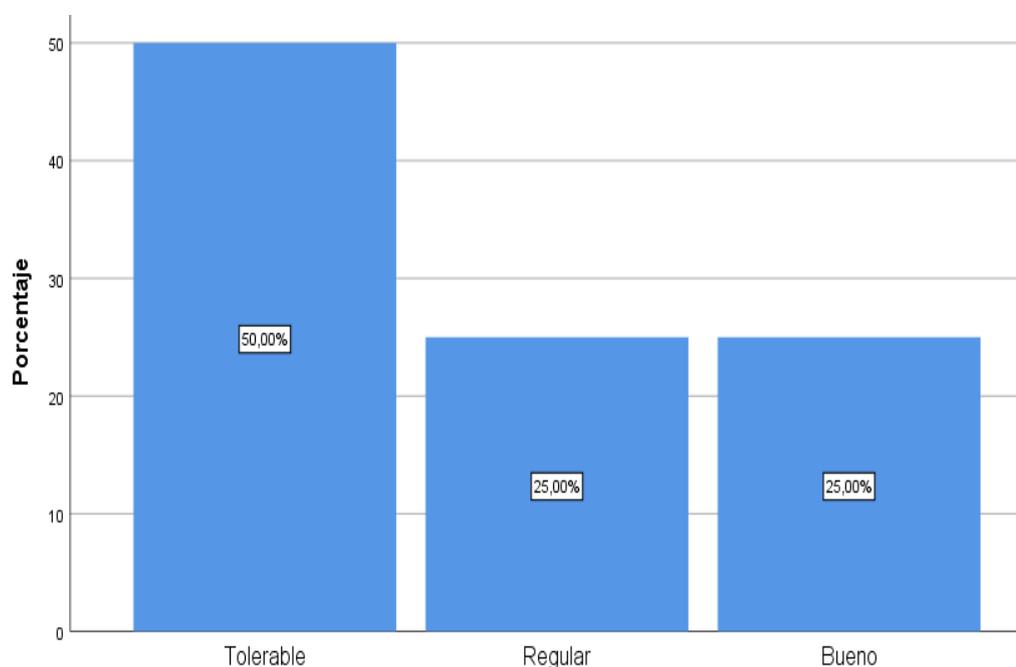
*¿El personal operativo trabaja, sin la necesidad de recurrir por ayuda de otros?*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Tolerable	2	50,0
	Regular	1	25,0
	Bueno	1	25,0
	Total	4	100,0

*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

**Figura 9**

*¿El personal operativo trabaja, sin la necesidad de recurrir por ayuda de otros?*



*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

### Interpretación

Sobre el ítem donde el personal operativo trabaja sin la necesidad de recurrir por ayuda de algún compañero o el propio jefe, indicaron en un 50% de tolerable, 25% como regular al igual que el 25% restante de bueno. Al respecto la muestra indica que es aceptable la realización autónoma en el trabajo, pero hay espacios con ciertos problemas y deficiencias que se tiene que mejorar tanto en autonomía como la capacidad de resolución de problemas, para logra la independencia laboral.

#### 4.1.2. COMPETENCIA LABORAL

**Tabla 12**

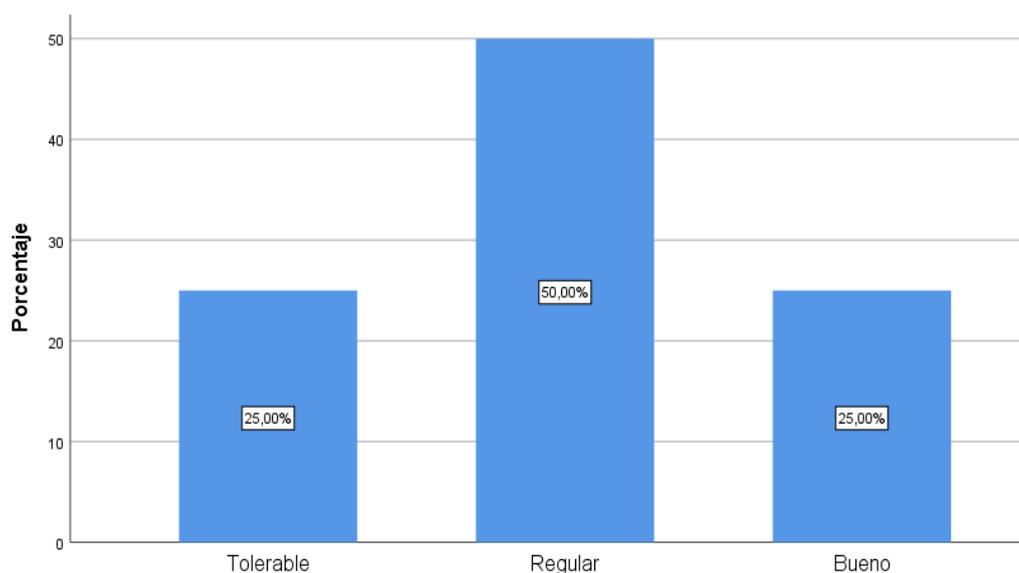
*¿Qué nivel de capacidad técnica demuestra el operario para desempeñar sus funciones?*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Válido Tolerable	1	25,0
Regular	2	50,0
Bueno	1	25,0
Total	4	100,0

*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

**Figura 10**

*¿Qué nivel de capacidad técnica demuestra el operario para desempeñar sus funciones?*



*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

#### Interpretación

Sobre el nivel de capacidad técnica que demuestra el operario para desempeñar sus funciones, en un 50% indican de regular, 25% tolerable y el equitativo 25% de bueno. Ante ello se evidencia que los operarios tienen que mejorar y fortalecer su competencia y habilidad técnica a la hora de desempeñar sus funciones, para que la expectativa de competencia en capacidad técnica que se tiene del trabajador llegue a un nivel alto.

**Tabla 13**

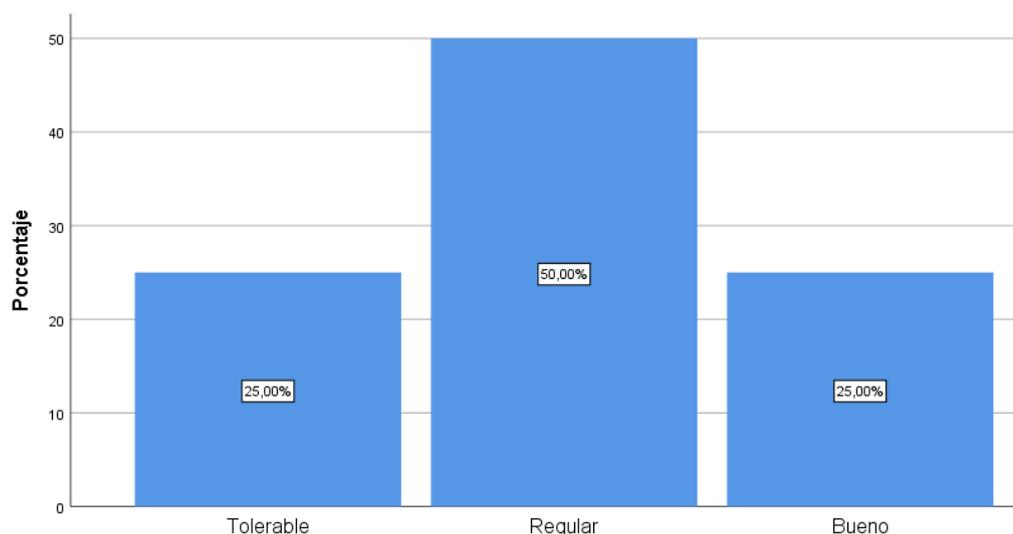
*¿Cómo calificaría la relación interpersonal del operario con sus compañeros de trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Tolerable	1	25,0
	Regular	2	50,0
	Bueno	1	25,0
	Total	4	100,0

*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

**Figura 11**

*¿Cómo calificaría la relación interpersonal del operario con sus compañeros de trabajo?*



*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

### Interpretación

De acuerdo con la calificación de la relación interpersonal del operario con sus compañeros, el 50% manifiestan de regular, el 25% de tolerable y en proporción al otro 25% bueno. Esto significa que la relación interpersonal que existe entre los operarios no es tan aceptable de cierta manera, por lo que existen ciertos aspectos como la comunicación, colaboración y el trabajo en equipo que se debe mejorar, para alcanzar un ambiente de trabajo positivo y productivo que beneficie tanto al trabajador como a la empresa.

**Tabla 14**

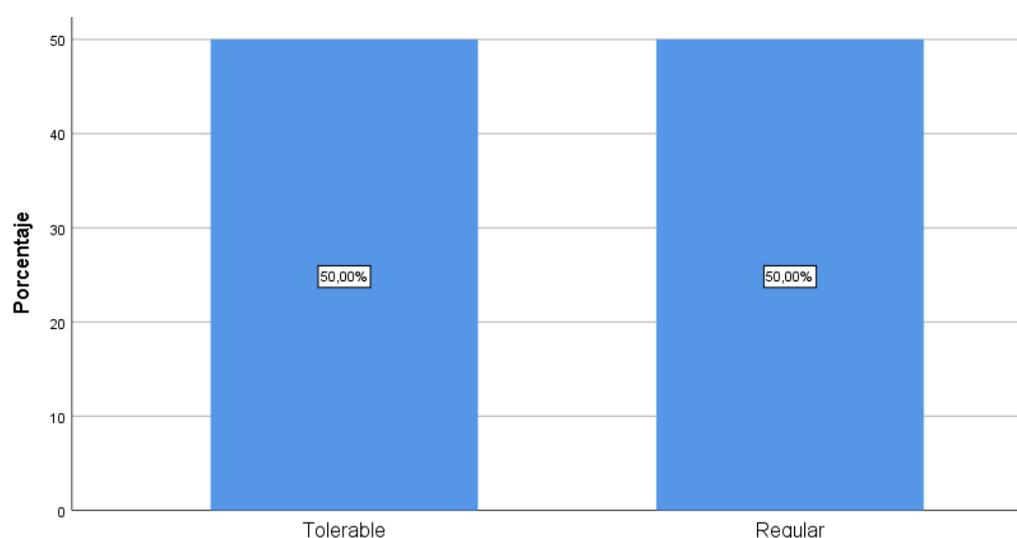
*¿El personal demuestra su adaptación a los cambios que efectúa en la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Tolerable	2	50,0
	Regular	2	50,0
	Total	4	100,0

*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

**Figura 12**

*¿El personal demuestra su adaptación a los cambios que efectúa en la empresa?*



*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

### Interpretación

De acuerdo con la tabla 14 y figura 12 sobre la pregunta de adaptabilidad que demuestra el personal a los cambios que realiza la empresa, en un 50% manifiesta de tolerable y en equitativo al 50% restante califica de bueno. Ante la primera proporción los personales tienen dificultad o cierta resistencia de adaptarse a los cambios que implementa la empresa; en cuanto la otra mitad si están dispuestos o tienen una capacidad positiva para adecuarse de manera eficaz desarrollando sus habilidades ante los cambios que se susciten. Hay que tener en cuenta que la adaptabilidad es crucial para el desarrollo oportuno de la empresa.

**Tabla 15**

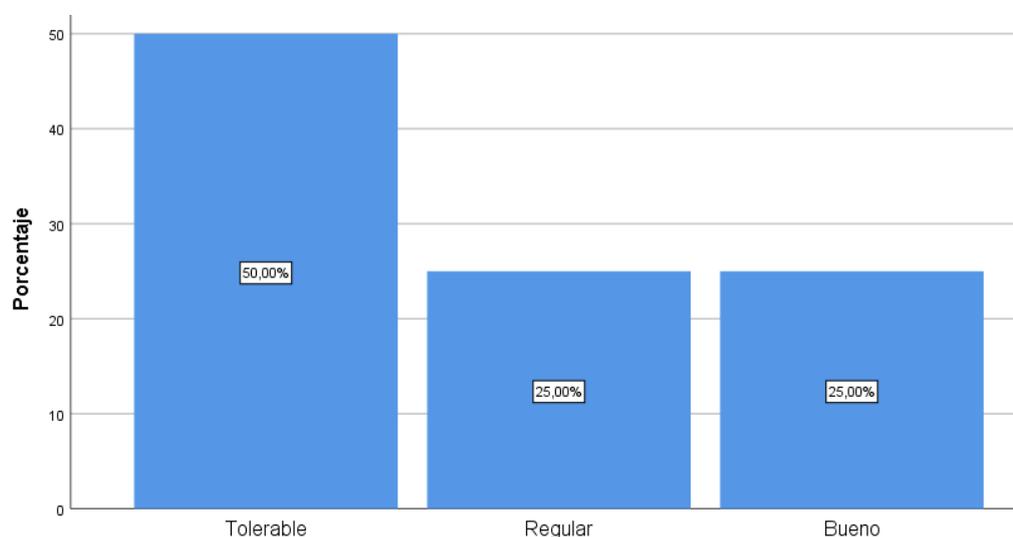
*¿Qué nivel de iniciativa tiene el operario para realizar sus tareas?*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Tolerable	2	50,0
	Regular	1	25,0
	Bueno	1	25,0
	Total	4	100,0

*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

**Figura 13**

*¿Qué nivel de iniciativa tiene el operario para realizar sus tareas?*



*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

### Interpretación

Sobre la calificación del nivel de iniciativa que tiene el operario para realizar sus tareas, indicaron en un 50% de tolerable, 25% como regular al igual que el 25% restante de bueno. De acuerdo con la competencia del nivel de iniciativa, muchos de los operarios no cumplen con las expectativas planteadas en la realización de tareas, evidenciándose poca colaboración del trabajo en grupo y además la falta de comunicación efectiva, punto muy importante para el logro de propósitos en cuanto a lo que se quiere transmitir, así como también lo que espera recibir como jefe.

**Tabla 16**

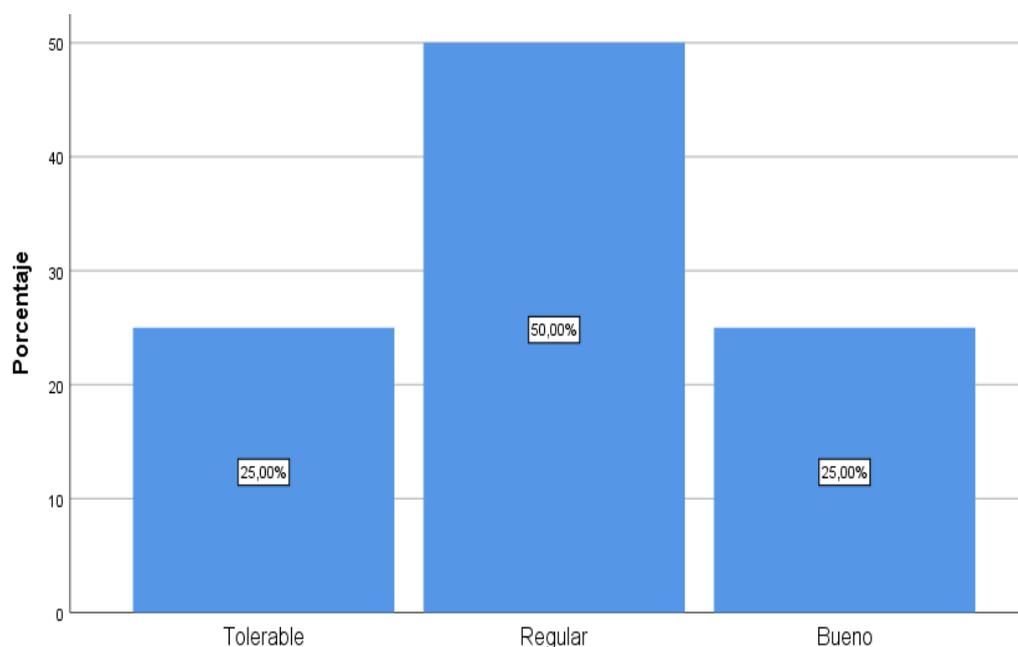
*¿El colaborador demuestra liderazgo ante una actividad en equipo?*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Tolerable	1	25,0
	Regular	2	50,0
	Bueno	1	25,0
	Total	4	100,0

*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

**Figura 14**

*¿El colaborador demuestra liderazgo ante una actividad en equipo?*



*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

### Interpretación

Sobre el ítem de que, si el operario demuestra liderazgo ante una actividad en equipo a lo que calificaron en un 50% de regular, 25% tolerable y el 25% restante bueno. Por el resultado alcanzado se observa que el liderazgo en esta área es vago y sutil, ya que el operario solo asume un cierto grado responsabilidad y guía de su equipo. En tanto para que haya competencia laboral que tiene que desarrollar el liderazgo para cada grupo, área o departamento.

**Tabla 17**

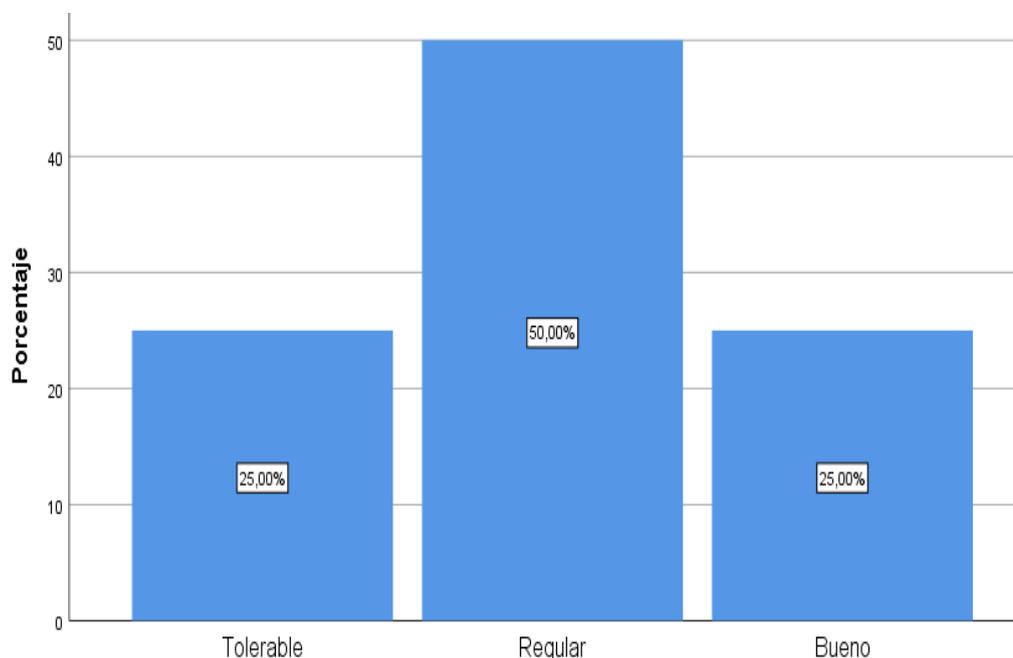
*¿Qué nivel de compromiso tiene el operario para administrar los recursos que se le otorga para cumplir sus funciones?*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Tolerable	1	25,0
	Regular	2	50,0
	Bueno	1	25,0
	Total	4	100,0

*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

**Figura 15**

*¿Qué nivel de compromiso tiene el operario para administrar los recursos que se le otorga para cumplir sus funciones?*



*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

### Interpretación

Sobre el nivel de compromiso que tiene el operario para administrar los recursos otorgados para el cumplimiento de sus funciones, el 50% manifestaron regular, el 25% tolerable y su equitativo del 25% restante como bueno. Por lo que se evidencia una autoadministración bastante básica en la asignación de recursos, debiéndose mejorar las habilidades de gestión de recursos que engloba desde la previsión, optimización y efectivo uso de esta, en el cumplimiento del trabajo encomendado.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

**Tabla 18**

*Prueba de normalidad de variables*

	Shapiro-wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación del desempeño	,708	4	,014
Competencia laboral	,801	4	,103

*Nota.* Encuesta ejecutada 2024

#### Interpretación

Se puede observar que la variable evaluación del desempeño alcanza el 0,014 de significancia la cual es inferior de 0,05 mientras que la variable competencia laboral alcanza el 0,103 de significancia mayor que la significancia de 0,05. Esto permite indicar que ambas variables se alejan, de tal forma se puede indicar que la variancia de los valores de las variables son de distribución heterogenea, medición no normal con cambios heterogéneas. Hernández et al. (2014) afirma que las variables de medición no paramétricas no se adecuan en alguna decisión de significancia, sino que son libres de medición, y una de las pruebas estadísticas para contrastar hipótesis es la correlación de rho de Spearman, ya que es una estadística que se utiliza para medir correlaciones de nivel ordinal en secuencias de rangos.

El resultado que se obtuvo por la aplicación de correlación de rho de Spearman se interpretó según la siguiente escala:

**Tabla 19**

*Coefficiente de rho de Spearman*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil

+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Nota.* Según el libro de (Hernández et al.,2014)

#### 4.2.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

La hipótesis general formulado fue: La evaluación del desempeño contribuye significativamente como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024.

**Tabla 20**

*Correlación de la evaluación del desempeño y competencia laboral*

			Evaluación del desempeño	Competencia laboral
Rho de Spearman	Evaluación del desempeño	Coefficiente de correlación	1,000	,534*
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	4	4
	Competencia laboral	Coefficiente de correlación	,534*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	4	4

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* Valores obtenidos de la encuesta ejecutada 2024

#### Interpretación

Se identifica el valor de 0,534 cuyo resultado establece que entre la evaluación del desempeño y competencia laboral existe una correlación positiva considerable, en una significancia de  $0,015 < 0,05$ . Afirmando que la evaluación del desempeño es un instrumento que si contribuye significativamente para mejorar la competencia laboral. Por lo que se acepta la hipótesis general.

#### 4.2.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS

La primera hipótesis específica formulada fue: La evaluación del conocimiento en el trabajo contribuye significativamente como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024

**Tabla 21***Correlación de la evaluación del conocimiento y competencia laboral*

			Evaluación del conocimiento	Competencia laboral
Rho de Spearman	Evaluación del conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,834*
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	4	4
	Competencia laboral	Coefficiente de correlación	,834*	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	4	4

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* Valores obtenidos de la encuesta ejecutada 2024

### Interpretación

Se identifica el valor de 0,834 cuyo resultado establece que entre la evaluación del conocimiento y competencia laboral existe una correlación positiva muy fuerte, en una significancia de  $0,003 < 0,05$ . Afirmando que la evaluación del conocimiento es un instrumento que si contribuye significativamente para mejorar la competencia laboral. Por lo que se acepta la primera hipótesis específica.

La segunda hipótesis específica formulada fue: La evaluación de la calidad de vida laboral contribuye significativamente como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024

**Tabla 22***Correlación de la evaluación de calidad de vida laboral y competencia laboral*

			Evaluación de calidad de vida laboral	Competencia laboral
Rho de Spearman	Evaluación de calidad de vida laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,650*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	4	4
	Competencia laboral	Coefficiente de correlación	,650*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	4	4

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* Valores obtenidos de la encuesta ejecutada 2024

### Interpretación

Se identifica el valor de 0,650 cuyo resultado establece que entre la Evaluación de calidad de vida y competencia laboral existe una correlación positiva considerable, en una significancia de  $0,012 < 0,05$ . Afirmando que la evaluación de calidad de vida laboral es un

instrumento que si contribuye significativamente para mejorar la competencia laboral. Por lo que se acepta la segunda hipótesis específica.

La tercera hipótesis específica formulada fue: La evaluación de la cooperación en el trabajo contribuye significativamente como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024

**Tabla 23**

*Correlación de la evaluación de la cooperación en el trabajo y competencia laboral*

			Evaluación de la cooperación en el trabajo	Competencia laboral
Rho de Spearman	Evaluación de la cooperación en el trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,710*
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	4	4
	Competencia laboral	Coefficiente de correlación	,710*	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	4	4

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* Valores obtenidos de la encuesta ejecutada 2024

#### Interpretación

Se identifica el valor de 0,710 cuyo resultado establece que entre la Evaluación de la cooperación en el trabajo y competencia laboral existe una correlación positiva considerable, en una significancia de  $0,002 < 0,05$ . Afirmando que la evaluación de la cooperación en el trabajo es un instrumento que si contribuye significativamente para mejorar la competencia laboral. Por lo que se acepta la tercera hipótesis específica.

La cuarta hipótesis específica formulada fue: La evaluación de la responsabilidad en el trabajo contribuye significativamente como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024

**Tabla 24**

*Correlación de la evaluación de la responsabilidad en el trabajo y competencia laboral*

			Evaluación de la responsabilidad en el trabajo	Competencia laboral
Rho de Spearman	Evaluación de la responsabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,732*
		Sig. (bilateral)	.	,031

en el trabajo	N	4	4
Competencia	Coeficiente de	,732*	1,000
laboral	correlación		
	Sig. (bilateral)	,031	.
	N	4	4

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* Valores obtenidos de la encuesta ejecutada 2024

#### Interpretación

Se identifica el valor de 0,732 cuyo resultado establece que entre la Evaluación de la responsabilidad en el trabajo y competencia laboral existe una correlación positiva considerable, en una significancia de  $0,031 < 0,05$ . Afirmando que la evaluación de la responsabilidad en el trabajo es un instrumento que si contribuye significativamente para mejorar la competencia laboral. Por lo que se acepta la cuarta hipótesis específica.

La quinta hipótesis específica formulada fue: La evaluación de la autonomía en el trabajo contribuye significativamente como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024

**Tabla 25**

*Correlación de la evaluación de la autonomía en el trabajo y competencia laboral*

			Evaluación de la autonomía en el trabajo	Competencia laboral
Rho de Spearman	Evaluación de la autonomía en el trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,612*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	4	4
	Competencia laboral	Coeficiente de correlación	,612*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	4	4

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* Valores obtenidos de la encuesta ejecutada 2024

#### Interpretación

Se identifica el valor de 0,612 cuyo resultado establece que entre la Evaluación de la autonomía en el trabajo y competencia laboral existe una correlación positiva considerable, en una significancia de  $0,001 < 0,05$ . Afirmando que la evaluación de la autonomía en el trabajo es un instrumento que si contribuye significativamente para mejorar la competencia laboral. Por lo que se acepta la quinta hipótesis específica.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Con el resultado de la hipótesis general, en la que se pudo establecer relación positiva considerable entre evaluación del desempeño y competencia laboral en un valor de 0,534 y en la significancia de  $0,015 < 0,05$  (tabla 20) la cual ha permitido afirmar que la evaluación del desempeño es un instrumento valioso que contribuye a la mejora de la competencia laboral. Este resultado afirmación es discutida con la tesis de Heredia y Narváez (2021) indica que en el Hospital Homero Castanier Crespo existen deficiencias en la aplicación de la evaluación del desempeño laboral, ya que no existe acciones de capacitación a los servidores públicos quienes demuestran deficiente servicios en el cumplimiento de sus cargos administrativos en las diferentes áreas; la cual dificulta que sus colaboradores no adquieran nuevos conocimientos que permitan contribuir al desempeño y conseguir los objetivos de la entidad. Asimismo, la tesis de Falcón (2021) sostiene que la evaluación del desempeño de los servidores con el trabajo en equipo se relaciona significativamente la que permite indicar que el trabajo en equipo se fortalecerá al existir constante evaluación del desempeño. En la organización en estudio se pudo diagnosticar que el trabajo en equipo actual tiene una escala de excelente, llegando alcanzar un 97.56% de valor según los indicadores de la evaluación del desempeño. Situación que se necesita mejorar en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco toda vez que en su gran mayoría de los encuestados indicaron que las competencias laborales de los operarios alcanzan el calificativo entre tolerable y regular, afirmación que se puede corroborar desde la tabla 12 hasta la tabla 17.

Con el resultado de la hipótesis específica 1, en la que se pudo establecer relación positiva muy fuerte entre evaluación del conocimiento y competencia laboral en un valor de 0,834 y en la significancia de  $0,003 < 0,05$  (tabla 21) la cual ha permitido afirmar que la evaluación del conocimiento es una función indispensable para contribuir a la mejora de la competencia laboral. Este resultado afirmación es discutida con la tesis de Espinosa

(2021) concluye indicando que la identificación de los conocimientos y las habilidades son esenciales para evaluar y conocer el desempeño de los trabajadores en sus funciones, tareas y si estas lo cumplen con habilidades interpersonales. Se identificó que el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa en estudio alcanza un 28.57% de nivel alto en desarrollo, y el 71.43% tiene un nivel medio de nivel de desempeño laboral, por lo que se necesita mayor retroalimentación, capacitación, fortalecimiento de habilidades, mayor cooperación, trabajo en equipo. Por su parte la base teórica de Chiavenato (2011) afirma que el conocimiento es la mezcla entre información y la acumulación de la experiencia; así como el discernimiento de una persona que le permite evaluar e incorporar otras experiencias que se acumulen a base de la información. Realidad que se necesita mejorar en los operarios del Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco, toda vez que en su gran mayoría califican como tolerable y regular y una mínima parte califica de bueno, afirmación que es corroborada por la tabla 3 y 4.

Con el resultado de la hipótesis específica 2, en la que se pudo establecer relación positiva muy fuerte entre evaluación de calidad de vida laboral y competencia laboral en un valor de 0,650 y en la significancia de  $0,012 < 0,05$  (tabla 22) la cual ha permitido afirmar que la evaluación de la calidad de vida laboral es indispensable para mejorar la competencia laboral, es un elemento que permite fortalecer la satisfacción de los trabajadores en la empresa. Este resultado afirmación es discutida con la tesis de Velásquez (2022) sostiene que la cadena de boticas Mifarma de la av. Las Flores la calidad y la interacción interpersonal en la empresa en estudio es eficiente ya que se observa que el trabajo es en equipo con mucho profesionalismo la cual incide de manera significativa en el desempeño laboral de los empleados. La competencia de los empleados en su labor es buena, demuestran habilidades técnicas, comunicación y adaptabilidad a sus funciones; colaboradores con iniciativa y proactividad, se desarrolla una comunicación fluida y un liderazgo que genera confianza para el cumplimiento de las responsabilidades en el trabajo. La base teórica de Mesén (s.f.) la calidad de vida laboral es el nivel de satisfacción laboral que los trabajadores tiene en el ambiente de trabajo, la cual lo consiguen por un entorno saludable e impacta positivamente con el desempeño laboral.

Situación que se necesita mejorar en los operarios del Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco toda vez que los encuestados califican de regular y bueno el ambiente laboral que existe entre operarios de la empresa, afirmación corroborada por la tabla 5.

De acuerdo al resultado de la hipótesis específica 3, se pudo establecer relación positiva considerable de evaluación cooperación en el trabajo con la competencia laboral en un valor de 0,710 y en la significancia de  $0,002 < 0,05$  (tabla 23) la cual ha permitido afirmar que la evaluación de cooperación en el trabajo es indispensable para mejorar la competencia laboral, este es un elemento que permite generar participación y relación interpersonal para mejorar el trabajo. Este resultado afirmación es discutida con la tesis Falcón (2021) sostiene que en la organización en estudio se puede diagnosticar que el trabajo en equipo actual tiene una escala de excelente, llegando alcanzar un 97.56% de valor según los indicadores de la evaluación del desempeño. La norma técnica interna de evaluación ha permitido que se identifiquen debilidades a tiempo para fortalecer competencias laborales, gestionar talentos, reconocer habilidades, fortalecer la comunicación y colaboración laboral. La base teórica de Chiavenato (2011) la cooperación en el trabajo consiste el compartir mutuamente la toma de decisiones y el control en las actividades desde las decisiones gerenciales que pasa por los supervisores de línea que llega hasta los empleados a efecto de que estos cooperen a través de la relación interpersonal y compañerismo. Situación que se necesita mejorar en los operarios del Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco, toda vez que en su gran mayoría la calificación es regular sobre el trabajo participativo y la capacidad de asistencial laboral del operario con otros operarios. Afirmación corroborada en la tabla 7 y 8.

De acuerdo con el resultado de la hipótesis específica 4, se pudo establecer relación positiva considerable de evaluación responsabilidad en el trabajo con la competencia laboral en un valor de 0,732 y en la significancia de  $0,031 < 0,05$  (tabla 24) la cual ha permitido afirmar que la evaluación de responsabilidad en el trabajo es el instrumento que permite monitorear el cumplimiento de las funciones con el fin de mejorar la competencia laboral. Este resultado afirmación es discutida con la tesis Figueroa (2019) sostiene que la evaluación de la responsabilidad de las

funciones de los colaboradores de la empresa minera es un instrumento que permite mejorar el rendimiento laboral en un 0,807. La base teórica de Chiavenato (2007) sostiene que la responsabilidad en el trabajo se establece según el cargo que las personas ocupan en la organización; esta responsabilidad se basa en el cumplimiento de actividades dentro del horario laboral establecida, ser puntual, evitar faltas y demostrar capacidad de asistencia en el trabajo. Situación que se necesita mejorar en los operarios del Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco toda vez que en su gran mayoría la calificación es de regular sobre la capacidad de cumplir las responsabilidades y puntualidad de los operarios de la empresa en sus funciones, situación corroborada en la tabla 8 y 9.

De acuerdo con el resultado de la hipótesis específica 5, se pudo establecer relación positiva considerable de la evaluación de autonomía en el trabajo con la competencia laboral en un valor de 0,612 y en la significancia de  $0,001 < 0,05$  (tabla 25) la cual ha permitido afirmar que la evaluación de autonomía en el trabajo es un elemento que permite generar mayor capacidad en los colaboradores para hacer su trabajo con creatividad y realización eficiente que permiten lograr mayor competencia laboral. Es discutida con la tesis Lemos (2020) sostiene que uno de los factores que en el alto desempeño laboral es la autonomía de los colaboradores ya que aporta el 79.68% en el desempeño laboral. La base teórica de Irigoien y Vargas (2002) afirma que la autonomía del personal es la capacidad que demuestra el empleado en desarrollar sus funciones, cumplir objetivos, alcanzar metas y desarrollar trabajo en equipo. La autonomía del personal ejecuta su trabajo con criterio y realización, ejerce sus funciones de manera coherente, y con profesionalismo. Situación que se necesita mejora en los operarios del Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco toda vez que en su mayoría califican de regular el nivel de autonomía, la creatividad para resolver problemas en el trabajo es regular, el operario necesita de ayuda de otros para desarrollar sus funciones la cual no cuenta con mucha capacidad de autonomía en sus tareas delegadas. Afirmación corroborada por la tabla 10 y 11.

## CONCLUSIONES

1. Se concluye que entre evaluación del desempeño y competencia laboral existe correlación positiva considerable en un valor relacional de 0,534 (tabla 20). Permitiendo indicar que la evaluación del desempeño es un instrumento indispensable para medir capacidades del equipo de trabajo con el fin de fortalecerla y mejorar la competencia laboral. Es una situación que se tendría que mejorar en los operarios del Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco, ya que se identificó que en nivel de capacidad técnica es regular, la relación interpersonal entre operación es regular, la iniciativa en el trabajo del operario es tolerable, el liderazgo es regular y el nivel de compromiso es regular, que no garantiza efectividad para el desempeño laboral. Afirmación corroborada desde la tabla 12 hasta la tabla 17.
2. Se concluye que entre evaluación del conocimiento y competencia laboral existe correlación positiva fuerte en un valor relacional de 0,834 (tabla 21). Indicando que la evaluación del conocimiento permite identificar el nivel de información que tiene el equipo de trabajo para realizar las funciones. La cual se tendría que mejorar en los operarios del Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco, ya que se identificó que la gran mayoría calificaron de regular el nivel de conocimiento de los operarios en la tarea encomendadas, la cual no garantiza el buen desempeño laboral. Afirmación que se corrobora por a tabla 3 y 4.
3. Se concluye que entre evaluación de calidad de vida laboral y competencia laboral existe correlación positiva considerable en un valor de 0,650 (tabla 22) la cual ha permitido indicar que la evaluación de calidad de vida laboral es una función que se debe efectuarse de manera constante en los colaboradores con el fin de poder identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores frente a sus tareas. La cual se debería mejorar en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco, toda vez que se identificó que el nivel de calidad de vida laboral con respecto al ambiente de trabajo es regular, cuya calificación no garantiza la competencia laboral. Afirmación que se identifica en la tabla 5.

4. Se concluye que entre evaluación de cooperación en el trabajo y competencia laboral existe correlación positiva considerable en un valor de 0,710 (tabla 23) la cual ha permitido indicar que la evaluación de la cooperación de trabajo es la función que se debería efectuarse constante para generar mayor participación y relación interpersonal en el trabajo. Esto se necesita mejorar en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco, toda vez que la calificación en la participación de trabajo en equipo de los operarios es regular y la interacción y asistencia para cumplir tareas es regular. Afirmación identificada en la tabla 7 y 8.
5. Se concluye que entre evaluación de responsabilidad en el trabajo y competencia laboral existe correlación positiva considerable en un valor de 0,732 (tabla 24) la cual ha permitido indicar la evaluación de responsabilidad en el trabajo es el instrumento que logra monitorear y hacer cumplir las tareas con el fin de mejorar la competencia laboral. Situación que se necesita mejorar en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco ya que se identificó que en su gran mayoría califica de regular el cumplimiento de las tareas y calificación de regular en la puntualidad de los operarios en el trabajo. Afirmación corroborada en la tabla 8 y 9.
6. Se concluye que entre evaluación de autonomía en el trabajo y competencia laboral existe correlación positiva considerable en un valor de 0,612 (tabla 25) la cual ha permitido indicar que la evaluación de la autonomía es una función que generar mayor capacidad en los colaboradores para hacer su trabajo con creatividad y realización eficiente para lograr mayor competencia laboral. Situación que se debe mejorar en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco, ya que se identificó que la mayoría califica de regular el nivel de autonomía que tiene los operarios para cumplir sus tareas delegadas; la creatividad para desempeñar su trabajo es regular y la capacidad de realizar su trabajo es regular, la cual no garantiza eficientemente a la competencia laboral. Afirmación corroborada en a tabla 10 y 11.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al responsable del área de Recursos Humanos del Consorcio Saneamiento San Martín, fortalecer e implementar como instrumento de gestión la evaluación del desempeño a los operarios para medir el nivel de capacidades, con el fin de poder capacitarlos y retroalimentar en sus funciones a cumplir.
2. Se recomienda al responsable del área de Recursos Humanos del Consorcio Saneamiento San Martín, efectuar constantemente la evaluación del conocimiento de los operarios con el fin de identificar el nivel de información que cuentan con referente a sus funciones para que de esta manera se pueda realizar talleres de capacitación e inducción a los operarios, con el fin de mejorar la competencia laboral.
3. Se recomienda al responsable del área de Recursos Humanos del Consorcio Saneamiento San Martín, dar mayor importancia a la evaluación de la calidad de vida laboral en los operarios de la empresa, efectuado talleres participativos, premiando el esfuerzo de los operarios y dándoles mayor valor en su trabajo, con el fin de mejorar su satisfacción en el ambiente laboral, y con ello mejorar la competencia laboral.
4. Se recomienda al responsable del área de Recursos Humanos, del Consorcio Saneamiento San Martín, fortalecer la inducción al trabajo en cooperación y en equipo, dándoles mayor facultad de participación a los operarios para interactuar con sus compañeros de trabajo, con el fin de mejorar la interacción y asistencia laboral; la cual es indispensable para alcanzar estándares de buen desempeño laboral.
5. Se recomienda al gerente del Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco evaluar constantemente el nivel de responsabilidad de los operarios y demás trabajadores con el fin de medir el cumplimiento de sus tareas o funciones, para que de esta forma se pueda delegar mayor monitoreo y supervisión que permitan asegurar el cumplimiento de las responsabilidades de los operarios.
6. Se recomienda al gerente de ingeniería del Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco implementar un taller de participación en la que

cada operario pueda estructurar el tiempo y el flujo de trabajo de la mejor manera, para cumplir en el momento oportuno; este taller permita fortalecer la autonomía laboral, la creatividad y la capacidad de realizar las tareas que se le delega cada día en la obra.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achic, D., Esteban, I. y Flores, L. (2022). *Auditoría del capital humano y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Huánuco 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7574>.
- Amador, A. (2015). *Administración de recursos humanos: su proceso organizacional*. Universidad Autónoma de Nuevo León. <http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso%20Amador%20Sotomayor%20-%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20-%20Su%20proceso%20organizacional%202016.pdf>.
- Arias, F. (2006). *Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme, 5ta Edición. [https://books.google.co.ve/books?id=y\\_743ktfK2sC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.ve/books?id=y_743ktfK2sC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf).
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericana Editores. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericana Editores. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf).
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf).

- ComexPerú. (2023). *Desempeño del mercado laboral peruano en 2022: ¿qué departamentos son los más competitivos y por qué?* Repositorio ComexPerú. [https://www.comexperu.org.pe/articulo/desempeno-del-mercado-laboral-peruano-en-2022-que-departamentos-son-los-mas-competitivos-y-por-que#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20del%20departamento%20se,972%20a%20S%2F%201%2C273%20\(%2B](https://www.comexperu.org.pe/articulo/desempeno-del-mercado-laboral-peruano-en-2022-que-departamentos-son-los-mas-competitivos-y-por-que#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20del%20departamento%20se,972%20a%20S%2F%201%2C273%20(%2B).
- El Comercio. (2023). *Estrés: ¿Cómo cuidar de nuestro bienestar en un mundo laboral tan competitivo y exigente?* El Comercio. <https://elcomercio.pe/bienestar/crecimiento-personal/estres-como-cuidar-de-nuestro-bienestar-en-un-mundo-laboral-tan-competitivo-y-exigente-estres-laboral-desempeno-laboral-asertividad-gestion-del-tiempo-autocuidado-habilidades-de-afrontamien>.
- Espinosa, S. (2021). *Diseño de una evaluación del desempeño laboral en una empresa constructora de Pastaza, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63787>.
- Falcón, M. (2021). *El trabajo en equipo y la evaluación del desempeño de los servidores públicos de la Dirección Distrital de Mies Ambato*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32437>.
- Fernández, C. (2009). *La comunicación en las organizaciones*. Editorial Trillas. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3223/1/Definici%C3%B3n%20y%20alcance%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional.PDF>.
- Figuroa, F. (2019). *Implementación de un modelo de Evaluación de Desempeño y su influencia en el Rendimiento Laboral en una empresa minera 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional URP. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/2475>.
- Fondo Monetario Internacional. (2022). *Perspectivas Económicas: las Américas Navegando condiciones financieras más restrictivas*. Repositorio FMI.

- <https://www.imf.org/es/Publications/REO/WH/Issues/2022/10/13/regional-economic-outlook-western-hemisphere-october-2022>.
- González, R. (2023). *Desempeño laboral y la calidad del servicio del trabajador de la Empresa Eléctrica Global Energy- Huánuco – 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/9123>.
- Heredia, M. y Narvárez, C. (2021). *La importancia de la Evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Cuenca]. Repositorio institucional UCC. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8011435>.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de investigación*. Cámara Nacional de la Industria Editorial mexicana. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
- Irigoin, M. y Vargas, F. (2002). *Competencia laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el Sector Salud*. Organización Internacional del Trabajo. [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/man\\_ops.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/man_ops.pdf).
- Lemos, A. (2020). *Factores que intervienen en el alto desempeño laboral del servidor público administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio institucional UNAS. <https://repositorio.unas.edu.pe/handle/20.500.14292/1778>.
- Ludeña, A. (2004). *La formación por competencias laborales*. 2da Edición, por CAPLAB. <https://educativopracticas.files.wordpress.com/2015/09/la-formacion-por-competencias-laborales.pdf>.
- Mertens, L. (2000). *La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional*. Cumbre Iberoamericana. <http://relats.org/documentos/ET.Mertens2.feb.pdf>.
- Mesén, F. (s.f.). *Calidad de vida laboral*. <https://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v24n551999/art3.pdf>.

- Núñez, I. (2022). *Compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería del área de un Hospital General de segundo nivel de atención en ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/19168>.
- OIT. (2022). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*. Repositorio CEPAL. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_863688.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_863688.pdf).
- Quezada, L. (2019). *Metodología de la investigación*. Empresa Editora Macro EIRL. <https://ebooks.editorialmacro.com/reader/metodologia-de-la-investigacion-1?location=2>.
- Ramos, R., Paredes, S., Teran, A. y Lema, L. (2017). *Comunicación organizacional*. Ediciones Grupo Compás. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>.
- Real Academia Española. (2023). *Diccionario de la lengua española*. Asociación de academias de la Lengua Española. <https://dle.rae.es/conocimiento>.
- Ribes, G., Perello, R. y Herrero, A. (2018). *Dirección de recursos humanos: Gestión de personas*. Editorial UPV. [https://gdocu.upv.es/alfresco/service/api/node/content/workspace/SpacesStore/12e463ea-e6c5-41d3-a457-7fced3832eba/TOC\\_0797\\_04\\_01.pdf?guest=true](https://gdocu.upv.es/alfresco/service/api/node/content/workspace/SpacesStore/12e463ea-e6c5-41d3-a457-7fced3832eba/TOC_0797_04_01.pdf?guest=true).
- Rivera, H. (2015). *Dirección de personal I*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Sevilla, S. (2018). *La evaluación del desempeño y la eficiencia de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. Parroquia Salinas, cantón Guaranda, provincia de Bolívar*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27871>.
- Velásquez, C. (2022). *Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas Mifarma de la av. Las Flores - San Juan de Lurigancho, agosto 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad María

Auxiliadora]. Repositorio institucional UMA.

<https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/745>.

Yupanqui, A. (2015). *Desarrollo organizacional*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Valerio Baltazar, S. (2024). *Evaluación del desempeño como instrumento para mejorar competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	1			
¿De qué manera la evaluación del desempeño contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024?	Analizar si la evaluación del desempeño contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024	La evaluación del desempeño contribuye significativamente como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024	Evaluación del desempeño	Conocimiento en el trabajo	Funciones laborales	<b>Tipo de Investigación</b> Aplicada
				Calidad de vida laboral	Tareas	
				Cooperación en el trabajo	Ambiente laboral	
				Responsabilidad en el trabajo	Relación interpersonal	
				Autonomía en el trabajo	Enfoque de trabajo participativo en equipo	
					Asistencia	<b>Enfoque</b> Cuantitativo
					Puntualidad	
					Creatividad	
					Realización	<b>Nivel de investigación</b> Descriptivo Correlacional
Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específica	2	Dimensiones	Indicadores	
¿De qué manera la evaluación del conocimiento en el trabajo contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024?	Describir si la evaluación del conocimiento en el trabajo contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024	La evaluación del conocimiento en el trabajo contribuye significativamente como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024	Competencia laboral	Habilidades	Técnicas	<b>Diseño de Investigación</b>
					Interpersonales	

¿De qué manera la evaluación de la calidad en el trabajo contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024?	Describir si la evaluación de la calidad en el trabajo contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024	La evaluación de la calidad en el trabajo contribuye significativamente como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024		Adaptabilidad	No experimental Tipo de Muestreo No Probabilístico Población: 16 Muestra: 4
¿De qué manera la evaluación de la cooperación en el trabajo contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024?	Describir si la evaluación de la cooperación en el trabajo contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024	La evaluación de la cooperación en el trabajo contribuye significativamente como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024	Iniciativa y Proactividad	Comunicación y colaboración	
¿De qué manera la evaluación de la responsabilidad en el trabajo contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024?	Describir si la evaluación de la responsabilidad en el trabajo contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024	La evaluación de la responsabilidad en el trabajo contribuye significativamente como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024		Desarrollo de liderazgo	Técnica e instrumento

<p>¿De qué manera la evaluación de la autonomía en el trabajo contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024?</p>	<p>Describir como la evaluación de la autonomía en el trabajo contribuye como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024</p>	<p>La evaluación de la autonomía en el trabajo contribuye significativamente como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024</p>	<p>Autoadministración</p>	<p>Encuesta y cuestionario</p>
--	---	---	---------------------------	--------------------------------

**ANEXO 2**  
**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recopilar datos para efectuar el trabajo de investigación titulada: Evaluación del desempeño como instrumento para mejorar la competencia laboral de los operarios en el Consorcio Saneamiento San Martín, Huánuco 2024, por lo que se le agradecerá por su apoyo y cooperación en responder las siguientes preguntas:

Marque con una “x” la respuesta según la realidad percibida de sus subordinados.

PREGUNTAS	CRITERIOS				
	1	2	3	4	5
	Malo	Tolerable	Regular	Bueno	Optimo
Variable 1:	Evaluación del desempeño				
<b>Dimensión 1</b>	<b>Conocimiento en el trabajo</b>				
¿Cuál es su calificación por el cumplimiento de la cantidad de ordenes de trabajo otorgada al operario?					
¿Qué calificación daría al cumplimiento de las tareas diarias que se le asigna al personal operario?					
<b>Dimensión 2</b>	<b>Calidad de vida laboral</b>				
¿Cómo calificaría el ambiente laboral entre el personal operario?					
<b>Dimensión 3</b>	<b>Cooperación en el trabajo</b>				
¿Cuál es el nivel de la relación interpersonal que existe en el trabajo?					
¿Cuál es su calificación sobre el trabajo participativo de los operarios de la empresa?					
<b>Dimensión 4</b>	<b>Responsabilidad en el trabajo</b>				
¿Cómo calificaría la capacidad de asistencia laboral del operario ante sus responsabilidades?					
¿Cuál es el nivel de puntualidad del operario en la empresa?					

<b>Dimensión 5</b>	<b>Autonomía en el trabajo</b>					
¿Qué grado de creatividad demuestra el personal operario para resolver problemas en el trabajo?						
¿El personal operario trabaja, sin la necesidad de recurrir por ayuda de otros?						
Variable 2:	Competencia laboral					
<b>Dimensión 1</b>	<b>Habilidades</b>					
¿Qué nivel de capacidad técnica demuestra el operario para desempeñar sus funciones?						
¿Cómo calificaría la relación interpersonal del operario con sus compañeros de trabajo?						
¿El personal demuestra su adaptación a los cambios que efectúa en la empresa?						
<b>Dimensión 2</b>	<b>Iniciativa y Proactividad</b>					
¿Qué nivel de iniciativa tiene el operario para realizar sus tareas?						
¿El colaborador demuestra liderazgo ante una actividad en equipo?						
¿Qué nivel de compromiso tiene el operario para administrar los recursos que se le otorga para cumplir sus funciones?						

# ANEXO 3

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”

**Sumilla:** Solicito Autorización para  
aplicar cuestionario de investigación

Sr. Representante Legal del Consorcio Saneamiento San Martín

Yo, **Sherley Sindy Valerio Baltazar**, identificado con número de DNI 73589415, domiciliado en Calle Bq colpa alta 11 interior A Pblo. Colpa alta Huánuco, con teléfono celular número 970119637 y correo electrónico 2017160095@udh.edu.pe, ante usted con el debido respeto a su representada me presento y expongo:

Que, teniendo la necesidad de aplicar cuestionario de investigación, recorro a su digno despacho a efectos de **SOLICITAR AUTORIZACIÓN** de permiso al suscrito, para ingresar a los ambientes de la empresa **CONSORCIO SANEAMIENTO SAN MARTIN** para realizar la ejecución de la encuesta generada por el trabajo de investigación (TESIS) titulada “**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COMO INSTRUMENTO PARA MEJORAR COMPETENCIA LABORAL EN EL CONSORCIO SANEAMIENTO SAN MARTIN, HUÁNUCO 2024**”, cuya finalidad es para optar el Título de LIC. EN ADMINISTRACION, en la Universidad de Huánuco. Tenido en consideración las exigencias actuales de la SUNEDU el cual es el conocimiento público, que, para la obtención de grado o título, la ejecución de las tesis resulta indispensable, acreditar las evidencias inherentes para los cuales se obtuvieron los datos de la investigación.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a lo solicitado por ser de justicia.

Huánuco 12 de junio del 2024

Atentamente,



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**CONCENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, REPRESENTANTE LEGAL DEL CONSORCIO SANEAMIENTO SAN MARTIN, reconozco haber informado sobre los beneficios, riesgos y molestias, así como también mis derechos y responsabilidades, también reconozco no haber sido persuadido, manipulado u coaccionado, por tanto, ACEPTO participar voluntariamente de la presente investigación que tiene como título:

**“EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COMO INSTRUMENTO PARA MEJORAR COMPETENCIA LABORAL EN EL CONSORCIO SANEAMIENTO SAN MARTIN, HUÁNUCO 2024”**

Desarrollado por: SHERLEY SINDY VALERIO BALTAZAR en Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, y admito haber sido informado que el objetivo de la investigación es:

**Evaluación Del Desempeño Como Instrumento Para Mejorar Competencia Laboral En El Consorcio Saneamiento San Martin, Huánuco 2024**

Me han indicado también que la investigación ingresara a las instalaciones del consorcio Saneamiento San Martin, para efectuar la encuesta a cada servidor público.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de la investigación no será usada para ningún propósito, fuera de este estudio sin mi consentimiento.

Ha sido informado de que pueda hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que pueda retirarse del mismo modo cuando así lo desea, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio puede contactar a: SHERLEY SINDY VALERIO BALTAZAR, al celular 970 119 637

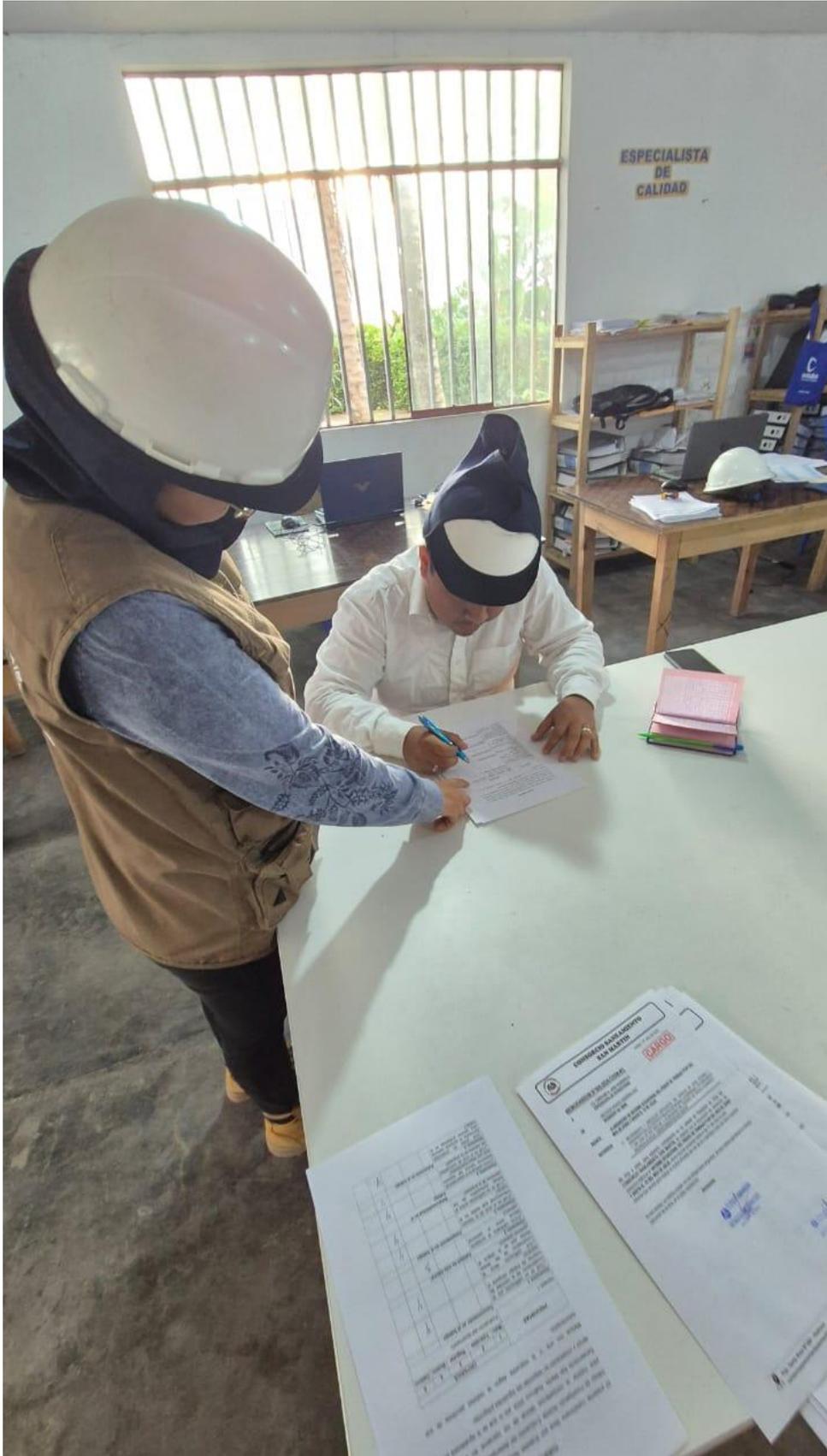
Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregado y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando esta haya concluido, a la persona citada.

Huánuco, 17 de junio del 2024

**CONSORCIO SANEAMIENTO SAN MARTIN**  
  
**ING. MARCO ANTONIO SANTIZO**  
REPRESENTANTE COMÚN

## ANEXO 4 GALERÍA DE FOTOS









# ANEXO 4

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **11:15 horas del día 06 del mes de diciembre del año 2024**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Presidente)
Mtro. Brand Harrys Martel Fretell	(Secretario)
Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez	(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 1131-2024-D-FCOMP-PAEE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada "**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COMO INSTRUMENTO PARA MEJORAR COMPETENCIA LABORAL DE LOS OPERARIOS EN EL CONSORCIO SANEAMIENTO SAN MARTÍN, HUÁNUCO 2024**", presentada por la Bachiller, **VALERIO BALTAZAR, Sherley Sindy**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

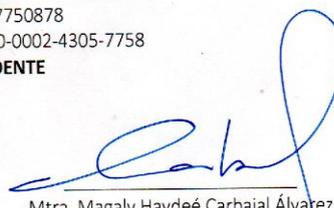
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 15 QUINCE y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 12:00 horas del día **06 del mes de diciembre del año 2024**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
Mtro. William Giovanni Linares Beraún  
N° DNI 07750878  
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758  
**PRESIDENTE**

  
Mtro. Brand Harrys Martel Fretell  
DNI: 43255620  
Código ORCID: 0009-0002-5369-9073  
**SECRETARIO**

  
Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez  
DNI: 09872196  
Código ORCID: 0000-0002-9489-3588  
**VOCAL**