

Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores administrativos bajo Régimen Laboral del D. L. 276

Evaluation of the work performance of administrative workers under the Labor Regime of D.L. 276

DOI: <https://doi.org/10.55996/manguar.v5i1.388>

Recibido: 03-03-2026

Aceptado: 28-04-2026

¹Rosaura Alva Olascoaga*

¹Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza (UNTRM), Amazonas, Perú

rosy.alvaolascoaga@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-3098-9019>

²Manuel A. Morante Dávila

²Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza (UNTRM), Amazonas, Perú

econ.mora@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-3098-9019>

Resumen

En la presente investigación se evaluó el desempeño laboral de los trabajadores administrativos que se encuentran bajo el Régimen Laboral del Decreto Legislativo 276 de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM). Se trabajó con el total de trabajadores (85) distribuidos en todas las direcciones de la UNTRM. Se utilizó el método de las escalas gráficas discontinuas, utilizando un cuestionario estructurado, las dimensiones estudiadas del desempeño laboral fueron: producto, calidad, conocimiento del trabajo, cooperación, creatividad, comprensión de las situaciones y capacidad de realización, obteniendo como resultado que el nivel de desempeño de los trabajadores administrativos del D.L. 276 de la UNTRM en las dimensiones producto, conocimiento del trabajo, cooperación y comprensión de las situaciones es bueno, mientras que en las dimensiones calidad, creatividad y capacidad de realización están en un nivel de desempeño regular.

Palabras Clave: desempeño laboral, evaluación, trabajador administrativo.

Abstract

The present study evaluated the labor performance of administrative workers who are under the Labor Regime of Legislative Decree 276 of the National University Toribio Rodríguez de Mendoza of Amazonas (UNTRM). It worked with the total of workers (85) distributed in all directions of the UNTRM. Using the structured scales method, the studied dimensions of work performance were: product, quality, knowledge of work, cooperation, creativity, understanding of the situations and capacity of realization, obtaining as a result that the level performance of DL administrative workers 276 of the UNTRM in product dimensions, knowledge of work, cooperation and understanding of situations is good, while in the dimensions quality, creativity and ability to perform are at a regular performance level.

Keywords: Labor performance, evaluation, administrative worker.

*Correspondencia: rosy.alvaolascoaga@gmail.com

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las organizaciones confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado.

Álvarez (2003) menciona que las organizaciones, empresas, instituciones, etc, actúan en un entorno que cada vez tiene mayores exigencias, por lo que deben utilizar los recursos disponibles de manera oportuna, flexible, asequible y relevante con el propósito de responder a dichas exigencias de manera efectiva. Uno de los recursos importantes son las personas que constituyen la fuerza motriz en la conducción y ejecución de todo el proceso transformador porque son ellas las que frente a un proceso de cambio deben ser capaces de guiar al sistema a ganar una posición ventajosa en el mercado. Por lo que Ruiz (2011), dice que para ello resulta necesario el desarrollo del colaborador con las competencias que exige el nivel de desempeño que demandan las expectativas organizacionales expresadas en los objetivos y satisfaga además los requerimientos de los procesos que se desarrollan en la entidad.

Se han realizado diversas investigaciones sobre la evaluación del desempeño laboral, así, García (2011) determinó que existen una variedad de debilidades en el proceso que impiden la aplicación correcta de la evaluación del desempeño; Noruega (2012), determino que existe necesidad de fortalecer la gestión administrativa a través de estrategias gerenciales que permitan realizar mejoras organizacionales en el desempeño laboral; Chong (2013), manifiesta que la implementación de un sistema de administración del conocimiento, incrementa significativamente el nivel de desempeño de los trabajadores; por otro lado, se ha evidenciado que el clima organizacional influye en el nivel de desempeño de los trabajadores (Benites, 2012; Gauna, 2012).

Según la Asociación de Buenos Empleadores-ABE (2017), la evaluación del desempeño es una herramienta de gestión muy útil que sirve para evaluar de qué manera los conocimientos, habilidades y comportamientos, aportan al logro de los objetivos de la empresa.

La evaluación del desempeño laboral nos permite implementar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, también permite evaluar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. Uno de los métodos más utilizados son las escalas gráficas discontinuas en la que se plantean a través de un cuestionario de doble entrada, en las líneas horizontales se plantean las dimensiones previamente definidas como: producto, cualidad (exactitud, orden y esmero en el trabajo que ejecuta), conocimiento del trabajo, cooperación (actitud ante la institución), comprensión de las situaciones (capacidad para adaptarse a los cambios), creatividad (capacidad para crear nuevas ideas y proyectos) y capacidad de realización (poner en práctica ideas y proyectos) y en las líneas verticales se encuentran los factores de calificación (óptimo, bueno, regular, tolerante y malo). Chiavenato (2011).

El objetivo fue evaluar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), 2017.

MATERIALES Y MÉTODOS

La población de estudio estuvo conformada por 85 trabajadores administrativos que se encuentran bajo el Régimen Laboral de D. L. 276, de la UNTRM. La variable estudiada fue el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del RLDL 276, con siete dimensiones (producto, calidad, conocimiento del trabajo, cooperación, comprensión de las situaciones, creatividad y capacidad de realización).

Se utilizó una encuesta de desempeño laboral, aplicado a los jefes inmediatos de los 85 trabajadores de la UNTRM de las todas direcciones de la Universidad. El instrumento utilizado fue el cuestionario, que constó de siete dimensiones, cada dimensión estuvo conformada por dos interrogantes y el análisis de datos se realizó mediante la hoja de cálculo de Excel.

RESULTADOS

El nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNTRM (D. L. 276) con mayor porcentaje es Bueno y Regular, siendo el 38 % del total de evaluados (Figura 1A). El 36 % de los trabajadores administrativos de la UNTRM (D. L. 276) se encuentra en un desempeño laboral calificado como Regular (Figura 1B). La Figura 1C, se evidencia el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del DL 276 de la UNTRM según la dimensión conocimiento del trabajo. respecto a la dimensión cooperación se determinó que del 100 % de evaluados, el 32 % tiene un desempeño laboral Bueno. El 40 % de los trabajadores administrativos de la UNTRM (D. L. 276) tiene un nivel de desempeño laboral Bueno, representando el mayor porcentaje (Figura 1D).

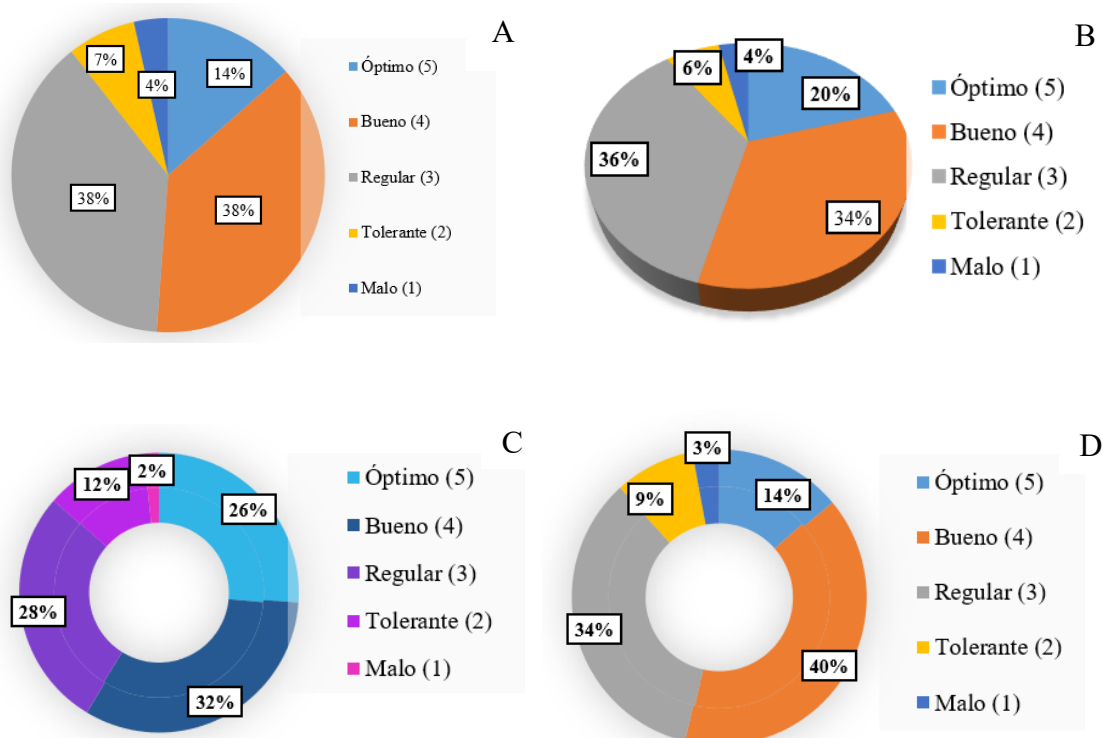


Figura 1. Desempeño laboral de los trabajadores administrativos del DL 276 de la UNTRM (A); Desempeño laboral de los trabajadores administrativos del DL 276 de la UNTRM según la dimensión cualidad (B); Desempeño laboral de los trabajadores administrativos del DL 276 de la UNTRM según la dimensión cooperación (C); Desempeño laboral de los trabajadores administrativos (D).

El 35 % de los trabajadores administrativos de la UNTRM (D. L. 276) se encuentra en un nivel de desempeño laboral Regular (Figura 2A). En la dimensión capacidad de realización se determinó que el 36 % de los trabajadores administrativos de la UNTRM (D. L. 276) se encuentra en un nivel de desempeño laboral Regular, siendo la mayor parte de los evaluados (Figura 2B).

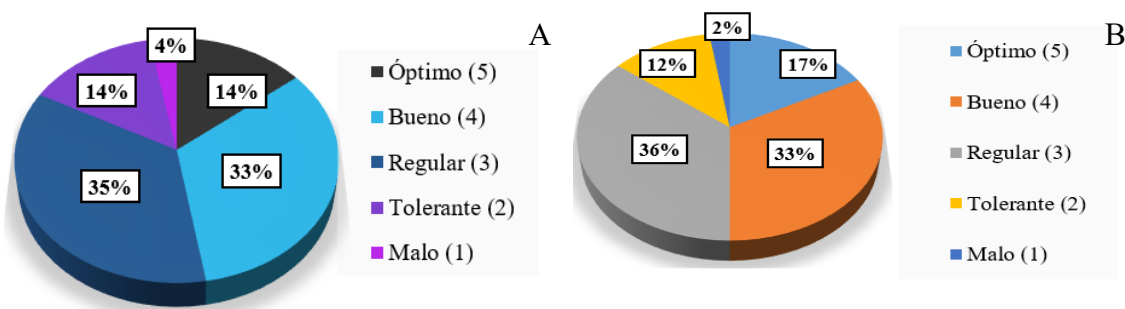


Figura 2. Desempeño laboral de los trabajadores administrativos del DL 276 de la UNTRM según la dimensión creatividad (B); Desempeño laboral de los trabajadores administrativos del DL 276 de la UNTRM según la dimensión capacidad de realización (C).

Tabla 1, el 35 % de los trabajadores administrativos de la UNTRM (D. L. 276) se encuentra en un nivel de desempeño laboral Regular y un 40% bueno.

Tabla 1. Grado de Calificación del personal administrativo del D. L. 276 de la UNTRM

GRADO DE CALIFICACIÓN	Porcentaje (%)	Frecuencia	Rango
Óptimo (5)	35	30	57-70
Bueno (4)	40	34	43-56
Regular(3)	20	17	29-42
Tolerante(2)	5	4	15-28
Malo (1)	0	0	1-14
Total	100	85	

DISCUSIÓN

El nivel de desempeño en las dimensiones producto, conocimiento del trabajo, cooperación y comprensión de las situaciones es Bueno y en las dimensiones cualidad, creatividad y capacidad de realización, es Regular, evidenciando un desempeño favorable; sin embargo, se pueden hacer propuestas de mejora. Al respecto Benites (2012) encontró niveles de desempeño medios al evaluar trabajadores del sector empresarial. Así mismo, Hidruco y Pucce (2016) encontró que la dedicación y el cuidado son factores relevantes para obtener

mejores resultados. En otra universidad pública Gauna (2012), determinó que gran parte de los trabajadores planifican actividades, tienen iniciativas y conocimiento de sus funciones y un alto porcentaje manifiesta tener satisfacción profesional, encontrando una ponderación aceptable, resultado similar al de esta investigación. Al respecto Malca (2014), determinó que la mitad de los trabajadores entregan su trabajo de acuerdo a los tiempos estipulados por la empresa y las dos terceras partes de los trabajadores siempre muestran interés por alcanzar los objetivos establecidos. Por otra parte, Curay y Oliva (2014) encontraron que más de la mitad de trabajadores siempre evalúa situaciones y soluciona problemas; los trabajadores de la UNTRM también comprenden situaciones en su mayoría.

Al respecto Moya y Upiachihua (2016) determinaron que en un mayor porcentaje los vendedores no muestran nuevas ideas para mejorar y no tiene la capacidad para resolver problemas, esto difiere con los resultados obtenidos en la presente investigación, en la que se obtuvo un nivel de desempeño bueno. Fajardo (2013) determinó que el desempeño de los trabajadores de la empresa San Miguel del Sur SAC, tienen un nivel de desempeño bueno y regular, en contraste, el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos que se encuentran en el D. L. 276 de la UNTRM tienen un nivel de desempeño laboral Bueno.

CONCLUSIONES

Los trabajadores administrativos de la UNTRM que se encuentran bajo el Régimen Laboral del D. L. 276, tienen un nivel de desempeño bueno, lo cual es favorable para la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, L. F. (2003). El cambio como necesidad y desafío de las organizaciones. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/el-cambio-como-necesidad-y-desafio-de-las-organizaciones/>.
- Benites, I. (2012). Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del consorcio La Arena S.A.C. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo.
- Curay, L. E. y Oliva, D. M. (2016). Influencia del proceso de mejora continua en el desempeño laboral. Caso: Oficina Digital S.A.C. ubicada en la ciudad de Chiclayo periodo 2014 (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Gauna, M. (2012). Nivel de desempeño y su influencia en la satisfacción de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna, en el año 2010 (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna.
- Hidruogo, J. L. y Pucce, D. F. (2016). El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan De Dios – Pimentel. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán.
- Malca, S. (2014). Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Asociación de Mujeres en Acción (AMA) agencia Pacasmayo en el periodo 2013 (Tesis de grado). Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo.

Moya, C. y Upiachihua, K. (2016). Relación entre gestión administrativa y el desempeño de la fuerza de ventas de la empresa química suiza – Trujillo primer semestre del año 2016 (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte. Trujillo.

Fajardo, E. C. (2013). Análisis y evaluación de la gestión por competencias de Recursos Humanos y mejora en el desempeño de los trabajadores en la empresa San Miguel del Sur SAC (Kola Real), Arequipa 2013.

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones.

La Asociación de Buenos Empleadores (ABE, 2017). Programa de Evaluación del Desempeño. Cámara de Comercio Americana del Perú. Lima.