



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración

Nombre de la Tesis

El desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos en una empresa de alimentos.

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Maestro en

Administración con Especialidad en Alta Dirección

Presenta

Christian Alejandro Córdova Montoya

Santiago de Querétaro, Qro., Octubre de 2020.



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración
Maestría en Administración

NOMBRE DE LA TESIS

El desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos en una empresa de alimentos.

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Maestro en Administración con Especialidad en Alta Dirección

Presenta:

Christian Alejandro Córdova Montoya

Dirigido por:

Dr. Martín Vivanco Vargas

Co-dirección

Dra. Ma. Luisa Leal García

SINODALES

Dr. Martín Vivanco Vargas
Presidente

Dra. Ma. Luisa Leal García
Secretario

M en A. María Elena Díaz Calzada
Vocal

Dr. Héctor Fernando Valencia Pérez
Suplente

Mtra. Olga Vidal Herrera
Suplente

Dr. Martín Vivanco Vargas
Director de la Facultad de Contaduría
Y Administración

Dra. Ma. Guadalupe Flavia Loarca Piña
Directora de Investigación y Posgrado

Centro Universitario
Querétaro, Qro.
Octubre de 2020
México

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo identificar la relación entre el desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos en una empresa de alimentos. Así mismo, dicho proyecto tiene las características de ser una investigación de campo, descriptiva, transversal y correlacionar, utilizando el método no experimental. En este caso, y para contribuir a la recolección de datos, se desarrolló un instrumento con formato de cuestionario, el cual se integra por un total de 32 reactivos, de los cuales, 12 de ellos son sobre datos generales, y 10 preguntas por cada una de las variables de investigación. Así mismo, el cuestionario tiene opciones de respuesta en escala Likert. La muestra elegida para la aplicación del instrumento, corresponde a una no probabilística por conveniencia, de acuerdo a las características, recursos y tiempo destinado a la investigación, constituida por 30 colaboradores de la empresa. Los datos obtenidos se capturaron en una hoja de Microsoft Office Excel para el procesamiento de la información, y de esta manera utilizar estadísticas descriptivas para la elaboración de los gráficos y presentación de los porcentajes. La hipótesis planteada en la investigación, se comprobó aplicando una correlación de Pearson que arrojó un valor de 0.89. Se concluye que la empresa debe de aplicar un plan de acción en el que se busque mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, a través de algunas propuestas, para contribuir de manera positiva al cumplimiento de objetivos.

(Palabras clave: Desempeño laboral, cumplimiento de objetivos, empresa de alimentos).

SUMMARY

The objective of this research is to identify the relationship between job performance and goal fulfillment in a food company. Likewise, this project has the characteristics of a fieldwork research, descriptive, cross-sectional, and correlational, using the non-experimental method. In this case, a questionnaire format was developed as a device to contribute to the data collection, integrated by 32 items, of which 12 are about general information, and 10 questions for each of the research variables. Furthermore, the questionnaire has response options on the Likert scale. The sample chosen for the device's application is composed as non-probabilistic due to its convenience, according to the assigned characteristics, resources, and time for the investigation, formed by 30 collaborators of the company. Regarding the information processing, the obtained data were captured on Microsoft Office Excel sheets in order to apply descriptive statistics for the charting and the percentages' submission. The proposed hypothesis for the research was proven by the application of Pearson's correlation, which displayed a value of 0,89. It is concluded that, through the suggested proposals, the company should implement an action plan aimed at the improvement of their collaborator's job performance, so as to provide a positive contribution to the goal fulfillment.

(Keywords: Job performance, goal fulfillment, food company).

DEDICATORIAS

A Dios, por permitirme llegar con salud y bienestar a la conclusión de otra etapa más en mi vida.

A mis hermanos, por ser partícipes durante todo este proceso, y por motivarme a cumplir mis metas.

A mis padres, que a pesar de la distancia, en ningún momento dejaron de creer en mí, demostrándome su amor y apoyo en todo momento.

A Rocío, por ser mi apoyo incondicional en todo momento, por ser la compañera de vida que día a día me motiva a cumplir mis objetivos.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

AGRADECIMIENTOS

Con gran sinceridad quiero agradecer a la empresa, por permitirme desarrollar la investigación dentro de sus instalaciones y con el apoyo de los colaboradores involucrados en todo el proceso. Así, mismo agradezco a Omar Hernández Aparicio y Lucia Mabel Torres Hernández, por ser partícipes durante todo el trayecto de mi posgrado, y brindar el apoyo incondicional para cumplir esta meta personal.

Así mismo, agradezco a la Universidad Autónoma de Querétaro, por permitirme formar parte de esta gran institución, la cual ha marcado una etapa en mi preparación desarrollo profesional. Especialmente quiero agradecer a la Dra. Ma. Luisa Leal y al Dr. Martín Vivanco Vargas por su guía y apoyo durante todo el proceso que involucró la elaboración de esta investigación.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

ÍNDICE

	Página
RESUMEN	i
SUMMARY	ii
DEDICATORIAS	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO TEÓRICO	3
2.1. Antecedentes	3
2.1.1. <i>Desempeño laboral</i>	3
2.1.2. Factores que influyen en el desempeño laboral	4
2.1.3. Evaluación del Desempeño Laboral	7
2.2.1. <i>Cumplimiento de Objetivos</i>	10
2.2.2. Características de Objetivos	11
2.2.3. Clasificación de Objetivos	12
2.2.4. Teoría de fijación de objetivos.	14
2.2. Investigaciones relacionadas	15
3. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA	22
4. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN	26
4.1. Justificación	26
4.2. Planteamiento del Problema	26

4.3. Objetivos	27
4.3.1. Objetivo general	27
4.3.2. Objetivos específicos	27
4.4. Definición del Universo	28
4.5. Tamaño y Tipo de la muestra	28
4.6. Definición de Variables	28
5. METODOLOGÍA	30
5.1. Diseño del estudio	30
5.2. Tipo de estudio	30
5.4 Procedimiento	32
5.5 Procesamiento de la información	32
6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
6.1 Datos Generales	33
6.2 Variable: Desempeño Laboral	37
6.3 Variable: Cumplimiento de objetivos	42
6.4 Comprobación de hipótesis	47
PROPUESTAS Y CONCLUSIONES	56
REFERENCIAS	59
APÉNDICE	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
Tabla 1 Vaciado de resultados de cuestionario (Variable desempeño laboral).	48
Tabla 2 Vaciado de resultados de cuestionario (Variable cumplimiento de objetivos).	50
Tabla 3 Relación 1 a 1 entre preguntas de cada variable.	52

Dirección General de Bibliotecas UAQ

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
Figura 1 Responsables de la evaluación del desempeño.	10
Figura 2 Organigrama alta dirección de la empresa.	24
Figura 3 Organigrama por sucursal.	24
Figura 4 Género	33
Figura 5 Edad	33
Figura 6 Estado Civil	34
Figura 7 Escolaridad	34
Figura 8 Área de trabajo	35
Figura 9 Puesto de Trabajo	35
Figura 10 Antigüedad en la empresa	36
Figura 11 Turno de trabajo	36
Figura 12 Jornada Laboral	37
Figura 13 Desempeño laboral en el área de trabajo	37
Figura 14 Disfrutar de las actividades realizadas en el trabajo	38
Figura 15 Motivación en los colaboradores.	38
Figura 16 Conocimientos de los colaboradores para el desarrollo del trabajo.	39
Figura 17 Capacitación en el personal para mejorar su trabajo.	39
Figura 18 Remuneración justa de acuerdo al puesto de trabajo.	40
Figura 19 Iniciativa del personal al realizar su trabajo.	40
Figura 20 Actividades de trabajo relacionadas con el puesto.	41
Figura 21 Horario suficiente para realizar actividades encomendadas.	41
Figura 22 Evaluación del desempeño justa y equitativa.	42
Figura 23 La empresa da a conocer los objetivos de la organización.	42

Figura 24 Contribución al cumplimiento de objetivos generales de la empresa.	43
Figura 25 Conocimiento de objetivos por área de trabajo..	43
Figura 26 Cumplimiento de objetivos en el área/puesto de trabajo.	44
Figura 27 Cumplimiento de objetivos con el conocimiento que se posee.	44
Figura 28 Recursos suficientes para lograr el cumplimiento de objetivos.	45
Figura 29 Objetivos claros para los colaboradores. .	45
Figura 30 Incentivos por cumplimiento de objetivos.	46
Figura 31 Cumplimiento de objetivos dependen de los colaboradores exclusivamente.	46
Figura 32 Cumplimiento de objetivos.	47
Figura 33 Correlación entre variables de investigación.	51

1. INTRODUCCIÓN

Las empresas, independientemente de su giro y de su actividad laboral, basan y encaminan sus esfuerzos en el cumplimiento de objetivos previamente establecidos, en donde el desempeño laboral tiene un papel importante en la obtención de los mismos, debido a que es el resultado obtenido de los colaboradores, es decir, las aportaciones que cada uno de los colaboradores hayan entregado al crecimiento de la empresa.

Por lo anterior, es correcto decir que cuando los objetivos trazados no se cumplen, el desempeño de los colaboradores influye en este resultado. El desempeño laboral, al tratarse de la manera en que los colaboradores contribuyen a los objetivos de la compañía, es importante identificar qué aspectos o factores están influyendo en el desempeño laboral de los trabajadores, sea para bien o para mal, y de esta manera, realizar las medidas correctivas adecuadas, para que los colaboradores se desempeñen eficientemente, y de esta manera los objetivos de una compañía puedan cumplirse.

Basándose en lo anterior, la investigación busca describir las características de las variables de estudio, las cuales son el desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos. De esta manera, es que se plantea la siguiente pregunta de investigación, “¿Cómo se relaciona el desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos en una empresa de alimentos? Dando así también, paso a la hipótesis de investigación, que se cita como, “El desempeño laboral impacta en el cumplimiento de objetivos en una empresa de alimentos”.

Para poder lograr con el objetivo de la investigación, en la primera parte del estudio se indago e investigo teoría relacionada con las variables de estudio, utilizando fuentes de diferentes autores con experiencia en el tema. Así mismo, se utilizaron

investigaciones relacionadas con el tema, las cuales ya han sido elaboradas por colegas en años previos.

Cómo se menciona anteriormente, la empresa donde se desarrolla la investigación pertenece al giro alimenticio, por lo cual se solicitó la autorización para poder llevar a cabo las diferentes etapas que comprenden la presente investigación. Es importante mencionar, que en común acuerdo con la empresa, se optó por mantener el anonimato y la confidencialidad de la compañía, por lo que no se mencionara su nombre en el contenido de este trabajo.

Cómo siguiente paso, y con la finalidad de recopilar información pertinente para la compañía se diseñó un instrumento, el cual está constituido por un total de 32 cuestionamientos, de los cuales 12 correspondían a datos generales, mientras que las 20 restantes, correspondieron a un total de 10 preguntas para cada una de las variables de investigación. Así mismo, la muestra utilizada para la recolección de información, corresponde a una muestra del tipo no probabilística por conveniencia, de acuerdo a las características, recursos y tiempo destinado a la presente investigación, estuvo constituido por un total de 30 colaboradores de la empresa.

Se comprobó la hipótesis mediante la realización de correlación de Pearson donde se obtuvo un valor de 0.89, resultando en una correlación lineal positiva entre las variables desempeño laboral y cumplimiento de objetivos.

Para finalizar, se concluye que en la empresa de alimentos es necesario aplicar un plan de acción en el que se busque incrementar el desempeño laboral de los colaboradores, con la finalidad de contribuir al cumplimiento de objetivos de la misma. Para lo anterior se sugieren una serie de propuestas a aplicar para lograr un incremento del desempeño dentro de la empresa.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En este capítulo se exponen las variables con las que se trabaja en la investigación, las cuales son, el desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos. Así mismo se presentan los componentes y elementos que conforman dichas variables desde la perspectiva de diferentes autores. Por último, se presentan investigaciones relacionadas con el tema investigado.

2.1.1. *Desempeño laboral*

Para Robbins y Judge (2020), el desempeño laboral se define como el proceso eficaz del personal que se desarrolla en su trabajo, el cual es de utilidad para el logro de los objetivos organizacionales. Así mismo, dentro de las organizaciones el desempeño contribuye a definir y evaluar la productividad laboral, es decir, la capacidad para producir, hacer, elaborar, terminar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad. Lo anterior, siendo evaluado por superiores dando como resultado su desenvolvimiento y productividad en las funciones que desempeña de acuerdo con su puesto laboral.

En el caso de Idalberto Chiavenato, define el desempeño laboral como la manera en que las personas cumplen con sus funciones, actividades y obligaciones. En donde también el desempeño individual afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización. Por lo anterior, se menciona que un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor. (2009).

Otro de los autores que definen el desempeño laboral es Jason Stone (mencionado en Rozo, 2020) donde es visualizado como una forma de trabajo para alcanzar las metas

comunes eficientemente y sujetos a reglas previamente establecidas. Lo que conlleva a pensar que la base de esta definición es “la ejecución de las tareas de forma eficiente por parte de los empleados y el cumplimiento de los objetivos organizacionales”.

El desempeño laboral “es el grado por el cual el empleado cumple con los requisitos que lleva el trabajo. Es decir, se basa en las principales funciones del puesto y su correcta ejecución”. (Vega Chaing & San Martín Neira, s.p. 2020).

2.1.2. Factores que influyen en el desempeño laboral

Un factor es una circunstancia o influencia que ayuda a producir un resultado deseado. En este caso, los mismos son basados en el desempeño del trabajador para lograr las metas trazadas dentro de la empresa.

Milkovich y Boudreau consideran una serie de características que intervienen en el desempeño laboral de los individuos, como lo son las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que influyan en los resultados. (mencionado en Queipo & Useche, 2002).

Enseguida se definen algunos de los factores que pueden influir en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización, y que dicha influencia puede ser negativa o positiva en dicho proceso.

- Satisfacción del trabajo: Morillo (2003) define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de

las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.

- **Motivación:** Es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Es decir que, de acuerdo con el ambiente que rodea al individuo, habrá determinada forma de que este se sienta motivado (Chiavenato, 2009). Así mismo, son considerados un proceso que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo (Robbins & Judge, 2009).

Si bien la motivación en general está relacionada con el logro de algún objetivo, en este caso se utilizar para los objetivos del tipo organizacional, con objeto de relacionarlo particularmente con el comportamiento relacionado con el trabajo.

- **Capacidad Laboral:** Es la manifestación de las actitudes que realiza el trabajador en una organización expresada a través de su experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que refleja en su área de trabajo (Robbins & Judge, 2009). Igualmente González Maura (2002) señala que la capacidad laboral tiene una relación causal con el desempeño laboral, es decir, no están asociadas con el éxito sino que se asume que realmente lo causan. Además, puede ser generalizada a más de una actividad, combinando elementos cognoscitivos, afectivos y conductuales.
- **Capacitación:** Es entendida como el esfuerzo generalizado para mejorar los conocimientos y las destrezas disponibles en la organización (Sherman, Bohlander, & Snell, 1999). Así mismo, esta debe partir de la comparación entre los requerimientos necesarios para cubrir un puesto determinado, y la formación

y preparación previa que tiene el individuo que lo ocupa, a partir de ahí, se trabaja para cubrir esa brecha (Böhrt Pelaez, 2020).

Según Rodríguez (2005), la importancia de la capacitación radica en los siguientes aspectos:

1. Ayuda a la organización a conseguir una mayor rentabilidad, fomentando actitudes de logro encaminado al cumplimiento de los objetivos organizacionales.
 2. Ayuda al individuo a poner en prácticas las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.
 3. Ayuda en las relaciones dentro del grupo de trabajo, fomentando la cohesión y participación mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos.
- Trabajo en equipo: Consiste en un grupo de personas que colaboran e interactúan para lograr objetivos en común. Basándose en la unidad, para alcanzar un propósito a través de aportaciones de conocimientos, habilidades y acciones de cada uno de los miembros del equipo (Gutiérrez Pulido, 2010). Así mismo, en toda organización siempre hay trabajo en equipo, ya que el éxito depende en gran parte de la unión de sus miembros siendo parte fundamental la comunicación y el compromiso de los integrantes de la organización. (Aguilar Enríquez, 2020).
 - Jornada Laboral: Lozano Minaya (2009) define la jornada de trabajo como el tiempo que el trabajador adeuda al empresario, por una relación que le vincula con este último en el contrato de trabajo; siendo una relación bilateral, en la cual

existen derechos y obligaciones para las dos partes. Así mismo, es considerada como el tiempo que equivale a la prestación de servicios efectivamente prestados por el trabajador como pago de su deuda de actividad (Martínez, 2002).

2.1.3. Evaluación del Desempeño Laboral

Dentro de las empresas es necesario evaluar el desempeño de los colaboradores en base a su productividad, es por esto, que se deben establecer procesos para realizar dicha evaluación. En la Administración, existe la administración del desempeño, la cual consiste en un proceso en la que los ejecutivos, gerentes y supervisores alinean el desempeño de los trabajadores con las metas de la empresa (Ivancevich, 2005).

Así mismo, la administración del desempeño brinda ayuda para la toma de decisiones, debido a que establece normas y evalúa a los empleados para tomar decisiones de recursos humanos objetivas, así como proporcionar documentación que apoye estas decisiones. Por lo anterior, se podrán tomar nuevas acciones que respalden la evaluación de desempeño logrando así tener mejoras en la gestión del talento humano (Robbins, y otros, 2009).

La evaluación del desempeño, consiste en una percepción sistemática de la manera en que cada persona se desempeña dentro de su ambiente laboral, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo; es por lo anterior, que este proceso sirve para estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al cumplimiento de los objetivos de la organización (Chiavenato, 2009).

Así mismo, la evaluación del desempeño laboral representa una retroalimentación de los individuos ya que contribuye a la autoevaluación, autodirección y autocontrol y esto lleva a obtener los resultados esperados (Chiavenato, 2009). Por lo anterior, según Robbins & Judge, los métodos de la evaluación de desempeño varían de acuerdo con cada organización, debido a que cada una de ellas tiende a construir sus propias políticas y sistemas para evaluar el desempeño de sus colaboradores. (2009).

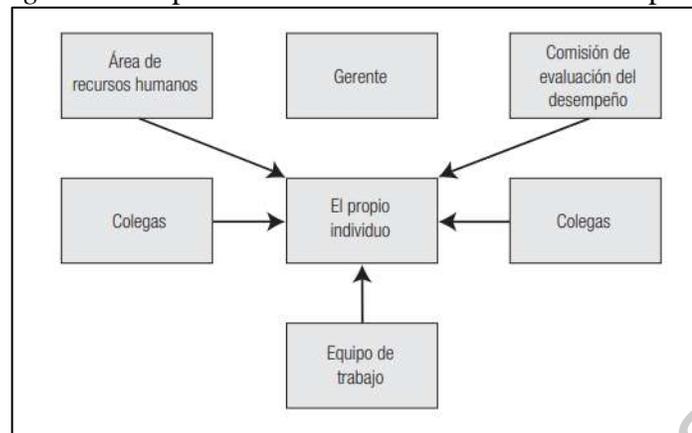
De acuerdo con Chiavenato (2007) la política de recursos humanos que adopte cada organización, la responsabilidad de la evaluación del desempeño de las personas será atribuida al gerente, al colaborador, al individuo y a su gerente conjuntamente, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración de recursos humanos o a una evaluación 360° del desempeño. (pp. 241-269). Enseguida se menciona de manera breve cada uno de estos responsables:

- Gerente: El propio gerente o el supervisor evalúan el desempeño del personal, con asesoría del área encargada de administrar a las personas, la cual establece los medios y los criterios para tal evaluación.
- Colaborador: En algunas organizaciones más democráticas, el propio individuo es el responsable de su desempeño y de su propia evaluación. Lo anterior, empleado la autoevaluación del desempeño, tomando en cuenta determinados indicadores que le proporcionan el gerente o la organización.
- Colaborador y gerente: Es un esquema, avanzado y dinámico, en la cual su esencia es, democrática, participativa, incluyente y muy motivadora. Con este esquema, la evaluación del desempeño se orienta en aspectos como la formulación de objetivos por consenso, Compromiso personal para poder

alcanzar los objetivos formulados conjuntamente, Acuerdo y negociación con el gerente respecto a la asignación de los recursos y a los medios necesarios para alcanzar los objetivos, desempeño, medición constante de los resultados y comparación con los objetivos formulados. Retroalimentación intensiva y continua evaluación conjunta.

- Equipo de trabajo: En esta alternativa el equipo asume la responsabilidad de evaluar el desempeño de sus participantes y de definir sus objetivos y metas.
- Área de Recursos Humanos: En este caso, el área de recursos humanos es la responsable de evaluar el desempeño de todas las personas de la organización. Cada gerente proporciona información sobre el desempeño pasado de las personas, la cual es procesada e interpretada para generar informes o programas de acción que son coordinados por el área encargada de la administración de recursos humanos.
- Evaluación 360°: Se trata de una evaluación hecha, en forma circular, por todos los elementos que tienen algún tipo de interacción con el evaluado. Participan en ella el superior, los colegas y/o compañeros de trabajo, los subordinados, los clientes internos y los externos, los proveedores y todas las personas que giran en torno al evaluado con un alcance de 360°. Es una forma más rica de evaluación porque la información que proporciona viene de todos lados.

Figura 1. Responsables de la evaluación del desempeño.



Fuente: Idalberto Chiavenato (2007).

2.2.1. Cumplimiento de Objetivos

La planificación estratégica es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así, como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro (Amaya, s.f, pág. 16). Por otra parte, Levy (2008, p.63) la define como la declaración formal de la alta dirección que guía a una organización a cumplir sus objetivos.

Chiavenato (2009), define los objetivos como aquellas metas, fines, propósitos o guías que debe alcanzar la organización, y que deben estar definidos en el plan de negocios y plan operacional.

Igualmente, el cumplimiento de objetivos es el logro de una situación deseada que la empresa intenta conseguir, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar dichos objetivos, esa imagen deja de ser ideal y se convierte en real, por lo

tantos, el objetivo deja de ser deseado y se establece un nuevo objetivo a ser alcanzado (Mejias Pineda & Osorio Perez, 2020).

De acuerdo con Hernández y Pulido (2011, pp. 21-23) el cumplimiento de objetivos de una organización, consiste en determinar si la organización avanza o no hacia sus metas y objetivos, y lo más importante, en tomar medidas correctivas en caso de que lo anterior no esté sucediendo.

Algo primordial al momento de la búsqueda del cumplimiento de objetivos, es identificar la manera en la que se buscará lograrlo. Se pueden alcanzar los objetivos a través de estrategias, las cuales son acciones con cierto grado de dificultad en su formulación y ejecución, es decir, son acciones que al momento de formularlas, requieren de cierto análisis; y que al momento de ejecutarlas, requieren de cierto esfuerzo (Arce Burgoa, 2020). Así mismo, para la consecución exitosa de los objetivos, la estrategia elegida, debe de ser apropiada que asegure que los recursos estén debidamente dirigidos hacia la meta final. Esta estrategia debe de ser constantemente revisada para establecer si la empresa está enfocada en alcanzar los objetivos, y de ser necesario, se deben adaptar a los cambios por lo que regularmente se van modificando en el tiempo (Escalon, 2020)

2.2.2. Características de Objetivos

De acuerdo con López (2008) los objetivos organizacionales deben de presentar las siguientes características:

1. Deben enunciarse de forma escrita sobre los resultados que se pretenden alcanzar en un periodo de tiempo determinado, el cual también debe de estar establecido.

2. Los objetivos deben de orientarse en base a la actividad de la empresa y los puntos finales de la planeación.
3. Los objetivos tienen jerarquías, así mismo deben de formar una red de resultados y eventos deseados.
4. Deben de ser racionalmente alcanzables y estar desarrollados en base a la función de la estrategia a elegir para lograr su cumplimiento.

Igualmente, los objetivos no son estáticos sino dinámicos, debido a su continua evolución, alterando las relaciones (externas) de la empresa con el ambiente y con sus miembros (internas), y son evaluados y modificados constantemente en función de los cambios del medio y de la organización interna de los miembros (Chiavenato, 1999).

2.2.3. Clasificación de Objetivos

De acuerdo con los autores, Hernández & Pulido (2011), los objetivos se clasifican según su origen y tiempo [institucionales o cíclicos (metas)], su jerarquía (organizacionales, divisionales, gerenciales o departamentales), el puesto (formales, informales, por acciones creativas para mejorar procesos de puestos o tareas) y el desarrollo personal. Enseguida se describen cada una de estas clasificaciones:

- Por su origen y tiempo.
 - Institucionales o vitales: Se basan en la esencia y naturaleza de la organización; son su razón de ser, por lo que están establecidos en la misión.

- Cíclicos: Son metas de avance y concordancia con el objetivo meta que es medible, y pueden definirse a largo, mediano y corto plazo. Se plasman en proyectos o programas de acción.
- Por su jerarquía o función
 - Organizacionales, Divisionales, Gerenciales, Departamentales: En general, la alta dirección establece los objetivos para la institución, y cada nivel jerárquico, cada área, fija sus objetivos y metas. Éstos, a su vez, se delegan en los demás niveles. El titular de cada nivel debe establecer sus objetivos y ser responsable de su cumplimiento.
- De acuerdo con el puesto.
 - Formales: Cada responsable de puesto establece sus metas y objetivos. Cada puesto debe tener funciones y responsabilidades estructuradas para el trabajo rutinario plasmadas en procedimientos, o bien para trabajos eventuales o periódicos, establecidos en programas. Las descripciones de puestos son la base para establecerlas.
 - Informales: Debido a la dinámica de la empresa, los responsables de cada unidad suelen llevar a cabo un gran número de actividades que en realidad no son su obligación formal. No es factible suprimir estas acciones fácilmente; sin embargo, o se establecen como cargas formales después de ciertos periodos o deben desaparecer; por ejemplo, la resolución de un problema que afecta varias secciones.
 - Por acciones creativas o innovación: Los puestos no son estáticos, requieren innovaciones y establecimiento de uso de tecnología nueva. Si

una organización no actualiza constantemente sus métodos de trabajo, o si no innova, se quedará atrás. La creatividad, iniciativa e innovación deben estimularse.

- Por desarrollo personal: Debe incluir no sólo las metas que benefician a la organización, sino el desarrollo integral del individuo; se requiere fijar metas de capacitación y desarrollo para realizar mejor el trabajo. Por tanto, se debe obligar todo miembro de la organización que tenga carencias en su trabajo a capacitarse. En cuanto al desarrollo personal y emocional, se les debe permitir libertad para escoger lo que consideren adecuado para su desarrollo, mientras no sea un problema grave de conducta.

2.2.4. Teoría de fijación de objetivos

De acuerdo con Pérez (2007) la teoría de la fijación de objetivos consiste en identificar cuáles son los tipos de objetivos más eficaces para producir un alto nivel de satisfacción y resultados favorables para la organización, además de explicar por qué estos objetivos tienen dichos efectos.

Gibson & Ivancevich, (2001) afirman que el proceso para establecer un programa efectivo de fijación de objetivos se debe llevar a cabo de la siguiente manera:

1. Realizar un diagnóstico sobre las personas, la organización y la tecnología para evaluar si son las adecuadas para alcanzar los objetivos.
2. Preparación del personal, a través del incremento de la interacción personal, la comunicación, el entrenamiento y los planes de acción para la fijación de objetivos.

3. Compartir los objetivos planteados, que deben de ser entendidos y comprendidos para todos los colaboradores de la organización.
4. Llevar a cabo controles intermedios para evaluar el progreso, y de ser necesario, realizar ajustes o mejoras en los objetivos.
5. Evaluación final, para comprobar los objetivos propuestos, los modificados y los alcanzados.

Esta teoría puede ser una estrategia importante para lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales, debido a que si se realiza correctamente, apoyado por un seguimiento y evaluación efectivo de parte de la dirección, es posible mejorar el desempeño.

2.2. Investigaciones relacionadas

La Doctora María Margarita Chiang Vega (2015) desarrolló una investigación que recibió por nombre, Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. En este estudio, se tenía como objetivo medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios. Para poder cumplir con el objetivo de la investigación, se realizó un estudio no experimental, de diseño transversal, tipo descriptivo y correlacionar. La recolección de datos se obtuvo de 259 funcionarios de la municipalidad a quienes se les aplicó un cuestionario estandarizado, personal, anónimo y voluntario. En los resultados obtenidos, las escalas varían desde meritorios a excelentes, con tamaño de Alfa de Cronbach entre 0,7 y 0,9. Los valores de desempeño laboral se distribuyen en 6 escalas, en donde los encuestados respondieron que tienen un nivel de desempeño alto. Mientras

que los valores de la satisfacción laboral se distribuyen en 10 escalas, obteniendo como resultado que los funcionarios se encuentran laboralmente satisfechos. Para concluir, la investigación arrojó que se destacan correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe, para el género femenino. Mientras que las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género femenino.

La satisfacción y el desempeño laboral son dos de los elementos importantes en el buen funcionamiento organizacional, debido a que ambos demuestran cómo las personas deben conducirse dentro de la organización para que las mismas se desempeñen de manera efectiva (Espanderos Narciso, 2016). Continuando con la investigación, del autor mencionado en las líneas anteriores, esta se titula como “Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa”. La investigación mostró que los colaboradores que se sienten identificados y reconocidos por la empresa incrementan su productividad y eficiencia, ya que considera que su trabajo realizado es valorado y reconocido, lo cual les forma confianza en sí mismos y por ello su desempeño y satisfacción crece.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se concluye que no existe relación entre desempeño y satisfacción laboral, ya que los sujetos evaluados muestran que poseen niveles altos de las variables y que sin importar una de la otra obtienen resultados positivos personales como para la organización. Por lo anterior, la recomendación para la empresa es continuar con la metodología actual con base a remuneración, motivación y reconocimientos a los empleados, ya que poseen altos niveles de satisfacción y desempeño en cuanto a trabajo.

En el año 2002, se llevó a cabo la investigación “El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria”, la cual tuvo como objetivo central explorar los factores que influyen en el desempeño del personal del departamento de mantenimiento en el Ambulatorio Urbano III La Victoria. La investigación se desarrolló con un carácter exploratorio y descriptivo, utilizando el estudio de caso como estrategia metodológica. Los resultados indicaron que el desempeño del personal en el área de mantenimiento es deficiente, debido a que el recurso humano no cuenta con los materiales y herramienta de manera oportuna para realizar sus labores, por lo que las tareas asignadas no pueden llevarse a cabo de manera eficaz. Así mismo se encontró que, el entrenamiento que reciben es insuficiente para ejecutar las actividades asignadas y formarse para ascender dentro de la organización de salud (Queipo & Useche, pp. 486-496).

En el año 2015, se realizó la investigación “Motivación y desempeño laboral”, en la que se sustenta que el desempeño de los colaboradores se ve reflejado en las actividades que ellos realizan en su área de trabajo, todo esto depende también de la forma y la manera que los colaboradores de una organización estén motivados. La motivación también ayuda a describir la conducta de los colaboradores en el trabajo, el ser humano necesita de diferentes formas para que tengan un buen rendimiento y llegue alcanzar sus objetivos y metas. La investigación comprobó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores es alto, para su desempeño en la organización, se realizó con 34 sujetos del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La investigación es de tipo descriptivo y se utilizó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tienen los colaboradores, los resultados obtenidos

durante la investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores (Mazariegos Sum, 2015).

Para los gestores de capital humano en las organizaciones, es vital poder contar con herramientas, factores y aspectos que les permitan alcanzar los objetivos propuestos, tanto de su área como de la organización en general. Tal es el caso de la cultura organizacional, que a su vez es una herramienta intangible en muchos aspectos, pero es tan poderosa que se puede sentir su peso dentro del ambiente organizacional. Igualmente, está el establecimiento, desarrollo y consecución de objetivos organizacionales estratégicos que son apoyados en gran parte por esta cultura organizacional. El enlace de estas dos variables da como resultado una cultura de cumplimiento por parte de los colaboradores en una organización. Con lo anterior, Paz Subillaga & Nuñez, (2016) en su investigación “La cultura organizacional como base del cumplimiento de objetivos estratégicos organizacionales” tienen como objetivo, identificar la importancia que existe entre el enlace de estas dos variables, que a su vez pueda permitir la sensibilización entre los gestores de recursos humanos y la cúpula organizacional. Esta investigación es de tipo cuantitativa con propósito descriptivo, en la cual se trabajó una muestra total de 16 gerentes de recursos humanos de empresas metalmeccánicas consideradas grandes, que cuentan con más de mil empleados. Entre las conclusiones más importantes de esta investigación están: la atención y manejo de la cultura organizacional por parte de los gestores de capital humano y de la cúpula de las organizaciones, lo que permite cumplir muchos objetivos como ahorrar costos laborales y mantener una identificación del personal hacia su organización. Así mismo, se requiere que la misión de los gestores se enfoque a la parte estratégica, pues esto permite que su gestión tenga mucha más atención por parte de los directores de la

organización, y no que solamente sea una gestión operativa sin trascendencia en la empresa. Por último, al entrelazar las dos variables es necesario un compromiso por parte del área de capital humano, y de todo el nivel general para que esto les permita ser una organización proactiva y no reactiva.

Los objetivos organizacionales y los sistemas de compensación son dos elementos de suma importancia dentro de cualquier organización, ya que una orienta el destino de las organizaciones y la otra determina los distintos tipos de retribuciones que serán brindadas a sus trabajadores. Por lo anterior, todas las organizaciones deben de tener claro cuál es el resultado que desean obtener, y a la vez, cual es el sistema de recompensa que se va a utilizar con sus colaboradores, para llegar al cumplimiento de esos objetivos. Esta investigación busca determinar el comportamiento del modelo de compensación total ante un cambio en los objetivos de negocio. Dicho estudio se llevó a cabo en las empresas pertenecientes al área de consultoría en Ingeniería, Procura y Construcción (IPC), analizando tanto sus objetivos como sus sistemas de compensación en el periodo 2005-2007. El diseño de investigación es no experimental y de tipo descriptivo, siendo también del tipo transversal. La población estudiada se conformó por todos los Gerentes encargados de la Gerencia General y por el departamento de Recursos Humanos. Lo anterior, se debe a que estos puestos de trabajo representan una figura de gran jerarquía en los procesos de diseño y modificación tanto a los objetivos organizacionales como a los sistemas de compensación respectivamente. Para recolectar la información relevante para el estudio se procedió a realizar entrevistas no estructuradas, guiadas por un instrumento que fue diseñado para obtener información de las características de los objetivos de negocio y los componentes del sistema de compensación. Como resultados de la investigación se encontró que el sistema actual

implementado no está promoviendo la aparición de los resultados para generar un pago establecido (paga variable), sino que, una vez que aparece el resultado entonces se genera el pago a través de una bonificación. La paga variable es una herramienta clave que permite moldear el comportamiento de los trabajadores de la organización para incentivarlos a alcanzar nuevos objetivos planteados, por esta razón se hace hincapié en la relevancia que tendría la implementación de este sistema en situaciones adversas que requieren adaptabilidad por parte de la empresa (Mejias Pineda & Osorio Perez, 2020).

En el año 2017, se llevó a cabo la investigación “La administración por objetivos y su relación con la productividad en la empresa Clariant SA”, la cual tenía como objetivo determinar la relación de la administración por objetivos con la productividad en la empresa antes mencionada. En esta investigación se utilizó un método del tipo hipotético deductivo, debido a que hipótesis se admiten o rechazan según sea el resultado. Al obtener los resultados de la investigación, se cumplió el objetivo general determinando que existe relación entre la administración por objetivos con la productividad. Por lo anterior, se concluyó, que al aplicar una adecuada administración por objetivos la productividad se ve afectada, debido a que para ser rentables y competitivos en el mercado, es conveniente establecer procesos correctos para la administración por objetivos. Para cumplir con lo anterior, se recomienda capacitar a los colaboradores, con la finalidad de establecer objetivos que sean comunicados a todas las áreas y a cada colaborador; para poder llegar a una meta esperada, y a su vez, mejorando la productividad.

En el año 2016, se realizó la investigación titulada “Auditoría de recursos humanos y logro de objetivos de la empresa imprenta Impetu Editorial S.R.L distrito de Callería”, la cual tenía como objetivo, establecer de qué manera la auditoría de recursos humanos

se relaciona con el logro de los objetivos de la Empresa Imprenta IMPETU Editorial S.R.L. Fue una investigación descriptiva, correlacional y transeccional. Para la recolección de datos se elaboraron dos cuestionarios: uno sobre la auditoría de recursos humanos y otro sobre logro de objetivos de la empresa. La muestra se conformó de manera intencional y estratificada, estuvo conformada por 36 trabajadores que incluye a miembros de gerencia, administración, finanzas, contabilidad y logística. De acuerdo con los resultados obtenidos el 73% de encuestados manifestaron que la auditoría de recursos humanos es importante para el logro de los objetivos de la empresa, el 10% no opina y el 17% manifiesta que no hay dicha relación. El 100% reconoce que la empresa IMPETU es una organización dedicada a la comunicación y la empresa entrega la noticia a diferentes medios periodísticos en diferentes lugares de toda la región del Ucayali. El 63.9% dicen que los miembros conocen la visión de la empresa y el 43.4% sostiene que si hay logros de objetivos. Con lo anterior se concluyó, que la auditoría de recursos humanos se relaciona de manera significativa con el logro de los objetivos de la Empresa Imprenta IMPETU Editorial S.R.L. de Pucallpa (Trujillo Wong, 2016).

3. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

En este capítulo se presenta la información que comprende las características de la empresa en donde se realizó la investigación. Por un común acuerdo de confidencialidad con la compañía, se decidió no mencionar el nombre de la misma, así como la información y datos utilizados en la presente investigación.

La empresa pertenece al giro restaurantero, y fue fundada en la Ciudad de México, teniendo su primera sucursal en el año de 1990, con ubicación en Mazaryk. Ocho años después de su fundación, el número de sucursales incremento a un total de 10 sucursales. Después de casi dos décadas de existencia, para el año 2009, se abrieron las primeras tiendas en Guatemala, internacionalizando de esta manera la marca de la empresa.

En la actualidad la marca tiene 30 años de existencia, con un total de 50 sucursales ubicadas en estados del país como Ciudad de México, Estado de México, Aguascalientes, Cuernavaca, Guadalajara, Mérida, Puebla, Querétaro y Quintana Roo, y fuera del país, en Guatemala.

Al tratarse de una empresa de alimentos, el concepto de su cocina se centra en una fusión de comida japonesa tradicional con ingredientes y sabores occidentales, adaptando los platillos tradicionales japoneses a los gustos de los sabores mexicanos como lo es el uso de diversos tipos de quesos, picantes, frutas y salsas en cada uno de los platillos. Con lo anterior, la empresa busca continuamente innovar en sus recetas, para asegurar una buena experiencia para los clientes.

La misión de la empresa es ser la marca más innovadora de comida japonesa, ofreciendo la mejor calidad en nuestros platillos, los cuales se adaptan a las exigencias

de nuestros clientes, entregamos de esta manera un producto de excelencia que considera el bienestar del medio ambiente.

La visión de la organización es la de ser la cadena de comida japonesa líder a nivel nacional, adaptándose al gusto y necesidades del cliente, marcando tendencia a través de la innovación de los platillos y servicios.

En cuanto a los principios que componen la filosofía de la empresa, son los siguientes:

- Calidad: la calidad de los ingredientes y platillos es esencial para ofrecer la frescura en su menú, el cual se encuentra al nivel de las exigencias de los clientes, entregando de esta manera productos de excelente calidad.
- Innovación: constantemente se busca innovar en las recetas para poder ofrecer un menú actualizado de acuerdo a la demanda del mercado.
- Medio ambiente: Contribuyen al cuidado del medio ambiente a través del uso de paquetes 100% biodegradables.

Los valores por los que se rige la empresa y los cuales se fomentan a todos los colaboradores de la misma, como base para el trabajo diario son los siguientes:

- Excelencia
- Trabajo en equipo
- Innovación
- Medio ambiente
- Calidad

En cuanto a la estructura organizacional de la compañía, podríamos dividirla en dos partes, la primera de ellas pertenece a la alta dirección y a las áreas funcionales

básicas de la organización (Figura 2), las cuales desempeñan sus funciones, mayormente en el corporativo de la compañía, el cual se ubica en el Estado de México.

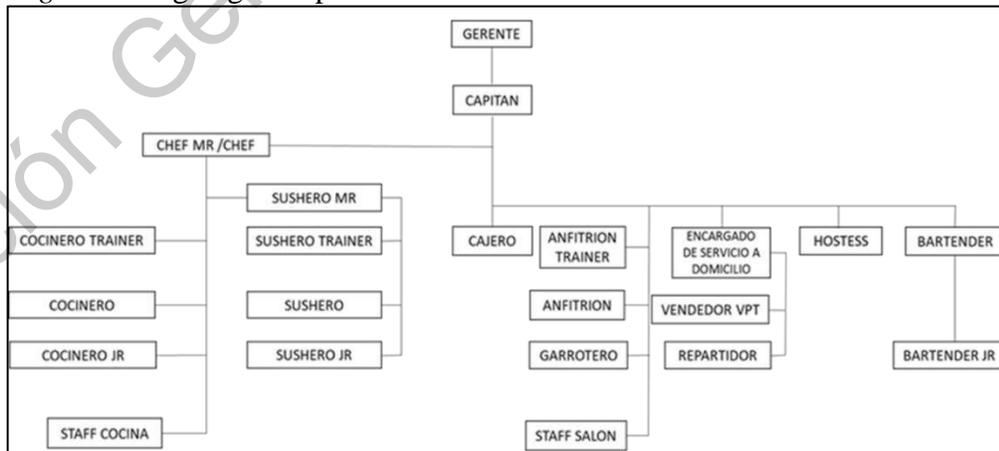
Figura 2. Organigrama alta dirección de la empresa.



Fuente: Archivo de la empresa. (2020)

Mientras que la otra estructura, se enfoca al funcionamiento de cada una de las sucursales ubicadas en diferentes ciudades de la República Mexicana y Guatemala (Figura 3).

Figura 3. Organigrama por sucursal.



Fuente Archivos de la empresa. (2020)

Por último, el modelo de negocio de la compañía recibe el nombre de Bamboo, haciendo referencia a la planta bambú. Complementando el nombre del modelo de

negocio, se determina un color específico que representa las características de cada modelo de negocios, mismas que se explican a continuación:

- BlueBamboo: Un lugar para compartir con la familia, amigos o pareja (Restaurante sin venta de alcohol).
- Redbamboo: El consumidor presencia la preparación de los alimentos en planchas de Teppanyaki (Restaurante con venta de alcohol y mesas de Teppanyaki).
- Purplebamboo: Sushi & Drinks, es un concepto de bar amplio, diseñado para la diversión y el consumo de alimentos y bebidas alcohólicas (Restaurante con venta de alcohol).
- Orangebamboo: Sushi Fast ofrece un esquema de negocio para centros comerciales y pequeños restaurantes en los cuales los clientes pueden consumir sus alimentos para llevar o en área de foodcourt (Comida rápida).

4. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Justificación

Es importante considerar que las empresas basan sus actividades en el cumplimiento de objetivos previamente establecidos, en donde el desempeño laboral tiene un papel importante en la obtención de los mismos, debido a que es el resultado obtenido de los colaboradores, es decir, las aportaciones que cada uno de los colaboradores hayan entregado al crecimiento de la empresa.

Así mismo, el desempeño laboral permite identificar las necesidades de capacitación y desarrollo, con las cuales el colaborador estará más preparado para contribuir en el cumplimiento de los objetivos planteados.

Por lo anterior, cuando los colaboradores de una empresa, independientemente del puesto que tengan, o bien, de las actividades que realicen, deben de aportar de forma positiva al cumplimiento de los objetivos, pero si su desempeño laboral no es el adecuado, estos, en lugar de contribuir obstaculizaran el logro planteado.

De esta manera, se pretende describir la relación que mantiene el desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos dentro de la empresa, proporcionándoles información que permita desarrollar propuestas y recomendaciones que contribuyan a mejorar los resultados dentro de la organización.

4.2. Planteamiento del Problema

Los colaboradores de cualquier compañía, son el recurso más importante de estas, por lo que el desempeño que ellos realicen influye directamente en los resultados que la

empresa tiene planteado. Si el desempeño de los colaboradores es deficiente o no cumple con los requerimientos necesarios de acuerdo a sus actividades, los objetivos planteados no se van a conseguir, y por consecuencia la organización no estaría cumpliendo con sus metas establecidas.

Es importante evaluar el desempeño de los colaboradores, pero no solo basta con la evaluación, es fundamental que las empresas identifiquen que factores incluyen en el desempeño de sus colaboradores, y sobre todo, los que lo hacen de manera negativa. Entre estos factores podemos encontrar la motivación, la carga de trabajo, la capacitación, la remuneración, capacidad laboral, entre otros, de los cuales, si no ofrecen las condiciones favorables para que se presenten de manera positiva en la organizaciones, los problemas con el desempeño laboral comenzaran a aparecer, y afectara directamente al cumplimiento de los objetivos.

De lo anterior, surge la pregunta de investigación de este estudio, la cual es: ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos en una empresa de alimentos?

4.3. Objetivos

En este apartado se describen, de manera general y específica, los objetivos que se pretenden alcanzar con el trabajo de investigación.

4.3.1. Objetivo general

Identificar la relación entre el desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos en una empresa de alimentos.

4.3.2. Objetivos específicos

1. Describir las características del desempeño laboral.
2. Describir las características del cumplimiento de objetivos.

4.4. Definición del Universo

La empresa donde se llevó a cabo la investigación cuenta actualmente con 750 colaboradores conformados por hombres y mujeres de diferentes edades, distribuidos en las sucursales de los distintos lugares en donde se tiene presencia, así como en el corporativo de la empresa, que tiene su sede en la Ciudad de México, laborando principalmente personal administrativo y de alta dirección.

4.5. Tamaño y Tipo de la muestra

Para la investigación, se eligió una muestra no probabilística por conveniencia integrada por un total de 30 personas, tomando en cuenta las características, recursos y tiempo disponibles para la realización de la presente investigación.

De acuerdo con Sampieri (2006) las muestras no probabilísticas, o muestras dirigidas, tienen la característica de que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o del propósito que el mismo quiera darle, debido a no se utilizan fórmulas probabilísticas, más bien, se basa en las decisiones tomadas por el investigador.

Para la investigación, se requiere de un enfoque cuantitativo, el cual a través de la recolección y análisis de datos, busca comprobar una hipótesis y dar solución a la pregunta de investigación planteada. (Hernández Sampieri, 2006). Así mismo, este tipo de enfoque en una muestra no probabilística se necesita una cuidadosa y controlada elección de sujetos, los cuales deben de contar con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema.

4.6. Definición de Variables

1. *Variable Independiente*: Desempeño laboral.

2. *Variable Dependiente*: Cumplimiento de objetivos.

Para definir las dos variables mencionadas, se tomarán en cuenta las siguientes:

El *desempeño laboral* se define como el proceso eficaz del personal que se desarrolla en su trabajo, el cual es de utilidad para el logro de los objetivos organizacionales. Así mismo, dentro de las organizaciones el desempeño contribuye a definir y evaluar la productividad laboral, es decir, la capacidad para producir, hacer, elaborar, terminar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad. Lo anterior, siendo evaluado por superiores dando como resultado su desenvolvimiento y productividad en las funciones que desempeña de acuerdo con su puesto laboral. (Robbins & Judge, 2009)

Por otro lado, el *cumplimiento de objetivos* es el logro de una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar dichos objetivos, esa imagen deja de ser ideal y se convierte en real, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se establece un nuevo objetivo a ser alcanzado. (Mejias Pineda & Osorio Perez, 2020). Así mismo, para la consecución exitosa de los objetivos, debe haber una estrategia apropiada o un plan de acción que asegure que los recursos estén debidamente dirigidos hacia la meta final. Esta estrategia debe ser constantemente revisada para establecer si la empresa está enfocada en alcanzar los objetivos, y de ser necesario, se deben adaptar a los cambios por lo que regularmente se van modificando en el tiempo. (Escalon, 2020).

4.7. Hipótesis

El desempeño laboral impacta positivamente en el cumplimiento de objetivos en una empresa de alimentos.

5. METODOLOGÍA

5.1. Diseño del estudio

El presente estudio es del tipo no experimental ya que como menciona Hernández Sampieri (2006) este tipo de investigación se lleva a cabo sin manipular de forma intencional las variables involucradas, es decir que el investigador no tiene influencia sobre ellas por lo que solo se limita a observar cómo ocurren las cosas en su contexto habitual.

5.2. Tipo de estudio

El estudio actual es un estudio de campo por que se efectúa dentro de las instalaciones de la empresa destinada a realizar la investigación; de igual forma es del tipo transversal porque la medición se hace un solo instante; así mismo es un estudio descriptivo porque de acuerdo a los resultados obtenidos se dará únicamente un diagnóstico de la situación; y por último es una investigación del tipo correlacional ya que está basada en dos variables con naturaleza una independiente y otra dependiente.

Las investigaciones de campo para Arias (2012) consisten en obtener datos, sin intervención del investigador, directamente del medio donde están ocurriendo los hechos, es decir sin alterar las condiciones en donde se manifiestan.

Hernández-Sampieri (2012) mencionó que las investigaciones transversales-causales tienen el propósito describir las particularidades de las variables y ubicarlas dentro de un grupo pudiendo ser de personas, situaciones o fenómenos, en un momento fijo.

Las investigaciones del tipo cuantitativo correlacional tienen el propósito de medir la relación que existe entre dos o más variables, midiendo cada variable relacionada y después su correlación, así mismo la correlación se expresa en forma de hipótesis. Las investigaciones del tipo descriptivas son las que como su nombre lo indica describen las

características y los perfiles de los grupos que participan en el análisis. (Hernández Sampieri, 2006).

5.3. Instrumento

El instrumento elaborado para la presente investigación consta de un cuestionario conformado por 32 preguntas, 12 para datos general y 10 para cada una de las variables en escala tipo Likert.

Para Hernández-Sampieri (2014) el cuestionario se conforma por un conjunto de preguntas que se elaboran en relación a las variables, además su contenido debe tener congruencia con lo que se plantea en el problema de investigación y la hipótesis.

Por otra parte, las escalas Likert son una herramienta de medición en las cuales las respuestas son cerradas y definidas por el autor, y pueden ser representadas mediante palabras, números o iconos. Este tipo de escalas son muy útiles para medir y evaluar actitudes o grados de conformidad de las personas encuestadas. Este tipo de escalas tuvieron origen en el año 1932, creadas por Rensis Likert.

Las escalas tipo Likert, se conforman por una serie de ítems que colocados de forma horizontal, cada ítem se acompaña de una escala de valoración ordinal que se compone por puntos medios que representan una opinión neutral, además de puntos a la izquierda y derecha que suelen representar el acuerdo o desacuerdo sobre una opinión.

De acuerdo con lo anterior Hernández-Sampieri (2014) asegura que las afirmaciones, o frases examinan la actitud en cuestión, estas no deben de exceder las 20 palabras; y que esa actitud puede ser cualquier cosa, desde una persona, hasta un objeto, un lugar o símbolos.

5.4. Procedimiento

A continuación, se exponen las etapas por las que la investigación paso para poder efectuarse y completarse:

1. El primer paso consistió en la elección del tema a estudiar para lo cual fue indispensable que este fuera de interés del autor y de la organización donde se realizaría la investigación, misma que se encargó de autorizar su realización.
2. Después se prosiguió a la revisión de documentos de la empresa como: manuales, sistemas, procesos, entre otros, con el objetivo de recolectar información importante para la investigación.
3. Elaboración del marco teórico compuesto por distintos libros y artículos de autores con experiencia en el tema, que se complementaron con la búsqueda de trabajos de tesis con similitudes en las variables de investigación.
4. Lo siguiente fue la construcción del instrumento para recabar los datos, compuesto con 12 preguntas para datos generales y 20 preguntas realizadas en escala tipo Likert y validación del instrumento (cuestionario).
5. Aplicación del cuestionario a una población de estudio de 30 personas.
6. Presentación de resultados y conclusiones.

5.5. Procesamiento de la información

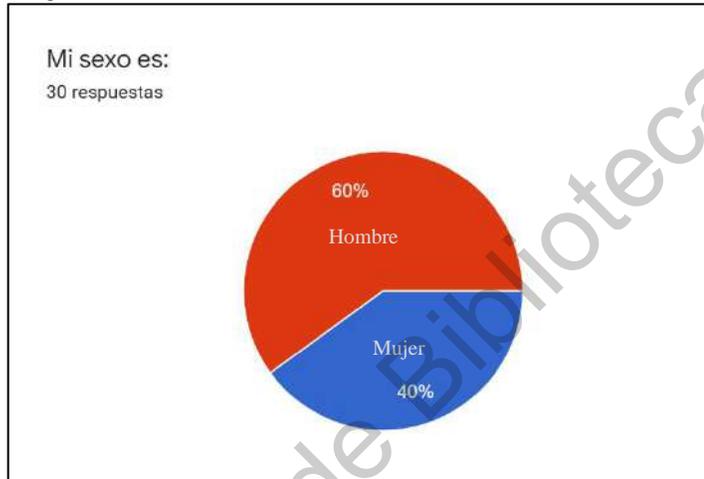
Captura de la información en hoja de Excel. Aplicación de estadística descriptiva (frecuencias relativas y absolutas) para la elaboración de los gráficos y presentación de estos en porcentajes. Realización de la correlación de Pearson para comprobación de la hipótesis.

6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación se presenta la descripción de la muestra y los resultados obtenidos, en forma de gráficos, tanto de los datos generales, así como de cada una de las variables de estudio.

6.1. Datos Generales

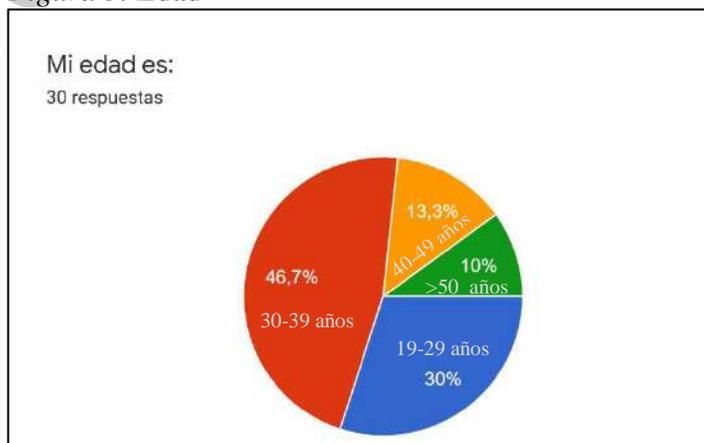
Figura 4. Género



Fuente: Elaboración Propia (2020)

De todos los colaboradores encuestados, el 60% de estos son hombres, con un equivalente de 18 personas. Mientras que el resto, es decir, el 40% corresponde a un total de 12 mujeres colaboradoras de la empresa. (Figura 4).

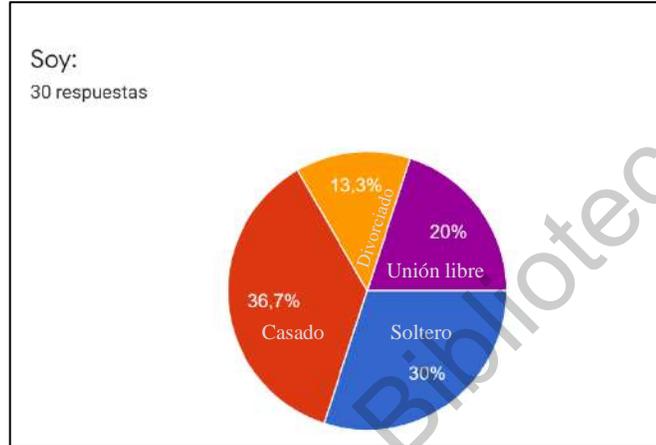
Figura 5. Edad



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Al indagar sobre la edad de los colaboradores, el 47% tienen entre 30-39 años de edad, seguidos de un rango entre 19-29 años con un 30%. Posteriormente un 13.3% tienen edad entre 40-49 años, mientras que solo un 10% de los colaboradores tienen más de 50 años. (Figura 5).

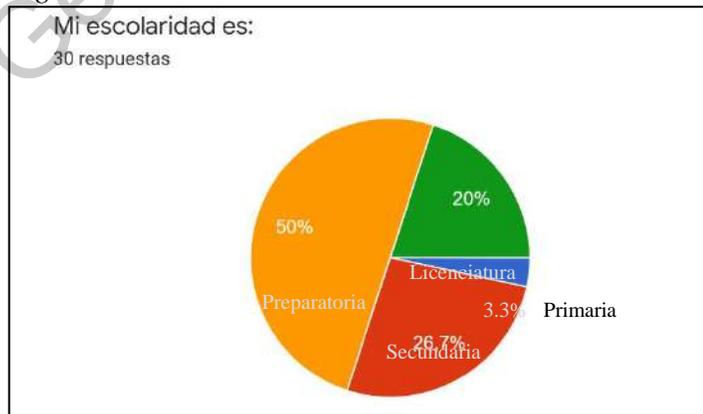
Figura 6. Estado Civil



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Como se observa en la Figura 6. Del total de encuestados el 36.7% son casados, seguidos de un 30%, los cuales son viudos. El porcentaje de personas que viven en unión libre es del 20%, mientras que solo el 13.3% son divorciados.

Figura 7. Escolaridad

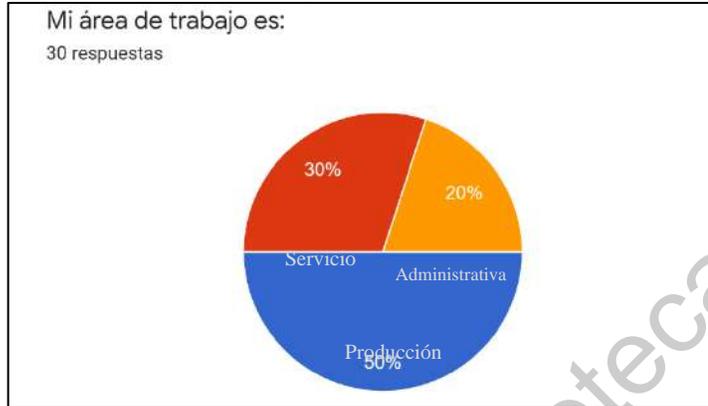


Fuente: Elaboración Propia (2020)

Al preguntar a los encuestados sobre el último nivel de estudios con el que cuentan, una la mitad de ellos (50%) respondieron que la preparatoria es su último grado de

estudios. El 26.7% solo estudiaron hasta secundaria, seguido del 20% que estudio licenciatura, y por último, solo 3.3% finalizo sus estudios en primaria. (Figura 7).

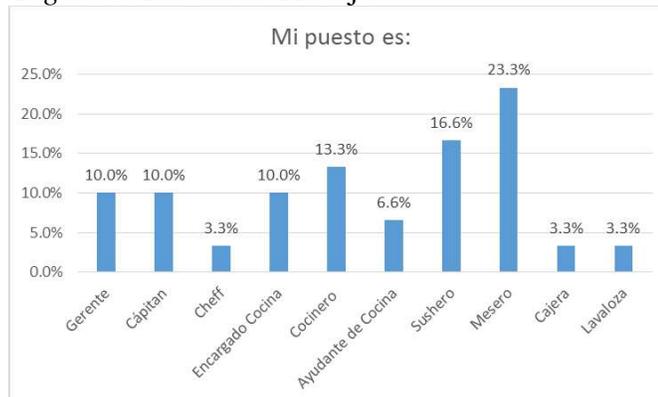
Figura 8. Área de trabajo



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Como se observa en la figura 8, las áreas de trabajo en la empresa donde se realizó la investigación se dividen en tres partes. La primera de ellas es el área de producción, que engloba cocina, barra de sushi y bar. Seguido del área de servicio, compuesto por personal de salón, como meseros, capitanes, ayudante de mesero, hostess, y caja. Por último, el área administrativa incluye solamente el puesto de gerente de sucursal. Los resultados de esta pregunta arrojaron que la mitad de los colaboradores trabajan en el área de producción, seguidos por un 30% de personal de servicio, y un 20% del área administrativa.

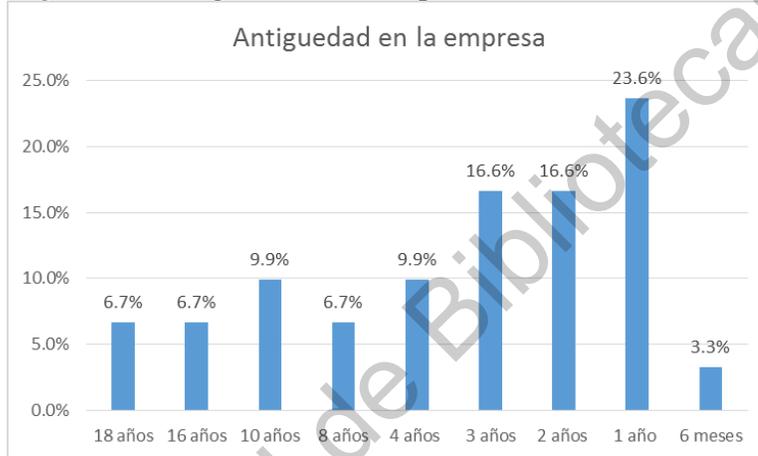
Figura 9. Puesto de Trabajo



Fuente: Elaboración Propia (2020)

De acuerdo a los puestos de trabajo de los colaboradores encuestados, el 23.3% son meseros, seguidos del 16.6% como susheros. Continuando con un 13.3% que corresponden al puesto de cocineros, mientras que con un 10% respectivamente, se tiene a gerentes, capitanes y encargados de cocina. Por último, solo con un 3.3% cada uno, los encuestados que respondieron son Cheff, cajera y lavazola respectivamente. (Figura 9).

Figura 10. Antigüedad en la empresa



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Al preguntar sobre la antigüedad de los colaboradores

Figura 11. Turno de trabajo



Fuente: Elaboración Propia (2020)

En cuanto a los turnos de trabajo por persona, el 70% de los colaboradores desarrolla sus actividades con rotación de turnos, el 23.3% tienen un horario vespertino, mientras que el resto 6.7% tienen turno matutino o mixto.

Figura 12. Jornada Laboral



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Cómo se observa en la figura 12, el 56.7% de los colaboradores trabajan 48 horas a la semana, mientras que el 43.3% entre 21-47 horas. Esto último debido a que por la contingencia a causa de COVID-19, se han reducido jornadas laborales en la empresa.

6.2. Variable: Desempeño Laboral

Figura 13. Desempeño laboral en el área de trabajo



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Del total de los colaboradores encuestados, un total del 50% (15 personas) consideran que frecuentemente el desempeño laboral dentro de sus áreas de trabajo es bueno. Mientras que el 30% consideran, que rara vez o nunca lo es. (Figura 13).

Figura 14. Disfrutar de las actividades realizadas en el trabajo



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Un total del 46.7% de los colaboradores afirma que frecuentemente y siempre disfrutan realizar sus actividades laborales. Mientras que un 36.7%, afirma que rara vez o nunca, disfrutan de su trabajo. (Figura 14).

Figura 15. Motivación en los colaboradores.

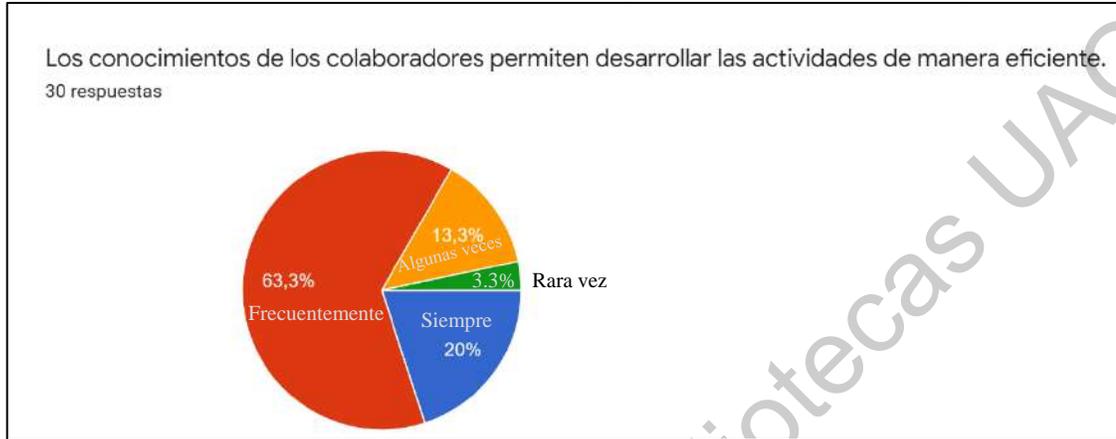


Fuente: Elaboración Propia (2020)

Respecto a si a los colaboradores se sienten motivados para realizar sus actividades de trabajo, el 60% de los colaboradores respondieron que rara vez o nunca se sienten

motivados, por el contrario solo el 6.7% afirma que siempre se siente motivado en el trabajo. (Figura 15).

Figura 16. Conocimientos de los colaboradores para el desarrollo del trabajo.



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Como se observa en la Figura 16, el 83.3% de los colaboradores, afirman que frecuentemente o siempre, son suficientes los conocimientos que los colaboradores tienen, para poder llevar a cabo su trabajo. Por lo contrario, sólo 1 (3.3%) de los encuestados consideran que los conocimientos rara vez son los apropiados para desempeñarse laboralmente.

Figura 17. Capacitación en el personal para mejorar su trabajo.



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Un total de 21 colaboradores rara vez o nunca han recibido capacitación para mejorar en su puesto de trabajo, caso contrario a solo el 20%, de los cuales afirman que frecuentemente o siempre reciben dicha capacitación. (Figura 17).

Figura 18. Remuneración justa de acuerdo al puesto de trabajo.



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Relacionado con la remuneración que los colaboradores reciben de la empresa por realizar su trabajo, solo el 13.3% consideran que dicho pago siempre es justo, caso contrario al 43.3% que consideran que rara vez lo es. (Figura 18).

Figura 19. Iniciativa del personal al realizar su trabajo.

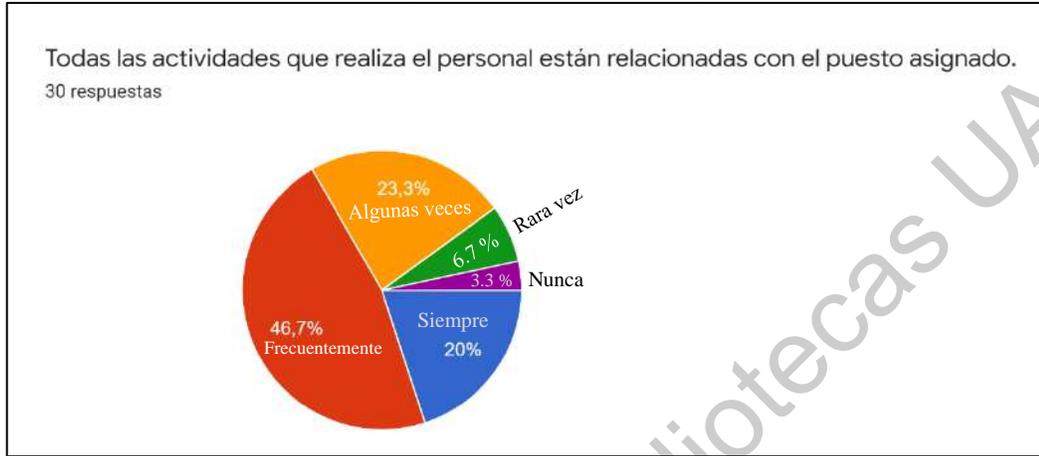


Fuente: Elaboración Propia (2020)

Como se observa en la Fig. 19, frecuentemente y siempre el 73.3% de los colaboradores realizan las actividades que les corresponden en sus puestos de trabajo sin

necesidad que se los indiquen. Por otro lado, el 13.3% rara vez tienen que esperar a que se les indique que es lo que van a realizar.

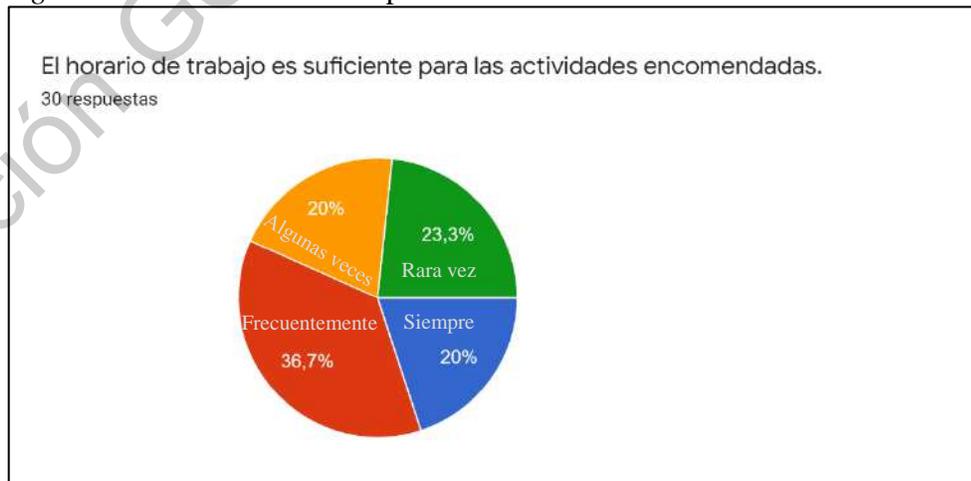
Figura 20. Actividades de trabajo relacionadas con el puesto.



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Respecto si los colaboradores realizan actividades exclusivamente relacionadas con su puesto de trabajo, sólo el 46.7% frecuentemente lo hacen, seguido por el 23.3% y el 20% que algunas veces y siempre lo hacen, respectivamente. Por último, solo 1 persona, menciona que nunca realiza actividades que tengan relación con su puesto laboral. (Figura 20).

Figura 21. Horario suficiente para realizar actividades encomendadas.



Fuente: Elaboración Propia (2020)

En torno a si el horario de los colaboradores es suficiente para realizar las actividades encomendadas, los resultados arrojan que el 56.7% frecuentemente y siempre el tiempo de su jornada laboral es suficiente, seguido por el 23.3% que consideran que rara vez lo es, y el 20% que solo algunas veces llega a ser suficiente. (Figura 21).

Figura 22. Evaluación del desempeño justa y equitativa.



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Al cuestionar si la evaluación del desempeño que reciben es justa y equitativa, solo el 13.3% afirman que siempre lo es. Caso contrario a la mitad de los colaboradores que respondieron que rara vez o nunca llega a ser justa y equitativa. (Figura 22).

6.3. Variable: Cumplimiento de objetivos

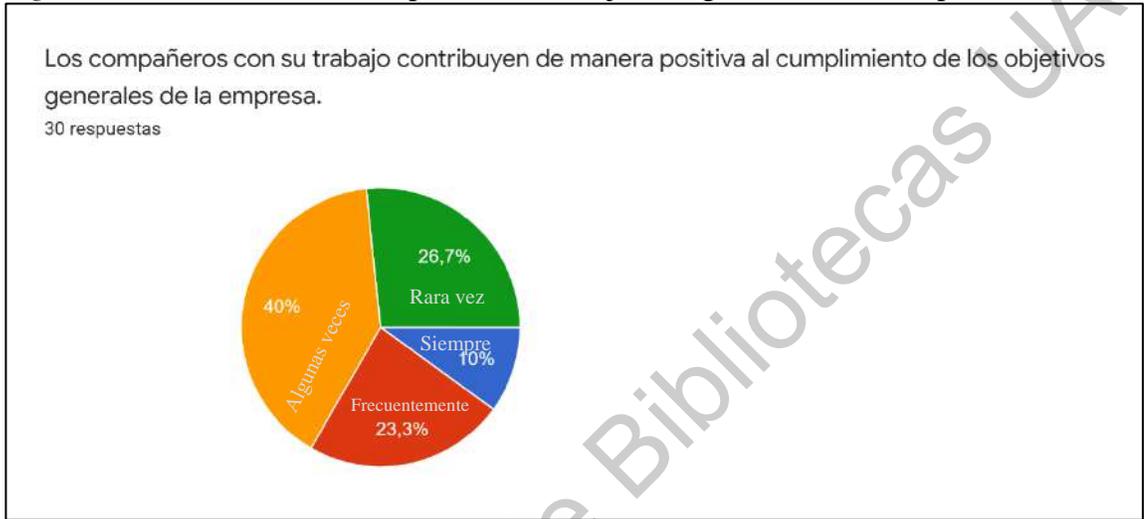
Figura 23. La empresa da a conocer los objetivos de la organización.



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Del total de los colaboradores encuestados, un total del 20% menciona que la empresa siempre da a conocer los objetivos organizacionales, caso contrario al 53.4% que afirman que rara vez o nunca lo hacen. (Figura 23).

Figura 24. Contribución al cumplimiento de objetivos generales de la empresa.



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Un total del 40% de los colaboradores afirma solo algunas veces, los trabajadores contribuyen a cumplir los objetivos generales de la organización. Mientras que un 33.3%, respondieron que frecuentemente y siempre, contribuyen a el logro de estos. (Figura 24).

Figura 25. Conocimiento de objetivos por área de trabajo.



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Respecto a si a los colaboradores se les dan a conocer los objetivos de su área de trabajo, el 23.3% respondieron que siempre se les informa, por el contrario solo el 40% que afirma que rara vez o nunca, conocen cuales son los objetivos a cumplir en su área de trabajo. (Figura 25).

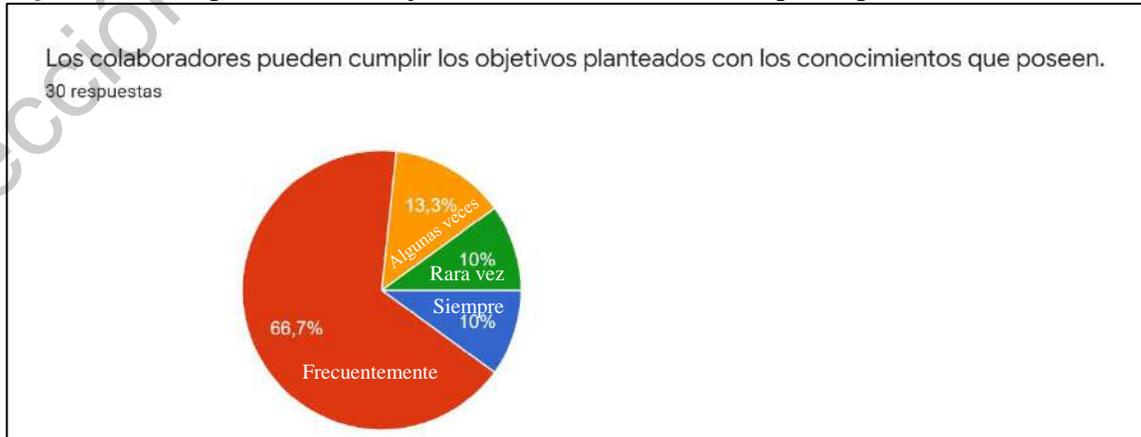
Figura 26. Cumplimiento de objetivos en el área/puesto de trabajo.



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Como se observa en la Figura 26, el 40% de los colaboradores, afirman que rara vez o nunca, contribuyen a cumplir con los objetivos específicos de su área y/o puesto de trabajo. En el caso de los que frecuentemente contribuyen, el porcentaje es de un 20%, mientras que un 16.7% son los que siempre contribuyen al cumplimiento de objetivos.

Figura 27. Cumplimiento de objetivos con el conocimiento que se posee.



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Un total de 20 colaboradores frecuentemente son capaces de cumplir con los objetivos de acuerdo a los conocimientos que tienen, mientras que el 10% considera que rara vez pueden hacerlo. (Figura 27).

Figura 28. Recursos suficientes para lograr el cumplimiento de objetivos.



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Relacionado con los recursos que proporciona la empresa para cumplir con los objetivos planeados, solo el 20% consideran que dichos recursos siempre son suficientes, caso contrario al 53.4% que consideran que rara vez o nunca lo son. (Figura 28).

Figura 29. Objetivos claros para los colaboradores.



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Como se observa en la Figura 29, frecuentemente y siempre el 30% de los colaboradores consideran que los objetivos a cumplir son claros para ellos. Por otro lado, el 70% algunas veces o rara vez entienden con claridad los objetivos a cumplir.

Figura 30. Incentivos por cumplimiento de objetivos.



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Respecto si los reciben algún tipo de incentivos por cumplir con los objetivos planteados, el 46.7% respondieron que nunca han recibido ningún incentivo, seguido por un 30% que afirma que rara vez lo reciben. Mientras que sólo el 13.3% siempre lo hacen. (Figura 30).

Figura 31. Cumplimiento de objetivos dependen de los colaboradores exclusivamente.



Fuente: Elaboración Propia (2020)

En torno a si el cumplimiento de objetivos depende exclusivamente de los colaboradores, los resultados arrojan que el 60% frecuentemente y siempre dependen de ellos mismos, mientras que el 16.7% dependen rara vez de ellos mismos. (Figura 31).

Figura 32. Cumplimiento de objetivos.



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Al cuestionar a los colaboradores sobre cumplen con los objetivos en su trabajo, solo el 10% afirman que siempre lo hacen. Caso contrario al 70% que solo algunas veces o rara vez lo hacen. (Figura 32).

6.4. Comprobación de hipótesis

Para examinar e interpretar los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa, se llevó a cabo un análisis descriptivo de frecuencias con tablas de contingencia, de esta manera se puede observar la correlación de Pearson y bilateral que existente entre el desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos, que son las variables de investigación.

El coeficiente de correlación de Pearson es un índice que mide el grado de covariación entre variables en las que se busca una relación lineal. Su forma de aplicación e interpretación es sencilla, debido a que sus valores absolutos oscilan entre 0 y 1, aunque si se toma en cuenta el signo el coeficiente de correlación de Pearson oscila entre -1 y $+1$. El signo representativo de cada coeficiente, indica la dirección de la relación entre las variables y su valor absoluto indica la fuerza. Los valores mayores indican que la relación es más estrecha y un valor de 0 indica que no existe una relación lineal. Por otro lado, cuando los valores son cercanos a 1 significa que la dependencia entre las dos variables es estrecha.

Para realizar la interpretación de los datos obtenidos en el cuestionario aplicado, se realizó una codificación, otorgándole un valor numérico a cada una de las respuestas, quedando de la siguiente manera; Siempre con valor de 5, 4 para frecuentemente, 3 para algunas veces, 2 para rara vez, y nunca con un valor de 1. Una vez codificadas las respuestas, se vaciaron a tablas de Excel (Tablas 1 y 2) para obtener los promedios y la moda de las preguntas de cada variable, los cuales sirvieron de base para determinar el valor de correlación de Pearson y correlación 1 a 1 entre cada pregunta de las variables.

Tabla 1

Vaciado de resultados de cuestionario (Variable desempeño laboral).

Desempeño laboral											Moda
Encuesta #	2.01	2.02	2.03	2.04	2.05	2.06	2.07	2.08	2.09	2.1	Desempeño Laboral
1	4	2	2	4	1	4	4	3	2	2	4
2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3

3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3
4	3	5	4	3	2	4	5	3	4	2	3
5	3	2	2	4	2	2	4	4	4	3	2
6	4	2	2	4	2	2	4	4	3	1	4

Tabla 2
(Continuación)

7	3	2	2	4	2	2	5	4	2	3	2
8	3	4	3	4	3	3	3	3	2	1	3
9	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
10	4	2	2	4	2	2	3	4	2	2	2
11	4	5	5	4	4	3	4	2	2	2	4
12	2	1	2	4	2	1	2	3	2	2	2
13	5	4	4	5	4	4	3	2	4	3	4
14	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
15	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5
16	4	4	1	4	1	3	5	4	4	4	4
17	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5
18	2	2	2	4	1	2	4	4	2	2	2
19	2	1	1	4	1	2	5	1	5	1	1
20	4	4	4	5	1	5	5	5	5	3	5
21	4	4	2	4	1	2	5	4	3	1	4
22	4	2	2	4	1	2	2	4	3	2	2
23	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
24	3	3	2	4	2	2	4	5	4	2	2
25	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3
26	5	4	5	5	2	3	5	5	4	5	5
27	4	3	2	4	1	2	5	5	4	3	4
28	4	4	2	5	2	2	5	4	4	2	4
29	4	3	2	5	2	4	4	4	3	2	4
30	4	2	2	4	1	2	5	4	5	3	4

Fuente: Elaboración propia. (2020)

Tabla 3

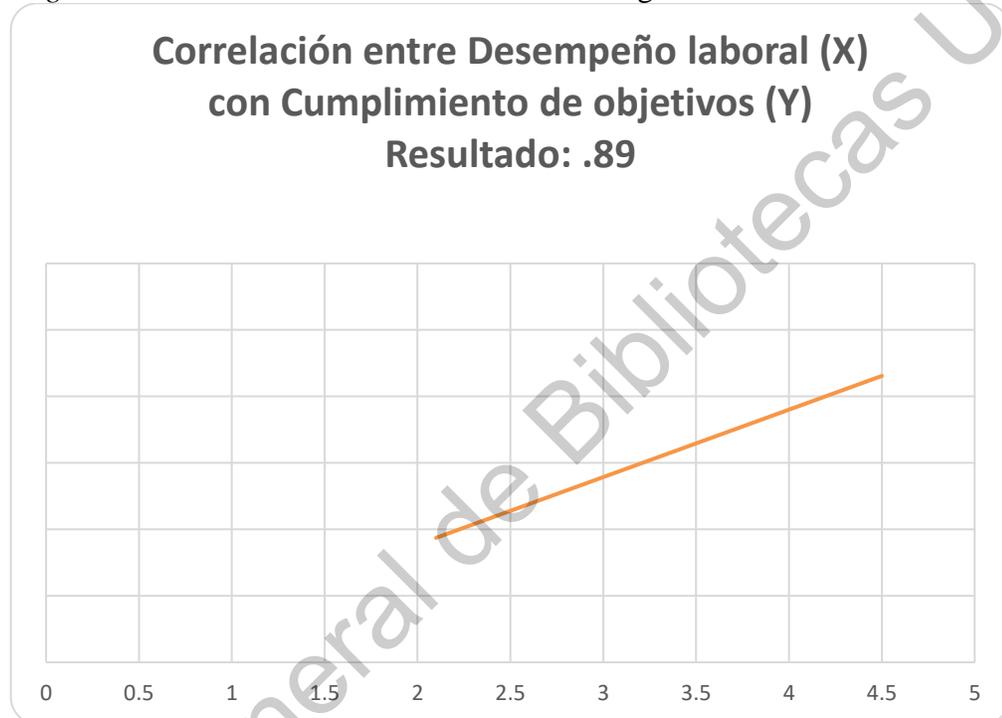
Vaciado de resultados de cuestionario (Variable cumplimiento de objetivos).

Cumplimiento de objetivos											Averaga	Averaga	Moda
Encuesta #	1.01	1.02	1.03	1.04	1.05	1.06	1.07	1.08	1.09	1.1	Desempeño	Objetivos	Cumplimiento de objetivos
1	1	2	2	3	3	1	2	2	4	3	2.8	2.3	2
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.6	2.1	2
3	2	4	2	4	3	3	2	1	4	3	3	2.8	2
4	2	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3.5	3.2	4
5	2	2	3	2	4	4	2	2	2	2	3	2.5	2
6	1	2	2	1	3	4	2	1	3	2	2.8	2.1	2
7	5	3	5	3	4	2	3	5	2	2	2.9	3.4	5
8	1	3	2	4	3	2	2	1	3	3	2.9	2.4	3
9	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4.4	4.5	5
10	3	3	4	4	2	2	2	2	1	3	2.7	2.6	2
11	2	4	3	2	4	3	2	4	2	3	3.5	2.9	2
12	3	3	2	1	4	3	3	2	1	2	2.1	2.4	3
13	4	2	4	3	4	1	4	3	2	4	3.8	3.1	4
14	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	4.4	4.6	5
15	5	5	5	5	4	5	2	1	3	4	4.5	3.9	5
16	3	5	4	4	4	3	3	1	5	4	3.4	3.6	4
17	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	4.4	4.2	5
18	1	2	2	2	4	2	2	1	4	2	2.5	2.2	2
19	1	3	2	2	4	3	2	1	5	3	2.3	2.6	3
20	3	3	4	2	4	4	3	2	5	4	4.1	3.4	4
21	2	3	4	4	4	2	2	1	4	3	3	2.9	4
22	1	3	2	2	4	2	3	1	5	3	2.6	2.6	3
23	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4.4	4.9	5
24	1	3	4	2	4	3	4	2	5	3	3.1	3.1	3
25	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2.5	2.2	2
26	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4.3	4.6	5
27	2	3	2	3	4	2	3	1	5	3	3.3	2.8	3
28	3	3	4	3	4	2	3	1	5	3	3.4	3.1	3
29	1	3	4	4	4	2	3	1	5	2	3.3	2.9	4
30	2	2	1	2	4	2	3	1	5	3	3.2	2.5	2

Fuente: Elaboración propia. (2020).

Una vez analizado los resultados obtenidos de la investigación, y de realizar los cálculos necesarios, se obtuvo como resultado de la correlación entre las variables de desempeño laboral y cumplimiento de objetivos, un valor del coeficiente de 0.87, lo que señala que existe una correlación alta entre ambas variables mencionadas. (Figura 33).

Figura 33. Correlación entre variables de investigación.



Fuente. Elaboración propia. (2020)

En la figura anterior, los puntos se encuentran con una mayor cercanía a la línea recta, por lo que la relación lineal del gráfico es muy alta y es positiva, es decir, que cuando la variable X aumenta, sucede lo mismo con la variable Y. Traduciendo lo anterior, se puede interpretar que cuando el desempeño laboral aumenta, el cumplimiento de objetivos también lo hace.

Para correlacionar 1 a 1 las variables de investigación, se utilizó la siguiente tabla (Tabla 3), en la cual se identifica la relación entre cada una de las preguntas de las dos

variables, interpretando que los recuadros de color más oscuro representan una relación fuerte, y los de color claro, una relación más baja.

Tabla 4

Relación 1 a 1 entre preguntas de cada variable.

		Cumplimiento de objetivos									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Desempeño Laboral	1	0.46	0.46	0.55	0.63	0.38	0.33	0.33	0.26	0.29	0.72
	2	0.50	0.65	0.63	0.65	0.41	0.47	0.37	0.40	0.24	0.70
	3	0.54	0.52	0.50	0.43	0.40	0.55	0.45	0.55	-0.03	0.64
	4	0.14	0.10	0.38	0.24	0.51	0.00	0.25	0.10	0.26	0.22
	5	0.63	0.31	0.50	0.35	0.14	0.47	0.35	0.71	-0.33	0.42
	6	0.48	0.44	0.54	0.53	0.22	0.47	0.35	0.40	0.19	0.62
	7	0.27	0.33	0.44	0.31	0.59	0.28	0.23	0.18	0.49	0.35
	8	0.30	0.27	0.45	0.27	0.28	0.39	0.35	0.02	0.30	0.24
	9	0.36	0.35	0.30	0.23	0.40	0.54	0.42	0.05	0.50	0.54
	10	0.81	0.57	0.62	0.56	0.48	0.65	0.55	0.57	0.18	0.72

Fuente: Elaboración propia. (2020).

De la tabla 3, se realiza el siguiente análisis en torno a la relación que mantiene cada variable de investigación, la una con la otra, en base a los resultados obtenidos:

1. En la primera pregunta de la variable del desempeño laboral, que corresponde si es bueno el desempeño laboral de los colaboradores, se correlaciona en un 0.63 con que los colaboradores contribuyen al cumplimiento de objetivos en su área/puesto de trabajo. Igualmente, mantiene una correlación alta de 0.72 con la última pregunta de la segunda variable, que cuestiona si los colaboradores cumplen con sus objetivos de trabajo.
2. Se encontró correlación de 0.65 entre la segunda pregunta que corresponde a si los colaboradores disfrutaban de realizar sus actividades de trabajo, y dos preguntas de la segunda variable, que son si los colaboradores contribuyen al cumplimiento de objetivos (Pregunta 2) y si lo hacen en sus áreas/puestos de trabajo (Pregunta 3), ambas con la correlación antes mencionada. También se encontró una

correlación alta con un 0.70 con la pregunta sobre si los colaboradores cumplen con sus objetivos de trabajo.

3. Pasando a la tercera pregunta de la variable de desempeño laboral, que cuestionaba la motivación en los colaboradores para realizar su trabajo, se encontró una correlación del 0.55 con si la empresa otorga algún tipo de recompensa por el cumplimiento de objetivos, y así mismo, con un 0.64 con los colaboradores cumplen con sus objetivos de trabajo.
4. Al analizar si los colaboradores poseen los conocimientos necesarios para desempeñar sus actividades laborales, se correlaciona con un 0.51 con que los colaboradores pueden cumplir los objetivos planteados con el conocimiento que tienen.
5. Se aprecia que en cuestión a que los colaboradores reciben capacitación para mejorar en su trabajo se correlacionan en un 0.50 con que los recursos proporcionados por la empresa son suficientes para cumplir con los objetivos planteados, en un 0.63 con que la empresa da a conocer los objetivos generales de la misma, y por último, en un 0.47 con que los colaboradores conocen cuales son los objetivos de su área/puesto de trabajo.
6. La siguiente pregunta, que corresponde a la remuneración económica es acorde al puesto de trabajo, se correlaciona en un 0.53 a si los colaboradores contribuyen al cumplimiento de objetivos, en un 0.40 con la empresa otorga algún tipo de recompensa por el cumplimiento de objetivos.
7. En la séptima pregunta de desempeño laboral, se cuestiona si el personal realiza sus actividades laborales, sin esperar a que se las indiquen, obteniendo una correlación del 0.44 con los colaboradores contribuyen al cumplimiento de

objetivos de su área/puesto, en un 0.59 con los colaboradores pueden cumplir los objetivos con los conocimientos que poseen, y un 0.49 con el cumplimiento de objetivos del área de trabajo depende exclusivamente de los colaboradores.

8. El cuestionamiento de si todas las actividades realizadas por el personal corresponden a su puesto de trabajo, se encontró una correlación del 0.45 con el conocimiento de los objetivos planteados en cada puesto de trabajo.
9. En la penúltima pregunta del desempeño laboral, se indaga en si el horario de trabajo es suficiente para cumplir con las actividades encomendadas, obteniendo una correlación del 0.54 con los recursos proporcionados por la empresa son suficientes para cumplir con los objetivos, en un 0.50 con el cumplimiento de objetivos del área de trabajo depende exclusivamente de los colaboradores, y nuevamente en un 0.54 de correlación, con los colaboradores cumplen con sus objetivos en sus puestos de trabajo.
10. Al analizar la pregunta de la evaluación del desempeño es justa y equitativa, esta obtuvo una correlación del 0.81 con la empresa da a conocer los objetivos generales, con un 0.56 correlacionándose con los colaboradores contribuyen al cumplimiento de objetivos de su puesto de trabajo, en un 0.65 con la empresa proporciona los recursos suficientes para cumplir con los objetivos planteados. Así mismo, se encontró una correlación alta de un 0.72 con los colaboradores cumplen con los objetivos de su puesto de trabajo. Y por último, en un 0.55 y 0.57 con los objetivos son claros para los colaboradores y, la empresa otorga algún tipo de recompensa por objetivos cumplidos, respectivamente.

Después de analizar los resultados obtenidos, se puede identificar que los coeficientes de correlación de Pearson, en su mayoría son altos para cada una de las preguntas que componen cada variable de investigación, lo que se puede interpretar como que la relación entre el Desempeño Laboral y el Cumplimiento de Objetivos, es de forma lineal. Por lo anterior, es correcto decir, que si el desempeño laboral de los colaboradores es positivo, el cumplimiento de objetivos de la empresa, también lo será. Generando así, un beneficio para la organización, el cual también se respalda con la teoría que conforma el marco teórico de la investigación.

Con lo presentado anteriormente se comprueba la hipótesis de que desempeño laboral impacta positivamente en el cumplimiento de objetivos en una empresa de alimentos.

PROPUESTAS Y CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos, y enfocándose en la primera de las variables, que es el desempeño laboral, se observó que algunos de los aspectos que no se están llevando de manera óptima por parte de la empresa son, las estrategias o planes de motivación para los colaboradores. Así mismo, las capacitaciones para que el personal mejore en su trabajo, no están siendo las más adecuadas en cuanto a tiempo, frecuencia e información adecuada para cada puesto de trabajo. Igualmente, en el aspecto de la remuneración económica para los colaboradores, es un aspecto a considerar para mejorar el desempeño de los mismos. Y por último, es importante que la empresa lleve a cabo una evaluación del desempeño justa y equitativa, que le permita tener un mejor panorama de los aspectos a mejorar para la empresa.

En cuanto a la segunda variable, Cumplimiento de Objetivos, se detectó que los aspectos en los que la empresa debe mejorar, son el dar a conocer de manera clara los objetivos a cumplir, tanto de forma general como específica en cada área o puesto de trabajo. Igualmente, buscar la motivación del personal a través de remuneraciones o recompensas por el cumplimiento de objetivos. No menos importante, es el que la empresa, debe proporcionar todos los recursos necesarios para que los objetivos se puedan cumplir, y no, que el personal intente hacerlo con lo que tenga, y que muchas veces es insuficiente.

De acuerdo con los párrafos anteriores, se concluye que la empresa de alimentos no cuenta con colaboradores que se estén desempeñando laboralmente de manera óptima, por lo que el cumplimiento de sus objetivos se verá afectado.

Es por esto, que enseguida se plantean algunas propuestas que la empresa de alimentos podría considerar aplicar, para mejorar el desempeño de sus colaboradores, y

esto a su vez le permita tener un mejor resultado en el cumplimiento de sus objetivos, tanto generales como por área.

1. En cuanto al mejoramiento de la motivación, se propone que la empresa, apoyada por el departamento de RRHH realicen vistas previas a las sucursales para indagar en las razones y requerimientos que los colaboradores necesitan para sentirse motivados. Si bien, por la situación actual que se vive por la pandemia, esta acción podría llevarse a cabo a través de sesiones virtuales con cada sucursal. Después de esta actividad, se elaborará un plan de acción, en la cual se estipulen las estrategias a seguir para mantener motivar a los colaboradores, así como el proceso de seguimiento y de correcciones en caso de ser necesario.
2. La segunda sugerencia, se relaciona mucho con la anterior, en este caso hablamos de la recompensa para lograr el cumplimiento de objetivos. Para lo anterior, se recomienda realiza un sistema de recompensas que pueda aplicarse a todo el personal de las distintas áreas de la empresa de alimentos. Tomando en cuenta, que las recompensas podrían ser del tipo económica, reconocimientos personales o públicos, premios y asensos, etcétera. Igualmente este programa de recompensas podría servir y complementar a la propuesta anterior, considerando a las recompensas como un factor de la motivación de los colaboradores.
3. Tomando en cuenta el aspecto de la capacitación, se recomienda reestructurar el programa de capacitación con el que cuenta la empresa. Y para esto, es necesario realizar primero un diagnóstico para identificar las necesidades de capacitación que requieren los colaboradores, de acuerdo

a su puesto de trabajo. Posterior a esto, se diseñaría el programa de capacitación enfocándose en el temario y fechas correspondientes a las sesiones de capacitación, separadas cada una para cada puesto de trabajo diferente y de acuerdo con sus necesidades. Igualmente, se diseñarían evaluaciones correspondientes a cada sesión para evaluar el aprendizaje del colaborador, así como supervisiones continuas a cada sucursal con la finalidad de verificar que se aplican los aspectos impartidos en la capacitación. Estas supervisiones, deberán de ser periódicas y se dará retroalimentación a los colaboradores, para buscar la mejora.

REFERENCIAS

- Aguilar Enríquez, H. H. (08 de 10 de 2020). *Recursosbiblio.url.edu.gt*. Obtenido de Recursosbiblio.url.edu.gt:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Amaya, J. (s.f). *Gerencia: Planeacion & Estrategia*. Santo Tomas: Prospectiva.
- Arce Burgoa, L. G. (03 de 10 de 2020). *Redalyc*. Obtenido de Redalyc:
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454010.pdf>
- Böhrt Pelaez, M. R. (08 de 10 de 2020). *Scielo*. Obtenido de Scielo:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232000000200015
- Chiang Vega, M. M. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(45), 159-165.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. México : Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Evaluación del Desempeño Humano. En I. Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos* (págs. 241-269). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Escalon, S. (04 de 10 de 2020). *Empresa y Gestión Bi*. Obtenido de Empresa y Gestión Bi: <https://empresaygestionbi.weebly.com/13-objetivos-organizacionales.html>
- Espanderos Narciso, A. R. (01 de 2016). Relación Entre Desempeño Y Satisfacción Laboral En El Departamento De Dirección Financiera De La Municipalidad De Santa Lucía. Escuintla: Universidad Rafael Landívar.

- González Maura, V. (2002). ¿Qué significa ser un profesional competente? Reflexiones desde una perspectiva psicológica”. *Revista Cubana de Educación Superior*, 22(1), 45-53.
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad*. México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R. (2012). *Metodología de la Investigación*. México : Mc Graw Hill.
- Hernández Rodríguez, S., & Pulido Martínez, A. (2011). Fundamentos De Gestión Empresarial. En S. J. Rodríguez, *Fundamentos De Gestión Empresarial* (págs. 21-34). Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, D.F: Mc Graw Hill.
- Ivancevich, J. (2005). *Administración de Recursos Humanos (9ª.ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Levy, L. (2008). *Planeacion Financiera en la Empresa Modera*. México: Empresa Líder.
- López, E. (02 de 11 de 2008). *Rebupedia*. Obtenido de Rebupedia:
<http://rebupedia.com/apuntes/view/1441223186650349/Objetivos+Organizacionales>
- Lozano, G. M. (2009). Trabajo a turnos: modalidades, consecuencias para la salud e intervención. *Dialnet*, 32-39.
- Martínez, J. (2002). El tiempo de trabajo: una visión jurisprudencial. *Revista del Ministerio del trabajo y asuntos sociales*. , 67-94.
- Mazariegos Sum, M. I. (03 de 2015). *Recursos Biblio.edu*. Obtenido de Recursos Biblio.edu: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Mejias Pineda, b., & Osorio Perez, L. J. (02 de 10 de 2020). *Biblioteca UCAB*. Obtenido de Biblioteca UCAB:

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR7082.pdf>

Morillo, I. (2003). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Sapiens*, 43-47.

Paz Subillaga, A. A., & Nuñez, R. (2016). La cultura organizacional como base del cumplimiento de objetivos estratégicos organizacionales. *Revista Portal de la Ciencia*, 144-155.

Pérez, E. (2007). *Comportamiento Organizativo*. Madrid, España: Ramón Areces.

Queipo, B., & Useche, M. C. (2002). El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 486-496.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México: Pearson Educación.

Robbins, S., Coulter, M., Huerta, J., Rodríguez, G., Amaru, A., Varela, R., & Jones, G. (2009). *Administración: un empresario competitivo (2ª.ed.)*. México: Educación.

Sherman, A., Bohlander, G., & Snell, S. (1999). *Administración de recursos humanos*. México: International Thomson Editores.

T., R. (2005). *Clima organizacional y productividad: El papel inspirador de la supervision*. Colombia: Consult C.A.

Trelles Chamba, J. E., & Varas Campa, A. G. (01 de 10 de 2020).

Repositorio.upao.edu.pe. Obtenido de Repositorio.upao.edu.pe:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3497/1/RE_ADMI_JAVIER.TRELLAS_ADER.VARAS_CLIMA.LABORAL.Y.DESEMPE%C3%91O_DATOS.pdf

Trujillo Wong, A. J. (2016). Auditoria de recursos humanos y logro de objetivos en la empresa imprenta IMPETU *Repositorio.upp.edu*. Obtenido de Repositorio.upp.edu:

http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/96/1/tesis_trujillo.pdf

Vega Chaing, M. M., & San Martín Neira, N. J. (01 de 10 de 2020). *Scielo*. Obtenido de

Scielo: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001)

[24492015000300001](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001)

Dirección General de Bibliotecas UAQ

APÉNDICE

La finalidad de este cuestionario es identificar aspectos del desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos en una empresa de alimentos.

Es importante que contestes absolutamente todas las frases de una manera sincera. No hay respuestas ni buenas ni malas. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial. Agradecemos de antemano tu valiosa cooperación. (Tiempo aproximado: 10 minutos).

DATOS GENERALES

Favor de seleccionar la letra que lo describa

- 1.- Mi sexo es: A) Hombre B) Mujer
- 2.- Mi edad es entre: A) 19-29 b) 30-39 C) 40-49 D) más de 50
- 3.- Soy: A) Soltero(a) B) Casado(a) C) Divorciado(a) D) Viudo(a) E) Unión libre
- 4.- Puesto:_____ 5.- Área:_____
- 6.- Mi escolaridad es A) Primaria B) Secundaria C) Técnico o comercio D) Bachillerato E) Licenciatura F) Posgrado
- 7.- Mi turno de trabajo es A) Matutino B) Vespertino C) Nocturno D) Rotación de turnos E) Mixto
- 8.- Horas trabajadas a la semana: A) Menos de 20 hrs. B) Entre 21 Y 47 hrs. C) 48 hrs.
- 11.- Antigüedad en la empresa _____
- 12.- Antigüedad en el puesto: _____

Para contestar esta sección, se presenta una columna de letras, cada letra tiene un valor que va de:

- A) Siempre B) Frecuentemente C) Algunas veces D) Rara vez E) Nunca

Ahora por favor lee con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque con una "X" la opción, que en **general**, mejor refleje tu situación.

No	Pregunta	A	B	C	D	E
	DESEMPEÑO LABORAL					
1	Es bueno el desempeño laboral en tu área de trabajo.	A	B	C	D	E
2	Los colaboradores disfrutan de las actividades que realizan en su área de trabajo.	A	B	C	D	E
3	Hay motivación en los colaboradores para realizar su trabajo.	A	B	C	D	E
4	Los conocimientos de los colaboradores permiten desarrollar las actividades de manera eficiente.	A	B	C	D	E
5	El personal recibe la capacitación necesaria, para mejorar en su trabajo.	A	B	C	D	E
6	La remuneración económica es acorde al puesto de trabajo	A	B	C	D	E
7	El personal realiza las actividades de su puesto, sin esperar a que se las indiquen.	A	B	C	D	E
8	Todas las actividades que realiza el personal están relacionadas con el puesto asignado.	A	B	C	D	E
9	El horario de trabajo es suficiente para las actividades encomendadas.	A	B	C	D	E
10	La evaluación del desempeño es justa y equitativa.	A	B	C	D	E
	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS					
1	La empresa da a conocer los objetivos generales de la organización.	A	B	C	D	E
2	Los compañeros con su trabajo contribuyen de manera positiva al cumplimiento de los objetivos generales de la empresa.	A	B	C	D	E
3	Se dan a conocer cuáles son los objetivos de tu área/puesto de trabajo.	A	B	C	D	E
4	Los colaboradores contribuyen en el cumplimiento de los objetivos en tu área/puesto de trabajo.	A	B	C	D	E
5	Los colaboradores pueden cumplir los objetivos planteados con los conocimientos que poseen.	A	B	C	D	E
6	Los recursos proporcionados por la empresa (equipo, herramientas, instalaciones) son suficientes para cumplir los objetivos planteados.	A	B	C	D	E
7	Los objetivos a cumplir son claros para los colaboradores.	A	B	C	D	E
8	La empresa otorga algún tipo de recompensa por objetivos cumplidos.	A	B	C	D	E
9	El cumplimiento de los objetivos en tu área de trabajo, dependen exclusivamente de los colaboradores.	A	B	C	D	E

10	Los colaboradores cumplen con los objetivos en su área de trabajo.	A	B	C	D	E
----	--	---	---	---	---	---

Fuente: Elaboración Propia. 2020

Dirección General de Bibliotecas UAQ