



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
PROCESO DE TITULACIÓN
ABRIL 2024- AGOSTO 2024
EXAMEN DE GRADO O FIN DE CARRERA DE CARÁCTER
COMPLEXIVO
PRUEBA PRACTICA
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:
DESEMPEÑO LABORAL EN EL ALMACEN ARTEFACTA DE LA
PARROQUIA SAN JUAN, PERIODO 2023

ESTUDIANTE
PAULA CAMILA HUARACA OLIVO

TUTOR:
CPA, JULIO ERNESTO MORA ARISTEGA, MSc

AÑO
2024

ÍNDICE GENERAL

Resumen	1
1.Planteamiento del problema	2
2.Justificación	5
3.Objetivos del estudio	6
4.Línea de investigación	7
5.Marco conceptual	8
6.Marco metodológico.....	19
7.Resultados.....	20
8.Discusión de los resultados.....	23
9.Conclusiones.....	25
10.Recomendaciones	26
Referencias	27
Anexos	30

Resumen

En el presente caso de estudio denominado Desempeño Laboral en el Almacén Artefacta de la Parroquia San Juan, periodo 2023, se trabajó bajo el objetivo de evaluar el Desempeño Laboral, aplicando técnicas de investigación, para proponer alternativas de mejora en el clima laboral, además, este trabajo dada su naturaleza se relaciona con la línea de investigación: Gestión Financiera, administración, tributaria auditoría y control y se enmarca a la sublínea: Empresas e Instituciones públicas y privadas. Por otra parte, para evaluar el desempeño laboral de los recursos humanos, fue necesario tomar acciones metodológicas dentro del proceso investigativo, la cual se desarrolló bajo el método de aproximación metodológica, donde se aplicó un diseño descriptivo debido a que permitió identificar, causas, opiniones, y actitudes que afectaron el ambiente laboral en el almacén Artefacta, además, este trabajo se apoyó con un enfoque cuantitativo el cual permitió el análisis de datos, por medio de la técnica encuesta dirigida a los empleados y la matriz FODA, donde se logró identificar las principales causas que afectaron el clima laboral. En definitiva, con este estudio se logró determinar que las principales causas; ineficiente comunicación entre el personal y la gerencia, la carencia de reconocimiento, remuneración y valor al personal no es justa, por ende, se recomienda fortalecer una comunicación efectiva con los empleados, pautas que ayuden a mejorar la satisfacción laboral en la empresa, con la finalidad de mantener un eficiente desempeño en donde los empleados se sientan valorados y motivados por sus responsabilidades laborales.

Palabras claves: Desempeño laboral, satisfacción, administración, clima laboral, remuneración.

1. Planteamiento del problema

Artefacta S.A, es una compañía dedicada a la comercialización de electrodomésticos ofreciendo a su distinguida clientela productos de línea blanca con tecnología de punta, televisores, equipos, lavadoras y todo lo que su hogar necesita en artículos, cuya razón social está registrada con el nombre de Unicomer Ecuador S.A. El Almacén Artefacta, con el Registro Único de Contribuyente 1790895548001 ubicada en la parroquia San Juan Av. Aurora Estrada y calle 24 de Mayo, se estableció durante el año 2019 gerencia do por el Sr. Luis Vera Zambrano quien ha venido ejerciendo sus funciones de forma regular, actualmente en el periodo 2023 la empresa presento los siguientes problemas:

La empresa no cuenta con una buena gestión administrativa dado a que presenta retrasos en la toma de decisiones debido a falta de organización, coordinación y comunicación entre los diferentes departamentos provoca que se duplique el trabajo, se cometan errores y se pierda tiempo y recursos, al no tener la información necesaria en el momento oportuno, la empresa no puede tomar decisiones de manera rápida y efectiva, esto provoca la pérdida de oportunidades de negocio o la toma de decisiones incorrectas.

Así mismo, el personal no cuenta con las habilidades y conocimientos adecuados para brindar una correcta información al cliente sobre los productos de ventas, lo que provoca dudas y confusiones en los clientes si comprar o no los electrodomésticos, existen clientes que les gusta saber el más mínimo detalle sobre el producto que ellos van adquirir, pero como el personal a cargo no les explica correctamente sobre el producto, ellos pueden optar por ir a la competencia, personal con pocas habilidades de ventas no puede ofrecer una atención adecuada.

En relación a la problemática expuesta, la gerencia del Almacén Artefacta no tiene una comunicación asertiva hacia sus empleados, esto con lleva a una negatividad dentro del entorno laboral, cuando los clientes van a comprar algún tipo de electrodomésticos el personal del servicio no está apto para recibir adecuadamente al cliente, porque se encuentran envueltos en un ambiente negativo, lo que transmite su comportamiento con el cliente a su vez afecta al momento de la venta para brindar la información real y clara al cliente respecto al producto, además, el no tener una comunicación genera malentendidos, errores y frustración entre los empleados y con los clientes.

Por otro lado, el Almacén Artefacta no cuenta con un sistema de inventario actualizado y a su vez no refleja correctamente si los productos están a la venta o ya se vendió, un control de inventario no actualizado provoca confusiones a la hora de vender un electrodoméstico porque no se encuentra registrado. El personal no está adecuadamente capacitado en el uso del sistema de inventario, es probable que no lleve un buen registro adecuado de los productos existentes, no tiene un seguimiento adecuado sobre los artículos a la venta.

Por otra parte, la empresa no otorga incentivos, comisiones, ni reconocimientos al personal, es por ello que genera un impacto negativo en el ámbito laboral, afectando la calidad de trabajo y que los empleados no realicen su trabajo adecuadamente y esto repercute a los empleados que no brinden un buen servicio al cliente, sin embargo la falta de compromiso por parte de la empresa al no dar reconocimiento o comisiones al personal por las mejores ventas, hace que los empleados se sientan desmotivados en el ámbito laboral y afecta la productividad y calidad servicio al cliente, dado el caso ciertos empleados han optado por renunciar debido a los aspectos antes mencionados.

Por consiguiente, el cambio de personal ha generado costos adicionales para la empresa, además, la rotación genera inestabilidad y cambios en el equipo de trabajo, lo cual afecta negativamente la moral del equipo y la productividad. Incluso los nuevos empleados pueden generar retrasos, debido a que requieren tiempo para adaptarse a la empresa y adquirir habilidades para aprender a realizar sus tareas de manera eficiente, lo que afecta la productividad a corto plazo. El servicio al cliente será afectado porque los tratos y experiencias ya no son los mismos como el antiguo personal el cual ellos ya conocían.

En consecuencia, la desmotivación del personal surge por la mala organización y comunicación dentro de la empresa, si bien es cierto el personal carece de habilidades y conocimientos debido a la falta de capacitación, al momento de la rotación de personal la empresa está perdiendo tiempo y dinero, en lugar de capacitar al personal interno. El ambiente negativo dentro de la empresa repercute en los clientes cuando se acercan a comprar algún artículo, el personal de atención suele estar desmotivado a la hora de presentar información de algún tipo de artículo.

En definitiva, los empleados que trabajan en un entorno desorganizado y con mala comunicación, esto genera conflictos directamente entre empleados y departamentos, lo que crea un ambiente de trabajo tenso y poco colaborativo. Viéndose así afectado el desempeño laboral del personal hace que se sientan desmotivados y pocos productivos y al mismo tiempo repercute en la calidad del servicio al cliente. Si este tipo de problemas no es solucionado, por lo tanto, va a ocasionar afectaciones en las ventas, tensiones internas, despidos, incluso el cierre del negocio.

2. Justificación

Es de suma importancia realizar este estudio de caso, porque se va analizar las diversas situaciones que presenta el Almacén Artefacta en la parroquia San Juan, en el periodo 2023, situaciones que afecta negativamente al desempeño laboral del personal, factores que no solo pasa por lo económico, sino, por lo emocional a esta situación se suma que no existen reconocimientos y valoración al trabajo realizado. En la actualidad toda empresa debe contar con un ambiente único que permita que los empleados se identifiquen con ella, de tal forma que sea posible lograr los objetivos de acuerdo con las necesidades de su potencial humano.

Este trabajo se realizó, para dar a conocer soluciones pertinentes, en base a los problemas detectados dentro del Almacén Artefacta, se enfatizará en la relevancia de una buena gestión administrativa, particularmente en lo que respecta la motivación del personal y a su vez se demostrará cómo una adecuada motivación puede impulsar el crecimiento y la productividad de la empresa, en última instancia, se espera que las alternativas de mejora en el desempeño y el clima laboral contribuyan al crecimiento y la rentabilidad del Almacén Artefacta.

A través de ese trabajo serán beneficiados, el personal de ventas ya que se espera que su desempeño laboral mejore en términos de motivación, satisfacción y oportunidades de desarrollo, por otra parte, el Almacén Artefacta se beneficiará de un personal más motivado y productivo la cual experimentaran un aumento en las ventas, rentabilidad y la satisfacción del mismo, de igual manera, los clientes en general también serán beneficiados porque al momento de la compra de algún electrodomésticos ,el personal a cargo les brindara la mejor atención sin dudar de ninguna mala experiencia.

3.Objetivos del estudio

Objetivo General

Evaluar el Desempeño laboral en el almacén Artefacta de la Parroquia San Juan durante el periodo 2023, aplicando técnicas de investigación, para proponer alternativas de mejora en el clima laboral.

Objetivos Específicos

- ❖ Diagnosticar el grado de satisfacción del personal, mediante una encuesta a los empleados, para conocer las necesidades que existieron en el periodo 2023.
- ❖ Determinar las principales causas que afecta el ambiente laboral, a través de una Matriz FODA, para identificar las falencias que existieron en el periodo 2023.
- ❖ Recomendar alternativas que permitan mejorar el ambiente laboral.

4. Línea de investigación

El estudio de caso titulado Desempeño Laboral en el Almacén Artefacta de la Parroquia San Juan periodo 2023, se refiere al diagnóstico de la situación en como los empleados operan dentro del ámbito laboral en el cual se analizan los diversos factores que influyen en los resultados al final del periodo, con el que se buscó hacer una evaluación de las técnicas y procedimientos que se aplican al personal, que es la acción primordial de la empresa y representa el hecho generador del rendimiento laboral, este trabajo dada su naturaleza se relaciona con la línea de investigación: Gestión Financiera, administración, tributaria auditoría y control y se enmarca a la sublínea: Empresas e Instituciones públicas y privadas.

Existe una relación entre las actividades propias del Almacén Artefacta de la Parroquia San Juan y línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, debido a que es una empresa dedicada a la venta de electrodomésticos y todo lo que su hogar necesita en artículos, cuyo mercado está conformado por toda la comunidad en general ya que no existen restricciones de público para la adquisición de estos productos; en este contexto se distingue el desempeño laboral del personal, la cual permite el cumplimiento de las metas dentro de la empresa.

Este caso de estudio se enmarca dentro de la sublínea Empresas e Instituciones públicas y privadas, debido a que la variable a estudiar es el Desempeño Laboral, mismo que representa un proceso mediante el cual se coordina un grupo de personas y recursos para alcanzar las metas de la empresa, así mismo dentro de la empresa se involucra una serie de políticas y procedimientos que influyen en el desempeño laboral de sus empleados que sirven de guía para poder realizar toda esta serie de acciones; que se plantearán en forma de recomendaciones en este trabajo.

5.. Marco conceptual

1.1. Reseña Histórica

La empresa se fundó en el año 1989 gracias a una inversión de capital peruano ingreso al mercado como fábrica de ensambladura de electrodomésticos bajo el nombre de Eltesa, en ese año crearon sus primeros artículos como un dispositivo de sonido y un televisor 12 pulgadas marca Daiwa, no obstante, en el mismo año la empresa opto por cambiar su representación y decidió cambiar su táctica comercial para comenzar a distribuir electrodomésticos al detalle. Por ello la empresa abrió dos establecimiento en el país uno en Quito y otro en Guayaquil, después de esto la empresa decidió cambiar el nombre por uno más comercial y es así como surgió Artefacta. (Unicomer, 2019)

Además, en el transcurso de cinco años, la compañía ya colaboraba con las principales marcas nacionales como internacionales. Para el año 1996 presento con la comercialización del producto “Garantía Plus” con el enfoque de otorgar un mejor servicio al cliente, siempre las empresas buscaban nuevas formas de innovar en lo que ofrecían a sus clientelas.

Para el año 2002, Artefacta se convirtió en una de las primeras cadenas que decidió extender su línea de productos hacia Motos y celulares. Después de dos años, la empresa ingreso al sector de computadoras, laptops, celulares continuando así con la avanzada tecnología para estar al día del mundo digital.

Por otra parte, en el año 2008 la empresa optó por cambiar su forma de hacer publicidad por algo más atractivo e innovador aptando así la imagen de la "Familia de electrodomésticos" con el fin de cambiar su método de publicidad. Gracias a sus métodos innovadores de crédito, como el crédito inmediato, las cuotas gratis y la opción de pagar la mitad de la cuota, Artefacta logró superar su récord de ventas en 2011 y estableció 95 nuevas tiendas en 40 ciudades.

Para el año 2018 la revista Negocios Ecos formalizó una alianza estratégica con la consultora Gennassis S.A, y manifestaron a Artefacta como la marca más influyente de su categoría según los datos del Software Influ Metrix. en redes sociales del Ecuador.

En la actualidad, Artefacta es el líder del mercado de electrodoméstico de Ecuador cuenta con 152 establecimientos en todo el país y se encuentra en la primera posición del Market Share del mercado. La empresa se ha posicionado como una de las principales en su rubro en Ecuador, ofreciendo una amplia gama de productos que incluyen accesorios de decoración, muebles para sala, comedor y dormitorio, televisores, teléfonos, todo lo que su hogar necesite en artículos, la empresa se ha vuelto más visibles en su campo.

1.1.1. Desempeño Laboral

1.1.2. Definición

En general, se denomina desempeño laboral al conjunto de actitudes y comportamientos observados en el individuo que ocupa un puesto de trabajo, la cual agrega valor a la empresa de algunas maneras posibles al momento de desempeñarse en el ámbito laboral en un periodo de tiempo determinado, con el fin de cumplir con los objetivos establecidos por parte de la empresa y a su vez medirse el grado de productividad y rendimiento de los empleados, en definitiva, el desempeño laboral tiene un alto impacto social ya que de ello depende el presente y el futuro del individuo al momento de identificar cada una de sus competencias que se le exige al momento de desempeñar su cargo.

En definitiva, el desempeño laboral tiene un alto impacto social ya que de ello depende el presente y el futuro del individuo al momento de identificar cada una de sus competencias que se le exige al momento de desempeñar su cargo.

Por otra parte, son operaciones y comportamiento observados en los empleados ya que esto llevara al logro de los objetivos dentro de la organización:

Además, (Alvarez, 2020), afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más notable con la que cuenta una empresa, recalando que el personal es el sujeto adecuado a cumplir cada una de las actividades asignadas dentro de las distintas áreas de una organización, a su vez un personal altamente capacitado será idóneo para cubrir y cumplir cada una de las ocupaciones laborales.(p. 45)

Para (Maria Moreno), expone al desempeño laboral como:

La disciplina largamente estudiada, especialmente en el campo de la psicología organizacional. La razón principal por la que las organizaciones tienen tanto interés en estudiar el término es poder comprender y explicar los diversos aspectos que afectan el crecimiento y la eficiencia de la empresa. (2022, p. 7)

Mientras tanto, (Guido Mestas) expresa a este factor es un componente fundamental para la eficacia del personal, porque ayuda a implementar estrategias, planes y métodos para la solución de conflictos, “la cual es necesaria para el desarrollo de la organización percibiendo el individuo un alto grado de aceptación respecto a sus responsabilidades y funciones”. (2021, pág. 21)

No obstante a lo anterior, (Faria Mello, 2020), menciona que el desempeño de cada individuo se define como el resultado de su comportamiento frente al contenido de su cargo, sus capacidades, sus tareas, actividades o acciones, este depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. Es importante resaltar que el desempeño en los empleados ha sido considerado como el pilar fundamental para desarrollar el éxito de las organizaciones.

De acuerdo a las definiciones anteriores, se puede concluir que este factor denominado desempeño laboral es de suma importancia porque enmarca la vida laboral de los empleados, siendo este un conjunto de actitudes y comportamientos observados en el individuo que ocupa un puesto de trabajo, con el fin de cumplir los objetivos establecidos por parte de la empresa y a su vez medir el grado de productividad y rendimiento de los trabajadores.

La empresa está colocada como el medio donde el individuo satisface o no sus necesidades y es de esa satisfacción o insatisfacción de necesidades, dependerá su motivación en la tarea, su dedicación al trabajo, su productividad, eficiencia y eficacia.

1.1.3. Importancia del Desempeño laboral

Para (Quintero, 2020), destaca la importancia del desempeño laboral:

Como un concepto único y uniforme, que puede variar dependiendo de la organización, el puesto de trabajo y las expectativas específicas del rol que desempeñe el empleado, además es importante que la empresa ofrezca una atención de calidad a sus clientes tomando en cuenta aquellos factores que impactan de manera contundente en el desempeño de los empleados, la estabilidad laboral genera a la persona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional. (p. 33)

En definitiva, la importancia de un buen desempeño laboral conduce al individuo a estar dispuesto a dar más y enfocarse hacia otros horizontes, esto dependerá su motivación en las tareas laborales, su dedicación al trabajo, su productividad, el desempeño laboral asociado con la estabilidad laboral es un elemento importante que le brinda al empleado la certeza de su permanencia dentro de la organización y por consiguiente se ve reflejada en la producción y éxito de la empresa.

2. Evaluación del desempeño

2.1. Definición

La evaluación del desempeño es la herramienta o proceso sistematizado aplicado con un carácter permanente y periódico por el que se mide la evolución del trabajo de los empleados en el cuánto eficacia y el cómo eficiencia y desempeño se trabaja, con el fin de constatar si su labor se adecua a los estándares previamente establecidos, ofreciendo información y retroalimentación para la mejora constante, tanto de los propios empleados como general de dichas Administraciones. (Padilla, 2023)

La evaluación del desempeño implica en evaluar a cada miembro del equipo de trabajo de la empresa con la mayor objetividad posible:

Sin embargo, también hace referencia a una valoración sistemática del desempeño la cual consiste en una revisión formal conforme a los resultados laborales que realizan periódicamente, con la participación interactiva del colaborador y su jefe directo, para determinar las metas, habilidades, valores laborales del colaborador y centralizarse en trabajar juntos para planificar, monitorear y mejorar. (Chicaiza, 2023, p. 5)

Considerando la definición del autor, se puede decir que la evaluación de desempeño es prácticamente una revisión y seguimiento al personal que realiza la empresa, para conocer las tareas que realizan periódicamente sus empleados, a través de esta evaluación se identifican diferentes aspectos como; habilidades, metas, destrezas, que serán evaluadas por los superiores de la empresa.

Es por ello, que las empresas llevan a cabo las evaluaciones de desempeño de sus trabajadores con el propósito de asignar calificaciones a los mismo, de esta manera, pueden diferenciar entre empleados efectivos y empleados no efectivos, por lo tanto la evaluación de desempeño

refleja principalmente la medida en que se cumplen los objetivos de planteados, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro. (Tejada, 2021)

En definitiva, la evaluación del desempeño laboral permite identificar áreas de desarrollo para los empleados, lo que puede favorecer a su crecimiento profesional, lo cual es necesario desarrollar mecanismos que permitan reconocer, acompañar y orientar al personal en el desarrollo de sus actividades, por ello que las empresas se han visto en la necesidad de crear métodos o modelos de evaluación del desempeño que posibiliten la generación de metas y desarrollo de competencias personal.

2.2. Principios de la Evaluación del Desempeño

Según (Urdaneta, 2020), los principios a considerar en el evaluación del desempeño son:

- ❖ La evaluación del desempeño debe apoyar el progreso y el desarrollo de los trabajadores de la empresa.
- ❖ Las normativas de la evaluación del desempeño deben estar directamente relacionadas con las responsabilidades laborales del empleado.
- ❖ Es fundamental definirse claramente los objetivos del sistema de evaluación del desempeño.
- ❖ Los criterios y métodos de evaluación deben revisarse y actualizarse periódicamente para reflejar los cambios que existan en la organización.
- ❖ Valora el desarrollo de actitudes que favorecen los procesos de aprendizaje como la responsabilidad, el esfuerzo, la motivación por aprender, y trabajo en equipo.

3. Factores que influyen en el desempeño laboral

3.1. Liderazgo

El liderazgo es el arte de influir directa o indirectamente en los subordinados así, teniendo en cuenta la destreza de crear las condiciones para permitir que la organización alcance exitosamente la misión encomendada. Además, un líder debe generar confianza con sus colaboradores, a través de sus acciones, creencias, valores, inteligencia, define metas y comprometido en su trabajo (Torres, 2020).

3.2. Productividad

En relación a este factor (Zalazar, 2019), se hace referencia:

La productividad del trabajo es un importante elemento para estudiar cambios en la utilización del trabajo, analizar la movilidad ocupacional, proyectar los requerimientos futuros de mano de obra, determinar la política de formación de recursos humanos, examinar los efectos del cambio tecnológico en el empleo y desempleo, evaluar el comportamiento de los costos laborales. (p. 16)

3.3. Motivación

Según (Emanuel Bohorquez), define a la motivación como:

El impulso interior que conecta la disposición de una persona a realizar cualquier actividad o comportamiento dirigido a una meta, con el fin de alcanzar un objetivo específico. Esto significa que se debe comprender lo que cada trabajador requiere y trabajar para satisfacer sus necesidades con el fin de obtener mejores resultados en términos de servicio, calidad y productividad, debido a que el entusiasmo de los trabajadores tiene un impacto positivo en su comportamiento, la motivación a menudo se asocia con los incentivos. (2020, p. 8)

3.4. Satisfacción

Según (Jorge Diaz), define a la satisfacción del personal como:

Un estado emocional que difiere de los pensamientos de un individuo al cumplir objetivos y las intenciones de comportamiento, la satisfacción engloba a las actitudes que los trabajadores presentan hacia un puesto de trabajo, además la satisfacción del personal no solo proviene en la remuneración o las condiciones laborales, sino también incluye factores como el reconocimiento, oportunidades de desarrollo profesional, capacitaciones que la empresa les otorga. (2023, p. 160)

En definitiva, la satisfacción laboral es un estado emocional favorable, que resulta de una valoración propicia que un trabajador hace de sus experiencias laborales. La satisfacción laboral, el trabajo en equipo, su capacitación, comportamiento, que le permita al trabajador ofrecer un buen rendimiento a la empresa con fin de obtener buenos resultados y minimizar los errores en el área en que se desempeñan.

3.5. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo según (Jaramillo), es considerado como:

La capacidad de integrarse y de colaborar de forma activa en la obtención de objetivos comunes con otras individuos, áreas, es una agrupación de dos o más personas que interactúan de forma dinámica, interdependiente y adaptativa hacia una misión u objetivo valorado, la cual implica apoyo de los compañeros entre sí, que tienen asignados roles, tareas y funciones específicas que deben desarrollarlas de acuerdo las directrices de la empresa, este factor impulsa a la mejora del desempeño laboral dentro de la empresa. (2021, p. 122)

3.6. Comunicación asertiva

En general (Álava, 2022), menciona que la comunicación asertiva:

Es la habilidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y percepciones, de elegir cómo reaccionar y de hablar por tus derechos cuando es apropiado, esto con el fin de elevar tu autoestima y de ayudarte a desarrollar tu autoconfianza para expresar tu acuerdo o desacuerdo cuando crees que es importante, e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento ofensivo. (p. 5)

Mientras tanto la comunicación como una parte fundamental para determinar el desempeño; se conoce las funciones que tienen la comunicación dentro de una organización se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores, es por ello que los encargados de los distintos departamentos operativos en las organizaciones necesitan mantener alguna forma de control sobre sus miembros, para que los colaboradores se desempeñen con eficacia, y por ende proporcionar un medio de expresión emocional y tomar decisiones.

4. Factores que influyen en ámbito laboral de los empleados

4.1. Remuneración

La remuneración se refiere a la compensación o pago que un empleado recibe a cambio de los servicios que presta a un empleador, además toda organización necesita de un personal altamente capacitado, energético, proactivo y eficiente, para poder mantener satisfactoriamente un buen proceso productivo en la empresa. En ese sentido, existe una fuerte relación entre los sueldos, y la motivación del personal, la cual ayuda aumentar el nivel de responsabilidad en el trabajo, experiencias y productividad, porque al mayor estímulo mayor productividad. (Gil, 2020)

4.2. Recompensas e incentivos

Según (Gonzales, 2020), los incentivos son premios que se otorgan cuando se han alcanzado objetivos predeterminados dentro de una organización. Así mismo, se puede considerar como pagos variables hechos a los empleados sobre la base de la cantidad de producción o resultados alcanzados”.

Existen 3 tipos de incentivos que las empresas suelen otorgar a sus empleados:

- ↔ Incentivos recreativos: La empresa ofrece horarios de descanso, diversión, recreación a su familia, paseos con el equipo de trabajo.
- ↔ Incentivos educativos: La empresa ofrece oportunidad al personal de capacitarse constantemente, culminar su carrera.
- ↔ Incentivos Sociales: Reconoce su desempeño del trabajador, mediante almuerzos con los jefes, participación de reuniones y eventos sociales.

4.3. Retención de talento

Para (Pozo),denomina que los empleados valiosos buscan empresas que tengan una cultura integradora, abierta, meritocracia, diversa y horizontal: “por lo que la cultura de la empresa juega un factor clave para retener el talento”. (2023, p. 5)

4.4. Flexibilidad laboral

El tiempo es uno de los recursos más preciados para los trabajadores, la posibilidad de contar con flexibilidad horaria puede ayudar a una mejor gestión del tiempo y a poder compatibilizar mejor la jornada laboral con las necesidades sociales y familiares, horarios razonables y permisos para atender responsabilidades familiares, son factores que influyen en la satisfacción de los empleados. (Sanchez, 2019)

5. Análisis estratégico – Matriz FODA

5.1. Definición

Para (Hernandez, 2020), la matriz FODA es una herramienta valiosa que apoya la capacidad para proporcionar un diagnóstico claro y conciso al momento que la empresa ejecute su análisis estratégico, su importancia consiste en la evaluación de los puntos fuertes y débiles dentro del ambiente tanto internos como externos de una empresa. Dentro de las variables internas se identifican las fortalezas y debilidades dentro de la empresa, de sus empleados en general, mientras que, en las variables externas se analizan aquellas amenazas que afectan a la empresa o aquellas oportunidades que favorecen a la empresa en general.

Variables internas

Fortalezas: Es una parte fundamental dentro de la empresa siendo estos aspectos positivos que ayudan internamente a la empresa la cual proporciona una ventaja competitiva donde se genere un alto nivel de desempeño, generando ventajas fructuosas.

Debilidades: Son aspectos negativos que afectan la productividad y rendimiento dentro de la empresa, ya sea por parte de los colaboradores o la empresa en general, áreas donde la organización es menos competitiva.

Variables externas

Oportunidades: Son aquellos factores que son potencialmente favorables para la empresa y pueden ser cambios o tendencias que se detectan y suelen ser utilizadas para alcanzar o superar los objetivos, estas oportunidades se presentan en el ámbito político, económico, social, tecnológico.

Amenazas: Son factores que se presentan en cualquier ámbito o sector como en la tecnología, competencia agresiva, productos nuevos con precios bajos, impuestos.

6. Marco metodológico

Método

Aproximación Metodológica

El estudio de caso se desarrolló bajo en método de aproximación metodológica, donde se aplicó un diseño descriptivo debido a que permitió identificar, causas, opiniones, y actitudes que afectaron el ambiente laboral en el almacén Artefacta, además, este trabajo se apoyó con un enfoque cuantitativo el cual permitió el análisis de datos, mediante la recopilación de información relevante obtenidos de la encuesta bajo la escala de Likert, que de la misma forma se estudiaron a través de métodos estadísticos y la interpretación de la misma.

Técnicas

Encuesta: Se aplicó esta técnica a los empleados del Almacén Artefacta, debido a que permitió la recolección de datos sobre el grado de satisfacción del personal, para conocer las necesidades que existieron en el periodo 2023.

FODA: Se aplicó una matriz FODA, debido a que permitió determinar las principales causas que afecto el ambiente laboral en el Almacén Artefacta.

Instrumentos

Cuestionario: Se utilizó esta herramienta bajo la escala de Likert, la cual está diseñada para la obtención de datos cuantitativos.

Matriz FODA: Esta herramienta fue aplicada bajo el formato de 9 cuadrantes, para conocer las principales causas que afectaron el ambiente laboral del Almacén Artefacta.

7. Resultados

Tabla 1

Satisfacción laboral

Descripción	Número de personas	Porcentajes
Muy satisfecho		
Satisfecho	1	10%
Neutral	6	60%
Poco satisfecho	3	30%
Insatisfecho		
Total	10	100%

Nota. Tomado de la encuesta que se realizó a los empleados del Almacén Artefacta.

Tabla 2

Servicio al cliente

Descripción	Número de personas	Porcentajes
Muy Motivado		
Motivado		
Neural	3	30%
Poco motivado	7	70%
Nada motivado		
Total	10	100%

Nota. La tabla 2 refleja los resultados sobre la motivación del personal.

Tabla 3*Satisfacción de remuneración y valor del empleado*

Descripción	Número de personas	Porcentajes
Siempre		
A veces		
Pocas veces	7	70%
Rara vez	3	30%
Nunca		
Total	10	100%

Nota. La tabla 3 detalla los resultados acerca de la remuneración al personal.


Tabla 4*Flexibilidad en relación a las responsabilidades laborales y personales*

Descripción	Número de personas	Porcentajes
Muy eficiente		
Eficiente		
Neutral	4	40%
Poco eficiente	6	80%
Nada eficiente		
Total	10	100%

Nota. La tabla 4 detalla los resultados acerca de la flexibilidad por parte de la empresa.

Tabla 5

Matriz FODA

		Fortalezas	Debilidades
		<ul style="list-style-type: none"> • Amplia variedad de productos • Ubicación estratégica • Infraestructura adecuada para el almacenamiento y exhibición de artículos 	<ul style="list-style-type: none"> • Ineficiente comunicación entre el personal y la gerencia. • Falta de capacitación y desarrollo profesional al personal • Carencia de reconocimiento y recompensas al personal.
		Oportunidades	Estrategia FO
<ul style="list-style-type: none"> • Avances Tecnológicos • Crecimiento del mercado en electrodomésticos. • Servicio de reparación de electrodomésticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar los avances tecnológicos para actualizar y mejorar la gama de productos existentes. • Aprovechar su ubicación estratégica para crecer en el mercado de electrodomésticos. • Aprovechar la infraestructura para establecer un centro de servicio de reparación de electrodomésticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Adoptar las herramientas tecnológicas para mejorar la comunicación interna de la empresa • Brindar capacitaciones al personal para mejorar su productividad en la empresa. • Ofrecer programas de formación para mejorar sus habilidades técnicas. 	
Amenazas	Estrategia FA	Estrategia DA	
<ul style="list-style-type: none"> • Perdidas de clientes • Inestabilidad económica • Cambios rotativos del personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar la amplia variedad de productos para satisfacer las necesidades de los clientes. • Mantener la ubicación estratégica ofreciendo productos de alta gama para aumentar la rentabilidad • Revisar el espacio de trabajo de cada empleado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al personal de ventas para mejorar el servicio al cliente. • Negociar con alianzas para sugerir capacitaciones al personal. • Brindar incentivos y recompensas al personal para evitar los cambios rotativos. 	

Nota. Se realizó un Análisis estratégico mediante esta matriz para identificar las falencias que existieron en el periodo 2023.

8. Discusión de los resultados

Una vez empleado esta técnica denominada encuesta bajo la escala de Likert siendo este un procedimiento que busca recopilar información a través de datos cuantitativos, la cual fue dirigida a los empleados del almacén Artefacta, misma que condujo al análisis de resultados de la tabla número 1, respecto a la satisfacción laboral dentro de la empresa, 6 de 10 empleados expresaron que están en un estado neutral con su laboral profesional, sin embargo, en la tabla número 2 respecto a la Motivación al momento de brindar servicio al cliente, los empleados mencionaron que se sienten poco motivados al momento de ofrecer servicio al cliente.

En cuanto, a la tabla número 3 en sus resultados obtenidos se pudo apreciar la opinión que tienen el personal acerca de que sus esfuerzos son reconocidos y recompensados adecuadamente, la cual 7 de ellos expresaron que pocas veces son reconocidos y recompensados por su trabajo, en cambio 3 de ellos mencionaron que una recompensa justa ocurre rara veces, por lo tanto, el personal se sintió poco valorado y desmotivado esto provoco una insatisfacción laboral y bajo rendimiento al cumplir con las responsabilidades laborales.

Por último, con el análisis de resultado que se obtuvo de la tabla número 4, 6 de los empleados mencionaron que la empresa es poco eficiente en el tema de la flexibilidad en relación a las responsabilidades laborales y personales, mientras que, 4 de ellos mencionaron que consideran a este tema de forma neutral, debido a que en algunos casos la empresa no les otorga la posibilidad de adaptarse tanto al ámbito laboral como personal. En definitiva, se identificó que el 80% del personal estuvo un poco insatisfecho con ciertas normativas que la empresa no les otorga.

En relación, al análisis estratégico mediante la matriz FODA, se determinó las principales causas que afectaron el ambiente laboral en el Almacén Artefacta, debido a que permitió analizar de manera internas (fortalezas, debilidades) y externas (oportunidades, amenazas) las falencias que existieron en el periodo 2023, a través del análisis interno se observó una mayor influencia en el mercado, debido a que, Artefacta cuenta con una ubicación estrategia excelente, mientras tanto en el ámbito de recursos humanos se identificaron debilidades en la comunicación interna, carencia de capacitación, recompensas y reconocimientos al personal.

En cuanto, al análisis externo se identificó que la empresa cuenta con oportunidades bastantes medibles como el crecimiento en el mercado de electrodomésticos, a su vez, ofrece servicio de reparación de electrodomésticos con un alto avance tecnológico, al mismo tiempo, se observó que la empresa cuenta con amenazas donde se refleja la inestabilidad económica, pérdidas de clientes, cambios rotativos del personal, esto surgió de la primera etapa del análisis interno donde estuvo reflejado las debilidades de la empresa por falta de capacitaciones y recompensas a los empleados.

En definitiva, mediante el cruce de variables se determinó estrategias de mejora para el desempeño laboral dentro del Almacén Artefacta, es por ello que se apreció en las estrategias FO y DA, como la empresa debe aprovechar su ubicación estratégica para crecer en el mercado de electrodomésticos, además brindar capacitaciones al personal para mejorar su productividad en la empresa, sin embargo, la empresa debería brindar incentivos y recompensas al personal para evitar los cambios rotativos, y a su vez trabajar en mejorar las condiciones laborales y fomentar una cultura empresarial que reduzca el deseo de los empleados de buscar otras oportunidades.

9. Conclusiones

El grado de satisfacción del personal, se ha identificado en ciertas áreas claves que impacta negativamente la satisfacción general de los empleados, por ello los factores que inciden en el ámbito laboral de los empleados son; insatisfacción con su trabajo en la empresa, poca atención y comunicación con la gerencia afecta el ámbito laboral, así mismo se percibe, desmotivación al momento de brindar servicio al cliente, además, el factor que desvincula a la empresa con el personal es la falta de remuneración justa y valor del empleado, dado a que, se genera insatisfacción al no ser bien remunerados y valorados por sus responsabilidades laborales, además, la empresa no considera flexibilidad en relación con el trabajo y vida personal de sus colaboradores.

Las principales causas que inciden en el ambiente laboral son; ineficiente comunicación entre el personal y la gerencia esto obstaculiza el flujo de información, además, la empresa no otorga capacitaciones a los empleados lo cual limita su crecimiento profesional, por otra parte, la carencia de reconocimiento, remuneración y valor al personal no es justa, esto ocasiona que los empleados se sientan pocos valorados, a su vez surgen cambios rotativos del personal, la movilidad de personal genera inestabilidad laboral entre los empleados y repercute a crear un ambiente tenso y baja productividad.

La empresa debe fomentar una cultura de comunicación efectiva, la cual permita crear un ambiente laboral saludable y productivo donde los empleados se sientan escuchados y valorados, además, al momento de brindar reconocimiento a los empleados que sea de forma justa y equitativa tomando en cuenta el trabajo y contribución de cada colaborador, para que los empleados estén satisfechos de sus labores realizadas, de igual manera, capacitarlos de forma constante para que sean empáticos, justos y capaces de motivar a su equipo, un buen liderazgo es fundamental para un ambiente laboral positivo.

10. Recomendaciones

Fortalecer una comunicación efectiva con los empleados mediante reuniones regulares, charlas grupales o individuales que ayude a la orientación del desarrollo profesional, además la empresa debe ofrecer oportunidades de crecimiento a través de capacitaciones para que los empleados aumente su nivel de rendimiento laboral, de la misma forma, establecer una estructura salarial clara, para asegurar que sean justas y competitivas de acuerdo al valor del esfuerzo y desempeño laboral del personal, así mismo debe considerar políticas de trabajo flexible que permitan a los empleados equilibrar su vida laboral y personal.

Por otro lado, se sugiere mejorar la comunicación entre el personal y la gerencia, a través de canales de comunicación efectivos como charlas, reuniones donde los empleados puedan expresar sus inquietudes y sugerencias, de la misma manera, crear programas de capacitaciones de formación continua para los empleados, donde desarrollen sus habilidades, conocimientos y de esta manera desarrollarse profesionalmente dentro de la empresa, efectuar un sistema de reconocimiento y recompensas para valorar el trabajo y el esfuerzo de los empleados, lo cual contribuirá a aumentar su motivación y satisfacción laboral.

Finalmente, se aconseja establecer políticas de condiciones laborales y procedimientos de retención del personal, para reducir la rotación, inestabilidad laboral, por la cual ayudara al ambiente laboral más estables y productivo, así mismo, fomentar una cultura de comunicación efectiva, la cual permita crear un ambiente laboral saludable y productivo donde los empleados se sientan escuchados y valorados, como estrategia se considera realizar encuestas periódicas para medir la satisfacción laboral de los empleados.

Referencias

- Álava, Á. B. (2022). La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Polo del Conocimiento*, 7(4), 5.
- Alvarez, M. (2020). Desempeño Laboral. En Alvarez, *Gestion de Recursos Humano* (Segunda ed., págs. 45-50). Bogota-Colombia: Pearson.
- Emanuel Bohorquez. (2020). La motivacion y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organizacion. *Universidad y Sociedad*, 12(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&nrm=iso#B2
- Etcheverry, P. S. (2020). Importancia de la evaluación de desempeño como herramienta de gestion de los recursos humanos. *Producción Académica, repositorio*, 16-18.
- Faria Mello. (2020). Desempeño Laboral. En *Desarrollo Organizacional-Enfoque integral* (Segunda ed., págs. 100-105). Mexico: Limusa.
- Gil, C. (2020). Salario y desempeño: influencia en la calidad de trabajo. *Revista Boliviana de Administracion*, 2(2). Obtenido de <https://doi.org/10.33996/reba.v2i4.3>
- Gonzales, D. R. (2020). *Influencia de los incentivos laborales en la motivación del colaborador de la distribuidora Sipan Distribuciones SAC (Tesis de licenciatura)*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2720>
- Guido Mestas, A. C. (10 de 4 de 2021). Gestion del talento humano y desempeño laboral en el municipio del Peru. *Gestionar: Revista De Empresa y Gobierno*, 1(2), 21-29. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.02.002>

- Hernández, J. M. (2020). La matriz FODA y su aplicación al trading e inversión en los mercados financieros. *Yachana Revista Científica*, 9(2). Obtenido de <https://doi.org/10.62325/10.62325/yachana.v9.n2.2020.644>
- Jaramillo, Y. E. (2021). Caracterización de las actividades de trabajo en equipo en una empresa. *Perspectiva Empresarial*, 8(2), 122.138.
- Jorge Diaz, L. C. (2023). Satisfacción laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101). Obtenido de <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Maria Moreno, E. M. (26 de Septiembre de 2022). El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno. *Articulo de Investigacion*, 8(3), 7-9. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>
- Padilla, P. (2023). Evaluacion del desempeño. *Dialnet*. Obtenido de <https://pedropadillaruiz.es/que-es-la-evaluacion-del-desempeno/>
- Pozo, L. F. (2023). Gestión de la Atracción y Retención del Talento Humano en el Siglo XXI. *Digital Publisher CEIT*, 8(1), 5-8. Obtenido de <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1920>
- Quintero, N. (2020). Importancia del Desempeño Laboral. *Negotium*, 2(3), 33-45.
- Sanchez, J. L. (2019). Retención de talento a través de estrategias de conciliación. *Capital Humano*, 32(348).
- Tejada, J. G. (11 de Noviembre de 2021). Procedimiento especial de terminación del contrato laboral por bajo desempeño. *Scielo*, 20(41). Obtenido de <https://doi.org/10.22395/ojum.v20n41a5>
- Torres, A. (2020). *La relación de Liderazgo. Entre las teorías del Liderazgo situacional y la Acción Humana*. Tesis doctoral. Universidad de Navarra. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10171/59713>

Unicomer. (1 de enero de 2019). *Reseña Historia de Artefacta S.A.* Obtenido de

<https://grupounicomer.com/artefacta-marcas/>

Urdaneta, P. (2020). Importancia de la evaluación de desempeño como herramienta de

gestion de los recursos humanos. *Producción Académica, repositorio*, 16-18.

Zalazar, L. (2019). Satisfaccion Laboral y desempeño. *Coleccion Academica de Ciencias*

Estrategicas, 6(1), 16.

Anexos

Anexo N° 1. Cuestionario de la encuesta

Encuesta dirigida al: Personal del Almacén Artefacta

Objetivo: Diagnosticar el grado de satisfacción de los empleados en el Almacén Artefacta de la parroquia San Juan.

- 1. En general. ¿Qué tan satisfecho está con su trabajo en el Almacén Artefacta?**
 - Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Neutral
 - Poco satisfecho
 - Insatisfecho
- 2. ¿Considera usted importante el liderazgo dentro del Almacén Artefacta?**
 - Muy importante
 - Importante
 - Neutral
 - De poca importancia
 - Sin importancia
- 3. ¿Cree usted que el gerente fomenta un ambiente de trabajo positivo y motivador?**
 - A menudo
 - A veces
 - Pocas veces
 - Rara vez
 - Nunca
- 4. ¿Cómo calificaría la comunicación entre su equipo y la gerencia?**
 - Muy efectiva
 - Efectiva
 - Neutral
 - Algo efectiva
 - Poco efectiva

5. **¿Qué tan motivado se siente usted al brindar servicio al cliente?**
- Muy Motivado
 - Motivado
 - Neural
 - Poco motivado
 - Nada motivado
6. **¿Con que frecuencia recibe capacitaciones sobre su desempeño laboral?**
- Diariamente
 - Semanalmente
 - Mensualmente
 - Anualmente
 - Nunca
7. **¿Cree usted que sus esfuerzos son reconocidos y recompensados adecuadamente?**
- Siempre
 - A veces
 - Pocas veces
 - Rara vez
 - Nunca
8. **¿Cómo considera usted la flexibilidad por parte de la empresa en relación a las responsabilidades laborales y personales?**
- Muy eficiente
 - Eficiente
 - Neutral
 - Poco eficiente
 - Nada eficiente

Anexo N° 2. Matriz Foda

Fortalezas

Debilidades



Oportunidades

Estrategia FO

Estrategia DO

Amenazas

Estrategia FA

Estrategia DA

Anexo N° 3. Carta de autorización

 artefacta

San Juan, 14 de junio del 2024

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

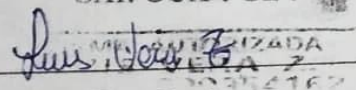
En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **ARTEFACTA S.A** de la Parroquia San Juan del cantón Pueblo Viejo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** a la estudiante **HUARACA OLIVO PAULA CAMILA**, de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **DESEMPEÑO LABORAL EN EL ALMACÉN ARTEFACTA DE LA PARROQUIA SAN JUAN, PERIODO 2023** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

ARTEFACTA
SAN JUAN 824
Sr. Luis Vera Zambrano

C.I. 1207765265

israeland@hotmail.com

0990954162


RECIBIDO
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
SECRETARIA FAFI14-06-24
FECHA:09:08
HORA:

Anexo N° 4. Ruc de la empresa

RUC
1790895548001

Razón social
UNICOMER DE ECUADOR S.A.

Estado contribuyente en el RUC
ACTIVO

Nombre comercial

Representante legal

Nombre: WONG AGUIRRE SUSSY FRANCES
Cédula/RUC: 0702134578

Actividad económica principal

VENTA AL POR MENOR DE MOTOCICLETAS, INCLUSO CICLOMOTORES
(VELOMOTORES), TRICIMOTOS.

Tipo contribuyente

SOCIEDAD

Subtipo contribuyente

BAJO CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS

Clase contribuyente

ESPECIAL

Obligado a llevar contabilidad

SI

Fecha inicio actividades

12/01/1989

Fecha actualización

15/07/2022

Fecha cese actividades

Agente de retención

SI

Anexo N° 5. Certificado de análisis antiplagio



INFORME DE ANÁLISIS
magister

Huaraca Olivo Paula Camila

5%
Textos sospechosos



5% **Similitudes**
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
< 1% **Idiomas no reconocidos**
0% **Textos potencialmente generados por la IA**

Nombre del documento: Huaraca Olivo Paula Camila.docx
ID del documento: 9cf211d42e9d70cd971523d3a3851436c15514b8
Tamaño del documento original: 84,25 kB

Depositante: MORA ARISTEGA JULIO ERNESTO
Fecha de depósito: 30/7/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 30/7/2024

Número de palabras: 6111
Número de caracteres: 39.663

Ubicación de las similitudes en el documento:

