



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – ABRIL 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**“Evaluación del desempeño laboral de los empleados del comercial
TIA de la Ciudad de Babahoyo”**

EGRESADA:

Grace Elizabeth Obando Cabezas

TUTOR:

ING. COM. LORENA MUÑOZ OVIEDO, MAE

AÑO 2021

INTRODUCCION

El presente documento refiere a la importancia que se debe dar en las empresas, al Capital Humano, para de esta manera, controlar con la mejor comodidad y solucionar los problemas que se presenten, según la evaluación del desempeño laboral que muestren los trabajadores.

El comercial TIA S.A, inicio sus actividades por primera vez en el año 1960 y cuenta con varias sucursales a nivel nacional, entre ellas una tiene su ubicación en el cantón Babahoyo - provincia Los Ríos, en la calle 10 de Agosto, entre Calderon y 27 de mayo, cuenta con una estructura medianamente amplia, por la variedad de productos que ofrecen para satisfacer necesidades del cliente, tiene buena acogida para los habitantes de la ciudad.

Sin embargo, el comercial TIA S.A. tiene varias problemáticas que afrontar, entre ellos está la ausencia de motivación, no se brinda la capacitación pertinente para el desenvolvimiento de ellos, la carencia de comunicación entre jefe y subordinados. Entre los problemas se detectó que la evaluación en el desempeño laboral, lo que induce a que haya una pésima atención a los usuarios, estrés laboral, incomodidad entre compañeros, inconformidad con el trabajo asignado que deben realizar, a pesar de esto, uno de los aspectos que se considera importante es la calidad del servicio.

La sublinéa 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 este método se asegura que las labores diarias de los empleados sean optimas, que muestren un buen estado de ánimo a la hora de atender a los cliente, de tal manera que al conocer los puntos débiles en el desempeño laboral, se pueda mejorar este aspecto para que el empleado preste sus servicios enfocándose en el desarrollo empresarial del local. Y como objetivo del estudio se buscó analizar la evaluación del desempeño laboral de los empleados del Comercial TIA S.A.

El método aplicado que utilice es de enfoque descriptivo, porque consiste en la narración de las actividades y procedimientos utilizados por el personal, en las diversas áreas de trabajo que conforman en el comercial TIA S.A, la investigación a utilizar es de forma cualitativa, porque se busca entender cómo funciona la evaluación del desempeño laboral en el Comercial y la atención brindada hacia los clientes.

DESARROLLO

En la Ciudad de Babahoyo el 16 de Noviembre del 2019, se dio apertura a la nueva sucursal del comercial TIA S.A, ubicado en las calles 10 de Agosto entre la calle Abdón Calderón y 27 de Mayo, este comercial se encarga de brindar servicio a los clientes, satisfaciendo sus necesidades, a través de la adquisición de productos útiles para el hogar o de interés personal.

Una de las causas primordiales que se observó en el comercial TIA S.A, es la carencia de estrategias para la evaluación del desempeño laboral, porque no aplican un sistema evaluativo más eficiente es decir, regularmente toman una prueba sistemática sencilla para valorar el conocimiento del empleado, posteriormente efectúan prácticas de las actividades que se realizan dentro del lugar, sin preparación previa alguna, para analizar su desenvolvimiento en las funciones.

La evaluación del desempeño laboral es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional, obteniendo un buen rendimiento y el logro de resultados. Se recomienda tener un ambiente cómodo para que los empleados experimenten un mejor desempeño al ejecutar un proceso. (MATOS, 2016)

El personal del Comercial TIA S.A, al no presentar un proceso evaluativo más estratégico, genera una elección de personal menos eficiente, lo ideal de una selección de

colaboradores sería que quienes ingresen, sean individuos competentes y capaces de conllevar con los problemas que la empresa pueda experimentar, y que la práctica no sea únicamente llevada por impulso, sino que se use el razonamiento lógico.

El rendimiento laboral es uno de los aspectos que más se deben tomar en cuenta para asegurar un buen desarrollo empresarial, dentro del comercial TIA S.A se han presentado varias problemáticas que inciden en el funcionamiento de los trabajadores, entre ellas destacan el estrés laboral, la presión ejercida por los jefes, horas de trabajo sobrecargadas, la ausencia de motivación y de capacitación, la inestabilidad en el puesto de trabajo, entre otras, son las que generan cierta inconformidad en los trabajadores, y esto hace que baje el nivel de desempeño en sus actividades.

Cuando hablamos del rendimiento laboral nos estamos refiriendo a la calidad del servicio o trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que **incide directamente en los resultados de la organización**. En definitiva se trata de **cómo se comporta y cómo hace su trabajo un empleado** –y de cómo impacta eso en el negocio, tanto de manera positiva como negativa. Es precisamente por eso por lo que resulta fundamental medirlo. (Rodríguez, 2020)

Entre los resultados que tiene el déficit del rendimiento laboral, es que provoca inestabilidad tanto profesional como personal en el trabajador, porque los distintos factores que intervienen en este desbalance hacen que el potencial del operario no pueda

ser expuesto totalmente; y un insuficiente rendimiento en la empresa, significa descenso en el desarrollo de la misma.

Entre una causa está que el comercial TIA S.A. tiene problemas en la atención a los clientes, en el área de ventas, ciertos empleados han prestado servicios con actitudes que no son agradables para el usuario; de la misma forma no disponen de empatía para responder a alguna inquietud del cliente, también se percibe el estrés laboral en ellos.

El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es **consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente.** (Laborda, 2018)

Se puede argumentar que el estrés laboral dentro del comercial TIA S.A. permite identificar la falta de iniciativa para resolver los problemas que se generan, la desorganización en el trabajo también afecta al clima laboral.

El clima laboral de una organización influye directamente en la productividad y satisfacción de sus trabajadores. Un ambiente de trabajo respetuoso, colaborativo, dinámico y responsable es la llave para que la productividad global e individual aumente, se incremente la calidad del trabajo y se alcancen los objetivos propuestos. (Cristancho, 2015)

El clima laboral debe estar apto para que se permita el buen funcionamiento de los empleados, muchas veces esa incomodidad que se percibe, suele retrasar o disminuir la actividad; porque el empleado no se siente en completa libertad de demostrar sus capacidades a la hora de ejecutar alguna acción dentro del lugar.

Otras de las causas que se ha podido analizar es la falta de conocimiento que tienen ciertos empleados, en lo que es el área de ventas, carecen de información que puede ser brindada al cliente cuando este demuestra afinidad por algún producto que el comercial promociona, bajando los niveles de progreso de la organización.

Alavi y Leidner (2003) definen el conocimiento como la información que el individuo posee en su mente, personalizada y subjetiva, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones, juicios y elementos que pueden ser o no útiles. (Flores, 2016)

En efecto, la escases del conocimiento por parte del empleado, referente al producto que ofrece, provoca desconfianza en los clientes, haciéndolos dudar de los beneficios que puede el trabajador ofrecerle del producto que este desea adquirir, también desmotiva al empleado a su participación realmente activa al momento de atender, consideran que tampoco reciben cierto impulso por parte de sus superiores para mejorar en su trabajo.

Lo antes mencionado nos lleva a otra causa que influye en el desempeño laboral, la desmotivación; este factor implica demasiado en cuanto al rendimiento que alguien puede

o llegue a tener en cualquier actividad que desenvuelva; los empleados del comercial TIA S.A se han mostrado desmotivados, no sienten el mejor ánimo para atender, probablemente su estado no solo dependa por el ámbito laboral, sin embargo, influye en lo que se quiere reflejar al consumidor.

La desmotivación, consiste en un desinterés generalizado por desarrollar las actividades y funciones del cargo, una pérdida del entusiasmo original por alcanzar metas y una disminución de la energía con la que trabajamos. Las causas de la desmotivación son muchas, como podemos mencionar un ambiente de trabajo injusto donde la carga de trabajo sea desigual para empleados del mismo nivel, mínima retribución económica, no reconocer el trabajo realizado, no motivar al empleado. (Beatriz, 2015)

La carencia de motivación induce que los empleados del comercial TIA S.A, tengan una pérdida de creatividad, disminución de entusiasmo, falta de interés por el trabajo, baja autoestima, el cambio continuo de la actividad laboral que realizan muchas veces los llegan a estresar, porque no se encuentran fijos en el puesto al que inicialmente fueron asignados, esto conduce a que el empleado se sienta frustrado y en circunstancias ocasionales desacuerdos laborales que lo llevan al absentismo laboral.

El desinterés laboral se puede observar en dicho comercial, entre las razones está que ciertos empleados responden a su trabajo con apatía, y se evidencian por las expresiones, acciones y bajo ánimo al momento de dar atención

Como concepto de desinterés laboral se menciona que es el sentimiento de indiferencia y desapego hacia el trabajo y la empresa; lo que el trabajador hace durante todo el día es irrelevante para él, no tiene ningún significado. Sus auténticas tareas, los productos o en la rama que trabajan, no le interesan y no le parecen importantes. Se muestra indolencia, apatía, dejadez al ambiente de trabajo o actividad laboral como consecuencia de estímulos extrínsecos e intrínsecos que modifican la motivación o expectativas del individuo hacia el trabajo. Displicencia al entorno laboral o estatus de trabajo, producido por factores de riesgo intrínsecos e extrínsecos que producen en el individuo, grupo de trabajo o sociedad apatía e indiferencia. (Godoy, 2016)

En el comercial TIA S.A el desinterés laboral provoca un nivel bajo de rendimiento debido a que los empleados no entregan totalmente su potencial en la atención al cliente, en ocasiones muestran lentitud al momento de cobrar los productos, o también el cliente al indicar cualquier inquietud, este recibe respuestas algo cortantes o apáticas.

Otra de las causas es el hostigamiento laboral en el comercial TIA, es uno de los factores por el cual el jefe o jefa toman un comportamiento no adecuado y subestiman a los empleados y esto hace que ellos se sientan presionados, esto muchas veces por la necesidad de generar ingresos para su sustento, y esto hace que permanezcan en silencio en los tratos mal recibidos por las autoridades del área de trabajo.

El hostigamiento laboral reduce el nivel de eficiencia y productividad de los empleados, disminuye la calidad de vida en el trabajo, los niveles de satisfacción laboral, aumenta el ausentismo y abandono de puesto de trabajo y afecta la salud física y mental de las personas, afectando el autoconcepto que tiene de sí mismo, y puede también afectar sus relaciones familiares. (Paravic-Klijn, 2020)

En consecuencia al hostigamiento laboral los empleados presentan diferentes afectaciones en la salud donde su nivel de trabajo es muy bajo, un desequilibrio emocional y suelen sentirse intimidados por partes de los superiores.

Otro factor dentro del comercial TIA es el trabajo sobrecargado por parte del jefe o jefa hacia los empleados en donde no cuentan con un cargo fijo, y es aceptable para los que recién ingresan los tengan a prueba, permitiéndoles desenvolverse en las distintas áreas para verificar en cual rinden más, pero también se debe mencionar que cuando hacen el proceso de ingreso ya les asignan un cargo fijo, y este no es totalmente respetado, en ocasiones se suele ver a los empleados que cumplen la función normalmente de cajeros, actuando como percheros; lo que hace pensar que existe cierta inestabilidad a la hora de designar fijamente cargos laborales.

Se considera sobrecarga laboral donde se designa funciones adicionales al trabajador de forma excesiva, desproporcionada y constante. En lugar de estimular al colaborador, el trabajo desproporcionado representa un

riesgo sicosocial que afecta su calidad de vida en algunos de los efectos negativos de la sobrecarga laboral que inciden en los resultados de aquel comercial, debido a la presión que recae en los colaboradores, las consecuencias a nivel empresarial son numerosas e incluyen diferentes tipo de dificultades tales como: deserción laboral, aumento de niveles de estrés y depresión en los trabajadores, incremento de costos laborales y empleados conflictivos. (Patiño, 2019)

Como efecto, esto genera agotamiento físico, mental y en otros casos emocionales en el servidor, porque se les restringe el derecho de disfrutar horas familiares o de actividades extracurriculares que sirven como una recarga para mantenerse activos y motivados en las acciones que impliquen mayor esfuerzo.

Otro factor que se encuentra en el comercial TIA es la preferencia en los empleados donde es un lugar de trabajo que se supone que todos los empleados, según el cargo que tienen, poseen los mismos beneficios que el resto, sin embargo, esto no es tan notorio, las relaciones amistosas suelen tener influencia a la hora de algún acto que involucre a todos dentro del lugar de trabajo, hay empleados que tienen una relación más estable con sus superiores, en lo que a amistad refiere, esto si implica a la hora de designar tareas, por favoritismo ciertos empleados son exentos de ciertas actividades.

Gómez I, menciona que “Cuando las reglas no están claras y no existe la tan necesaria noción de transparencia, pueden generarse espacios para

las preferencias; casos de este tipo suelen verse en las compañías en donde existen vínculos fuertes dentro de las cabezas y algunos miembros del equipo, ser el personaje preferido del jefe puede llegar a ser algo negativo” (Dillo, 2018)

Las preferencias entre los trabajadores, suele tornar el ambiente laboral tenso e incómodo, tanto para los servidores que son espectadores de esos actos de favoritismo, así como el que recibe cierto beneficio, porque no se considera ético ni adecuado que en un lugar de trabajo haya exclusión entre los grupos, así mismo todos van con el mismo fin, que es trabajar por un bien común, y al verse este tipo de actos se genera un desbalance a nivel laboral.

Una causa detectada también, es la incorrecta seguridad que se les brinda a los trabajadores para desarrollar los trabajos más pesados del comercial, como descargar mercadería y trasladarlas a bodegas, situación que a ellos les preocupa porque pueden tener algún accidente que en el peor de los casos puede presentar lesiones graves y atentar con su bienestar. Ya han tenido inconvenientes por esta situación, que afortunadamente no han llegado a la gravedad, pero que han servido como un llamado de atención para pedir mayor protección.

La seguridad y salud laboral que tiempo atrás era denominada como la seguridad e higiene en el trabajo, es el desarrollo de actividades que se encaminan en evitar los riesgos que se derivan del trabajo. Desde una

óptica más práctica, es el conjunto de técnicas y procedimientos que son aplicadas para evitar o en el mayor de los caso eliminar o reducir riesgos que pueden materializarse en el trabajo. (Heredia, 2020)

Las medidas de seguridad que los empleados deben tener, independiente del lugar de trabajo, de hecho es una ley establecida a nivel nacional, sin embargo, esta no está siendo respetada totalmente. En efecto, esto hace que las ganas de querer trabajar disminuyan, porque en caso de haber ya sufrido un accidente, genera una inestabilidad en sus condiciones actas para rendir al máximo, y para el que no lo haya tenido, se le genera temor por las consecuencias que podría tener debido a la falta de seguridad. Ellos han hecho mención a sus superiores de esta situación, adjuntando a ellos el pedido de fajas, guantes, entre otros materiales para protegerse; petición que ha sido omitida.

Otra causa que se ve observa en el Comercial TIA S.A, es la inestabilidad del puesto de trabajo en los empleados, porque hay cambio constantemente en las actividades que realizan, es decir, en ciertas ocasiones los trabajadores que realizan la labor de cajeros lo derivan después de cierto tiempo a percheros o viceversa.

Regularmente los puesto de trabajo son de corto plazo, se podría decir que son menos estables y esto genera una creciente inseguridad por parte de los trabajadores, impidiéndoles lograr un carácter definido, donde los empleados se enfrentan a una nueva realidad, un mercado laboral cambiante, compitiendo y trabajando en empresas dinámicas. (Sennett, 2017)

En consecuencia, la inestabilidad del puesto laboral para los empleados, disminuye la satisfacción e interés hacia el trabajo en la empresa y no permite que rindan de manera eficaz y eficiente, porque estos cambios consecuentes implican nueva adaptación a la actividad que le encargan.

CONCLUSIONES

En el caso de estudio realizado en el comercial “TIA S.A” se evidenciaron varias causas que incidieron en la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores; estos factores fueron evaluados a través de la técnica empleada, como la encuesta, hacia los servidores de dicho lugar, donde la respuesta desde su propia percepción nos permitió identificar las problemáticas que hay en el comercial.

En relación al rendimiento laboral refiere que los empleados carecen de motivación para desempeñar sus actividades, también el estrés laboral influye en la participación activa de las funciones que deben realizar dentro del comercial, lo que implica un descenso en el desarrollo productivo de la empresa.

En relación a la insuficiente capacitación, los empleados no reciben la adecuada preparación que permita brindar una atención de calidad a los clientes, esto provoca que se genere incertidumbre e inconformidad en el cliente sobre el producto que le oferta el comercial.

En conclusión, se pudieron identificar las variables que intervienen en el desempeño laboral a través de la evaluación realizada; todos esos puntos que se reconocieron deberían ser tomados en cuenta por los superiores del comercial “TIA S.A” para que así elaboren estrategias que ayuden a mejorar o a su vez erradicar esos problemas que afectan el desarrollo de la empresa; y así mantener una buena posición en el servicio que prestan a los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Beatriz, C. (15 de mayo de 2015). *Desmotivacion laboral*. Obtenido de Escuela de organizacion industrial:

<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/27/desmotivacion-a-nivel-empresarial/>

Cristancho, F. (2015). *Clima laboral*. Obtenido de Talent clue:

<http://blog.talentclue.com/clima-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad-de-la-organizacion>

Dillo, K. (2018). *Preferencia en trabajadores*. Obtenido de el empleo:

<https://www.elempleo.com/co/noticias/consejos-profesionales/como-actuar-con-un-jefe-que-tiene-preferencias-5656>

Flores, M. (2016). *Gestion del conocimiento organizacional* . Obtenido de revista espacios :

[https://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260242.html#:~:text=El%20conocimiento.&text=Alavi%20y%20Leidner%20\(2003%3A19,no%20%C3%BAtiles%20precisos%20o%20estructurables.](https://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260242.html#:~:text=El%20conocimiento.&text=Alavi%20y%20Leidner%20(2003%3A19,no%20%C3%BAtiles%20precisos%20o%20estructurables.)

Godoy, Y. (25 de enero de 2016). *Desinteres laboral*. Obtenido de Slideshare:

<https://es.slideshare.net/hopeheal/desinteres-laboral-salud-ocupacional>

Heredia, M. (2020). *Riesgos laborales*. Obtenido de Preventiam:

<https://preventiam.com/seguridad-laboral/>

INHST. (4 de abril de 2017). *NORMAS DE SEGURIDAD*. Obtenido de Quiron

prevencion: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/seguridad->

ANEXO

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DEL COMERCIAL TIA S.A

ITEM	SIEMPRE	A VECES	REGULAR	NUNCA
1. ¿Facilitan a los consumidores formas de evaluar la atención del servicio?				
2. ¿Realizan métodos de comparación por pares que sirve para evaluar el desempeño entre trabajadores?				
3. ¿Los gerentes forman parte del proceso de evaluación?				
4. ¿Utilizan la evaluación de desempeño para la fijación de objetivos y mejoras del negocio?				
5. ¿Existen métodos donde los subordinados puedan medir el rendimiento laboral?				
6. ¿Ha notado algún tipo de afinidad hacia algún compañero de trabajo por parte de sus superiores?				
7. ¿Ha sido respetado su horario de salida en el trabajo?				
8. ¿Recibe algún tipo de méritos que sirva como motivación para desempeñar su papel laboral en el trabajo?				
9. ¿Le han hecho sobrecargo de horas laborales?				
10. ¿Existe empatía en el trato de los jefes hacia los trabajadores?				