

CAPÍTULO I

RESUMEN

Esta investigación se centra en la investigación de la evaluación del desempeño en el área de administración financiera COSAALT Tarija.

El objetivo primordial es analizar y optimizar la actual evaluación de desempeño en COSAALT, a través de un diagnóstico exhaustivo. La propuesta consiste un Sistema de Evaluación del Desempeño 360° específicamente adaptado para el área de Administración Financiera. Esta iniciativa no solo dotará a la empresa de herramientas para decisiones más fundamentadas sobre su personal, sino que también procurará mejorar los niveles de desempeño, de los trabajadores

Se sugiere una mayor inversión en programas de capacitación para asegurar la adquisición de habilidades necesarias para los roles y funciones de los empleados. Asimismo, se propone la implementación de políticas y programas de reconocimiento efectivos para motivar y recompensar a los empleados por su contribución. Esto, junto con una comunicación más transparente y una cultura organizativa positiva, puede crear un ambiente laboral más satisfactorio y productivo.

Esta propuesta busca no solo llenar el vacío existente en materia de evaluación de desempeño, sino también impulsar un entorno de trabajo más productivo y motivador. Al proponer este sistema, COSAALT podrá tomar decisiones más informadas, optimizar el rendimiento de su personal y capitalizar al máximo las habilidades y potencialidades de sus trabajadores.

1 INTRODUCCIÓN

1.1 ANTECEDENTES

El desempeño laboral se refiere a la manera en que una persona realiza su trabajo en el entorno laboral. Se evalúa en función de la calidad y cantidad de trabajo realizado, así como de la eficiencia, efectividad y cumplimiento de metas y objetivos establecidos.

El desempeño laboral puede ser evaluado tanto por el propio empleado como por sus superiores, mediante evaluaciones de desempeño, retroalimentación y seguimiento de resultados. Algunos.

El sistema de evaluación de desempeño 360° se introdujo por primera vez en los Estados Unidos en la década de 1990 y rápidamente se extendió a otros países, incluyendo Europa y Asia. En los Estados Unidos, el sistema de evaluación de desempeño 360° se utilizó inicialmente en el sector privado, pero más tarde se extendió al sector público.

En la década de 2000, el sistema de evaluación de desempeño 360° se convirtió en un elemento clave de la gestión del talento en las organizaciones. La tendencia se extendió a nivel nacional, y muchas organizaciones gubernamentales y empresas comenzaron a implementar el sistema de evaluación de desempeño 360° en sus procesos de evaluación de desempeño.

El objetivo principal del sistema de evaluación de desempeño 360° a nivel nacional era mejorar la precisión y la objetividad de la evaluación de desempeño. Al recopilar información de múltiples fuentes, incluyendo compañeros de trabajo, subordinados y supervisores, se puede obtener una imagen más precisa del desempeño de un empleado y se pueden identificar áreas de mejora.

Corado (2013) tuvo como objetivo determinar los factores que inciden en la correcta aplicación de la evaluación del desempeño en el Proyecto Vida Mejor (BLP) en Guatemala. El autor utilizó un cuestionario dirigido a cinco funcionarios de alto nivel y

20 funcionarios técnicos, administrativos y facilitadores para recopilar sus opiniones y experiencias. El estudio encontró que la falta de capacitación de los evaluadores, la ausencia de una guía y la mala comunicación entre los evaluadores y los evaluados fueron los principales factores que afectaron la correcta aplicación de la evaluación del desempeño en el BLP.

Méndez (2012) tuvo como objetivo determinar los criterios necesarios para implementar un modelo de evaluación de desempeño de 360 grados en una empresa productora y comercializadora de aceites, margarinas y grasas industriales. El autor utilizó un método de muestreo no probabilístico por conveniencia y encuestó a 69 empleados. El estudio encontró que la implementación de un modelo de evaluación del desempeño era necesaria y beneficiosa para la organización. El autor entrevistó al gerente de ventas e identificó los factores necesarios para crear un instrumento de evaluación del nivel operativo del departamento de ventas.

Viñán & Yadira (2012) tuvo como objetivo implementar un sistema de evaluación del desempeño basado en competencias y determinar su impacto en la productividad de Global Chem Cía. Ltda en Ecuador. El estudio fue correlacional y cuantitativo, y participaron 70 empleados. El estudio concluyó que la implementación de un sistema de evaluación del desempeño basado en competencias aumentó la productividad al permitir a la empresa establecer políticas claras, seleccionar a las personas más adecuadas para cada puesto y crear planes de capacitación personalizados.

1.2 *Historia*

En 1986 se produjeron importantes transformaciones institucionales en la gestión y prestación de los servicios de agua y saneamiento en la ciudad de Tarija, Bolivia. Antes de este período, la prestación del servicio de agua potable en la ciudad estaba a cargo de la Administración Regional de Obras Sanitarias de Tarija (AROS Tarija), que dependía del Ministerio de Urbanismo y Vivienda.

La Dirección de AROS-Tarija, luego de conocer los éxitos alcanzados por la Cooperativa de Servicios de Agua y Alcantarillado en Santa Cruz y recibir orientación de sus instituciones de servicios básicos en el camino del cooperativismo, comenzó a considerar transformar AROS -Tarija en una Cooperativa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado con base en la Ley General de Sociedades Cooperativas.

Para llevar a cabo esta transformación se conformó el Comité Organizador de la ciudad de Tarija, integrado por seis miembros, quienes fueron propuestos por Resolución de Directorio de AROS N° 3/86 del 16 de mayo de 1986. El comité tuvo como cometido llevar a cabo los trámites y trámites necesarios para transformar AROS en un servicio cooperativo. El 22 de mayo de 1986, el comité recibió la autorización necesaria por parte de Guillermo Encinas Ayoroa, jefe Regional de Cooperativas de Tarija.

Realizados los trámites necesarios, se convocó a Asamblea General Constituyente el 22 de septiembre de 1986, con la asistencia de autoridades civiles, políticas y cívicas de Tarija, así como de un número importante de futuros miembros, representantes de juntas vecinales y la Federación de Juntas Vecinales (FEJUVE). La asamblea se realizó en la plaza principal de la ciudad, en la sala de transportes, con la presencia de un notario público. La asamblea estuvo presidida por el Ing. Wildo Castellanos, Presidente del Comité Organizador y representante del Municipio de Tarija. Luego de exponer el motivo de la asamblea a los asistentes y escuchar las opiniones expresadas, se tomó la decisión de fundar la Cooperativa de Servicios de Agua y Alcantarillado de Tarija el 22 de septiembre de 1986, con la sigla “COSAALT Ltda”. La decisión fue aplaudida por todos los asistentes.

Tras la decisión, el presidente de la asamblea declaró solemnemente fundada la cooperativa el 22 de septiembre de 1986, con la misión de convertirse en una entidad cooperativa capaz de administrar y prestar los servicios de agua y saneamiento para mejorar la calidad de vida de la población de Tarija. Luego de realizar los trámites administrativos necesarios y obtener el reconocimiento legal a través del Instituto Nacional de Cooperativas (INALCO), la cooperativa obtuvo personería jurídica el 27 de noviembre de 1986, con el número de registro 03181 e inmediatamente fue inscrita en el

Registro Nacional de Cooperativas con el número 2919, permitiendo que la cooperativa funcione legalmente.

Posteriormente, en 1998, COSAALT presentó ante la Autoridad del Agua una solicitud de regularización de su concesión. En diciembre de ese año, la Superintendencia, en representación del Gobierno Nacional, aprobó la regularización de la concesión y reglamentó las actividades de los servicios de agua y saneamiento en la ciudad de Tarija. COSAALT inició sus actividades bajo regulación estatal.

1.3 *JUSTIFICACIÓN*

La emergencia de una inadecuada evaluación de desempeño es que sus efectos son perjudiciales en el funcionamiento del desempeño por motivos de la ineficiencia en la medición del desempeño laboral, actualmente la evaluación de desempeño tradicional que está realizando COSAALT no es específico además de no tener coherencia con las necesidades con el área administrativa en lo que respecta a medir el desempeño.

La realización de la investigación es viable por motivos de la facilidad en la búsqueda y recopilación de la información están alcance por la cercanía geográfica, los permisos y ayuda del funcionario del área de administración.

El estudio beneficia al segmento de la población conformado por los empleados del departamento de administración financiera COSAALT S.R.L Tarija. Al poder proponer un sistema de evaluación de desempeño, se proporcionará una herramienta efectiva para evaluar y mejorar el desempeño de los trabajadores, lo cual contribuirá a su desarrollo profesional y personal.

El estudio tiene beneficios metodológicos importantes. Al recopilar datos mediante encuestas y entrevistas, se obtendrá información directa de los empleados, lo que permitirá identificar sus necesidades y expectativas en cuanto a la evaluación de desempeño.

Esta investigación proporcionará beneficios personales, profesionales y disciplinarios a los empleados del área de administración financiera podrán tener una evaluación de

desempeño más justa y completa, lo que les permitirá identificar sus fortalezas y áreas de mejora para su crecimiento profesional.

1.4 **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.4.1 **Identificación del Problema**

En la actualidad, la empresa COSAALT de la Cooperativa de Servicios de Agua y Alcantarillado de Tarija es responsable de la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario en el área de concesión otorgada en la ciudad de Tarija.

El Departamento de Administración Financiera desempeña un papel crucial en el funcionamiento eficiente de la organización. Está compuesto por los Departamentos de Finanzas y Bienes y Servicios, los cuales son responsables de la gestión y control de los recursos financieros y materiales de la empresa. Sin embargo, se observan ciertos problemas y desafíos en el desempeño de estos departamentos, lo que puede estar afectando negativamente el desempeño laboral de los trabajadores.

La cooperativa por reglamento estipula realizar la evaluación de desempeño de manera periódica, sin embargo, hace ya cuatro gestiones que no realiza evaluación de desempeño producto de la rutina y la naturaleza de sus actividades que se superponen a estas obligaciones de orden administrativo. La última evaluación de desempeño se hizo en el año 2019.

"Durante la entrevista con el responsable del departamento de Recursos Humanos, se reveló que no se llevó a cabo la evaluación del desempeño correspondiente al período 2021-2022. Hasta la fecha, no se han realizado cambios en el estado actual de desempeño del personal. Desde 2019, se han registrado numerosas quejas y se ha observado un notable desperdicio, lo que ha resultado en una notoria disminución en la productividad de la institución.

Actualmente, el personal no cuenta con información sobre su desempeño debido a la falta de evaluaciones. No obstante, de acuerdo a los resultados de la encuesta realizada con el administrador financiero, se ha observado que el personal no se desempeña

adecuadamente en comparación con las expectativas establecidas en el manual de funciones.

La evaluación del desempeño es una herramienta fundamental para identificar fortalezas y áreas de mejora en el desempeño laboral de los trabajadores. Permite desarrollar planes de acción para mejorar el desempeño. Sin embargo, al no realizar la evaluación en el período mencionado ha dejado a los empleados sin información para mejorar sus fortalezas y debilidades de su desempeño.

Por lo tanto, es crucial abordar este problema y establecer un sistema de evaluación de desempeño efectivo y regular en el Departamento de Administración Financiera. Esto permitirá identificar las necesidades de capacitación, motivar a los empleados, mejorar la eficiencia y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

1.4.2 *Formulación del Problema*

¿De qué manera incide la práctica actual de la evaluación del desempeño en el rendimiento de los trabajadores de COSAALT del área administración financiera?

1.5 **OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN**

1.5.1 *Objetivo General*

Analizar la incidencia de la práctica actual de la evaluación del desempeño en el rendimiento de los trabajadores de COSAALT del área administración financiera

1.5.2 *Objetivos Específicos*

- Analizar la situación actual de la evaluación del desempeño COSAALT Tarija
- Recabar información de los trabajadores del área administrativa, para conocer la percepción y expectativas que tienen sobre la evaluación al trabajo que desempeñan.
- Proponer un sistema de evaluación de desempeño acorde a las necesidades de los trabajadores del área de administración financiera.

1.6 **METODO DE INVESTIGACIÓN**

1.6.1 **Tipos de Investigación o estudio**

1.6.2 **Exploratoria**

Para el presente trabajo se utilizó una investigación exploratoria ya que desde el primer momento se tuvo que explorar la empresa para identificar el problema de investigación y poder realizar un adecuado planteamiento, además que el estudio exploratorio fue necesario en todo el trabajo de investigación para recolectar información que fue precisa en un determinado momento.

1.6.3 **Descriptiva.**

Para el trabajo de investigación se utilizan técnicas como la observación, la entrevista y la encuesta en el área administración financiera y a los trabajadores para poder recolectar los datos y describir de la mejor manera cuál es la experiencia del desempeño laboral, también se acude a documentos elaborados por otros investigadores y toda recolección de datos estuvo sometida a un proceso de tabulación, análisis e interpretación.

1.7 **TÉCNICAS**

La utilización de las técnicas de investigación, son importantes para obtener datos o información relevante.

Por tanto, las técnicas de recolección de información empleadas fueron las siguientes:

1.7.1 **Observación**

Mencionada como técnica e instrumento para la recolección de datos, es una fuente importante en el proceso de investigación.

Se permitió observar en el área de administración financiera COSAALT R.L. todos aquellos aspectos que se desean analizar, permitiendo incorporar alternativas de mejora para que la organización sea más eficiente y así cumplir con sus objetivos planteados.

1.7.2 *Entrevista*

Es una técnica que tiene la particularidad de realizarse mediante un proceso verbal, en el que existe comunicación e interacción, permitiendo obtener información directa y personal de los entrevistados.

La entrevista se utilizará para obtener información directa tanto del personal como del Administrador financiero y los empleados por medio de preguntas abiertas, así se tendrá un panorama claro de la situación que existe al contar con una evaluación de desempeño inadecuado

1.7.3 *Encuesta*

Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. La encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica.

El objetivo de esta investigación es traducir la información necesaria a un conjunto de preguntas que los funcionarios del área de administración financiera" puedan responder y que de la encuesta se pueda obtener información relevante y específica.

1.8 *Población y Muestra*

1.8.1 *Población*

La población estudiada fue el personal dependiente de la dirección administrativo financiera que trabaja en la empresa COSAALT RL Tarija.

La población objeto de nuestro estudio la integraron 16 funcionarios del área Administración financiera a quienes se les efectuaron las encuestas, por lo tanto, la misma es finita porque está compuesta por una cantidad limitada de empleados.

- Departamento de administración 2
- Jefe de departamento y finanzas 6
- Departamento de bienes y servicio 8

1.8.2 *Muestra*

Según Castro (2015) “La no probabilística, la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, lo que significa que no todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla”.

El tipo de muestra que utilizamos fue la no probabilística ya que las encuestas fueron realizadas al total de los funcionarios que laboran en el área de administración financiera COSAALT RL Tarija.

1.8.3 *Tamaño de la muestra*

Trabajamos con el total de la población, ya que es un número minucioso de 16

Funcionarios del área de administración financiera, por lo tanto, no se aplicó la fórmula correspondiente para determinar la muestra.

1.9 *FUENTES DE INFORMACIÓN*

1.9.1 *Fuente de información primaria.* -

La información primaria considerada para el presente trabajo de investigación es determinada con base en la observación, entrevista encuestas a los trabajadores del área de administración financiera

1.9.2 *Fuente de información secundaria.* -

La información secundaria para la realización del proyecto fue extraída de las siguientes fuentes:

Internet: Páginas web relacionadas al tema.

Estudios y evaluaciones realizados por expertos.

Bibliografía: relacionados a aspectos fundamentales para el desenlace del trabajo.

Documentos existentes en la empresa en relación al desempeño de personal.

1.10 *DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN*

1.10.1 *Geográfica*

Los estudios de campo se los realizará en el área de administración financiera de la empresa COSAALT Tarija. Que se encuentra ubicada en el Barrio las Panosas calle Ingavi esq. O'Connor Y los estudios complementarios se los realizará en la Facultad de Ciencias Económicas y Financiera de la Universidad Juan Misael Saracho.

1.10.2 *Temporal*

El presente estudio se lo realizara abarcando datos de la gestión 2019 hasta el 2022

