



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2019 - FEBRERO 2020**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**Desempeño laboral de los empleados de Ferricentro Frank del cantón Baba**

**EGRESADA:**

**Andreina Eliana Montoya Ramos**

**TUTOR:**

**ING. Parrales Higuera Mariella Ginela, MAE.**

**AÑO 2020**

## INTRODUCCIÓN

El óptimo desempeño laboral es uno de los pilares imprescindibles para que cualquier empresa pueda realizar sus actividades de manera eficiente y eficaz con la intención de cumplir sus objetivos, por este motivo es importante conocer minuciosamente todos los inconvenientes que intervienen de forma negativa en las funciones que ejecuta la ferretería Ferricentro Frank a través de la información e indagación de las distintas circunstancias que suceden dentro de la misma.

Algunas actividades que se realizan en la entidad han provocado distintas irregularidades que influyen de manera negativa al desempeño laboral del personal de trabajo, concretamente las concernientes a la deficiente motivación del personal por varios factores, clima organizacional tenso, impuntualidad de los empleados, entre otros, los mismos que son componentes que impiden el rendimiento esperado de cada empleado al hacer algún tipo de función delegada.

La falta de capacitación al personal por parte de las autoridades competentes es otro de los problemas que ocurren con frecuencia en la organización. También los conflictos entre empleados por diversos factores personales o laborales suceden muy a menudo en la organización, lo que detiene claramente el desarrollo constante de la organización.

La atención inadecuada que brindan los empleados a los clientes de la ferretería es una irregularidad que aflige a la organización, lo que ocasiona una mala imagen de la empresa. Además el incorrecto proceso de reclutamiento y selección que se aplica es otro de los problemas que tiene la entidad, conjuntamente la falta de evaluación de

desempeño y las extensas horas de trabajo que comienzan antes de abrir el negocio hasta después de cerrar sin reconocimiento alguno por permanecer en la empresa más tiempo de lo acordado se traducen en decadente rendimiento laboral.

En el presente trabajo se determina en la sublínea de investigación modelo de gestión administrativa, razón por la cual se puede verificar que las distintas actividades a cargo del administrador de la ferretería, es la causa primordial de los problemas que aqueja repetidamente a la empresa. Además se utiliza una modalidad de investigación de tipo cualitativa para la investigación de los detalles y particularidades de las acciones que incitan los inconvenientes en la entidad. Así mismo se efectúa una investigación de campo para adquirir información y fundamentos reales de las personas que trabajan en la empresa. Se aplica el método deductivo mediante entrevistas al administrador y algunos empleados para estar al tanto de los procedimientos eficaces o ineficaces que se realizan en la empresa.

El objetivo del caso de estudio se fundamenta en conocer el nivel de desempeño laboral de los empleados de Ferricentro Frank del cantón Baba, sin embargo suceden algunas irregularidades porque varios empleados no alcanzan sus metas laborales de manera eficiente, lo cual es nocivo para que la ferretería pueda realizar sus proceso sin obstáculos, por esta razón se utiliza un análisis absoluto a través de referencias teóricas de las causas que promueven dichas controversias. En la última parte del caso se puede observar las conclusiones donde sobresalen los factores más esenciales de la investigación.

## DESARROLLO

La ferretería “Ferricentro Frank” es una empresa familiar de capital privado la cual cuenta con instalación propia, el jefe propietario del dicho establecimiento es el señor Sánchez Bajaña Frank Xavier quien es un empresario reconocido en todo el cantón, esta se encuentra ubicada en la Provincia de los Ríos en el cantón Baba en la Av. Principal calle Guayaquil frente al municipio de la localidad, se dedica a la comercialización de materiales y artículos varios que se utilizan comúnmente para arreglos o remodelación de distintos tipos de infraestructuras, entre ellas herramientas eléctricas, maquinarias, herramientas manuales, instrumentos de pernerías, herramientas de construcción, herramientas de protección y cerrajería, entre otras.

Desde sus inicios se ha esforzado por ser reconocida a nivel cantonal en la distribución de los productos que esta ofrece, en si su labor principal consiste en brindarle al público los diferentes productos que estos requieran para la realización de sus funciones, dicho establecimiento cuenta para la ejecución de sus labores con 5 empleados quienes se encuentran realizando distintas funciones en la misma, el personal de trabajo de Ferricentro Frank ha venido presentando irregularidades en cuanto a su nivel de desempeño laboral.

Diversas actividades que se efectúan han originado ciertas irregularidades las cuales repercuten de forma negativa al desempeño laboral de los distintos empleados que en ella se encuentran; acentuando que el rendimiento profesional está enfocado en el comportamiento, disposición, rendimiento y actitud que demuestra un trabajador al momento de realizar su labor, es por ello que las empresas se esfuerzan para mantenerlo

en un nivel óptimo como herramienta fundamental para la eficiencia y eficacia de la misma, pero lamentablemente este no es el caso de la ferretería ya que los empleados se encuentran laborando bajo algunas situaciones incómodas provocando un resultado negativo en lo que compete a sus funciones teniendo como consecuencia inconformidades en cuanto al desempeño laboral que estos conllevan.

El desempeño laboral se encarga de medir el nivel de ejecución de las actividades realizadas por los trabajadores, tomando como referencia aptitudes, habilidades, compromiso y destrezas que deben tener los empleados para cumplir sus funciones. Este es un factor principal que influye de distintas maneras en cualquier tipo de empresa porque el desempeño laboral eficaz del personal permite que haya una mayor productividad y competitividad de las mismas. (Cuesta, 2019)

Una de las irregularidades que aqueja a la ferretería es la desmotivación que está presentando su personal de trabajo lo que interviene de manera negativa en el desempeño laboral, se ha evidenciado que los colaboradores de la empresa se encuentran realizando sus funciones con disconformidad, sin el debido esfuerzo y dedicación por distintas razones como lo son la falta de reconocimiento de sus destacadas participaciones en las actividades laborales, las extensas horas laborables las cuales no son retribuidas de ningún modo, deficiente comunicación e inseguridad de mantenerse en el puesto de trabajo; todo esto se da porque el propietario de la organización no utiliza las medidas correctivas para remediar dichos elementos que afectan a la empresa.

En concordancia con el prescrito anteriormente otro de los motivos por los cuales se sienten desmotivado el personal de trabajo teniendo como consecuencia un desempeño laboral deficiente es la poca posibilidad de crecimiento profesional que estos presentan debido a que muchos de ellos se han esmerado en sus funciones para lo cual han estado esperando un incremento de sueldo, vacaciones u otros beneficios, pero lamentablemente esto no ocurre, provocando en si un desinterés en cumplir con las actividades que se les asignan afectando al desarrollo de la organización suscitado por el decadente desempeño laboral de los mismos, ya que un empleado desmotivado no puede rendir y cumplir con sus labores de manera eficiente.

La desmotivación laboral es un nivel de desinterés extendido para realizar las funciones y tareas encomendadas por los superiores, es la pérdida de ambiciones por las cuales se trabaja y la merma del entusiasmo en cumplir con los objetivos planteados por la entidad, está relacionada con la irresponsabilidad que tiene la empresa en permitir que esto acontezca y no actuar de manera inmediata ante dicha situación, poniendo en peligro el bienestar y crecimiento de la misma. (Dolan, 2015)

Otros de las situaciones que se presentan causando un deficiente desempeño en los trabajadores es el mal clima laboral en el que se encuentran desempeñando sus funciones, el clima laboral es el medio ambiente y entorno físico donde los trabajadores llevan a cabo sus actividades, aquí surgen diversos escenarios que incentivan o perjudican los objetivos laborales, según la apreciación de las personas que comúnmente laboran en la organización; esto depende del comportamiento, interacción, estado de ánimo y aportación de cada individuo que traen consecuencias positivas o negativas a la satisfacción y productividad de la empresa. (Dessler, 2016)

Lo antes mencionado ocurre por motivo de que realizan sus actividades en un entorno donde se presentan diversas situaciones desagradables como el comportamiento desatinado de ciertas personas en la manera de trabajar, opinar y relacionarse con los demás demostrando poca empatía; incluyendo también la insuficiente cooperación o aportación en los trabajos en equipo que se requieren en ciertos momentos los cuales crean indiferencias y un ambiente tenso para la empresa.

La situación que genera el mal clima laboral provoca que la ferretería baje su nivel de desempeño laboral, por tal razón los trabajadores sumergidos en este ambiente no pueden brindar un servicio de calidad a los clientes, ya que la atención se vuelve precaria por presentar diversos indicios como sentirse aturdidos, molestos e impacientes, debido a esta situación también se ve afectado el funcionamiento y rendimiento de las actividades en las áreas internas de la misma y esto a su vez ocasiona una mala imagen para la empresa y una incertidumbre por la permanencia de la misma en el mercado.

Consecuentemente el conflicto entre el personal de la empresa es otra de las situaciones desagradables en la que se encuentra inmerso el Ferricentro Frank ocasionando un deficiente desempeño laboral en la entidad; se han presentado diversos escenarios de conflictos en el trabajo surgidos por la comunicación deficiente entre los mismos trabajadores, y en ocasiones entre el jefe y ellos generando por ende la falta de acuerdos, esto se debe a que algunos empleados tienen pareceres, opiniones y puntos de vistas distintos sobre la manera de actuar para efectuar algún procedimiento de la entidad o solucionar ciertos inconvenientes que ocurran en la misma.

Las diferencias personales también ocasionan que existan conflictos entre compañeros de trabajo, el conflicto laboral es una disputa que sucede entre los empleados o directivos al momento de compartir diferentes objetivos y criterios provocando que no se lleguen a acuerdos y por ende influye en el ambiente de trabajo, el mismo que se percibirá tenso e incontrolable, haciéndose casi imposible la ejecución eficiente de las funciones laborales; esto genera una situación preocupante para cualquier organización porque afecta al bienestar de la misma. Se tiene conocimiento que la buena comunicación, control de emociones y el respeto a las opiniones de los demás en los lugares de trabajo son elementos que evitan los conflictos laborales. (Fuentes & Córdón, 2017)

Los malos entendidos son consecuentes en Ferricentro Frank, por esta razón el establecimiento manifiesta un nivel deficiente en su desempeño laboral ya que una entidad no puede operar de manera eficiente y eficaz si se encuentra sumergida en la problemática antes mencionada, siendo obvio que un individuo no podrá desarrollar sus labores con normalidad y por consiguiente no cumpliría con los objetivos trazados por la empresa al estar en un ambiente conflictivo entre compañeros, con objetivos diferentes donde resalta la discrepancia de opiniones, ideas y acciones, ya que esto dificulta en gran proporción el ambiente en el cual se encuentran laborando.

La falta de capacitación es otra de las problemática que presenta Ferricentro Frank, se evidencio que el propietario de las misma carece de programas de capacitación adecuada para su personal de trabajo provocando un nivel deficiente en el desempeño laboral de su empresa debido a que los empleados con los que cuentan solo tienen una



ligera idea de cómo realizar sus tareas, demostrando en muchas ocasiones dificultades para adaptarse a las mismas y entender los procedimientos que deben aplicar para conseguir buenos resultados.

El Ferricentro Frank no capacita apropiadamente a su personal por motivo de que en ciertas ocasiones conlleva a la utilización de diversos recursos y costos económicos muy altos estima el propietario, por lo tanto manifiesta que no cuenta con la disponibilidad monetaria para realizarlas, y aún más si son en un lugar externo a su empresa, ya que en su establecimiento no existe un lugar adecuado para poder impartir las mismas, también justifica que otra razón por la cual no ejecuta esta estrategia para mejorar las aptitudes de sus trabajadores es porque desde su percepción no todos sus empleados podrán asistir a la misma por lo que tendría dificultad con la coordinación de los horarios de capacitación tomando como referencia los horarios laborales de los empleados.

La capacitación del personal es una actividad que las empresas utilizan como estrategia para el constante crecimiento en conocimientos y potencializar habilidades de sus trabajadores, esto es de gran importancia para satisfacer cualquier duda o necesidades que se les presente a los empleados, con el objetivo de contar con personal óptimo, apto y preparado para el puesto que tenga a cargo a favor del progreso de la entidad. (Alles, 2017)

El bajo nivel de capacitación en los empleados que tiene la ferretería también trae consigo muchas consecuencias negativas para la empresa, en donde las ventas se ven afectadas en ciertos momentos, porque al no corregir las funciones de los empleados y

no tomar en consideración el desconocimientos que estos presentan ante algunos productos que se ofrecen en la empresa conlleva a que no se puedan desenvolver de manera rápida y oportuna cuando el cliente llega a realizar su compras y tomar alguna que otra asesoría correspondiente que le conviene ante los productos que este puede necesitar, por lo tanto los trabajadores carecen de las debidas técnicas y estrategias que afectan al momento de brindar un excelente servicio.

Algunas entidades se limitan en planificar capacitaciones, seminarios y cursos para sus trabajadores, ya que dicho recurso requiere de altos costos económicos, también se justifican por el tiempo que este lleva al conseguir las instalaciones, materiales y el personal idóneo para dictar las clases; se enfocan más en el gasto y en el tiempo perdido lo que les impide considerarlo como una inversión para el crecimiento de la organización. (Amador, 2018)

Las extensas horas laborales convirtiéndose en una sobrecarga de trabajo es otro malestar muy notable en los empleados de la ferretería, por la obvia razón de que su personal de trabajo se encuentran afligidos, manifestando que dicha situación los desmotiva y desconcentra, aún más por no recibir ningún tipo de reconocimiento o incentivo, pues alegan que no existe retribución económica del trabajo que realizan por horas extras las cuales son fuera del horario que se pactó antes de entrar a prestar sus servicios a la empresa

Lamentablemente el propietario de la ferretería no ha planteado un cronograma de actividades para evitar el trabajo hasta altas horas de la noche y evitar sobrecarga de tareas en algunos de sus empleados, por tal motivo esta circunstancia incita al

descontento y disconformidad de los mismos, ya que sienten que los excesos de horas extras es un estímulo para la ineficiencia, incluyendo la falta de reconocimiento de trabajo por laborar en ciertas ocasiones en días feriados, es así que se aprecia un irrespeto en los horarios laborales conduciendo al agotamiento, cansancio y estrés en el personal y por ende una desconcentración en las actividades que ejecutan a diario.

Las organizaciones deben evitar que sus empleados trabajen arduamente durante excesivas horas, sobre todo si posee un número reducido de los mismos, de esta manera se elimina la preocupación de sobrecarga en el trabajo y de actividades extras que los subordinados puedan percibir. Es un factor de riesgo que implica varios componentes que disminuyen la calidad de vida y laboral de cada uno de los trabajadores aportando a resultados deficientes en sus acciones y de esta manera disminuye la posibilidad de progreso de la empresa. (Martinez, 2019)

Otra de las problemáticas que obstaculiza el desempeño del personal de trabajo, es la discrepancia con los sueldos bajos que estos perciben como remuneración de su trabajo. Los empleados aluden que frecuentemente trabajan horas extras, días feriados, pero no reciben aumento de sueldo u otro tipo de reconocimiento, por esta razón consideran que tienen una paga menor en comparación a todo el esfuerzo que realizan. Sin embargo otros subordinados manifiestan su descontento hacia el propietario de la ferretería por motivo que llevan laborando desde hace un tiempo considerable en la empresa aportando con sus servicios, pero el administrador no reconoce sus colaboraciones y por ende no les incrementa el salario ni les brinda algún beneficio extra.

Los trabajadores que perciben sueldos bajos tienen un nivel más bajo de motivación porque se conoce que el factor económico es el elemento fundamental por el cual toda persona realiza alguna actividad laboral. Los empleados consideran su sueldo como un incentivo o premio de todo el esfuerzo que han hecho para cumplir con las funciones y servicios que prestan a la empresa, esperando siempre que dicho estímulo aumente o se mantenga en un rango considerable. (Flores, 2018).

Otras de las anomalías que aflige a la entidad es la impuntualidad de su personal de las diferentes áreas de trabajo, dentro de la misma acontece que la mayoría de los días ciertos trabajadores llegan tarde a sus horarios laborales y en muchas ocasiones no explican el motivo de su atraso, no avisan con anterioridad el porqué de su circunstancia, acarreando inconformidades para el propietario por la razón que lo exponen a un evento inesperado en el que tiene que resolver de manera inmediata la situación que se le presenta.

La impuntualidad del personal es una problemática que afecta en algunos aspectos a todo tipo de empresa generando pérdidas económicas e ineficacia, esto se aprecia cuando hay individuos que no asisten desde el primer minuto del horario laboral para efectuar sus funciones por distintos motivos como poco compromiso con sus labores, no tienen un enfoque claro en los objetivos que pretende alcanzar la empresa, poseen hábitos desagradables que perjudican el rendimiento y cumplimiento de su trabajo. (Gómez , 2016)

Por la situación antes expuesta de ciertos trabajadores el desempeño laboral de la empresa se ha visto afectado por motivo de que la falta de compromiso que actualmente

están presentando los trabajadores de Ferricentro Frank y sobre todo el incumplimiento de las diferentes funciones asignadas cada día es más evidente, dando como consecuencia un punto crítico en donde se dificulta y por ende no es posible alcanzar los objetivos que se han propuestos debido a que demuestran dificultades para realizar actividades programadas por las interrupciones que se generan por la misma irresponsabilidad que estos presentan ocasionando que la debida consolidación y permanencia de dicho establecimiento en el mercado se vea afectando considerablemente en cuanto volumen de ventas estimadas.

El compromiso laboral es la disposición que tiene cada individuo en realizar sus labores asignadas, es la responsabilidad, esfuerzo, interés o valor que demuestran los subordinados en las funciones que ejecutan en el trabajo. También se puede considerar como la aportación extra de ideas, habilidades o actividades que contribuyen directamente al cumplimiento absoluto de las expectativas o condiciones de los objetivos planteados para el éxito de la empresa y todos sus involucrados. (Jiménez, 2016)

Además se pudo comprobar la insatisfacción de los clientes causada por la mala atención que los empleados de la ferretería brindan frecuentemente, porque en varias ocasiones han tratado de una forma inadecuada o déspota a las personas que acuden a comprar los productos que ofrece la empresa, además hacen caso omiso de alguna duda o reclamo que dichos individuos tengan, esto se da por distintos factores sobre todo por la poca importancia que en ocasiones los subordinados les dan a los clientes, esta irregularidad está directamente relacionada con el pobre desempeño laboral que tienen los empleados ya que sus rendimientos y eficacia se encuentran deterioradas.

La atención al cliente es una herramienta fundamental para las empresas que se dedican a prestar este servicio, de la cual depende su permanencia en el mercado, su crecimiento económico y el éxito en todos los aspectos, diferenciándolas de la competencia. Una empresa con compradores satisfechos puede representar una relación consolidada con los mismos, originando la fidelidad en el consumo y asegurando el regreso de sus clientes para una próxima compra, motivando la recomendación o comentarios positivos de la entidad a otras personas. (Gutierrez, 2016)

Las quejas de los clientes acerca de su insatisfacción por el servicio que proporciona la empresa son numerosas y otra de las causas más comunes es el tiempo extenso de espera para ser atendidos y al momento del despacho de los productos, esta situación muestra un descontento en la clientela siendo incómodo y agotador para ellos que se presenten esos inconvenientes y la aglomeración que en ciertos momentos se produce por algún error o procedimientos lentos que realizan los trabajadores.

El proceso de reclutamiento que se ejecuta en dichos establecimientos se lo maneja de manera ineficaz por la razón de que no existe un proceso formal de contratación en donde se realicen los debidos pasos para tener un personal idóneo, esto genera otra anomalía que aflige a la empresa porque el desempeño laboral se ve también perjudicado por la incorrecta selección del personal para la cual solo toman en cuenta características ajenas al cargo disponible, basándose en amistades, afinidad y recomendaciones por algún conocido dentro de la ferretería, ignorando totalmente las cualidades laborales, competencias y habilidades que demuestren estas personas para el puesto de trabajo.

Una empresa sumergida por una gestión de mal proceso de reclutamiento de su personal se encuentra en graves problemas de productividad y de desempeño laboral, porque se le imposibilita el alcance de sus objetivos planteados por la incompetencia de los trabajadores al realizar sus actividades encomendadas. Toda empresa cuando se encuentre en el momento crucial de seleccionar personal para cargos que oferta, debe de considerar de manera estricta las habilidades, conocimientos, destrezas, experiencias y actitudes de los aspirantes para que sean aptos a cubrir la vacante. (Fernández & Junquera, 2017)

El mal planteamiento de reclutamiento de personal en la ferretería trae consigo problemas muy serios que dificulta la ejecución de las labores y entorpece el desarrollo de las actividades por la sencilla razón de no contar con un proceso minucioso al momento de seleccionar a los individuos, lo que ha provocado contar con ciertos trabajadores que no tienen conocimiento de las marcas, características y funciones de los diferentes productos que oferta la ferretería, así también hay empleados que desconocen ciertos mecanismo de las actividades que se realizan en la entidad.

Se ha podido constatar que en Ferricentro Frank no se aplican estrategias o herramientas de evaluación de desempeño al personal que le permita medir el rendimiento, conocimientos, valores, capacidades, compromiso y aptitudes a todas las personas que laboran en la empresa e incluso a las que están por entrar. Por la falta de métodos de evaluación de desempeño se dificulta detectar las falencias de cada uno de sus trabajadores, por lo tanto no puede medir el rendimiento de cada empleado, tampoco identifica el nivel de crecimiento de cada persona, sus fortalezas o debilidades, lo que

influye negativamente al momento de tomar una decisión acertada sobre el puesto de trabajo donde se debería colocar los subordinados de acuerdo a sus capacidades de trabajo, generando desaciertos para la empresa como la dificultad de obtener buenos beneficios o utilidades.

La evaluación de desempeño es una técnica que realizan las empresas enfocada en la medición y valoración de conocimientos, destrezas y habilidades de cada uno de los individuos que integran la organización para el cumplimiento de los objetivos planteados a nivel individual en relación a su cargo en el trabajo, también ayuda a mantener un nivel alto de productividad y eficiencia a la organización tomando como referencia el correcto desempeño laboral de los trabajadores, por el hecho de que si un trabajador es evaluado este intentará dar todo lo mejor de él para mantenerse en el cargo. (García & Espasandin, 2015)

Mediante el análisis del presente estudio de caso se constata otra contrariedad que posee la ferretería que es la carencia de cultura organizacional, ya que lamentablemente no se aplican los métodos necesarios para controlar situaciones adversas que se suscitan en la empresa, no promueve el compañerismo, valores y objetivos de la entidad, seguridad y confianza a su personal, así mismo no impulsa al conocimiento de las políticas de la empresa.

Esta situación conduce al deterioro en algunos aspectos de la empresa, imposibilitando el cumplimiento de las labores de sus trabajadores ya que la ejecución de las actividades que tienen a su cargo posee un bajo rendimiento por el desenfoco de



objetivos y poco compromiso laboral, también genera problemas en la administración de la empresa al momento de buscar posibles soluciones.

La cultura organizacional es una cualidad que representa el comportamiento de toda empresa ya sea de manera positiva o negativa; es el conjunto de normas, estatutos, valores, costumbres que son aceptadas y compartidas por individuos que integran una organización con un objetivo en común. El funcionamiento de una cultura organizacional adecuada genera impacto en los hábitos y rendimientos de todos los trabajadores y en la productividad de la entidad. (Robbins, 2017)

Otra anomalía que incomoda al personal de la empresa es el trato inadecuado que reciben por parte del jefe. La mayoría de los trabajadores manifiestan que el propietario de la ferretería no tiene un control en sus emociones, en ciertas ocasiones los irrespeta al utilizar palabras inadecuadas al momento de asignarles una tarea. También indican que en momentos dicha situación es presenciada por los clientes de la ferretería, ya que es notorio el enojo y el alto tono de voz con el que se dirige a ellos, provocando un ambiente tenso y perturbador.

Este escenario genera un cierto tipo de temor en los empleados, que se ve reflejado en la ineficiencia de sus actividades y entorpecimiento en sus funciones ya que por evitar el incómodo momento de fatiga al dirigirse a su jefe en ciertas ocasiones no existe una adecuada comunicación la cual impide notificar una información valiosa o no preguntar alguna inquietud acerca de las actividades internas provocando paralización en las labores; aquí se demuestra en gran manera la falta de liderazgo que tiene el administrador lo que es perjudicial para la organización

Toda empresa independientemente de la actividad y sector que pertenezca debe contar con líderes que estén dispuestos y enfocados en el crecimiento de las mismas. Todo buen líder debe tener aptitud visionaria, con el deber y obligación de escuchar, incluir y respetar las opiniones de sus subordinados, generar un ambiente adecuado donde pueda facilitar y ayudar al desarrollo de las tareas de las personas que tiene a su cargo. (Díaz & Cruz, 2018)

## CONCLUSIONES

Con la metodología de investigación que se utilizó en el presente caso, se pudo percibir varios factores que intervienen de forma negativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la ferretería Ferricentro Frank del cantón Baba, impidiendo la ejecución apropiada de ciertas actividades y el logro de objetivos, esto ocurre por la deficiente motivación que tiene el personal causada por distintas razones, también por el clima organizacional tenso en el que se encuentran laborando y la impuntualidad de ciertos empleados lo que imposibilita el desarrollo normal y eficiente de las labores.

Por medio de ciertas técnicas, se identificó la carencia de programas de motivación a los trabajadores, que les permitan obtener conocimientos de las diferentes áreas e implementar estrategias para resolver dudas o inconvenientes y evitar conflictos laborales; del mismo modo se comprobó que gran parte de la clientela se encuentra insatisfecha por la mala atención que brindan los empleados, generando una mala imagen de la organización.

De la misma manera se evidenció que el propietario de la ferretería no cuenta con competencias laborales apropiadas para ejecutar un proceso de reclutamiento y selección de personal eficaz que se ve reflejado con la presencia de empleados carentes de habilidades y profesionalismo. Además la falta de evaluación de desempeño para identificar fortalezas y debilidades, las largas jornadas laborales y el trato inadecuado con el que se dirige el propietario a sus subordinados impide de forma directa el cumplimiento absoluto y eficiente de las actividades planificadas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2017). *Desarrollo del Talento Humano basado en competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Amador, A. (2018). *Administración de Recursos Humanos. Su proceso organizacional*. Monterrey: Editorial Universitaria UANL.
- Cuesta, A. (2019). *Manual para la Evaluación del Desempeño Laboral*. Madrid: Ediciones Marcombo.
- Dessler, G. (2016). *Administración de Recursos Humanos*. Madrid: PEARSON.
- Díaz, F., & Cruz, A. (2018). *Administración de Empresas*. Barcelona: OMM Press.
- Dolan, S. (2015). *Gestión de personas y del Talento*. Madrid: McGraw Hill Interamericana de España.
- Fernández, E., & Junquera, B. (2017). *Iniciación a los Recursos Humanos*. Oviedo: Septem Ediciones.
- Flores, R. (2018). *Administración de Recursos Humanos*. Ciudad de Mexico: Editorial Digital UNID.
- Fuentes, M., & Cordon, E. (2017). *Fundamentos de Direccion y Administración de Empresas*. Madrid: Pirámide.
- García, J., & Espasandin, F. (2015). *Formar y Dirigir el Mejor Equipo de Trabajo*. Barcelona: Delta.
- Gómez, L. (2016). *Gestion de Recursos Humanos*. Madrid: PEARSON.
- Gutierrez, O. (2016). *Fundamentos de Administración de Empresas*. Madrid: Pirámide.
- Jiménez, D. (2016). *Manual de Recursos Humanos*. Madrid: Ediciones ESIC.
- Martinez, J. (2019). *Ejercita tu talento*. Barcelona: PROFIT Edotorial.
- Robbins, S. (2017). *Fundamentos de Administración*. Madrid: Pearson Educación.



**A**

**N**

**E**

**X**

**O**

**S**



**Tema:** Desempeño laboral de los empleados de Ferricentro Frank del cantón Baba

**Objetivo:** Conocer el nivel de desempeño laboral de los empleados de Ferricentro Frank del cantón Baba

**Entrevista dirigida al administrador de Ferricentro Frank del cantón Baba**

- 1.- ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades más sobresalientes que posee la entidad?
- 2.- ¿Cómo influyen las debilidades en el funcionamiento de la ferretería?
- 3.- ¿Cuáles son las normas o políticas laborales de la organización?
- 4.- ¿De qué manera se ejecuta el proceso de reclutamiento y selección de empleados en la entidad?
- 5.- ¿Los empleados de la ferretería poseen valores y competencias necesarias para el buen funcionamiento de la misma?
- 6.- ¿Cómo se mide el desempeño laboral de los subordinados en la organización?
- 7.- ¿Los empleados cumplen eficientemente con sus horarios de trabajo?
- 8.- ¿Cuáles son los incentivos que usted otorga por las ventas realizadas de sus trabajadores muy aparte del sueldo correspondiente?
- 9.- ¿Cuál es el nivel de compromiso laboral que poseen los trabajadores?
- 10.- ¿La empresa logra los objetivos planeados que se han propuesto desde un principio?



**Tema:** Desempeño laboral de los empleados de Ferricentro Frank del cantón Baba

**Objetivo:** Conocer el nivel de desempeño laboral de los empleados de Ferricentro Frank del cantón Baba

**Entrevista dirigida a los empleados de Ferricentro Frank del cantón Baba**

- 1.- ¿Cuáles son los principales inconvenientes que se presentan frecuentemente en la empresa?
- 2.- ¿Cómo considera que es el clima laboral en la organización?
- 3.- ¿Cuáles son los factores predominantes que desmotivan a los empleados?
- 4.- ¿Qué programas o acciones de motivación aplica la empresa para sus trabajadores?
- 5.- ¿Cómo se efectúa la capacitación del personal en la ferretería?
- 6.- ¿De qué manera se evalúa el desempeño laboral del personal en la empresa?
- 7.- ¿Qué características o cualidades laborales poseen los empleados de la organización?
- 8.- ¿Qué opinión puede dar usted sobre el compañerismo o trabajo en equipo entre empleados de la ferretería?
- 9.- ¿Qué tipos de reconocimientos o incentivos brinda la organización por el trabajo extra que ejecutan los empleados?
- 10.- ¿Qué procedimientos o estrategias establece la empresa para remediar dichas irregularidades que puedan presentarse?





**Tema:** Desempeño laboral de los empleados de Ferricentro Frank del cantón Baba

**Objetivo:** Conocer el nivel de desempeño laboral de los empleados de Ferricentro Frank del cantón Baba

**Ficha de Observación del desempeño laboral de los empleados de Ferricentro Frank del cantón Baba**

Descriptor	Frecuencias			
	Frecuentemente	Ocasionalmente	Rara vez	Nunca
Los empleados realizan sus funciones con eficiencia				
El personal se siente motivado				
Existe un clima laboral agradable				
Los trabajadores asisten de manera puntual a la empresa				
Los empleados están comprometidos con sus labores				
Se ejecutan capacitaciones al personal				
Existen conflictos laborales entre empleados				
Los clientes se sienten satisfechos con la atención que brindan los empleados				
El personal posee las competencias necesarias para realizar sus funciones				
Evalúan el desempeño laboral de los subordinados				
Los empleados trabajan más horas de las pactadas en sus contratos				
La cultura organizacional es la apropiada para que los empleados efectúen sus funciones con normalidad				
Existe buena comunicación entre los miembros de la empresa				
Los empleados están conformes con los salarios que reciben				
El administrador de la empresa brinda un trato justo y con respeto a los trabajadores				



**Universidad Técnica De Babahoyo**  
**Facultad de Administración Finanzas E Informática**

