

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS EN LA EMPRESA MCDONALD'S. CIUDAD OJEDA, MUNICIPIO LAGUNILLAS.

Autor:

Licdo. Antony González

Tutora:

Licda. Maybeth Nieves, MSc.

Año: 2017

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue analizar el sistema de evaluación del desempeño por competencias aplicado en la empresa McDonald's, en ciudad Ojeda, municipio Lagunillas. Se sustentó en Alles (2011), Mondy y Noe (2005), Rodríguez (2007), Sastre y Aguilar (2003), entre otros. Fue un estudio analítico usando un diseño no experimental, transeccional y de campo. La población fueron 16 Gerentes de Tienda de McDonald's; sobre la cual se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia para seleccionar como muestra al Gerente de Tienda del Centro de Postres de McDonald's. Se utilizó la encuesta mediante un cuestionario estructurado con 57 ítems basados en proposiciones de selección múltiple y preguntas mixtas, bajo la modalidad de fondo, el cual fue sometido a la validación de contenido a través de la técnica de juicio de 3 expertos y a los parámetros sistemáticos de fiabilidad interna y externa aplicables a este tipo de instrumento. Los datos recolectados se procesaron con Atlas.ti 7.5.10, utilizando comandos de categorización (códigos) para presentar los hallazgos en una Matriz Resumen y en redes semánticas. Se concluyó que el sistema de evaluación del desempeño por competencias de McDonald's se constituye como una política de gestión del talento humano alineada a su cultura corporativa; el énfasis otorgado a esta metodología le ha permitido centrar sus esfuerzos en la implicación de los elementos de diseño, etapas de ejecución y actividades de evaluación propicios para su estructuración organizacional, sin embargo, desconsidera pautas técnicas exigidos por la gestión del desempeño por competencias. Se recomendó usar el método 360.

Palabras clave: Sistema, evaluación del desempeño, competencias.

Cuadro 3. Operacionalización de la variable

Objetivo general: Analizar el sistema de evaluación del desempeño por competencias aplicado en la empresa McDonald's, en ciudad Ojeda, municipio Lagunillas.				
Objetivos específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
Identificar los elementos de diseño que fundamentan el sistema de evaluación del desempeño por competencias de McDonald's.	Sistema de evaluación del desempeño por competencias	Elementos de diseño	Fijación de objetivos	1,2,3,4,5,6
			Población evaluada	7,8,9
			Evaladores	10,11
			Criterio de evaluación	12,13,14,15,16
			Método	17,18,19,20
			Instrumento de evaluación	21
			Periodicidad	22,23,24
Determinar las etapas de ejecución del sistema de evaluación del desempeño por competencias de McDonald's.		Etapas de ejecución	Comunicación del sistema	25,26
			Capacitación de evaluadores	27,28,29
			Implementación del instrumento	30,31,32,33,34,35
Especificar las actividades de evaluación aplicadas en el sistema de evaluación del desempeño por competencias de McDonald's.	Actividades de evaluación	Procesamiento de datos	36,37,38,39,40	
		Almacenamiento	41,42,43	
		Retroalimentación	44,45,46	
		Plan de acción	47,48,49,50,51,52,53	
		Auditoría del sistema	54,55,56,57	

Fuente: Recopilación de González (2016).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2005). Desempeño por competencias, evaluación 360°. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Alles, M. (2011). Desempeño por Competencias. Buenos Aires, Argentina: Granica S.A
- Alles, M. (2011). Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias. Buenos Aires, Argentina: Granica, S.A.
- Andrade, V. (2012). Diseño e implantación de un sistema de evaluación del desempeño por competencias y su impacto en la productividad de los trabajadores de la empresa GlobalChem Cía. Ltd. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador. Ecuador.
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Ariza, J., Morales, A., & Morales, E. (2004). Dirección y administración integrada de personas, fundamentos, procesos y técnicas prácticas. España: Mc Graw Hill.
- Ávila, H. (2006). Introducción a la metodología de investigación. México: Instituto Tecnológico de Cd. Cuauhtémoc.
- Bavaresco, A. (2006). Proceso metodológico en la investigación: cómo hacer un diseño de investigación. Venezuela: Universidad del Zulia.
- Capuano, A. (2004). Evaluación de desempeño por competencias. (Tesis de pregrado). Universidad del Centro Educativo Latinoamericano, Argentina.
- Capuz, S. (2000). El proyecto y su dirección y gestión. España: Publicaciones Universidad Politécnica de Valencia.
- Chávez, A. (2007). Introducción a la Investigación Educativa. Cuarta Edición. Editorial ARS GARPHIC. Caracas, Venezuela.
- Chinchilla, K. (2000). Un sistema de evaluación del desempeño: aspectos a considerar en su diseño. Recuperado de <http://www.5campus.org/leccion/sievade>.
- Corrales, M. (2003). El modelo de gestión por competencias, apoyado tecnológicamente. Colombia: El Ágora.
- Cortés, E. & García, B. (2002). Habilidades Cognoscitivas en el desarrollo de Interfaces Gráficas de Usuario. Recuperado de <http://www.utm.mx/~eruid/tarea5.pdf>.
- Cortina, J. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. *Journal Appl Psychol.* 78, 98-104.

- Fernández, G., Cubeiro, J. & Dalziel, M. (1996). Las competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos. Bilbao, España: Deusto.
- Giraldo, C. (2004). Creación de un modelo de evaluación de desempeño bajo la teoría de las competencias. (Tesis de pregrado). Universidad de Antioquia. Colombia.
- Gómez, C, y Sánchez, R. (1998). Cálculo del tamaño de la muestra en psiquiatría y salud mental. *Revista Colombiana de Psiquiatría* , 27, 131-142.
- Gonczi, A. (1996). *Designing and Achieving Competency*. Londres: McGraw-Hill.
- Grados, J., Beutelspacher, O., y Castro, M. (2000). *Calificación de Méritos: Evaluación de competencias laborales*. México, D.F. Editorial Trillas, S.A. de C.V.
- Guerrero, J. (2010). *Introducción a la investigación etnográfica en Educación Especial*. España: AMARÚ Ediciones.
- Hellriegel D., Jackson S. & Slocum J. (2002). *Administración, un enfoque basado en competencias*. México: Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Hellriegel D., Jackson S. & Slocum J. (2011). *Administración, un enfoque basado en competencias*. México: Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2007). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Interamericana, S.A.
- Hurtado, J. (2008). *El Proyecto de Investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación*. Venezuela: Quirón.
- Ibarra, A. (1998). Conferencia en el Seminario Andino sobre Formación Basada en Competencia Laboral. Recuperado de www.cinterfor.org.uy/.
- Ivancevich J., Konopaske R. & Matteson M. (2008). *Comportamiento organizacional*. México: McGrawHill.
- Maristany, J. (2000). *Administración de recursos humanos*. Buenos Aires (Argentina): Pearson Education.
- Martínez, F. (2008). *Análisis de competencias emprendedoras del alumnado de las Escuelas Taller y Casas de Oficios en Andalucía. Primera fase del diseño de programas educativos para el desarrollo de la cultura emprendedora entre los jóvenes*. (Tesis doctoral). Universidad de Granada, España.
- Martínez, M. (2006). *La investigación cualitativa etnográfica en educación*. México: Editorial Trillas.

- Méndez, C. (2001). Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación. Venezuela: Mc Graw Hill.
- Mercader, V. (1995). Gerencia de la Vida. Caracas, Venezuela: Editorial Torvic.
- Mertens, L. (1996). Competencia laboral: Sistemas, surgimiento y modelos. Montevideo. Uruguay: Cinterfor.
- Mitrani, A. Dalziel, M. & Suarez de Puga, G. (2000). Las competencias. Bilbao, España: Ed. Deusto S.A
- Mondy, R. & Noe, R. (2005). Administración de recursos humanos. México: Pearson Educación.
- Norman, G, y Streiner, D. (1996). Bioestadística. Madrid: Mosby Doyma Libros.
- Onte, J. (1999). Administración de Personal. Bogotá, Colombia: EOE Ediciones.
- Parella S. & Martins F. (2010). Metodología de investigación cuantitativa. Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Peñaloza, M. & Arévalo, F. (2007). Evaluación por competencias y estimación de potencial en las empresas eléctricas de occidente (investigación libre). Universidad del Zulia, Venezuela.
- Quezada, H. (2015). Competencias laborales, la puesta en valor del capital humano. Recuperado de <http://www.uv.es/selva/gestion/articulos/Umberto/clvalor.htm>.
- Ramírez, T. (2010). Cómo hacer un proyecto de investigación. Venezuela: Panapo.
- Rodríguez J. (2007). Administración Moderna de personal. México: Thomson.
- Sastre, M. & Aguilar, E. (2003). Dirección de recursos humanos, un enfoque estratégico. España: McGraw-Hill.
- Streiner, D. (2003). Starting at the beginning: an introduction to coefficient alpha and internal consistency. *Journal of Personality Assessment*, 80, 99-103.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). El proceso de investigación científica. México. Limusa.
- Toro, F. (2000). Desempeño y Productividad. Contribuciones de la psicología Ocupacional. Colombia: Cincel Ltda.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2003). Manual de tesis de grado, de especialización y maestría y tesis doctorales. Venezuela:

Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador
(2010).