



**UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA**
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CHONTALES

“CORNELIO SILVA ARGUELLO”

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.

**Seminario de Graduación para optar al título de Licenciado en Administración de
Empresa.**

Tema: Talento humano en las Mipymes e instituciones del departamento de Chontales.

Subtema: Desempeño laboral en las Mipymes.

Autores.

Br. Darling Flores Halleslebenz.

Br. Lixdania Martínez Amador.

Br. Bayardo Flores Hallesleben.

Tutores:

Dra. Jenny del Socorro Villanueva

Mba. Concepción Mendoza Castro.

Mba. Dulce María Amador Castro.

Juigalpa, Chontales, Febrero 2020

¡A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD!

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| I. Introducción..... | 1 |
| II. Justificación..... | 3 |
| III. Objetivos..... | 5 |
| 3.1 Objetivo General..... | 5 |
| 3.2 Objetivo Específicos..... | 5 |
| IV. Desarrollo..... | 6 |
| 4.1. Definiciones de desempeño laboral..... | 6 |
| 4.2. Factores que influyen en el desempeño..... | 7 |
| 4.3. Concepto de factores actitudinales..... | 9 |
| 4.4. Descripción de los factores actitudinales..... | 9 |
| 4.4.1. Actitud cooperativa..... | 10 |
| 4.4.2. Iniciativa..... | 10 |
| 4.4.3. La responsabilidad..... | 10 |
| 4.4.4. Presentación personal..... | 11 |
| 4.4.5. Creatividad..... | 11 |
| 4.4.6. Capacidad de realización..... | 11 |
| 4.5. Concepto de factores operativos..... | 11 |
| 4.6. Descripción de los factores operativos..... | 12 |
| 4.6.1. El conocimiento del trabajo..... | 12 |
| 4.6.2. Calidad..... | 12 |
| 4.6.3. Cantidad..... | 12 |
| 4.6.4. Comprensión de la situación..... | 12 |
| 4.7. Antecedente de la mipyme Adonai..... | 13 |
| 4.8. Ley No. 645 De promoción, fomento y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (Ley MIPYME)..... | 13 |

| | |
|--|-----------|
| 4.9. Concepto de mipyme..... | 13 |
| 4.10. Clasificación de empresas por su tamaño. | 14 |
| 4.11. Población en estudio..... | 14 |
| 4.12. Análisis e interpretación de resultados..... | 16 |
| V. Conclusiones. | 29 |
| VI. Bibliografía..... | 31 |
| VII. Anexo..... | 34 |

ÍNDICE DE GRAFICAS

| | |
|---|-----------|
| Grafica # 1. Género de los encuestados..... | 16 |
| Grafica # 2. Edad de los encuestados. | 17 |
| Grafica # 3. Estado Civil de los encuestados | 18 |
| Grafica # 4. Actitud cooperativa..... | 19 |
| Grafica # 5. Iniciativa | 20 |
| Grafica # 6. Responsabilidad. | 21 |
| Tabla#7. Presentación Personal..... | 22 |
| Tabla # 8. Creatividad | 23 |
| Grafica # 10 Capacidad de Realización. | 24 |
| Grafica # 11. Conocimiento de realización de tareas..... | 25 |
| Grafica #12. Calidad..... | 26 |
| Grafica # 13. Cantidad. | 27 |
| Grafica # 14. Capacidad..... | 28 |

Desempeño laboral en las Mipymes

Tema:

Talento humano en las Mipymes e instituciones del departamento de Chontales.

Subtema:

Desempeño laboral en las Mipymes.

Dedicatoria.

Dedicamos este trabajo a Dios, por darnos la fuerza, sabiduría y voluntad para seguir adelante. Así mismo permitírnos culminar con éxito esta etapa de la vida.

A nuestros padres quienes a lo largo de la vida han sido un apoyo incondicional, ya que siempre han confiado en nuestras capacidades de salir adelante en cada reto que se nos presenta, que con muestras de amor, dedicación y sacrificio hicieron posible este sueño.

A los docentes, los cuales nos guiaron en estos años en el camino del saber, dedicándonos tiempo, paciencia y sobre todo compartiendo de sus amplios conocimientos. A cada una de las tutoras por su disponibilidad y su apoyo incondicional que nos brindaron en todo este tiempo.

Desempeño laboral en las Mipymes

Agradecimiento.

Damos gracias a Dios por darnos vida, salud, sabiduría y fortaleza para afrontar todos los obstáculos que se nos han presentado en el transcurso de nuestras vidas universitarias.

Gracias a nuestros padres por ser los promotores de este sueño, a ellos que con tanto esfuerzo, sacrificios y amor han anhelado siempre lo mejor para cada uno de nosotros.

Al propietario de Comercial Adonai, por la amabilidad y disponibilidad inmediata de brindarnos su apoyo, al permitir la realización de esta tesis.

A todos y cada uno de los docentes que en el transcurso de esta carrera compartieron sus conocimientos con gran dedicación, los cuales nos ayudaron alcanzar un mejor desarrollo profesional.

De igual manera queremos agradecer a las tutoras por su apoyo, dedicación y paciencia durante todo el desarrollo de este seminario de graduación.

Flores Halleslebez Darling I.

Martínez Amador Lixdania M.

Flores Hallesleben Bayardo A.

Desempeño laboral en las Mipymes

Valoración del Docente.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA
DE CHONTALES
"CORNELIO SILVA ARGUELLO"

2020 "Año de la Educación con Calidad y Pertinencia"

VALORACIÓN DOCENTE

El presente trabajo de investigación, elaborado para su graduación como Licenciados(as) en Administración de Empresas, en la UNAN Managua- FAREM Chontales en el año 2019, se titula:

Desempeño Laboral en las MIPYMES

En el marco del Tema

Talento humano en las MIPYMES e instituciones del departamento de Chontales.

Este tema es relevante, ya que trata un aspecto de la Economía, en un sector importante de la sociedad en el Departamento de Chontales.

El grupo está compuesto por los (as) Bachilleres

Br. Darling Iveth Flores Halleslebenz
Br. Bayardo Alvin Flores Hallesleben
Br. Lixdania María Martínez Amador

Esta investigación implicó esfuerzos científicos, técnicos, metodológicos y ha sido elaborada con mucho empeño y dedicación, tanto en materia de investigación documental como la demostración teórica en estudio de caso.

Las Suscritas, como tutoras de este grupo y trabajo, consideramos que el estudio presenta la calidad debida, para ser defendido ante el Comité Académico Evaluador y que ellos valoren y definan las calificaciones pertinentes.

Agradecemos a la UNAN Managua- FAREM Chontales, la oportunidad otorgada para guiar al grupo y a los graduandos, quienes tuvieron debida paciencia y empeño en esta ardua labor.

Atentamente.

Tutoras

Dra. Jenny del Socorro Villanueva
Mba. Concepción Mendoza Castro
Mba. Dulce María Amador Castro

Br. Darling Flores H. Br. Lixdania Martínez A. Br. Bayardo Flores H.

Desempeño laboral en las Mipymes

Resumen

El desempeño laboral es uno de los aspectos más relevantes para cualquier organización debido a que este refleja el grado en el que los colaboradores se comprometen con sus labores al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo; Es conveniente que se entienda que el desempeño laboral puede verse afectado por factores ya sean actitudinales u operativos, es por ello que se tuvo como objetivo primordial presentar el desempeño laboral en la Mipyme. Para esta investigación se consultaron a diferentes autores tales como Queipo y Useche, Palaci, Jhon y Keith y Chiavenato, tomándose los factores propuestos por Chiavenato en su libro Administración de Recursos Humanos 9^{na} edición. La técnica empleada para la realización de este estudio fue la investigación documental, ya que se hizo uso de libros como fuentes de información. Nuestra población objeto de estudio fue seleccionada por conveniencia, la cual está constituida por cuatro colaboradores que equivalen al 100%. El instrumento que se utilizó para la recolección de la información fue la encuesta, la cual se usó como base para demostrar si los factores que menciona Chiavenato se encuentran presente en el desempeño de los colaboradores de Adonai. Como conclusión se obtuvo que tanto los factores actitudinales como operativos propuestos por Chiavenato están presente en los colaboradores de la microempresa Adonai, aunque de una manera empírica puesto que no se cuentan con métodos específicos para determinar su aplicación y establecer como estos pueden afectar de manera directa e indirecta en el rendimiento de los colaboradores.

I. Introducción.

La Administración de recursos humano se remonta a inicio del siglos xx; surgió con el nombre de relaciones industriales, en 1950 cambio a administración de persona y es en el año 1970 que surge el concepto de recursos humanos en el cual se catalogaba a la persona como un instrumento, pero en la actualidad se consideran sus habilidades y talentos por lo que se utiliza el termino talento humano. Por tal razón las compañías comienzan a entender el impacto positivo de contar con colaboradores calificados, comprometidos e involucrados con las metas de la organización. La gestión del talento humano o capital humano es un conjunto integrado de procesos de la organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores. Su principal finalidad es el mantenimiento y mejora de las relaciones personales. La gestión del talento humano es sumamente importante ya que el éxito de las organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen.

En cuanto al término de MIPYMES en Nicaragua, según la ley 645, involucra a tres diferentes tipos de empresa: micro, pequeñas y medianas empresas que operan como persona natural o jurídica, en los diversos sectores de la economía del país. La importancia de las MIPYMES en la economía nicaragüense se debe a su representatividad en cuanto a la cantidad de empresas y del empleo que estas generan. En los últimos años se han emprendido iniciativas para el desarrollo de estas empresas y para su inserción en la dinámica del mercado nacional e internacional. Según datos del consejo nacional (Conimipyme) 9 de cada 10 empresas en el país son mipymes, lo que representa el 87 % del tendido empresarial. Según Conimipyme, citando datos oficiales del Banco Central de Nicaragua, existen unas 270 mil mipymes; no obstante Conimipyme indica que pueden ser unas 300mil, más del 50% de estas son macro y un poco más del 58% son lideradas por mujeres.

Por otra parte el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación. Es decir se refiere a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias

profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización. Un buen desempeño de los colaboradores es de vital importancia para él desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. En años recientes, la administración del desempeño ha buscado optimizar sus recursos humanos para crear ventajas competitivas.

También este trabajo está estructurado de la siguiente manera: El tema y sub tema , dedicatoria ,agradecimiento, resumen, una introducción, además justificación en donde estaremos especificando la importancia de realizar dicho trabajo, de igual manera tendrá objetivos los cuales se formularon atendiendo al propósito global de investigación, es decir que en ellos plasmamos el propósito que queremos alcanzar, de igual forma se exponen de manera clara y precisa los resultados que se quieren obtener. Posee el desarrollo del sub-tema donde se aborda todo lo referente al desempeño laboral en las mipymes y los factores relacionados al mismo, además cuenta con una conclusión en donde tomaremos las partes más importantes de dicha investigación que nos permitirá concluir los resultados del estudio y finalmente tendrá la bibliografía y los anexos.

II. Justificación.

El siglo XXI se caracteriza por la alta competitividad, el dinamismo y la rapidez de los procesos por ende las empresas no pueden quedarse atrás y necesitan que sus miembros aporten todos sus conocimientos, talentos y habilidades que ayuden a su buen desempeño.

El estudio del desempeño que tienen las personas dentro de una organización es un reto para sus principales representantes y que hoy constituye una de las tareas más importantes; puesto que este engloba aspectos que hacen del colaborador ser más productivo y eficiente en el desarrollo de sus funciones.

Esta investigación es de vital importancia, puesto que son temas actuales y de interés para las organizaciones a nivel mundial, porque el recurso humano es el principal activo dentro de toda compañía, y, por ende, se hace necesario estudiar sobre su desempeño y los factores que influyen en él.

Desde el punto de vista teórico, este trabajo, forjará reflexión y análisis sobre el conocimiento existente del área investigada y de otras que estén estrechamente ligadas, puesto que, se tomarán en cuenta y se analizarán teorías de distintos autores que hacen referencia al talento humanos de las empresas y su desempeño, dejando al descubierto que los factores estudiados en este, también influyen en el desempeño laboral.

En tanto metodológicamente se aplicó una encuesta a los colaboradores del comercial Adonai la cual nos permitió obtener la información y bases necesarias para establecer las conclusiones de este estudio.

Por su parte, en lo práctico, esta investigación está determinada por los aportes que se realicen a la gerencia de la Mipyme Adonai al tomar decisiones en base a los resultados obtenidos en la realización de esta indagación. La cual le proporcionara la información necesaria para corregir las debilidades y poder obtener de sus colaboradores un desempeño de calidad que le permita lograr sus metas y objetivos organizacionales.

Desempeño laboral en las Mipymes

También como estudiantes universitarios esperamos que esta investigación sea de utilidad a las futuras generaciones que desarrollen trabajos de investigación similares, de tal manera que les ayude como referencia para antecedentes

III. Objetivos

3.1 Objetivo General.

- ✓ Presentar el desempeño laboral en la Mipyme.

3.2 Objetivo Específicos

- ✓ Conocer los aportes teóricos de diferentes autores sobre el desempeño laboral.
- ✓ Señalar factores que influyen en el desempeño laboral.
- ✓ Demostrar los principales factores que intervienen en el desempeño laboral de los colaboradores de comercial Adonai en Juigalpa en el año 2019.

IV. Desarrollo

4.1. Definiciones de desempeño laboral.

Se puede decir que el desempeño laboral es el rendimiento que el trabajador refleja al momento de realizar sus actividades. Según Bittel (2000), afirma que:

El desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y sus deseos de armonía. El desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimiento que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. (p.256)

Es decir que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos poseen en función de los objetivos que se desea alcanzar, por lo tanto el desarrollo de habilidades y el conocimiento adecuado le permite al colaborador ser más eficiente y eficaz y por ende lograr un excelente desempeño laboral.

Debe considerarse que el desempeño laboral describe el grado en que los colaboradores de una organización logran sus objetivos. Bohórquez (2004) se refiere al nivel de ejecución alcanzado por el colaborador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, el desempeño está conformado por actividades tangibles, observables, medibles y otras que se puedan deducir.

El autor describe que el desempeño laboral está referido a la manera en que las personas realizan de forma eficiente sus funciones en la organización, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

Según Chiavenato (2000) define el desempeño laboral:

Como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (p.359).

El autor menciona que el desempeño laboral es el aporte que el individuo da a la empresa para el logro de los objetivos. Es decir el desempeño de los colaboradores se ve reflejado tanto por su trabajo como por su comportamiento.

Por otra parte, Echeverría,(2009) afirma que el desempeño laboral:

Es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. (p.155).

El autor describe el desempeño laboral como un valor que se espera que el colaborador contribuya a la empresa, este aporte estará influenciado por la conducta que pueda tener a lo largo del paso de una organización.

Finalmente Robbins y Timothy. (2013) afirman que el desempeño laboral “ es un proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha importancia para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral”.(p.36).

De acuerdo a lo antes mencionado se puede expresar que el desempeño es la capacidad que posee el colaborador al realizar su trabajo y optimizar sus recursos para hacer sus tareas en menos tiempo y con mayor calidad, lo cual resulta beneficioso para la organización.

4.2. Factores que influyen en el desempeño.

Existen diversos autores que hacen referencia a factores que influyen en el desempeño laboral, como es el caso de Queipo y Useche, (2002) afirman:

El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; Así como la percepción que se tenga del papel que se desempeña. Observando así que son múltiples los factores que determinan el desempeño laboral. (p.489).

Los autores manifiestan que el desempeño del colaborador no solo está influenciado por sus habilidades o capacidades, sino más bien por una serie de factores que pueden afectar de manera positiva o negativa el rendimiento de los colaboradores.

Por otra parte Palaci (2005) afirma que:

Existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos: Retribución monetaria y no monetaria, satisfacción en relación con las tareas asignadas, habilidades, aptitudes para realizar las tareas asignadas, capacitación y desarrollo constante de los empleados, factores motivacionales y conductuales del individuo, clima organizacional, cultura organizacional y por ultimo expectativas del desempeño.(p.237).

En este caso Palaci describe que existen 12 factores claves que pueden intervenir en el desempeño laboral, y cada uno de estos factores se vuelven indispensable al momento de determinar cuan positivo o negativo puede ser el rendimiento de un colaborador y como esto puede ser beneficioso o perjudicial para las empresas.

El desempeño laboral puede verse evaluado por diversos factores los cuales pueden determinar el rendimiento de los colaboradores. Jhon y Keith (2007) proponen que el desempeño laboral pueden medirse a través de factores como: Capacidad, Adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talento, potenciar el diseño del trabajo, maximizar el desempeño. Estos factores influyen en el desempeño laboral puesto que están relacionados al desenvolvimiento de las funciones del personal en la organización.

Ambos autores señalan que son 10 los factores que pueden determinar si el desempeño del colaborador es el adecuado o esperado por la organización, estos factores son de vital importancia ya que marcan la pauta para determinar si los colaboradores se desarrollan adecuadamente en el cumplimiento de sus funciones, las cuales se ven reflejado con el logro tanto de metas como de objetivos propuestos por la organización.

Al respecto, Chiavenato (2011) afirma que el desempeño laboral de una persona puede evaluarse a través de factores previamente definidos y valorados los cuales son: factores actitudinales: actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, presentación personal, creatividad y capacidad de realización. Así mismo los factores operativos: conocimiento del trabajo, cantidad, calidad, comprensión de la situación. (p.209).

En este sentido Chiavenato detalla que el desempeño se ve influenciados por factores actitudinales y operativos lo cual quiere decir que tanto las actitudes que los colaboradores adaptan así el trabajo, organización, colegas, influyen en el comportamiento en el trabajo. De igual manera hace referencia aquellos factores pertinentes al trabajo, por lo que se puede decir que el desempeño de un puesto de trabajo puede cambia de persona a persona.

Desde años anteriores diversos autores han abordado diferentes modelos sobre los distintos factores que influyen en el desempeño laboral organizacional. En base a lo antes expuesto los factores que se tomaron para dicho estudio son los propuesto por Chiavenato en su libro Administración de Recursos Humanos 9^{na} año 2011, ya que este detalla cada factor con mayor claridad y precisión. Además los divide en dos factores, factores actitudinales y operativos, a continuación se desarrollaran por separado cada uno de estos factores.

4.3. Concepto de factores actitudinales.

Es el conjunto de características que facilitan que una persona resulte útil, para poder desempeñarse competentemente en una determinada actividad. Se refiere a la formación que tienen las personas ante la sociedad a la que sirven en el trabajo, superiores, subordinados, compañeros y hacia sí mismos. Lo cual afecta directamente su entorno de desempeño. (Alvardo, Cahas, Johnsom, y Rodríguez,2015).

En resumen se puede decir que los factores actitudinales son una serie de razgos o atributos que hacen distintivo a cada individuo , determinando ser util para la organozacion a la cual labore.

4.4. Descripción de los factores actitudinales.

4.4.1. Actitud cooperativa se puede considerar como la actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otras personas. Chiavenato (2006) se refiere a la capacidad de participar con esfuerzo y dinamismo en las actividades contribuyendo al logro de objetivos. Es decir es la contribución de cada persona para el alcance del objetivo común como resultado de su cooperación. Cuando se coopera no se compite sino más bien se suman fuerzas para el logro de dichos objetivo.

4.4.2. Iniciativa para Ríos (2001) “es la capacidad para reconocer las implicaciones de una situación de trabajo y actuar sobre las necesidades de la situación, cuando no se tiene instrucciones específicas.”(p.385).

El autor describe la iniciativa como la cualidad que poseen ciertos colaboradores de poder por si mismo iniciar actividades correspondientes a sus tareas, sin necesidad de ser persuadido para que las ejecuten. Además es una de las cualidades más valorada por las empresas, puesto que las personas que la poseen, están continuamente buscando mejorar la calidad profesional.

4.4.3. La responsabilidad es una aptitud para completar tareas y deberes asignados de acuerdo a plazos y metas originalmente pactados. Enrique y Franklin, (2009) afirman:

Es la exigencia que tiene todo individuo u órgano administrativo de cumplir las acciones encomendadas y de rendir cuentas de su ejecución a la autoridad correspondiente. La responsabilidad implica que toda unidad administrativa y sus miembros deben responder al ejercicio de la autoridad; por lo tanto, son primordiales la necesaria adecuación, el equilibrio y la correspondencia entre estos factores: no puede ejercerse ninguna autoridad sin responsabilidad, y viceversa. (p.373).

Es decir que la responsabilidad es una característica positiva de las personas, a través de la cual son capaces de comprometerse y actuar de manera correcta. Por tanto la responsabilidad es la clave para conseguir objetivos que conllevan al éxito tanto personal como organizacional.

4.4.4. Presentación personal se puede definir como el efecto que se despierta sobre los demás, lo que provoca nuestro aspecto y apariencia. Chiavenato (2011) la define como la impresión que el colaborador produce en los demás, su forma de vestir, arreglo personal, cabello, entre otros. Y esta puede comprender dos planos, material e intelectual debe existir un equilibrio entre la expresión física de la belleza y el principio creador que la inspira.

4.4.5. Creatividad según Díaz y Riaño, (2007) afirman que “no es otra cosa que tener ideas novedosas y valiosas y comunicarlas. Es intrínsecamente humana, intencional, de carácter transformador comunicativo y original”. (p.114).

Conviene decir que creatividad es sinónimo de tener “pensamiento original”, es la habilidad típica de la cognición humana. Siendo capaz de producir soluciones originales a ciertos problemas que se presentan en el transcurso de la vida laboral.

4.4.6. Capacidad de realización para Chiavenato (2009) es la capacidad que posee el colaborador para realizar con eficiencia las tareas, referida al impulso por vencer desafíos, alcanzar el triunfo, metas y ser útil a otros. Comprende la busca de oportunidades, la persistencia, el compromiso con el contrato de trabajo, la demanda por calidad y eficiencia.

Es el conjunto de recursos con los que cuenta el colaborador para desempeñar con efectividad una determinada tarea, con el propósito de triunfar ante cualquier reto.

4.5. Concepto de factores operativos.

Los factores operativos pueden definirse según Naranjo, (2014) como el Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren de su práctica y requieren habilidad.

Es decir que los factores operativos son aquellos referentes al trabajo, dicho de otra manera son aquellos que se desarrollan durante la práctica.

4.6. Descripción de los factores operativos.

4.6.1. El conocimiento del trabajo es la comprensión de un conjunto de responsabilidades específica para un trabajo, así como la capacidad permanente para mantener al tanto de cambios en funciones de trabajo. Para Chiavenato (2007) es el grado de conocimiento del trabajo. Se puede decir que el conocimiento del colaborador de un trabajo en particular debe coincidir estrechamente con el desempeño en el trabajo real requerido.

4.6.2. Calidad es el cuidado, esmero, preocupación por la nitidez y forma de presentación de las labores asignadas; califíquese la presencia o ausencia de errores y su frecuencia e incidencia. Álvarez, (2016) dice que la calidad es un estándar personal, no algo impuesto desde afuera o para justificar hacia fuera.(..) es la búsqueda paso a paso de la excelencia profesional en cada tarea que desarrollamos.

4.6.3. Cantidad es el volumen de trabajo ejecutado. Se toma en cuenta la rapidez en la ejecución de la labor, atención de servicios en modo eficiente y en tiempo oportuno. García(2008) refiere:

Al grado de competencia que demuestra la persona en alcanzar metas optimas en cuanto al volumen de trabajo realizado. Pretende medir en qué grado el ocupante de un puesto o cargo, cumple, supera o se queda corto con respecto a los estándares pautados o esperados. (p.319)

4.6.4. Comprensión de la situación según Chiavenato (2009) es la capacidad para resolver problemas. Es decir es la agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctas necesarias con sentido común e iniciativa, con el propósito de superar dicho problema y vencer las dificultades que impiden el logro de un objetivo.

4.7. Antecedente de la mipyme Adonai.

González, (2019) afirma:

Comercial Adonai es una MIPYME ubicada de los semáforos del cementerio media cuadra al sur en la ciudad, de Juigalpa Chontales. Este negocio surge como una idea emprendedora y como una necesidad además de ser una tradición familiar. Inician operaciones el 28 de noviembre del 2015, por el ingeniero Darwin González Flores, lo que la coloca como una empresa joven, pero con gran experiencia en el negocio.

Se dedica a la comercialización de productos varios, entre ellos: Electrodomésticos, roperos, camas, cómodas, productos plásticos y mucho más, se caracteriza por ser una empresa que ofrece productos de calidad y al menor precio posible del mercado, brindando una atención personalizada y calificada con alto calor humano. Cuenta con un personal integrado por el gerente propietario, un contador (esposa) y dos colaboradores. Este negocio está legalmente constituido y cuenta con todas las normas comerciales regidas por las ordenanzas municipales. (González, 2019).

4.8. Ley No. 645 De promoción, fomento y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (Ley MIPYME).

El objeto de la ley es fomentar y desarrollar de manera integral la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME) apoyando la creación de un entorno favorable y competitivo para el buen funcionamiento de este sector económico de alta importancia para el país.

4.9. Concepto de mipyme.

La Asamblea Nacional de Nicaragua (2008), define a las MIPYMES como: “aquellas micro, pequeñas y medianas empresas, que operan como persona natural o jurídica, en los diversos sectores de la economía, siendo en general empresas manufactureras, industriales, agroindustriales, agrícolas, pecuarias, comerciales, de exportación, turísticas, artesanales y de servicios, entre otras.” (art.49).

4.10. Clasificación de empresas por su tamaño.

Según la ANN (2008), en el reglamento de la ley 645, se establece que:

Se clasificarán como micro, pequeña y mediana empresa las personas naturales o jurídicas que cumplan con los siguientes requisitos. La clasificación de cada MIPYME, en la categoría correspondiente a micro, pequeña y mediana se hará conforme a los parámetros indicados a continuación:

Tabla # 1 Clasificación de las Mipymes.

| Variables | Micro empresa | Pequeña Empresa | Mediana |
|-----------------------------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| Número total de Trabajadores | 1-5 | 6-30 | 31-100 |
| Activos Totales (Córdobas) | Hasta 200.0 miles | Hasta 1.5 millones | Hasta 6.0 millones |
| Ventas Totales Anuales (Córdobas) | Hasta 1 millón | Hasta 9 millones | Hasta 40 millones |

Fuente: Arto. 3 del reglamento de la Ley 645, Ley MIPYME

Según la clasificación la mipyme Adonai se encuentra en la categoría correspondiente a micro empresa dado que se ubica en dichos parámetros.

4.11. Población en estudio.

Son todos los individuos que colaboran en el negocio en estudio, es decir el total de trabajadores que son aptos para brindar la información necesaria de acuerdo al estudio. La población de Comercial Adonai es de 4 colaboradores donde todos serán objetos de estudio Lalangui, (2018) La población se define como la totalidad de elementos, individuos,

Desempeño laboral en las Mipymes

entidades con características similares de las cuales se utilizaran como unidades de muestreo también es conocida como universo.

En el presente estudio, la población la constituye el 100%, es decir, los 4 colaboradores pertenecientes a comercial Adonai de la ciudad de Juigalpa.

A continuación se detalla la población de esta mipyme la cual está conformada de la siguiente manera:

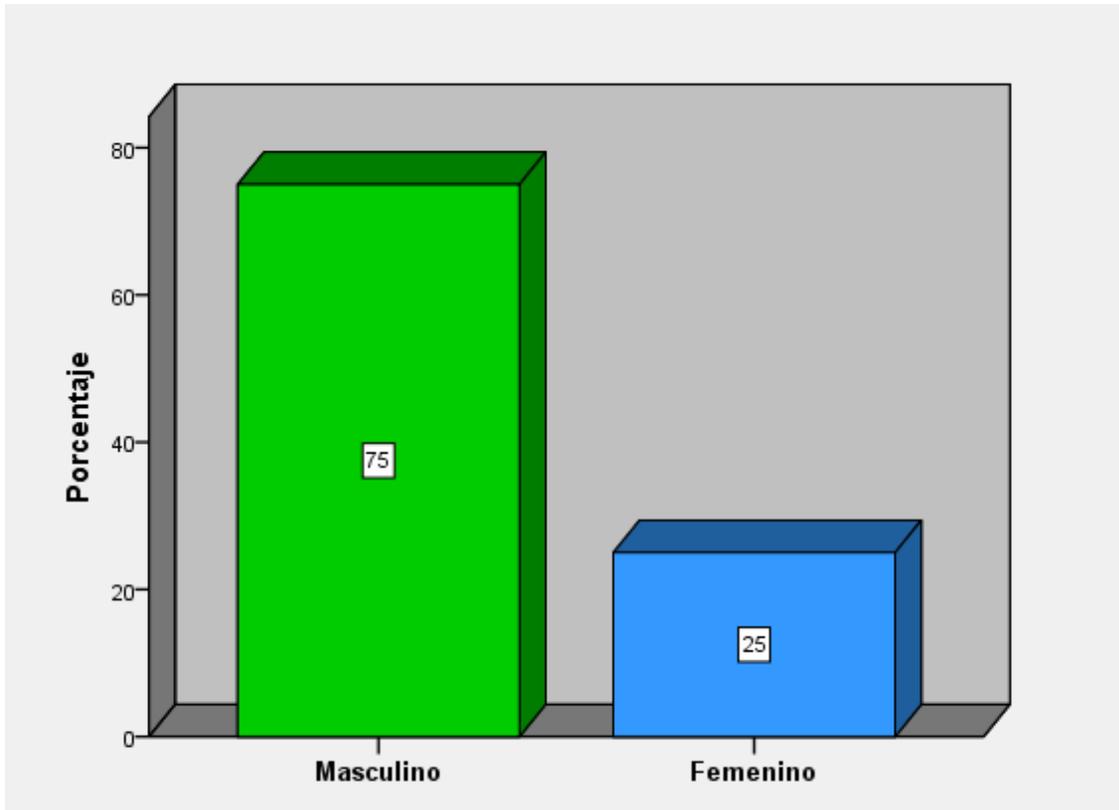
Tabla# 2 Población de la Mipyme Adonai.

| Cargo | Población |
|---------------|-----------|
| Administrador | 1 |
| Contador | 1 |
| Vendedor | 2 |
| TOTAL | 4 |

Fuentes: Elaboración propia con datos de la encuesta.

4.12. Análisis e interpretación de resultados.

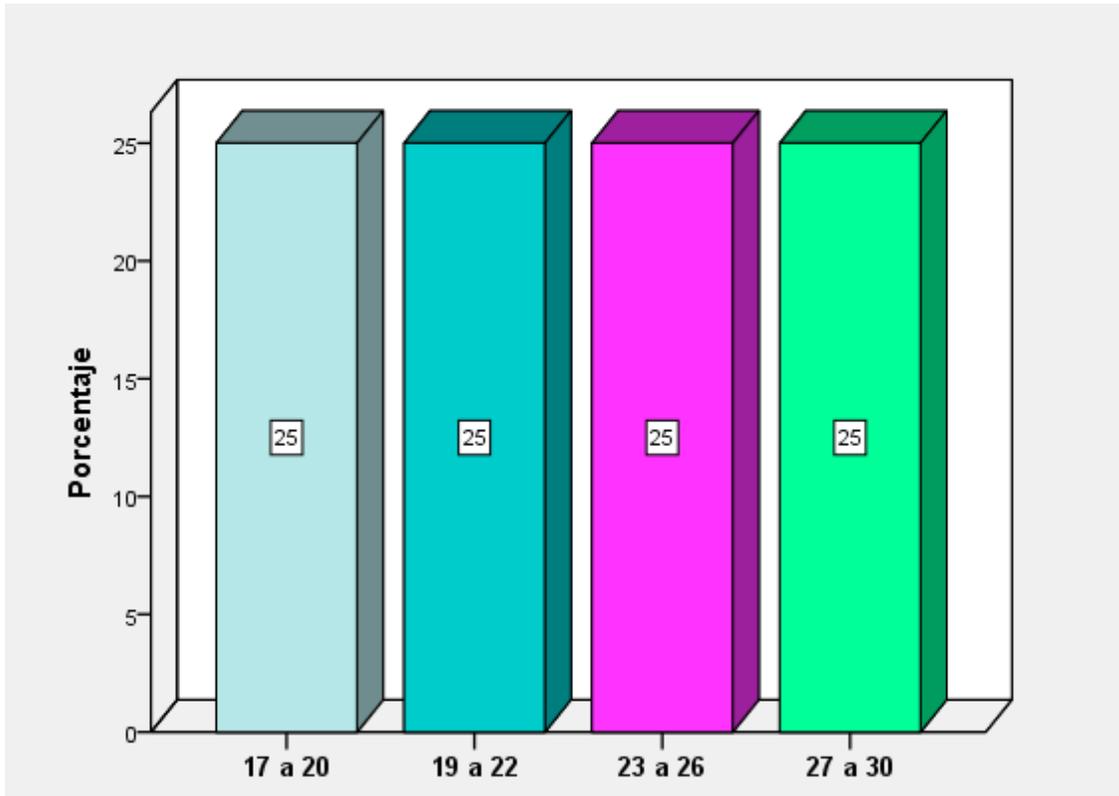
Grafica # 1. Género de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

De los colaboradores encuestados pertenecientes a la MIPYME Adonai, 3 de ellos que representan el 75% son de género masculino y solamente 1 que representa el 25% es del género femenino.

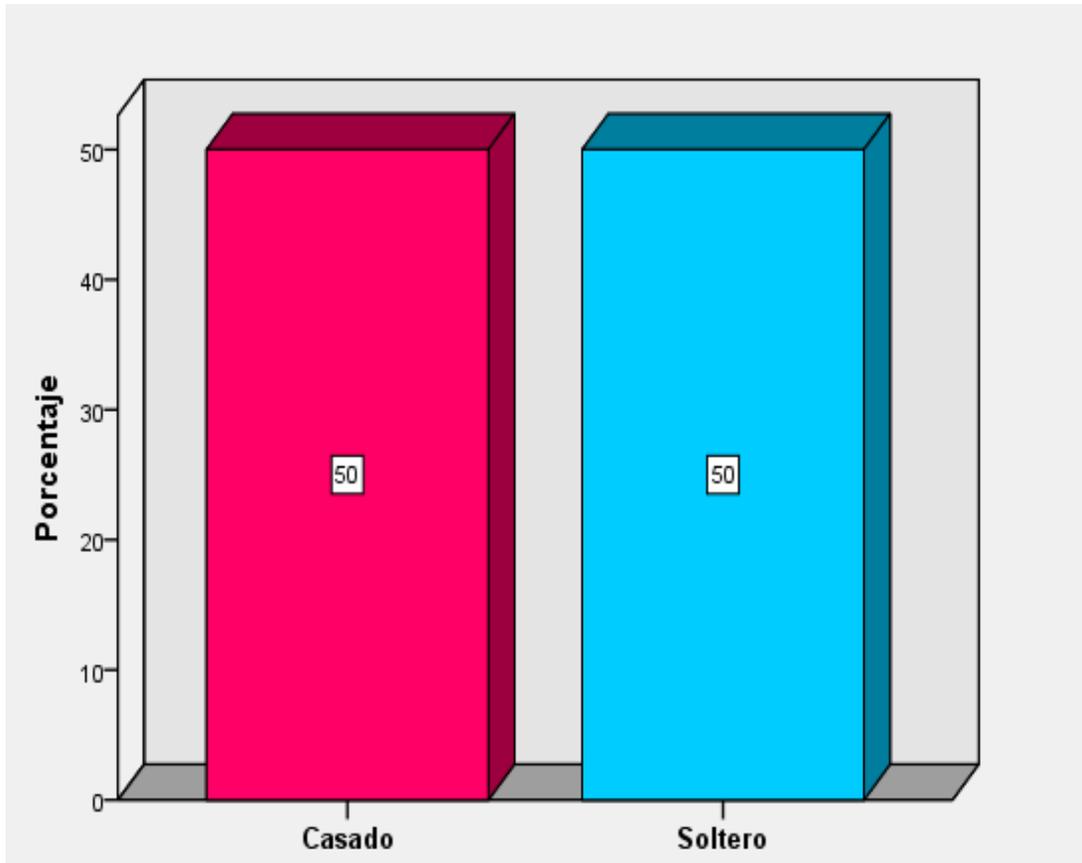
Grafica # 2. Edad de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Dentro de los rangos de edades de los colaboradores encuestados se encontró que 1 de los 4 colaboradores corresponde a las edad de 17 a 20 años, por otra parte el segundo encuestado constituye un 25% que se encuentra entre las edad de 19 a 22 años, posteriormente un tercero que representa el otro 25% que se sitúa entre las categorías de edades de 23 a 26 años y por último con un 25% correspondientes a las edades de 23 a 30 años.

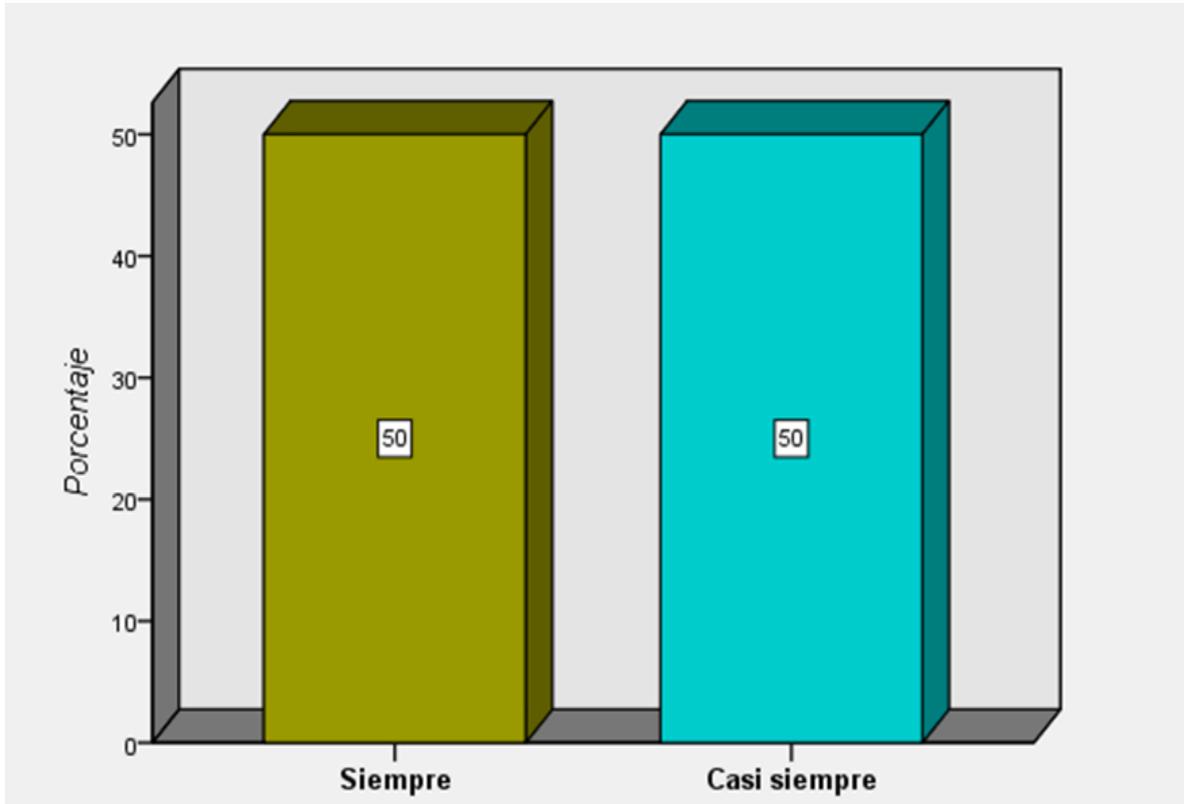
Grafica # 3. Estado Civil de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Del total de los colaboradores pertenecientes a la MIPYME Adonai, se apreció que 2 de los colaboradores están casado, lo que equivale a un 50%.En tanto que el otro 50% de los colaboradores son solteros.

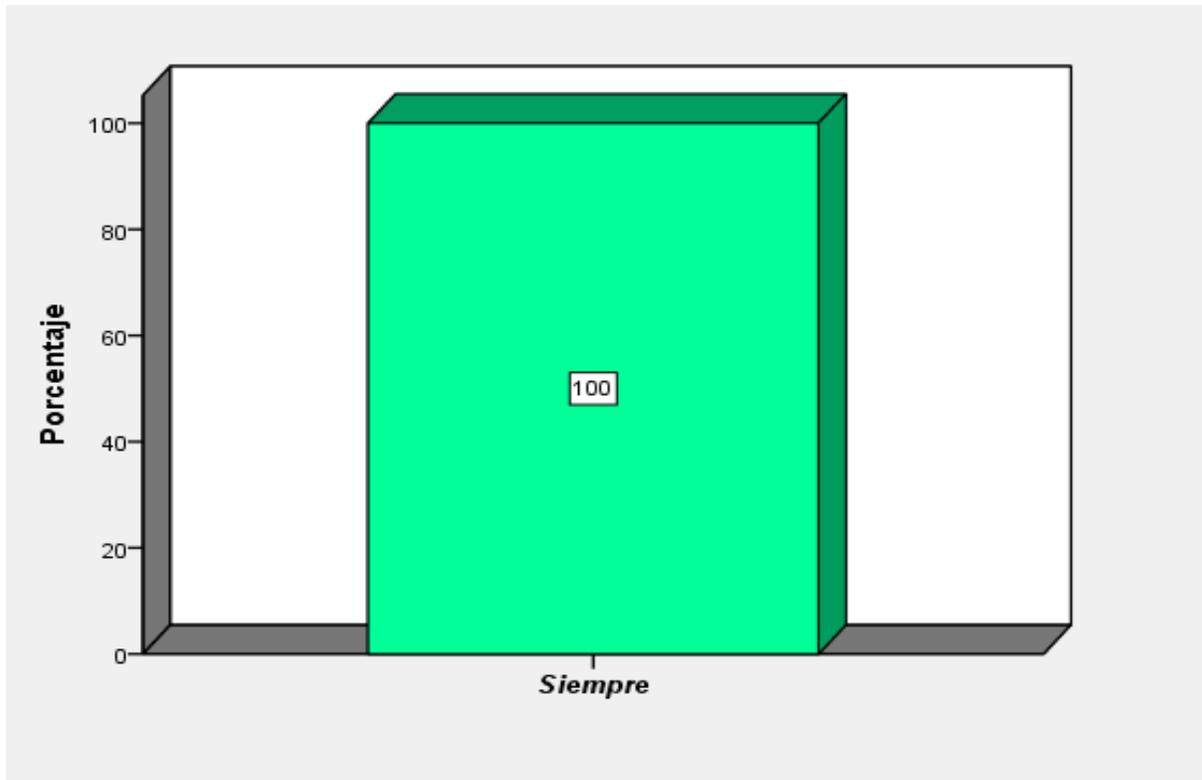
Grafica # 4. Actitud cooperativa.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 50% de los colaboradores afirman de manera positiva que siempre poseen una actitud cooperativa. Así mismo el otro 50% de la micro empresa Adonai consideran de manera positiva que casi siempre poseen una actitud cooperativa para resolver problemas que puedan presentarse.

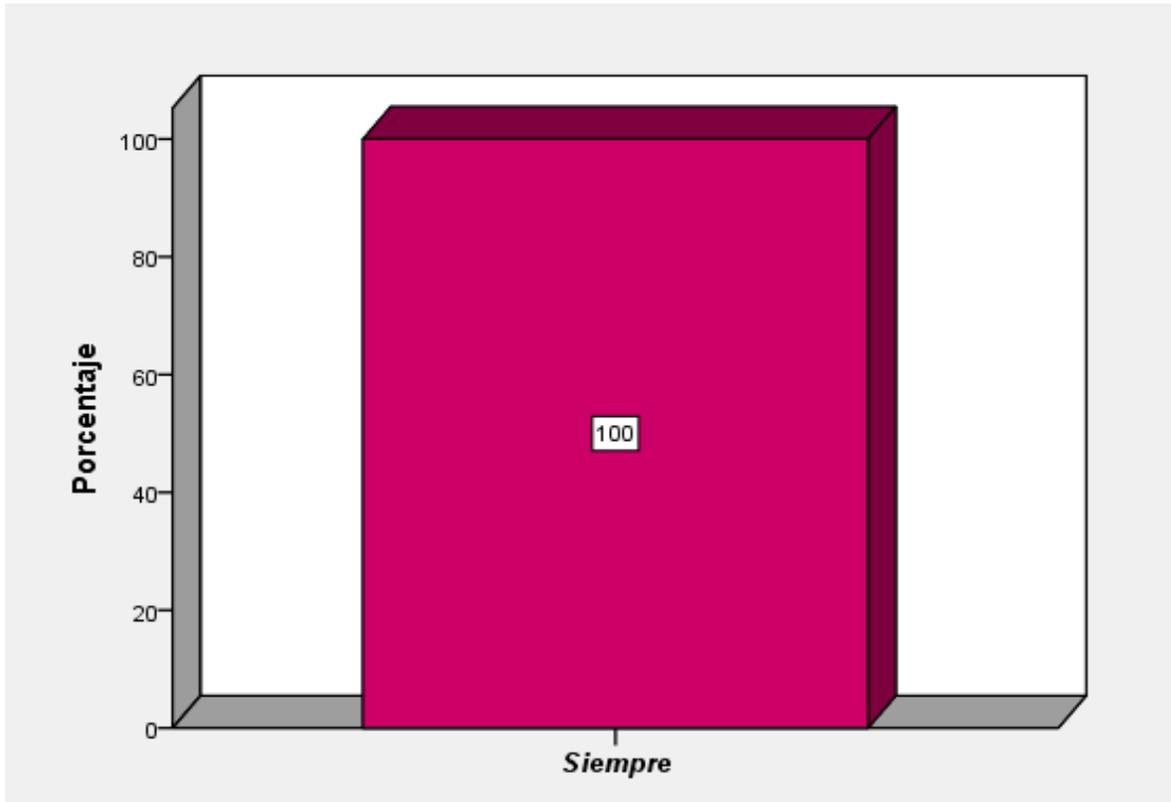
Grafica # 5. Iniciativa.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 100% de los colaboradores consideran que siempre poseen iniciativa propia para emprender sus actividades o tareas a ejecutar.

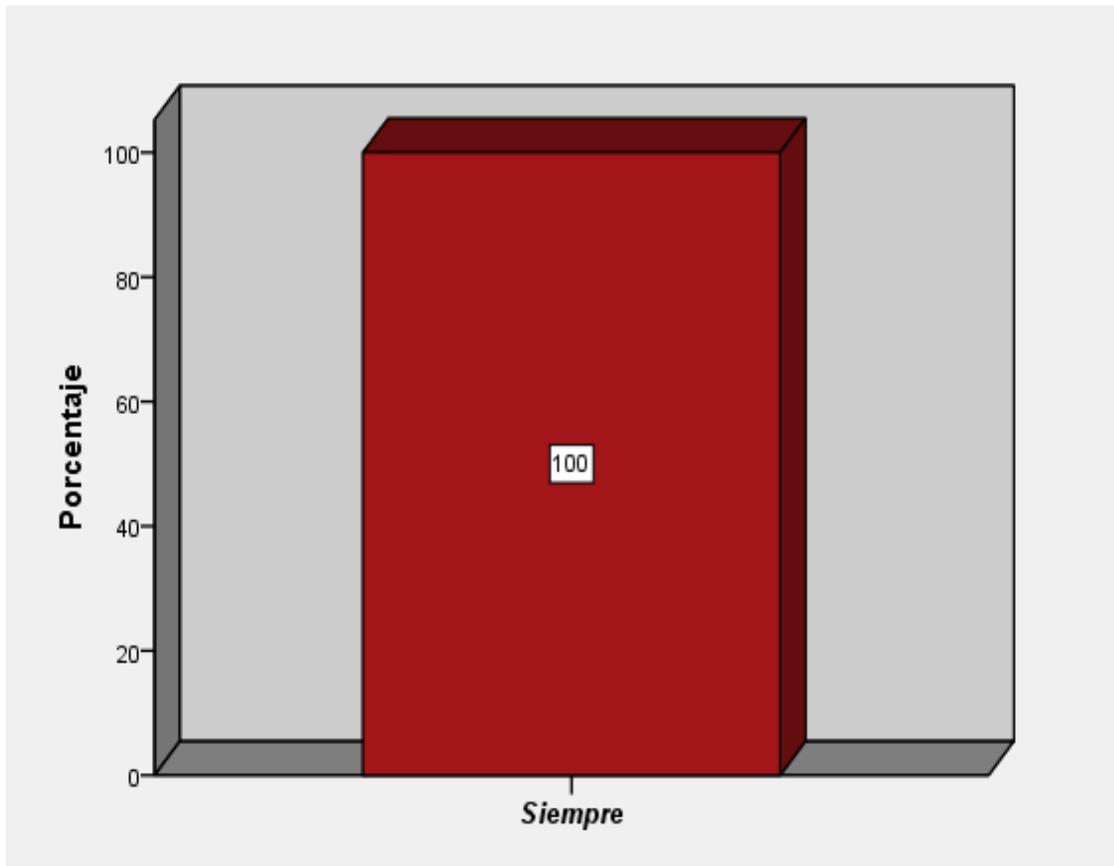
Grafica # 6. Responsabilidad.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 100% de los colaboradores encuestados de la microempresa Adonai consideran que siempre son responsables al cumplir de manera completa y satisfactoria con las tareas y deberes asignados en el momento establecido.

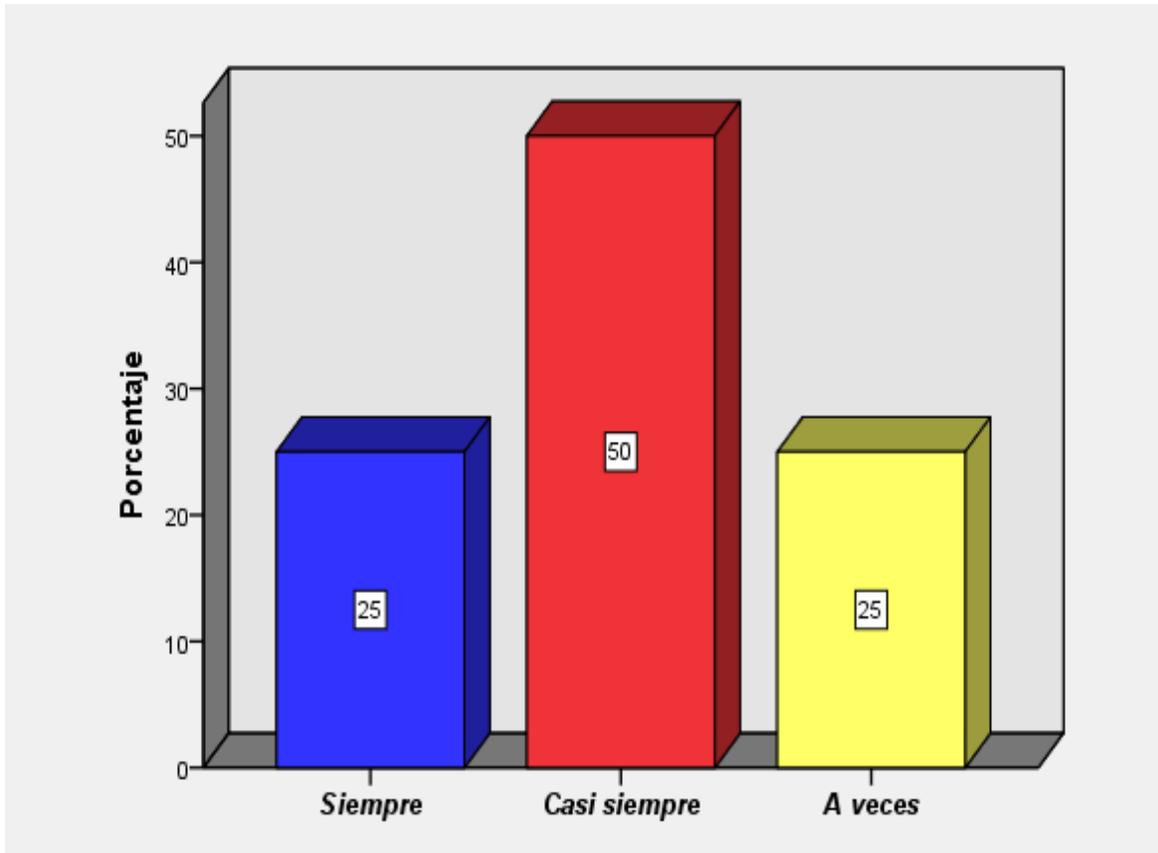
Grafica#7. Presentación personal.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 100% de los colaboradores encuestados de comercial Adonai afirmó que siempre cumplen con las normas de presentación personal, ya que consideran que es muy importante causar una buena impresión tanto al jefe como al cliente.

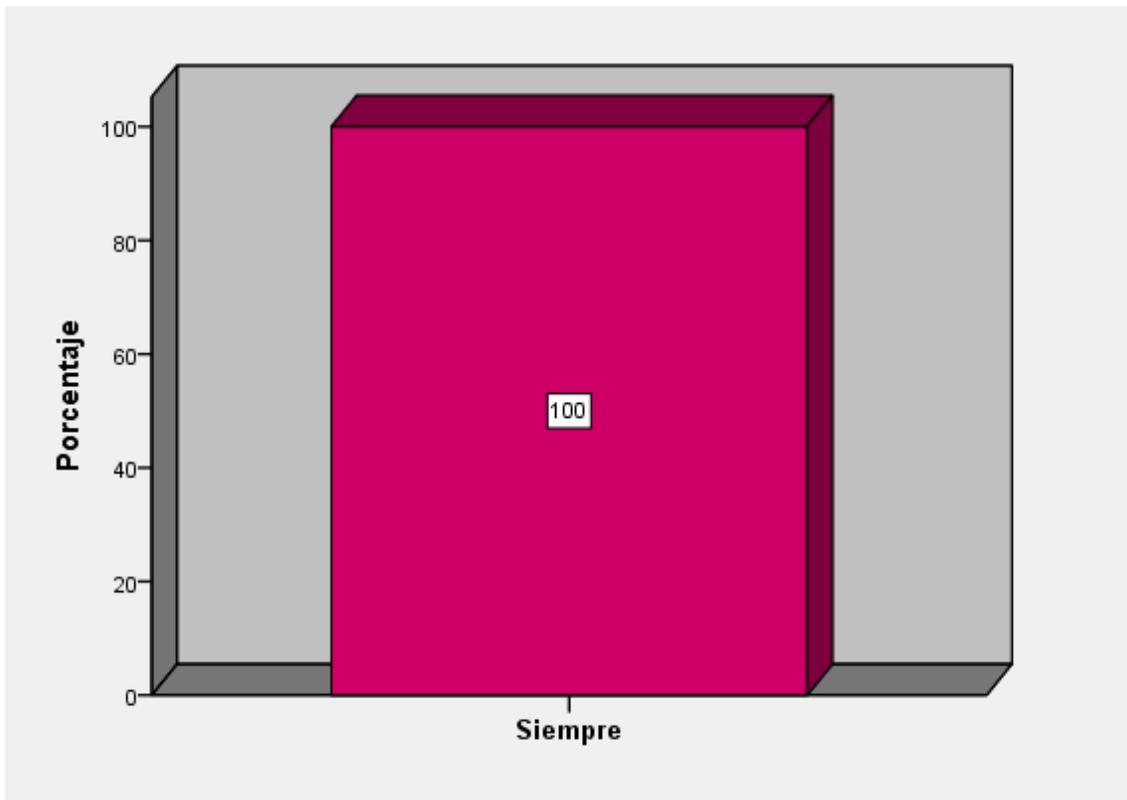
Grafico# 8. Creatividad.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

En cuanto al aporte de ideas creativas que ayuden al logro de objetivos el 50% de los colaboradores lo hacen casi siempre. Por otra parte un 25% considera que lo hace siempre, en tanto el otro 25% lo realiza a veces.

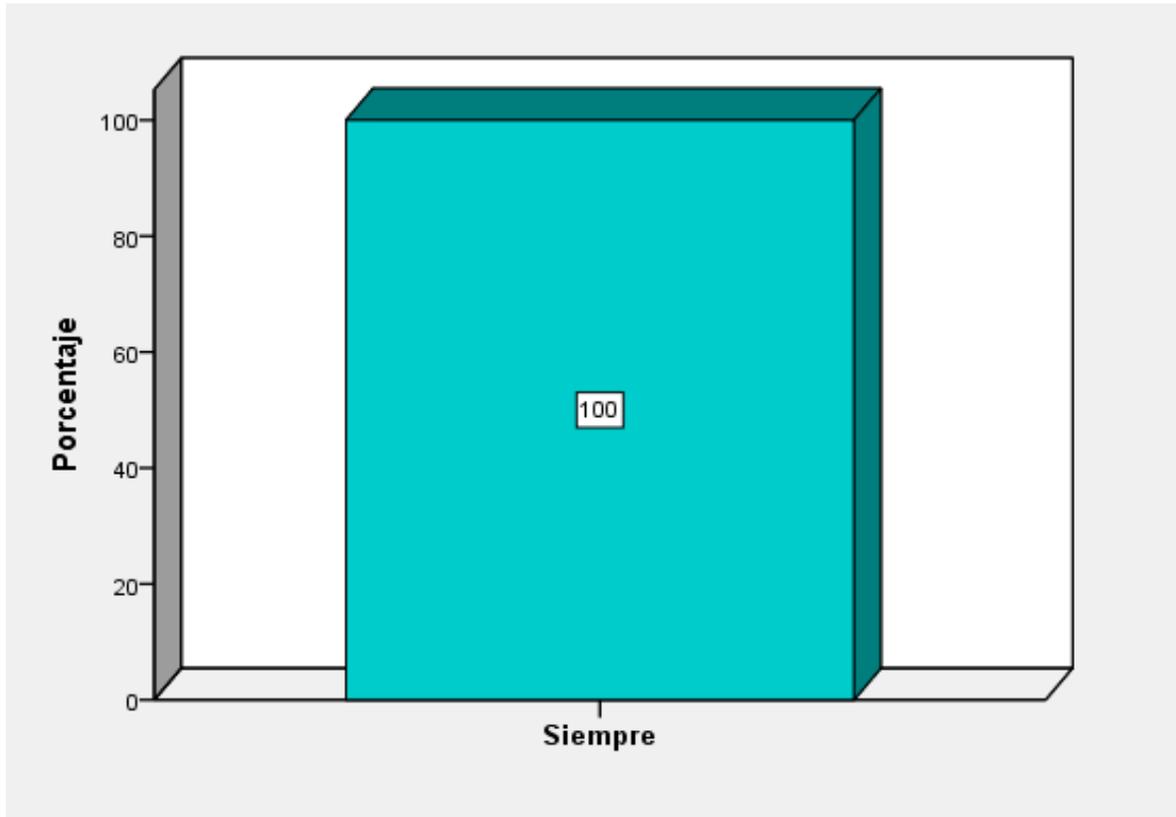
Grafica # 10 Capacidad de Realización.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

En los resultados obtenidos se puede apreciar que el 100% de los colaboradores afirman que siempre poseen la capacidad de realización para vencer los retos que se puedan presentar en las ejecución de sus funciones.

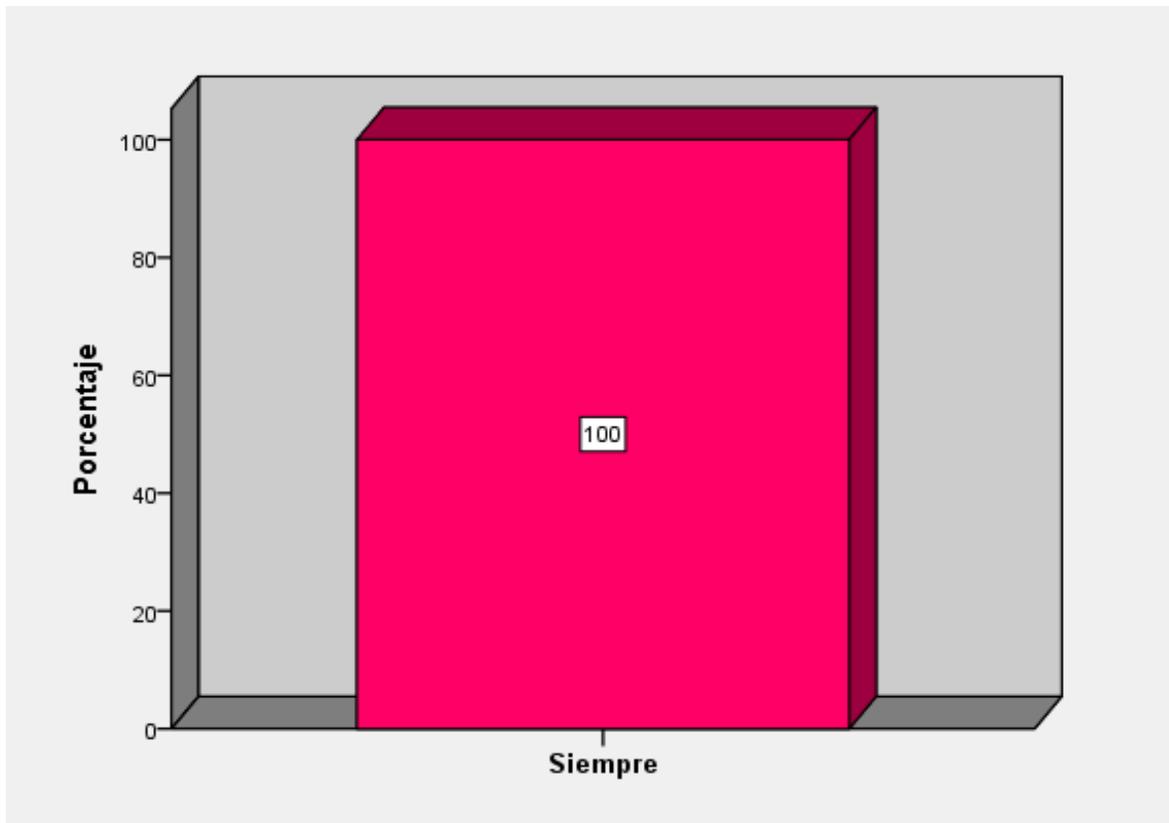
Grafica # 11. Conocimiento del trabajo.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 100% de los colaboradores encuestados de la microempresa Adonai, consideran que siempre poseen los conocimientos necesarios para realizar las tareas, deberes y responsabilidades específicas de sus puestos que les permiten realizar con eficiencia las labores a desempeñar.

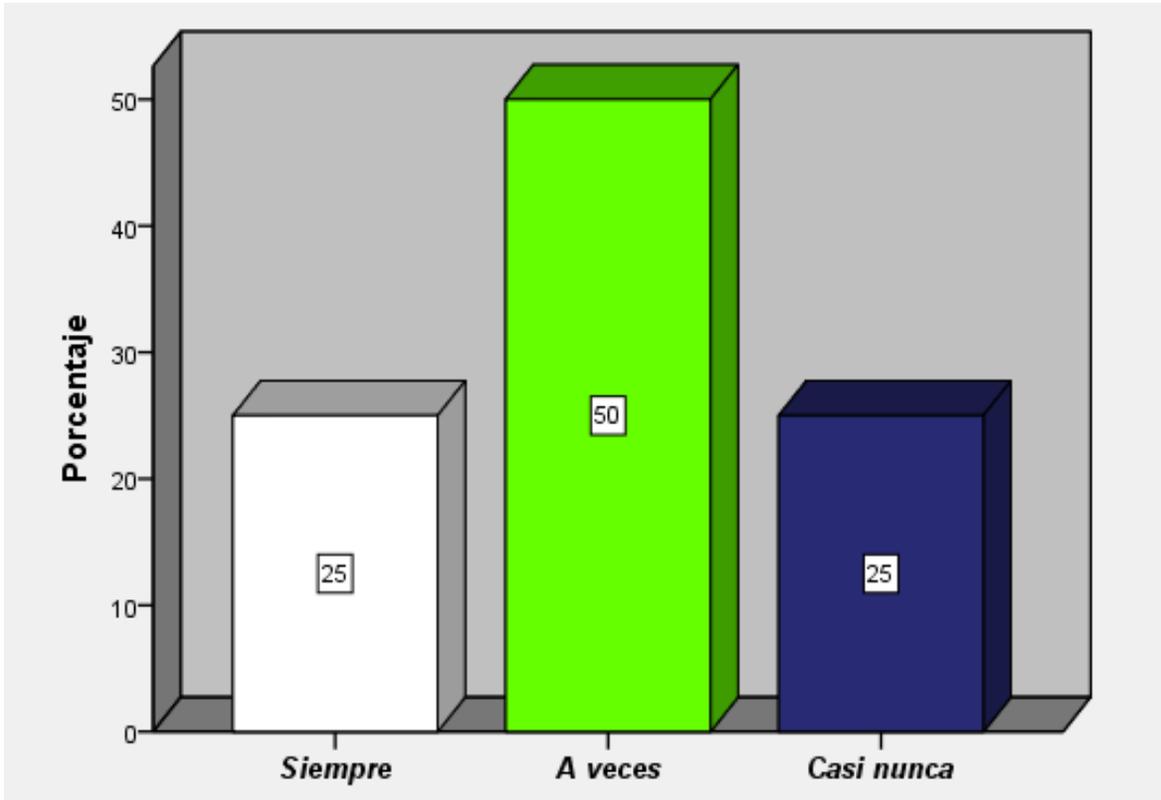
Grafica #12. Calidad.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Para el 100% de los colaboradores encuestados aseveran que siempre realizan un trabajo de calidad.

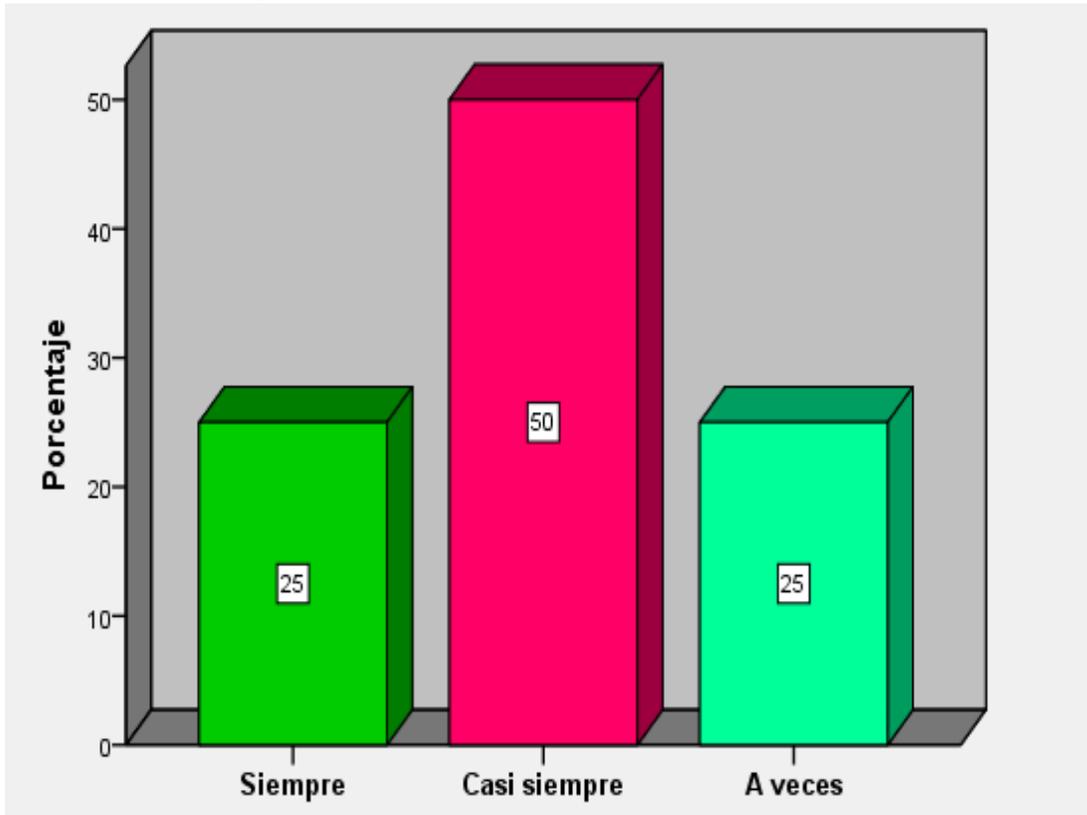
Grafica # 13. Cantidad.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Es muy importante señalar que para el 75% de los colaboradores encuestados aseguran que siempre y a veces la cantidad de trabajo que se le asigna les afecta de manera negativa puesto que se le dificulta el cumplimiento de sus tareas asignadas. Por otra parte solo el 25% de los colaboradores aseguran que casi nunca le afecta la cantidad de trabajo para poder cumplir con las tareas que deben de realizar.

Grafica # 14. Compresión de la situación.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

De los colaboradores encuestados de la microempresa Adonai un 50% aseveran que casi siempre poseen la capacidad de comprender ciertas situaciones que le permite tomar acciones correctivas necesarias para resolver los problemas. En cuanto el 25% considera que siempre posee la capacidad de resolver los problemas. Así mismo un En tanto el otro 25% asegura que solo a veces poseen la capacidad para resolver ciertos problemas.

V. Conclusiones.

- Desde años anteriores y en la actualidad los diferentes autores de la temática del desempeño laboral, como Queipo y Useche, Palaci, Jhon y Keith, Chiavenato, sean esforzados por encontrar y describir los diferentes factores que pueden influir en el desempeño laboral de los colaboradores y por ende en su rendimiento ya que estos son de vital importancia para el éxito de toda empresa. Una vez conocidos los aportes teóricos de los diferentes autores se puede afirmar que para las organizaciones, mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores es una de sus prioridades del día a día, ya que el éxito de la misma depende en gran medida del desempeño que manifiesta el colaborador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo.
- Así mismo es importante señalar que existen factores que influyen en el desempeño laboral. Atraves de estos factores se puede determinar si los colaboradores están avanzando o si, por el contrario tienen problemas que requieren acciones de mejoras. De igual manera permiten examinar tareas e identificar distintas formas que lleven a los colaboradores a trabajar con mayor eficiencia y eficacias produciendo resultados más utilices que mejoren el desempeño laboral y que les permita así mismo el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas por la organización. En esta investigación se tomaron los factores propuestos por Idalberto Chiavenato, por considerar que estos son los factores adecuados a las condiciones del ambiente donde tuvo lugar dicha investigación.
- Destacándose que el 100% de los colaboradores presentan actitud cooperativa, en cuanto a creatividad el 75% de los colaboradores de Adonai, siempre y casi siempre aportan ideas creativas que contribuyen al logro de objetivos y metas. En cambio el 25% aseguran que solo a veces aportan ideas creativas.
- La cantidad de trabajo, es otro de los factores que tiene mayor participación puesto que este influye de forma negativa por así decirlo en un 25% de los colaboradores, ya que sienten que la cantidad de trabajo que se les asignan les afecta en el cumplimiento de sus tareas.
- Por ultimo podemos concluir que tanto los factores actitudinales y operativos propuestos en el modelo de Chiavenato están presente en los colaboradores de la microempresa

Adonai, aunque si se puede decir de una manera empírica puesto que no se tiene o no se cuentan con métodos específicos para determinar su aplicación, y como estos pueden influir de manera directa e indirecta en el desempeño laboral de sus colaboradores y por ende en su rendimiento.

- Después de haber realizado, procesado y analizado los datos obtenidos de la investigación acerca del desempeño laboral en la microempresa Adonai, se demostró que el desempeño laboral de sus colaboradores se ve influenciado por factores actitudinales y operativos los cuales son propuestos por Idalberto Chiavenato en su libro *Administración de Recursos Humanos* 9^{na} edición. Y que a pesar de la época que fueron establecidos, aun en la actualidad estos factores siguen vigentes en algunas organizaciones como en el caso de Adonai, entre estos factores se pueden mencionar: actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad; presentación personal, creatividad. Capacidad de realización, conocimiento del trabajo, la calidad, cantidad y comprensión de situación.

VI. Bibliografía

- Álvarez, F. (21 de Septiembre de 2016). *La calidad de tu trabajo se relaciona con la calidad de tu vida*. Obtenido de <http://www.desdelatrinchera.com/productividad-y-eficiencia/la-calidad-trabajo-se-relaciona-la-calidad-vida/>
- Bittel. (2000). *Manual de entrenamiento t desarrollo de personal*//Mexico:Diana. 11era Ed.
- Bohórquez, H. (2004). *Manual de trazabilidad*. kaluze ditores // Ciudad de Quito Ecuador.ISBN 978-9978-02-3.
- Carrasco, Y. P. (2018). *Desempeño laboral de los trabajadores y la satisfacion del cliente del gymnasio Life Spa And Fitness S.R.Lpiura*. Obtenido de Tesis para optar el titulo de licenciada en ciencia administrativas: <http://www.repositorio.unp.edu.pe>
- Chiavenato, I. (2007). *Admisnitracion De Recursos Humanos*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICAN EDITORIAL S.A DE CV.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del talento humano*. Mexico:McGRAW-HILL/INTERAMERICAN EDITORIAL ,S.A DE CV.
- Diaz,I.V.(13 de junio de 2016). *Prezi.com*. Obtenido de http://www.prezi.com/_4q8uaz6corr/factores-que-influyen-en-el-mejoramiento-del-desempeño-labo/
- Diaz, M., & Riaño, M. (2007). *Creatividad en educación*. Maravillaz Diaz ,Maria elena Riaño.
- E. B., & F. F. (2009). *Organización de Empresa*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES,S.A DE C.V.
- Echeverria, P. (2009). *Psicologia de la Organizacion*.
- García, J. I. (2008). *Remuneracion del trabajo 1era edicion* .Universidad Catolica Andres Bello ISBN:978-980-244-2//Editora Texto,C.A.

- Giraldo, K. (s.f). *Mentalidad sin limite*. Obtenido de Discrecion un valor:
<http://www.kathegiraldo.com/discrecion/>
- Gonzalez, D. (11 de Noviembre de 2019). (L. M. Bayardo halleslevenz, Entrevistador)
- Guzman, E. (13 de Noviembre de 2017). *Microsoft Word*. Obtenido de https://www.malavida.com/sof/microsoft_word
- Hernández, G. E., Matey, K. Y., & Rodriguez, D. M. (Enero de 2016). *Factores que influyen en el desempeño laboral para la gestion organizativa en la alcaldia de condega*. Obtenido de UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NICARAGUA -UNAN-Managua-FAREM-Esteli: <http://www.repositorio.unan.edu.ni/4280/1/17776.pdf>
- J. N., & K. D. (2007). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Mc.Graw Hill.Mexicos.
- Lalangui. (2018). Población y muestra. *Emprendimiento contable en peru ECP*.
- Ministerio De Fomento Industria Y Comercio. (2016). Managua, Nicaragua.
- Moreno, J. P. (14 de 09 de 2016). *Metodologia de la investigacion* . Obtenido de [http// es.slidehare.net](http://es.slidehare.net)
- Naranjo, A. (3 de Diciembre de 2014). *Factores Operativos*. Obtenido de Prezi.com:
<https://prezi.com>
- Nicaragua., A. N. (08 de Febrero de 2008). Ley Mipyme 645. Managua, Nicaragua.
- Otero, E., García, M. L., Leal, C., & Barrera, S. (2013). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Mexico: McGraw-Hill//Interamericana de España,S.L.
- Palaci, F. J. (2005). *Psicologia de la Organización 1era edicion*.Madrid,person-prentice Hall//ISBN(13).Editorial/Prentice-Hall.
- Palmar , R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño de los gerentes en los institutos autonomos dependientes de la Alcaldia del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios públicos*, 167.

- Queipo, B., & Useche, M. C. (2002). Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento de ambulatorio Victoria. *Ciencia Sociales*, 489.
- R. S., & C. M. (2005). *Administración*. Mexico: Prentice Hall Naucalpan, Estado de Mexico.
- Ríos, M. F. (1995). *Análisis y descripción del puesto de trabajo*. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Sanchez, M. E., & Dopico, H. M. (Julio de 2006). *El interés como fuerza motivacional, una metodología para el control en la educación física*. Obtenido de Revista Digital: <http://www.efdeportes.com>
- Schepira, I. (11 de Noviembre de 2019). *Exactitud en un ambiente laboral*. Obtenido de epeakmagazine: <https://www.epeakmagazine.com/la-exactitud-en-un-ambito-laboral/>
- Timothy., R. &. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: 15ta edición. Editorial Mexicana, S.A de C.V
- Ugarte, Z. Z. (Junio de 2016). *Clima y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa*. Obtenido de Ugartpdf: <http://www.repositori.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7260/ugarte>

VII. Anexo

Juigalpa, Chontales 23 de Septiembre de 2019.

Lic. Darwin Gonzáles Flores.
Gerente propietario.
Comercial Adonai.

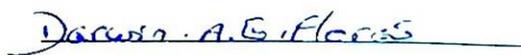
A quien concierne.

Antes de referirme a ustedes reciban de mi parte un fraterno saludo, ahora expreso lo siguiente:

A través de la presente me dirijo a ustedes, en mi calidad de gerente propietario de comercial Adonai, con domicilio en la ciudad de Juigalpa. Con el objeto de darles a conocer que otorgo la presente carta a los estudiantes de la carrera administración de empresa de la UNAN-FAREM-CHONTALES, en la que hago constar que doy mi consentimiento para la realización del trabajo investigativo con el cual podrán optar a su título. Así mismo doy a conocer que es de mi entero agrado el poderles colaborar con la información que requieren para la realización de dicho trabajo.

Además doy fe, de estar informado que como resultado de esto, tendrá como finalidad la elaboración de un documento que además de ser la base para la obtención del título, este documento será útil como medio de consulta que ayudara a otros para la realización de trabajos similares.

Sin más a que referirme me suscribo.



Darwin Gonzáles Flores

Gerente-propietario de comercial Adonai.

Desempeño laboral en las Mipymes

Encuesta



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Estimado encuestado (a), somos estudiantes de la UNAN-FAREM, CHONTALES, actualmente cursamos V año de administración de empresas, el principal objetivo de realizar esta encuesta es para obtener información sobre su desempeño laboral.

Marque con una x la respuesta que usted considere correcta según su opinión.

Género: Masculino () Femenino ()

Edad: De 17 a 20 () **Estado civil:** Casado () Soltero ()

De 19 a 22 ()

De 23 a 26 ()

De 27 a 30 ()

| Preguntas | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---------|--------------|---------|------------|-------|
| 1. ¿Posee usted una actitud cooperativa con el resto del personal para resolver un problema? | | | | | |
| 2. ¿Posee iniciativa propia para emprender sus actividades sin esperar que su jefe se lo indique? | | | | | |

Desempeño laboral en las Mipymes

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 3. ¿Considera usted que es responsable al cumplir con tareas y deberes asignadas en el tiempo establecido en su trabajo? | | | | | |
| 4. ¿Considera usted que cumple con las norma de presentación personal (vestuario, corte de cabello entre otros) al asistir a su centro de trabajo? | | | | | |
| 5. ¿Aporta usted ideas creativas que ayuden al logro de los objetivos de la MIPYME? | | | | | |
| 6. ¿Posee la capacidad de realización para vencer los desafíos en sus funciones y lograr sus metas? | | | | | |
| 7. ¿Considera que tiene los conocimientos necesario para realizar las tareas propias de su puesto? | | | | | |
| 8. ¿Le afecta a usted la cantidad de trabajo que se le asignan para el cumplimiento de sus tareas? | | | | | |
| 9. ¿Considera usted que el trabajo que realiza es de calidad? | | | | | |
| 10. ¿Considera usted que posee la capacidad para comprender cierta situación que le permite resolver problemas de manera ágil? | | | | | |

Gracias por su tiempo e información brindados

Desempeño laboral en las Mipymes

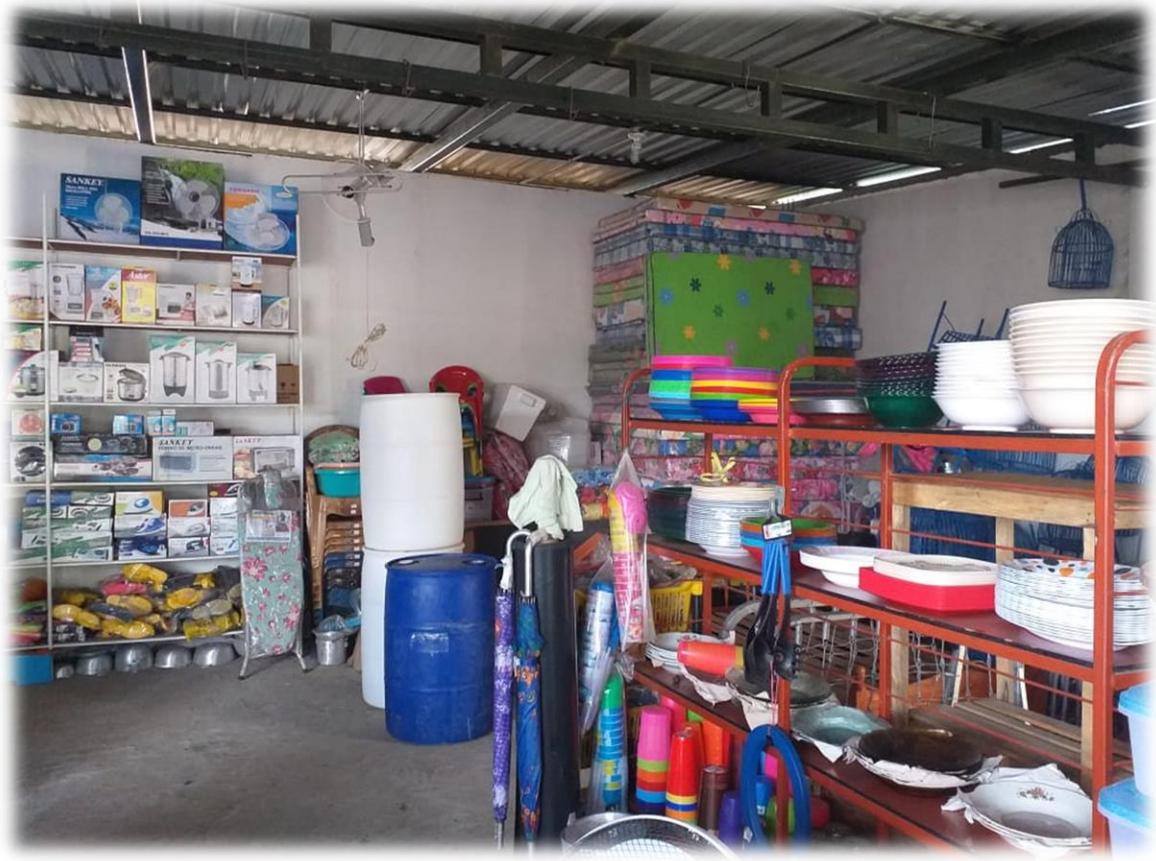
Cronograma de trabajo.

| Actividad | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Enero | Febrero |
|---|------------|---------|-----------|-----------|-------|---------|
| Título del tema y subtema. | | | | | | |
| Elaboración de introducción del tema y subtema. | | | | | | |
| Elaboración de justificación y objetivos. | | | | | | |
| Desarrollo del subtema | | | | | | |
| Conclusiones, bibliografía, anexo. | | | | | | |
| Envío del trabajo en digital para CAE. | | | | | | |
| Revisión por parte del CAE. | | | | | | |
| Entrega del trabajo final y defensa. | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia



Fotografía: Bayardo Flores H; Lixdania Martínez A.



Fotografía: Bayardo Flores H; Lixdania Martínez A.



Fotografía: Bayardo Flores H; Lixdania Martínez A.



Fotografía: Bayardo Flores H; Lixdania Martínez A.



Fotografía: Bayardo Flores H; Lixdania Martínez A.



Fotografía: Bayardo Flores H; Lixdania Martínez A.



Fotografía: Bayardo Flores H; Lixdania Martínez A.



Fotografía: Bayardo Flores H; Lixdania Martínez A.