

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TRABAJO DE PROFESIONALIZACIÓN (ADM 599) -G3
PROYECTO DE GRADO**



**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE DESARROLLO DE
LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS
SEDEM- SUBSIDIOS EN TARIJA**

**AUTOR:
CADENA ZABALAGA MARIA ISABEL**

**DOCENTE GUÍA:
MSCM LIC. IMER ADÍN COLQUE ALANOCA**

Trabajo de Profesionalización, presentado a consideración de la UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”, como requisito para optar el Grado Académico de Licenciatura de Administración de Empresas.

**20 De Octubre de 2023
TARIJA-BOLIVIA**

DEDICATORIA

Este proyecto dedico, a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

Con mucho cariño a mi Madre y mi Familia por su apoyo y paciencia, quienes con su esfuerzo y sacrificio han sabido guiarme por el sendero del bien y la superación

ÍNDICE

Páginas

INTRODUCCIÓN	1
1. ANTECEDENTES	2
2. FUNDAMENTACIÓN	4
2.1. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	4
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	5
2.3. FUNDAMENTACIÓN PRÁCTICA.....	5
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
3.1 IDENTIFICAR EL PROBLEMA	6
3.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	7
3.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
4. HIPÓTESIS	8
4.1 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	8
4.1.1 <i>Delimitación de variables</i>	8
4.1.2 <i>Operacionalización de las variables</i>	9
5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	10
5.1 OBJETIVO GENERAL	10
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
6. TIPO DE INVESTIGACIÓN	10
6.1 MÉTODOS Y TÉCNICAS	11
6.1.1 <i>Técnicas de análisis de datos</i>	11
6.1.2 <i>Técnicas de investigación Bibliográfica</i>	11
6.2 POBLACIÓN Y MUESTREO	11
6.2.1 <i>Población</i>	11
6.2.2 <i>Muestra</i>	13
7. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
7.1 DELIMITACIÓN TEÓRICO.....	14
7.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL	14
7.3 DELIMITACIÓN ESPACIAL	14
CAPÍTULO I.....	15
1.1 MARCO CONCEPTUAL	15

1.1.1	Concepto de evaluación de desempeño	15
1.1.2	Responsabilidades De La Evaluación Del Desempeño	15
1.1.3	Métodos de Evaluación de Desempeño	20
1.1.4	Concepto de eficiencia.....	30
1.4.5	Diferencias de Conceptos	35
1.2	MARCO LEGAL.....	38
1.2.1	Estatuto Del Funcionario Público Ley N°2027.....	38
1.2.2	Ley SAFCO N°1178.....	39
1.2.3	D.S. N° 26115 Normas Básicas Del Sistema De Administración Del Personal.....	41
CAPÍTULO II - MARCO PRÁCTIVO		46
2.1	SITUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN SEDEM-SUBSIDIOS DE TARIJA	46
2.1.1	VISIÓN Y MISIÓN	47
2.1.2	Objetivos De La Institución de Servicio de desarrollo de las empresas públicas productivas SEDEM- SUBSIDIOS en Tarija.....	48
2.1.3	VALORES Y PRINCIPIOS INSTITUCIÓN DE SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS SEDEM- SUBSIDIOS EN TARIJA.....	48
2.2	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO INSTITUCIÓN DE SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS SEDEM- SUBSIDIOS EN TARIJA	50
2.2.1	Observación - Evaluación de desempeño metodología 360°	51
3.1	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO, METODOLOGÍA 360°	59
3.1.2	Evaluación metodología 360° a Gerente.....	59
3.1.3	Evaluación metodología 360° a Técnico Administrativo	61
3.1.4	Evaluación metodología 360° a Técnico Operario de Almacenes	62
3.1.5	Evaluación metodología 360° a Verificadora	64
3.1.6	Asistente de Sala	65
3.2	ENTREVISTAS	66
3.2.1	Entrevista Gerente	67
3.2.2	Entrevista Técnico administrativo	68
3.3	ENCUESTA	70
3.3.1	Resultados de la encuesta	70
4.1	CONCLUSIONES.....	75
4.2	RECOMENDACIONES	76
BIBLIOGRAFÍA.....		77
ANEXOS.....		79

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 “DELIMITACIÓN DE VARIABLES”	8
TABLA 2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	9
TABLA 3 PLANILLA DE CARGOS SEDEM TARIJA	12
TABLA 4 CUADRO TÉCNICAS, INSTRUMENTO Y MUESTRA	13
TABLA 4 DIFERENCIAS DE CONCEPTOS EFICIENCIA, EFICACIA, EFECTIVIDAD	35
TABLA 5 DIFERENCIA CONCEPTOS PRODUCTIVIDAD RENDIMIENTO Y DESEMPEÑO.....	37
TABLA N° 6 EVALUACIÓN 360° LA INSTITUCIÓN DE SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS SEDEM- SUBSIDIOS EN TARIJA.....	53
TABLA N° 7 PUNTUACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	54
TABLA N°8 CLASIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN	55
TABLA N° 9 FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PARA APLICAR METODOLOGÍA 360°	56
TABLA N°10 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AL OCUPANTE DEL CARGO GERENTE - METODOLOGÍA 360°	59
TABLA N°11 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AL OCUPANTE DEL CARGO TÉCNICO ADMINISTRATIVO - METODOLOGÍA 360°	61
TABLA N°12 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AL OCUPANTE DEL CARGO TÉCNICO OPERARIO DE ALMACENES - METODOLOGÍA 360°	62
TABLA N°13 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A OCUPANTE DEL CARGO DE VERIFICADORA - METODOLOGÍA 360°	64
TABLA N°14 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A OCUPANTE DEL CARGO DE ASISTENTE DE SALA - METODOLOGÍA 360°	65
TABLA N°15 GUÍA DE ENTREVISTA AL GERENTE	67
TABLA N°16 GUÍA DE ENTREVISTA AL TÉCNICO ADMINISTRATIVO.....	68
TABLA N°17 GUÍA DE ENTREVISTA AL TÉCNICO AUXILIAR ADMINISTRATIVO	69

ÍNDICE DE IMÁGENES

IMAGEN N° 1 GRÁFICA DE 360°	27
IMAGEN 2 FORMULARIO EVALUACIÓN 360°	28
IMAGEN N°2 PASOS PARA PREPARAR UNA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN.....	70
GRÁFICO N° 2 COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA	71
GRÁFICO N° 3 OBJETIVOS PERSONALES VERSUS INSTITUCIONALES	72
GRÁFICO N° 4 TRABAJO ÓPTIMO	73
GRÁFICO N° 5 APOYO Y TRABAJO EN EQUIPO	74