



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2021-MARZO 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE:

LICENCIADO/A EN COMERCIO

TEMA:

**DESEMPEÑO LABORAL EN EL SUPERMERCADO MAYORISTA DISMERO EN EL CANTÓN
MONTALVO**

EGRESADO:

KEVIN ANDRES HERNANDEZ PEÑAHERRERA

TUTOR:

ING. WENDY OCAMPO ULLOA

Contenido

Planteamiento del problema	1
Justificación	4
Objetivos	5
Línea de investigación	6
Marco conceptual	7
Marco metodológico	17
Resultados	18
Discusión de resultados	20
Conclusiones	24
Recomendaciones	25
Referencias	26
Anexos	29

Planteamiento del problema

El Supermercado Mayorista Dismero sucursal Montalvo ubicado en la Av. 25 de abril y Quito (junto a Agripac) presenta un bajo desempeño laboral por lo que la empresa se ve afectada en reiteradas ocasiones en sus ventas todo esto debido a la gran cantidad de productos que se manejan dentro del Supermercado, los colaboradores de dicha empresa muchas veces desconocen la ubicación de los mismos esto genera confusión en las personas que desean adquirir un producto este problema se presenta por la falta de un manual o instructivo de procedimientos en caso de que se llegue a presentar un problema dentro o fuera de la empresa y no tienen idea de cómo resolver un inconveniente, también se llegó a presentar otro problema que afecta al Supermercado el cual es la falta de capacitación a los empleados lo que es de vital importancia para que estos estén preparados para cumplir de una manera adecuada su cometido en el supermercado, las organización no realiza ningún tipo de capacitación a sus colaboradores se ven afectadas en con el pasar del tiempo al no estar al tanto o actualizados con los últimos recursos que se tienen para poner en práctica, provocando así que los colaboradores no tengan mayor conocimientos sobre los procesos que se llevan cabo dentro de su jornada laboral, también se pudo encontrar que los trabajadores no se desempeñan adecuadamente en la empresa y sobre todo en las funciones o actividades que les son asignadas debido a que estos no toman mayor interés de su parte para poder cumplir con sus tareas designadas..

Justificación

El estudio de caso denominado desempeño laboral de los trabajadores del supermercado mayorista Dismero es pertinente debida a las siguientes razones:

Es importante para valorar el desempeño que tiene los trabajadores dentro de la organización entre ellos en la atención al cliente que brindan el supermercado la cual es estable en su mayoría y esto a su vez repercute en las ventas esto debido al bajo desempeño laboral que se ha encontrado en los trabajadores debido por su proceder esto genera que las personas no deseen querer regresar en una nueva ocasión al supermercado debido al forma en que se les ha tratado en reiteradas ocasiones que han acudido.

El ambiente laboral en el que se desenvuelven los colaboradores de la organización no es adecuado debido en pocas ocasiones a las problemáticas que se presentan entre los compañeros de trabajo constantemente, lo cual genera caos e indisciplinas presto a que no se optan buenas costumbres de mantener comunicaciones asertivas donde se puedan transmitir claramente el mensaje y puedan trabajar en un espacio adecuado y optimo en colaboración eficiente y eficaz con entre todos los trabajadores.

La falta de capacitación a los empleados es una de las falencias que se han encontrado en lo cual hace que las personas no este preparadas para cubrir al cien por ciento todas sus actividades asignadas por sus superiores, en donde la empresa se ve afectada debido a las constantes paralizaciones que existen por parte del personal laboral en sus actividades y no avanzan adecuadamente.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el desempeño laboral de los empleados en el supermercado mayorista Dismero en el cantón Montalvo.

Objetivos Específicos

- ✓ Determinar la influencia del desempeño laboral y su incidencia en las ventas
- ✓ Aplicar instrumentos de recolección de información para comprender el desempeño laboral del supermercado.
- ✓ Identificar la eficiencia del personal dentro de la organización

Línea de investigación

El estudio de caso guarda relación con la línea de investigación “Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control” y la sublínea de investigación que presenta este caso de estudio son las “Empresas públicas y privadas”, porque el desempeño laboral se asocia al proceso administrativo que muestra el comercial, además, a través de estas líneas se asegura que las labores diarias de los empleados sean óptimas, que muestren un buen estado de ánimo a la hora de atender a los cliente.

Marco conceptual

Desempeño laboral

El desempeño laboral expresa varios autores de los cuales se han tomado la información de los siguientes para realizar un comparativa y poder dar el criterio sobre la opinión de cada autor:

Según (Pachón, 2019) Es una herramienta de gestión que, con base en juicios objetivos sobre la conducta, las competencias laborales y los aportes al cumplimiento de las metas institucionales de los empleados de carrera y en periodo de prueba en el desempeño de sus respectivos cargos, busca valor el mérito como principio sobre el cual fundamenta su permanencia y desarrollo en el servicio

Menciona (Smith, 2018) que: El desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo; Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona; Se presenta conceptos importantes para lograr una evaluación del desempeño laboral ajustada al tipo de trabajador; El cumplimiento de metas diarias que conducen a objetivos generales puede mejorar la evaluación del desempeño laboral; Crear objetivos específicos para el trabajo y esforzarse por alcanzarlos siguiendo la política y los procedimientos de la compañía, es la actitud correcta que te ayudará a satisfacer las expectativas de tu empleador

Según (Corvo, 2018) indica que: Es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo, es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de

recursos humanos, es una evaluación a nivel individual, una medida basada en el esfuerzo de una sola persona; Generalmente el departamento de recursos humanos administrará la evaluación, pero el desempeño laboral es un proceso sumamente importante para el éxito de toda compañía

El desempeño laboral radica en la conocer la forma de proceder de un trabajador o empleado y como este asimila las situaciones que tiene que concurrir seguidamente dentro de sus actividades, para lograrlas satisfactoriamente, pero antes se deben realizar planteamientos sobre la información que se tiene para analizar las cosas que sean factibles y así plasmarlas en una hoja ruta que permita conocer las actividades a seguir y los dependientes puedan cumplir con estas a su totalidad

Importancia del desempeño laboral

Según (Parra, 2018) La importancia de la evaluación de desempeño laboral radica en que permite que el empleado y el supervisor identifiquen y discutan las áreas en las que se puede mejorar el desempeño; También puede ser una oportunidad importante para reforzar o aclarar las expectativas

Dice (Perez, 2020) que: La evaluación de desempeño constante y oportuna es importante porque garantiza que los colaboradores reciban retroalimentación siempre que la necesiten y no cuando ya es demasiado tarde; Evaluar constantemente el desempeño de tu gente permite realizar cambios en tiempo real, reducir los errores persistentes y aumentar las habilidades más rápido

Indica (Fernandez, 2018) La evaluación de comportamientos es un instrumento que permite la comprobación del grado de cumplimiento que alcanzan

los objetivos individuales de cada persona que trabaja en la organización, de tal manera que se pueda medir el rendimiento, la conducta de los profesionales que la integran y obtención de resultados de una manera integral

Por medio del desempeño laboral se miden como responden los trabajadores en la empresa permitiendo así conocer como estos realizan sus funciones, realizar esta actividad permite al supermercado conocer más sobre el desenvolvimiento de sus dependientes y como motivarlos para que aporten más en sus funciones las cuales tienen beneficios mutuos para las partes involucradas

La comunicación

La comunicación empresarial se define como la manera de interactuar hablada o escrita que se realiza entre la gente que forma la empresa y se clasifica en: comunicación interna y comunicación externa de la organización; El flujo de comunicación hacia abajo ocurre cuando la gerencia proporciona información, da instrucciones, solicita retroalimentación, y generalmente sirve de apoyo y motivación a los empleados (Sánchez, 2019)

La comunicación dentro de cualquier empresa es importante porque permite tener una buena relación con los compañeros de trabajo y sobre todo los mensajes que se transmitan desde las áreas superiores serán muy bien captados y se podrán aplicar mejor por lo cual se tendrá un excelente desempeño laboral por parte los trabajadores debido a que conocerán y compartirán información relevante para afianzar los lazos de la comunicación

Inteligencia emocional

De acuerdo con (Del Pozo Aguilar, 2018) La capacidad de los individuos para enfrentar situaciones se desarrolla en todos los niveles, y en aspectos personales y profesionales, puesto que sabiendo controlar los sentimientos, emociones propias y de los demás se puede ser capaz de tener un buen desempeño en las actividades cotidianas. Rodríguez, en sus diversas investigaciones, menciona que la inteligencia es la capacidad que tienen las personas de poder solventar situaciones o problemas y ser capaz de crear productos que pueden llegar a ser de gran valor, al mencionar que la inteligencia es una capacidad se da a entender que esta puede ser adquirida y desarrollada como una habilidad, puesto que el autor sugiere que se puede desarrollar dependiendo de experiencias, educación y el ambiente donde se ha vivido

La inteligencia emocional les permite a las personas trabajar bajo sus emociones y realizar actividades de una manera más satisfactoria en las diferentes áreas, cuando se emplean las emociones en las actividades en muchas ocasiones se obtienen mejores resultados de los que se esperaban

Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño se mide a través de observación a los trabajadores cuando realizan sus actividades

Expresan (Monroy, Cardozo, Mejía, & Castiblanco, 2018) que, “Es una herramienta de gestión objetiva y permanente, encaminada a valorar las contribuciones individuales y el comportamiento del evaluado, midiendo el impacto positivo o negativo así mismo medir el desempeño institucional”

Para (Alles, 2019) Los programas de ruta profesional y de desarrollo (capacitación y/o asignaciones de desarrollo) basados en competencias se apoyan en las brechas existentes entre las competencias de los empleados y los requisitos de competencias de los puestos que ocupan o se prevé que ocuparán. Los empleados que carecen de una competencia en particular pueden ser enviados a una actividad de desarrollo específica diseñada para entrenarlos en la competencia requerida, de modo de mejorar su desempeño laboral y prepararlos para que alcancen niveles laborales más elevados en el futuro

Según el autor (Velázquez, 2020) Para hacer una evaluación completa y adecuada de los empleados es necesario que los programas de desempeño se lleven a cabo por lo menos anualmente. Así, se podrán corregir a tiempo los errores detectados. La evaluación de desempeño en las empresas depende, generalmente, del departamento de Recursos Humanos que está compuesto por un gerente, el director, técnicos expertos y responsables del área que está a prueba

La evaluación de desempeño consiste en aplicar una herramienta que permita conocer como llevan las actividades asignadas y sobre todo como responde los trabajadores a estas, por medio de este instrumento permite medir como cuales son los trabajadores más eficaces y eficientes con los que se cuenta dentro de la organización

Principios de la evaluación de desempeño

Según la autora (Martínez, 2021) los principios de evaluación de desempeño son:

- **Transparencia:** Referida en cómo se va a desarrollar, como se realizará, cuál será el procedimiento, que figura tendrá (¿reglamento, decreto u otra fórmula?), quien

evaluara, cuando se evaluara, que sistema de apelación existirán en caso de desacuerdo, como se garantizaran los derechos del personal, empleado y evaluador

- **Objetividad:** criterio que debe evitar conductas arbitrarias, discrecionales o basadas en juicios intencionados, pero también debe existir una objetividad científica, puesto que los instrumentos de evaluación deberán presentar niveles de fiabilidad y validez aceptados académicamente o por agencias de evaluación
- **Imparcialidad y no discriminación:** imparcialidad, por ella debemos entender como la falta de designio anticipado o de prevención a favor o en contra de alguien o algo que permite juzgar o proceder con rectitud, la no discriminación, entendida aquí en un sentido general: no discriminación entre empleados

Durante la evaluación del desempeño laboral el trabajador debe ser sincero y responder de la mejor manera posible las interrogantes que se le realicen, también debe ser objetivo en cuanto a la especificación de las tareas que realiza en como las hace y cuánto tiempo le toman entre otras, los evaluadores no se deben parcializar con nadie así tengan grados de consanguinidad o una estrecha amistad o compañerismo laboral ya que estos son la parte clave para conocer el desempeño de los demás colaboradores

Consecuencias y efectos en la evaluación de desempeño

Entre las positivas señalaremos las consecuencias motivadoras al estar vinculada a la carrera horizontal, otra consecuencia es que ofrece feedback sobre la realización del propio trabajo; Por consiguiente, el trabajador puede poner procesos de mejora, además, a la medida en el que el desempeño laboral está vinculado a incentivos, los intentos a alcanzarlos constituyen un motivo en mejorar el desempeño laboral; Ahora bien, los incentivos no deben ser únicamente económicos o

retributivos, sino que deben presentar efectos sobre la promoción, la provisión de puestos de trabajos, la carrera horizontal y vertical (Martínez, 2021)

Las consecuencias que se pueden tener es que los trabajadores mientan sobre la información formulada que se les pide y la empresa no conozca a profundidad como en verdad el bajo desempeño laboral afecta a todas las demás áreas que conforman la organización

Efecto de halo

Según la autora (Anul, 2019) este concepto se aplica a las evaluaciones de desempeño e implica a aquellas situaciones en las cuales un evaluador incluye en su calificación aspectos que, de un modo a otro, la distorsionan, por ejemplo, opiniones, juicios previos, situaciones positivas o negativas que ocurrieron en algún momento, pero no relacionadas con la situación que se está evaluando

Los evaluadores deben ser objetivos y parciales con las personas evaluadas o por evaluar, estos no deben parcializarse con ningún empleado por mas parentesco que tenga porque esto afecta directamente a la empresa y los colaboradores no se toman en serio sus responsabilidades debido a que tienen personas que le ayuden a solapar su situación

Métodos para la evaluación de desempeño

Los métodos de evaluación de desempeño se clasifican según su objeto y propósito principal de medición: características, comportamientos y/o resultados; Si bien no es el objeto de esta obra hacer un análisis detallado de todas las opciones disponibles para medir el desempeño de las personas (Anul, 2019)

Se debe emplear diversos métodos cuando de evaluar el desempeño laboral se trata debido que esta es el área que se encarga de la mayor parte de las actividades en una empresa y siempre deben cumplir

Métodos basados en características

Estos métodos permiten medir ciertas características en un colaborador, por ejemplo, confidencialidad, creatividad, iniciativa o liderazgo; las cuales se consideran importantes en la organización ya sea en el presente o con vistas en el futuro

Métodos basados en comportamientos

Estos métodos se basan en una descripción de las acciones que se deberían (y no se deberían) realizar en un determinado puesto, su propósito fundamental es el desarrollo de las personas

Componentes de evaluación de desempeño

Según el autor (Pachón, 2019) Los componentes de evaluación de desempeño se encuentran definida en el artículo 1 del presente acuerdo:

- a) Metas institucionales establecidas por la entidad y los resultados de su gestión
- b) Competencias comportamentales
- c) Compromisos laborales
- d) El portafolio de evidencias
- e) Evidencias
- f) La evaluación de gestión por áreas o dependencias
- g) Los planes de mejoramiento individual (pág. 75)

Motivación laboral

Para (Ruz, Collarte, Peña, & Urbina, 2019) La motivación laboral hace referencia a la fuerza psicológica que impulsa a las personas a iniciar, mantener y mejorar sus tareas laborales; Es por esto que la motivación en el trabajo ha sido uno de los constructos más estudiados por la psicología del trabajo y de las organizaciones; La motivación es un elemento que necesitan todos los individuos para la consecución de objetivos en cualquier aspecto de la vida; En el ámbito laboral, se necesitan factores o herramientas que motiven a las personas a realizar un trabajo satisfactorio, para que las organizaciones tengan éxito, ya que muchas veces los objetivos de la empresa solo se pueden conseguir con la voluntad de los trabajadores; La activación motivacional no depende sólo de la novedad o interés intrínseco del trabajo en cuestión, sino de la correspondencia entre ésta y los recursos personales de los que se dispone para afrontar la situación en un equilibrio entre la competencia del individuo y el desafío implicado en la tarea, esto implica que si los trabajadores se encuentran más activos y motivados son los que tienen mayor probabilidad de progresar en el ámbito laboral, y además aquellos que han cambiado de estatus se esfuerzan más en el trabajo y desarrollan más conductas

Tipos de Motivación con respecto al trabajo

La motivación en el trabajo se clasifica de la siguiente manera según (Huichi, 2019)

Motivación Intrínsecas Son gratificaciones internas que se le brinda a una persona en su centro laboral, de manera que hay un lazo directo entre el trabajo y las recompensas; Se entiende que los trabajadores se vuelven piezas intercambiables que se mueven según los designios de la alta dirección, también son un conjunto de emociones, de satisfacción que

tienen los trabajadores dentro de su centro laboral, de modo que, el ciclo motivacional encuentre continuamente efectividad en la satisfacción de la necesidad con la calidad del trabajo del mismo, este tipo de motivación es de gran importancia pues, les ayuda a crecer, expresarse y desarrollar su creatividad **Motivación Extrínsecas:** Este tipo de motivación es tangible y visible para los demás y se les dan a los empleados eventuales por la realización de tareas o comportamientos específicos

Las motivaciones sirven para que el trabajador se sienta premiado y que este a su vez por querer ganar nuevamente el siguiente mes el mismo reconocimiento se esfuerce aun más en sus actividades, se puede motivar a los empleados de diferentes maneras no solo económicamente.

Marco metodológico

La metodología empleada en el estudio de caso denominado desempeño laboral de los empleados del supermercado mayorista del cantón Montalvo fue:

El método aplicado en este estudio fue el inductivo por medio de las respuestas dadas por parte de la gerente y los trabajadores se utilizó esto para obtener criterio lógico y poder dar conclusiones aceptables las cuales fueron basada en la información recopilada por personas que están dentro del supermercado casi todo el tiempo se aplicó la formula finita para obtener la muestras de las personas a encuestar donde entre una población de 21 trabajadores aplicando la formula se tuvo como muestra 20 personas a las que se les aplico la encuesta.

Las técnicas empleadas en este estudio de caso consistieron en: Entrevista la cual fue aplicada a la gerente del supermercado Dismero con la finalidad de recopilar información pertinente para el estudio y la encuesta la cual fue enfocada a los trabajadores del establecimiento con el ánimo de conocer sus opiniones sobre el desempeño laboral que estos tienen dentro de la compañía.

Los instrumentos que se aplicaron en este estudio de caso son:

- ✓ Formulario de la encuesta – Aplicado a los trabajadores.
- ✓ Cuestionario de entrevista – Aplicado a la gerente.

Resultados

Tabla 1

Resultados de la entrevista realizada al gerente de Dismero:

ORDEN	PREGUNTAS	DATOS RELEVANTES ENCONTRADOS
1	¿Tienen establecidas políticas de control interno?	La empresa cuenta con las políticas necesarias.
2	¿Se cumplen a cabalidad todas las políticas establecidas?	Por lo general siempre existen controles para que estas se cumplan.
3	¿Existe un sistema contable que le permita llevar un adecuado registro de las actividades realizadas?	El sistema actual no es muy rápido.
4	¿Existe control en el despacho de mercadería? Explique.	Siempre se realizan controles periódicos.
5	¿Cómo se realiza el proceso de compra de la mercadería y suministro?	De acuerdo con las políticas establecidas
6	¿La entidad sufrió afectaciones con la pandemia?	Sufrió un gran impacto económico.
7	¿Hubo cambios en la política de la empresa a causa del Covid? Explique.	Hubo cambios en la atención al cliente.

Fuente: Entrevista realizada al administrador de Dismero.

Elaborado por: Kevin Andrés Hernández Peñaherrera.

Tabla 2*La inducción antes de iniciar labores.*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Bueno	4	20%
Regular	16	80%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

*Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de Dismero**Elaborado por: Kevin Andrés Hernández Peñaherrera***Tabla 3***Capacitación sobre su puesto laboral.*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	6	30%
Rara vez	14	70%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

*Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de Dismero**Elaborado por: Kevin Andrés Hernández Peñaherrera***Tabla 4***Desempeño laboral.*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Bueno	6	30%
Regular	14	70%
Deficiente	0	0%
TOTAL	0	0%

*Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de Dismero**Elaborado por: Kevin Andrés Hernández Peñaherrera*

Discusión de resultados

Al aplicar los instrumentos de recolección de la información tal como lo es la entrevista, se desprende la siguiente información, cuyos aspectos relevantes proporcionados por las unidades de observación, se detallan a continuación y con estos datos los que han servido de base para establecer conclusiones validas.

Información recolectada mediante la aplicación de la tabla 1:

La política de control interno de la empresa es necesaria para que se puedan llevar a cabalidad los estándares ya desarrollados que se tienen en la empresa sobre los diversos aspectos como la atención al cliente, la política de devoluciones de productos, las directrices que deben poner en práctica los trabajadores dentro de la organización como deben comportarse y como debe ser estar vestidos dentro de la empresa entre otros lineamientos que están estipulados en las políticas de control para el buen funcionamiento.

Los administradores o los gerentes son los encargados de controlar que las políticas que están estipuladas en el reglamento de la empresa se cumplan a su totalidad sin pasar nada por alto para efectuar la buena disciplina de los colaboradores dentro de la empresa se deben cumplir todas las políticas que en este manual constan con la finalidad de que todas las personas que forman parte de la empresa se adhieran a él sin objeción alguna y lo cumpla para un adecuado funcionamiento de la empresa y sus colaboradores.

Actualmente se tiene un sistema contable el cual es un poco obsoleto en comparación con las nuevas tecnologías, pero sirve para llevar la información adecuadamente y tener los registros contables de cada uno de los productos que ingresa y egresa a la empresa, con el objetivo de conocer la información de los productos y los ingresos económicos que mantiene

la empresa en un determinado periodo de tiempo, el manejo de un sistema contable le permite a la empresa conocer todas las operaciones en las cuales tienen dinero invertido y en cuales tiene dinero por pagar.

En los despachos de mercadería se lleva un exhaustivo control con la finalidad de tener la información precisa de cada producto que sale de la empresa para tener la precaución de que sea entregado todo lo que el cliente ha solicitado y así evitar futuros inconvenientes por algún descuido en el cual no se envié una mercadería diferente a la comprada o los artículos comprados se encuentren en mal estado o vencidos, por lo tanto para evitar cualquier situación es importante tener esta información y realizar estos despachos de la forma más optima.

Los procesos de compras de mercaderías y suministros se efectúan de acuerdo a las políticas de la empresa la cual dice que se debe contactar a la brevedad posible con los proveedores para que estos realicen la reposición de productos agotados o la venta de nuevos productos que ingresan al mercado pero esto último no sin antes haber realizado pruebas pertinentes sobre los nuevos productos para comprobar que estén aptos para ser vendidos que de la venta de cada producto depende la confianza que el cliente tenga sobre la empresa.

Desde el inicio de la pandemia hasta la actualidad las ventas decayeron en un gran porcentaje lo cual ha sido bastante complicado recuperarse para lo cual se han implementado nuevas estrategias con la finalidad de lograr aumentar las ventas lo cual va dando resultados y los clientes empiezan a llegar otra vez con más frecuencia pero manteniendo la distancia que se exige por el distanciamiento social, lo cual no permite que el local es lleno ni exceda el aforo máximo permitido por las autoridades de salud.

Si hubieron cambio en las políticas de la empresa anteriormente los empleados no podían sacar nada de la empresa debido a las políticas ahora esos mismos empleados se encargan de realizar las entregas de los productos a domicilio, antes no estaba incluido el uso obligatorio de mascarillas, alcohol y tomar la temperatura corporal en las políticas de la empresa ahora estas opciones se exigen a los colaboradores que usen cubre boca y alcohol todo el tiempo para desinfectar a las personas que ingresan e igual que tomarles la temperatura con la finalidad de salvaguardar la salud de todos.

Al aplicar las encuestas a los empleados se obtienen los siguientes datos:

Información obtenida de la tabla 2

Como se puede observar en la encuesta realizada a los trabajadores de Dismero el 80% de ellos dicen que tuvieron una inducción regular antes de iniciar sus labores en la empresa lo cual no les ha sido de mucha ayuda para poder desempeñar de forma adecuada cada una de sus funciones que deben cumplir, indican que debido a las inducciones recibidas por parte de la empresa tienen vacíos de información que no les fue impartido de manera eficaz no se han podido desenvolver de una manera proactiva en las diferentes áreas donde realizaron su trabajo, ya que no cuentan con capacitaciones para haber aprendido a realizar diversas funciones en las cuales se han desenvuelto en el tiempo y no las han logrado realizar de forma simple y organizadas dentro del supermercado mayorista Dismero.

Resultados de la tabla 3

Las capacitaciones sobre las actividades que deben realizar se dan rara vez según indican las personas encuestadas, la empresa no capacita a sus trabajadores para que tengan conocimiento en su puesto de trabajo debido a que es esencial prepararlos en este para que

puedan cumplir a cabalidad sus funciones correspondiente y también en las diferentes áreas para que así puedan tener un ascenso o un cambio de labores a futuro cuando se presente una vacante para un puesto, y estos mismo puedan tomarla ya que se encontrarían preparados para realizar actividades múltiples en las diversas áreas.

Datos recolectados en tabla 4

El desempeño laboral es regular esto debido al ambiente laboral que existe dentro de la empresa no existe la palabra compañerismo entre los trabajadores esto permite que entre todos no tengan una buena convivencia, lo cual afecta en el estado de ánimo y desempeño laboral de cada trabajador, y por esto no realizan sus actividades de una forma adecuada, como se observa en esta encuesta catorce de veinte personas indican que el ambiente laboral es regular y esto no permite que fluya un buen ambiente y una camaradería entre los compañeros miembro de la organización.

Conclusiones

Los factores que han influido en el desempeño laboral de los empleados del Supermercado Mayorista Dismero en el cantón Montalvo van desde un ambiente laboral inadecuado hasta sobre carga laboral y esto a su vez se ha podido evidenciar en el rendimiento que cada uno tiene en su puesto de trabajo, esto a su vez ha provocado que la empresa disminuya sus rangos de venta debido que los clientes no se sienten satisfechos con el trato recibido en el supermercado.

De acuerdo con el objetivo específico primero, la influencia del desempeño laboral tiene una gran incidencia en las ventas debido a que esta repercute desde la forma en que un empleado o trabajador atiende a un cliente, los trabajadores no tienen un buen desempeño laboral ni menos un buen trato hacia con la clientela del supermercado

Mediante el objetivo específico segundo se identificó que la eficiencia del personal del establecimiento es muy baja, los trabajadores no cumplen con sus actividades y esto afecta directa e indirectamente al supermercado mayorista Dismero, debido que los clientes ven el desorden que existen y que no tienen una buena organización y prefieren optar por no comprar dentro del local.

En base al tercer objetivo específico se identificó el desempeño laboral de los trabajadores del supermercado mayorista Dismero el cual es insuficiente para la magnitud de trabajos que se realizan dentro de la organización los trabajadores no cumplen con sus funciones y esto perjudica a la empresa en sus ventas debido a no contar con un personal capacitado.

Recomendaciones

Durante el desarrollo de este estudio de caso se recopiló información suficiente para poder dar las siguientes recomendaciones:

Se debe realizar un análisis trimestral sobre el desempeño laboral de los trabajadores para así conocer cuáles son los que se desempeñan adecuadamente en sus funciones y separar a los que no cumplan con estas a cabalidad debido a que esto representa pérdida económica para el supermercado mayorista Dismero.

De acuerdo con el primer objetivo específico la influencia del desempeño laboral se puede ver reflejada en las ventas y en todas las actividades que se tengan dentro de una empresa por lo tanto se recomienda aplicar herramientas que permitan que el trabajador se motive para cumplir con su jornada laboral de una forma eficaz sin estarle indicando cuáles son sus funciones en reiteradas ocasiones.

Identificar el líder dentro de los trabajadores tener a este del lado de la empresa ayuda a mantener controlados a los demás y así que estos realicen las actividades que les son encargadas por sus líderes la cuales la realizaran de forma eficiente porque sienten que están tratando con una persona igual ellos es decir otro trabajador.

Referencias

- Alles, M. (2019). *Desarrollo del talento humano: Basado en competencias*. Granica.
- Anul, M. (2019). *Desempeño por competencias (3ra edición): Estrategia, evaluación de personas*. Ediciones IC.
- Corvo, H. (18 de noviembre de 2018). *Desempeño laboral: características y ejemplos*. Obtenido de Liferder: <https://www.liferder.com/desempeno-laboral/>
- Del Pozo Aguilar, J. F. (2018). *Procesos de gestión de calidad*. Malaga: IC Editorial.
- Fernandez, j. (10 de abril de 2018). *Qué es la Evaluación del Desempeño laboral y Cómo se Desarrolla*. Obtenido de ARETé-activa: <https://www.arete-activa.com/evaluacion-del-desempeno-laboral-que-es-y-como-se-desarrolla/>
- Huichi, N. C. (1 de Diciembre de 2019). *Motivación laboral*. Obtenido de Repositorio.upeu.edu.pe: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2630/Carolina_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, J. C. (2021). *Continuidad versus transformación: ¿qué función pública necesita España?* INAP.
- Monroy, W., Cardozo, A., Mejía, H., & Castiblanco, M. &. (218). Evaluación del desempeño laboral. *Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC)*, 8.
- Pachón, C. (2019). *Empleo público y carrera administrativa*. Ediciones de la U.

Parra, A. (23 de diciembre de 2018). *Importancia de la evaluación de desempeño de empleados*. Obtenido de QuestionPro:

<https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-evaluacion-de-desempeno/>

Perez, O. (2010 de diciembre de 2020). *Importancia de una evaluación de desempeño constante para los empleados*. Obtenido de Blog PeopleNext:

<https://blog.peoplenext.com.mx/evaluaci%C3%B3n-de-desempeno-constante-para-empleados>

Ruz, J., Collarte, D., Peña, C., & Urbina, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 843-859.

Sánchez, F. (2019). *Calidad Total*. Editorial Elearning, S.L.

Smith, N. (1 de febrero de 2018). *evaluación, Cómo escribir una carta de*. Obtenido de Cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>

Velázquez, A. (15 de febrero de 2020). *Questionpro*. Obtenido de

<https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>

Anexos

Anexo N°1

Entrevista aplicada a la administradora del Supermercado

Objetivo: Conocer el criterio del administrador sobre el desempeño laboral de sus empleados.

1º) ¿Tienen establecidas políticas de control interno?

2º) ¿Se cumplen a cabalidad todas las políticas establecidas?

3º) ¿Existe un sistema contable que le permita llevar un adecuado registro de las actividades realizadas?

4º) ¿Existe control en el despacho de mercadería? Explique.

5º) ¿Cómo se realiza el proceso de compra de la mercadería y suministro?

6º) ¿La entidad sufrió afectaciones con la pandemia?

7º) ¿Hubo cambios en la política de la empresa a causa del COVID? Explique.

Anexo N°2

Encuesta aplicada a los empleados del Supermercado Dismero.

Objetivo: Identificar a los criterios de los empleados respecto a cómo ha influido la política de la empresa en su desempeño.

- 1. ¿Qué tipo de inducción recibió al momento de iniciar a laboral en la entidad?**
 - a) Acorde al puesto
 - b) Orientación
 - c) Ética y de valores
 - d) Otros
- 2. ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones acordes a su puesto de trabajo?**
 - a) Siempre
 - b) Frecuentemente
 - c) A veces
 - d) Rara vez
 - e) Nunca
- 3. ¿En qué grado considera usted que la entidad puede mejorar el rendimiento de sus empleados?**
 - a) Mucho
 - b) Poco
 - c) Nada
- 4. ¿Con que frecuencia se realiza un control sobre la distribución de la mercadería?**
 - a) Siempre
 - b) Frecuentemente
 - c) A veces
 - d) Rara vez
 - e) Nunca

5. ¿Cómo usted puntuaría las herramientas tecnológicas que le proporciona la institución?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala
- e) Muy mala

6. ¿En qué grado afecta a su desempeño el ambiente en donde labora?

- a) Mucho
- b) Poco
- c) Nada

7. ¿Conoce usted la estructura del manual de procedimientos de la empresa?

- a) Si
- b) No

8. ¿Cómo ha influido las extensas jornadas laborales en su desempeño diario?

- a) Mucho
- b) Poco
- c) Nada

Document Information

Analyzed document	URKUND DISMERO.docx (D130888657)
Submitted	2022-03-19T22:47:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	andreeskevin1998@gmail.com
Similarity	6%
Analysis address	wocampo.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / KEVIN JAMIL 123456.docx Document KEVIN JAMIL 123456.docx (D110948763) Submitted by: kdiaz20@fafi.utb.edu.ec Receiver: fmorales.utb@analysis.orkund.com	 1
W	URL: http://crguias.com/docs/ww2ni.php?tag=que-es-desempe%C3%B1o-laboral-b08d3a Fetched: 2022-03-19T22:47:12.5200000	 3
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Gestion del talento humano en la constructora Arregui Davila-Diana Arias.docx Document Gestion del talento humano en la constructora Arregui Davila-Diana Arias.docx (D110778971) Submitted by: darias@fafi.utb.edu.ec Receiver: fmorales.utb@analysis.orkund.com	 1
W	URL: https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/ Fetched: 2022-03-19T22:47:00.0000000	 1
W	URL: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2630/Carolina_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=yMart Fetched: 2022-03-19T22:47:00.0000000	 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA
DECANATO

Babahoyo, febrero 24 de 2022
D-FAFI-UTB-087-UT-2022-2

Ing.
Karen Falconi Montoya
SUPERMERCADO MAYORISTA DISMERO S.A.
Ciudad.-

De mi consideración:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

El Señor **HERNÁNDEZ PEÑAHERRERA KEVIN ANDRÉS** con cedula de identidad No. 1206706937. Estudiante de la Carrera de Comercio, matriculado en el proceso de titulación en el período Noviembre 2021 – Abril 2022, trabajo de titulación modalidad estudio de caso para la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como **LICENCIADO EN COMERCIO**. El Estudio de Caso: **DESEMPEÑO LABORAL DE LOSEMPLEADOS EN EL SUPERMERCADO MAYORISTA DISMERO S.A. EN EL CANTÓN MONTALVO**.

Es por esta razón, solicito a usted si es posible se sirva autorizar el permiso respectivo para que el señor Hernández pueda desarrollar la investigación en la institución de su acertada dirección.

Por su gentil atención al presente, se extiende el agradecimiento institucional.

Atentamente,



Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE.
DECANO DE LA FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



c.c: Archivo