

Conocimiento del rendimiento laboral, así como sus causas y consecuencias en un supermercado en Huatabampo Sonora.

Knowledge of work performance, as well as its causes and consequences in a supermarket in Huatabampo Sonora.

**Griselda Leyva Valenzuela¹, Laila Guadalupe Atrip Káram²,
Blanca Olivia Díaz Nieblas³, Gizeth Marina Castellon Heredia⁴ y
Ana Silvia de La Fuente González⁵**

¹orcid.org/0000-0002-3945-2528, Departamento Ciencias Económico Administrativas, Tecnológico Nacional de México/campus Huatabampo.

²orcid.org/0000-0002-0283-2447, Departamento Ciencias Económico Administrativas, Tecnológico Nacional de México/campus Huatabampo.

³orcid.org/0000-0002-9014-222, Departamento Ciencias Económico Administrativas, Tecnológico Nacional de México/campus Huatabampo.

⁴Estudiante de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial del Tecnológico Nacional de México/ Campus Huatabampo)

⁵Estudiante de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial del Tecnológico Nacional de México/ Campus Huatabampo)

DOI: <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi40.595>

Recibido 30 de abril de 2023.

Aceptado 16 de noviembre de 2023

Publicado 21 de diciembre de 2023

Resumen

En la actualidad, existen diversas problemáticas en las empresas que hacen cada día más difícil y complicado el desempeño laboral de los trabajadores; en la presente investigación se aborda uno de los temas más frecuentes a los que se enfrentan las organizaciones “el rendimiento laboral de los trabajadores”. El objetivo general de la presente investigación consiste en determinar las causas y consecuencias del rendimiento laboral de un “supermercado en sucursal Guerrero” en Huatabampo, Sonora, a través de un estudio para proponer estrategias de mejora. La investigación surge de la necesidad de conocer las consecuencias que tiene un empleado que no se encuentra motivado y

comprometido con su trabajo, se busca encontrar los factores que afectan directamente a los trabajadores y hacen que su desempeño sea bajo.

El estudio se realizó mediante una metodología de tipo mixto, ya que se aplicaron dos encuestas en las que se midieron 5 variables distintas para los empleados y clientes de la tienda, y una guía de observación con el fin de tener datos más precisos. La investigación arrojó varios factores que influyen en su desempeño laboral, así como varios puntos que se tienen que tratar y mejorar para el mismo beneficio de la empresa; tomando en cuenta los resultados arrojados por los instrumentos utilizados, se detectó una falta de motivación hacia los empleados, poco reconocimiento por su trabajo, e insatisfacción con el salario otorgado. Por otro lado, se hicieron propuestas de mejora y recomendaciones para acabar o disminuir gran parte de dichas problemáticas.

Palabras clave: motivación laboral, condiciones de trabajo, estrategias de mejora.

Abstract

Currently, there are various problems in companies that make the work performance of workers more difficult and complicated every day; This research addresses one of the most frequent issues that organizations face, "the work performance of workers." The general objective of this research is to determine the causes and consequences of the work performance of a "Guerrero branch supermarket" in Huatabampo, Sonora, through a study to propose improvement strategies. The research arises from the need to know the consequences of an employee who is not motivated and committed to their work, it seeks to find the factors that directly affect workers and cause their performance to be low.

The study was carried out using a mixed methodology, since two surveys were applied in which 5 different variables were measured for the store's employees and customers, and an observation guide in order to have more precise data. The investigation revealed several factors that influence their work performance, as well as several points that have to be addressed and improved for the same benefit of the company; Taking into account the results obtained from the instruments

used, a lack of motivation towards employees, little recognition for their work, and dissatisfaction with the salary awarded was detected. On the other hand, proposals for improvement and recommendations were made to end or reduce a large part of these problems.

Keywords: work motivation, working conditions, improvement strategies.

Introducción

La productividad de los trabajadores y la calidad a la hora de realizar sus tareas son dos aspectos fundamentales para que cualquier negocio crezca y supere a la competencia. Es muy importante que se tomen en cuenta aspectos que pueden llevar a un mejor rendimiento en los empleados como lo son: Mejorar la coordinación de los procesos, mejorar los puntos débiles, motivar a los empleados y, en definitiva, solventar los problemas de productividad en cada una de las áreas y mejorar la actividad de la empresa.

En estos aspectos, algo que influye mucho en el rendimiento de los empleados es el clima laboral; es muy importante que los empleados se sientan motivados, comprendidos y apoyados por sus superiores y compañeros de trabajo, así muy probablemente realizarán un trabajo de mayor calidad y con más eficiencia, eso lleva a que haya un mejor clima laboral.

A la fecha existen artículos publicados relacionados con el rendimiento laboral en los empleados en otros países y en México, como por ejemplo “Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de Sonora”; utilizando el método de la encuesta se obtuvo como resultado que existe un alto desempeño laboral cuando el trabajador siente que se incrementó el salario o se le otorgaron mejores prestaciones y promociones de puesto, se menciona que los supervisores deben recompensar el trabajo de los empleados que demuestran comportamientos que contribuyen a la eficacia de la organización al ofrecer evaluaciones de desempeño relativamente más altas, más recompensas, o promociones (Clark, 2018).

La presente investigación se realiza en una empresa de la localidad donde no existe un estudio previo de éste tema. Consiste en determinar las causas y consecuencias que trae consigo el

rendimiento laboral de los empleados, para solucionar los problemas surgidos por variantes como desmotivación, falta de atención a los trabajadores, y un mal ambiente laboral.

Con ella se espera conocer el porqué del rendimiento de los trabajadores y de ésta manera beneficiar a la empresa al proponer estrategias para mejorar la administración del talento humano y así los trabajadores realizarán sus labores de una manera entusiasta, motivados y comprometidos con la organización obteniendo mejores ganancias y ventas.

Material y Método

Población

En el estudio de investigación, la empresa en la sucursal Guerrero está compuesta por una población de 25 trabajadores. La información de estos colaboradores es trabajada a través de 3 instrumentos, el cuestionario dirigido a los 21 trabajadores, constituido por 21 ítems medidos por la escala de Likert mediante 5 niveles para poder medir el rendimiento y motivación laboral, el segundo instrumento es el cuestionario para los clientes, el cual contiene 10 preguntas dirigidas a los clientes únicamente para conocer su nivel de conocimiento de lo que pasa dentro del super. Por último, la guía de observación para tener una percepción directa por parte de las investigadoras hacia el ambiente real de la organización y así poder medir o evaluar el rendimiento laboral y motivación de los trabajadores desde otra perspectiva.

Muestra:

Tomando en cuenta los datos de la Comisión estatal de población (COESPO) 2015, se tienen en cuenta un total de 44,046 habitantes de Huatabampo dentro del rango de 19 a 64 años de edad, que utilizando la fórmula para calcular la muestra:

$$N = \frac{z^2(n)(p)(q)}{e^2}$$

se obtiene un total de 365 personas (población), a lo cual se le aplica un 30% de representatividad, dando como resultado una muestra de **110** cuestionarios a aplicar para conocer el grado de satisfacción y percepción del rendimiento y motivación de los empleados por medio de los clientes.

Esta investigación se enfocó principalmente en los puestos que tienen más rotación de personal y en las áreas que hay más conflictos entre los empleados del supermercado de algunas áreas en especial como carnes, frutas, cajas y abarrotes, los cuales son los afectados por las problemáticas y cambios en el rendimiento laboral

Tipo de estudio:

Esta investigación se desarrolló bajo el alcance de tipo descriptivo y exploratorio, los cuales ayudan a resolver las dudas y conflictos presentados en el análisis de campo, el cual arroja problemas en los trabajadores del Super.

Descripción de los instrumentos:

Por una parte se involucran las investigadoras presentando un reporte de observación, por otro lado, se aplica un cuestionario a los trabajadores de 21 Ítems para evaluar su nivel de rendimiento y motivación laboral, otro cuestionario de 10 Ítems para evaluar la satisfacción del cliente.

En el presente trabajo de investigación se utilizan varias técnicas como lo son el cuestionario y la guía de observación. El cuestionario es un instrumento utilizado para recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de las variables que son de interés en cierto estudio, investigación, sondeo o encuesta (Casas, Repullo y Donado, 2003) Tomada de (Tamara Bravo Paniagua, 2019). Generalmente, se compone de un conjunto de preguntas que permitirá obtener la información de manera estandarizada (de hecho, la palabra cuestionario proviene del latín *quaestionarius*, que significa “lista de preguntas”).

En esta investigación se utiliza un cuestionario para evaluar el rendimiento y motivación de los empleados que consta de 21 ítems aplicable a 25 trabajadores, se miden las siguientes variables las cuales son la satisfacción general, autonomía, el ambiente de trabajo, la atribución del desempeño y la moral. El tiempo estimado para responder es de 15 minutos. Se utiliza la escala de Likert para representar los resultados y la fiabilidad del cuestionario.

El cuestionario que se aplica a los clientes para evaluar el rendimiento y motivación de los empleados, constó de 10 ítems, dirigidos a 110 clientes del mismo. El tiempo estimado para

responder es de 10 minutos en donde se miden las variables de satisfacción general, la moral, la atribución de desempeño, el ambiente de trabajo y la autonomía.

Por otro lado, la observación es examinar con atención. Permite detectar y asimilar información o tomar registros de determinados hechos a través de instrumentos.

La guía de observación es el documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos. Esta guía, por lo general se encuentra a través de columnas que favorecen la organización de los datos recogidos. El valor que tiene hace que se haga uso de ella en múltiples sectores y en un elevado número de personas. (Merino, 2021)

También se utiliza esta guía de observación, directamente de las investigadoras hacia los trabajadores, quienes se encargan de observar los comportamientos de los trabajadores en general, calificando distintas variables que pueden influir en sus conductas.

Resultados y su Discusión

SATISFACCIÓN GENERAL

Según empleados:

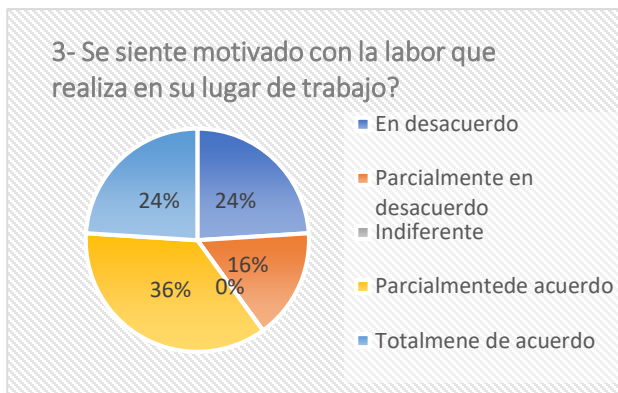


Gráfico 3. Motivación del empleado.

La mayoría de los empleados contestaron que sí se sienten motivados con las labores que realizan día a día en su trabajo teniendo un 40% de empleados que no están de acuerdo con esa opinión

Según clientes:

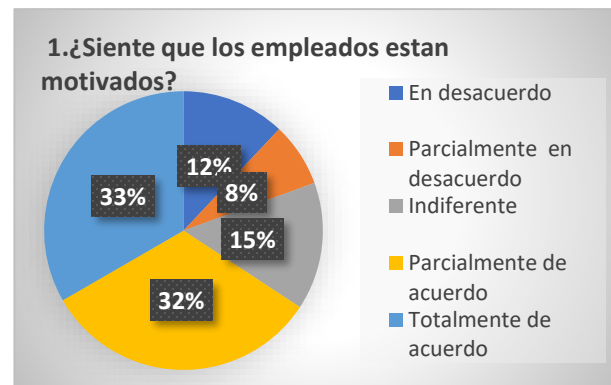


Gráfico 22. Motivación de los empleados según los clientes

El 65% de clientes dicen que, a su parecer, sienten que los empleados sí sienten motivados dentro de la empresa

AUTONOMÍA:

Según empleados:

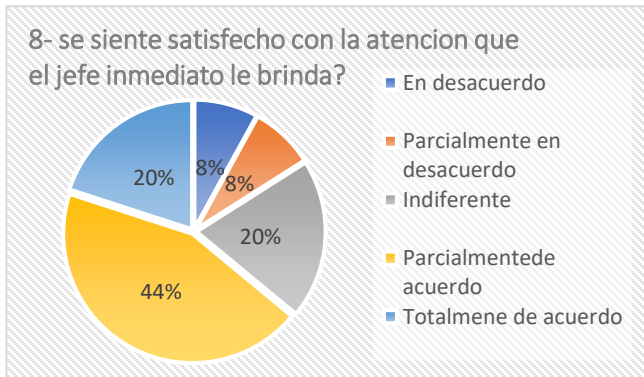


Gráfico 8. Satisfacción del empleado hacia el jefe inmediato. El 64% de los encuestados si se sienten satisfechos con la atención brindada por sus jefes inmediatos.

Según los empleados:

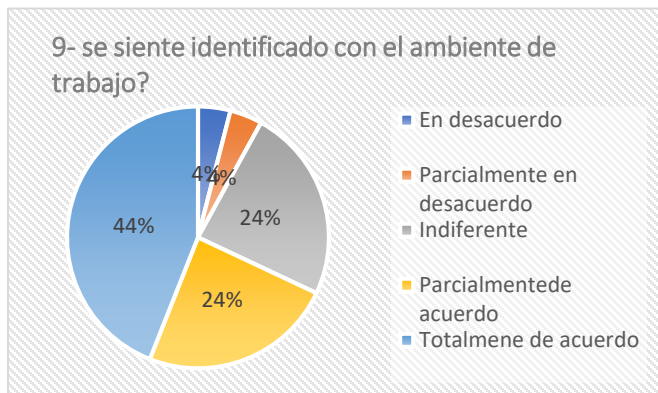


Gráfico 9. Ambiente de trabajo. Casi el 70% de los empleados encuestados dicen sentirse identificados con el ambiente de trabajo que hay en el súper guerrero.

ATRIBUCIÓN DE DESEMPEÑO

Según clientes:

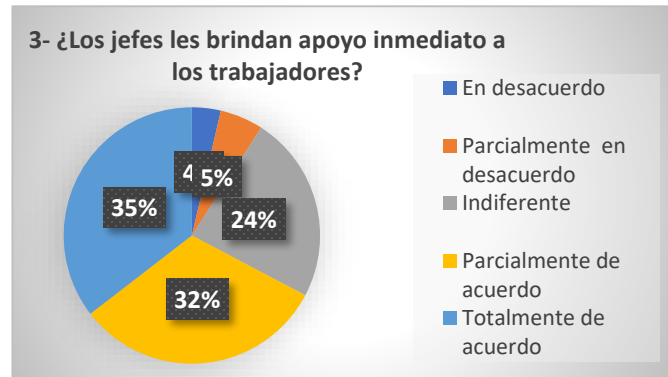


Gráfico 24. Apoyo de los jefes a los empleados según los clientes. El 67% de los clientes respondieron percibir una buena atención de los jefes hacia los empleados.

Según los clientes:

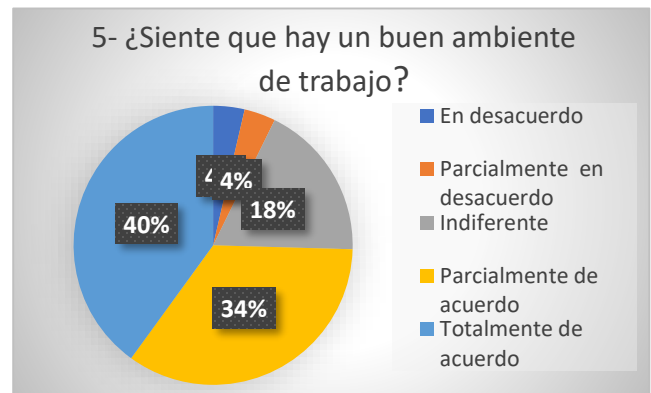
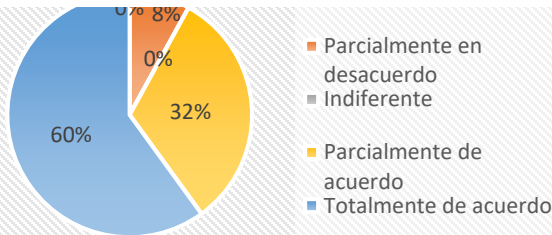


Gráfico 26. Percepción de los clientes hacia el ambiente de trabajo. Según la percepción de los clientes, la mayoría de ellos contestaron que si hay un buen ambiente de trabajo.

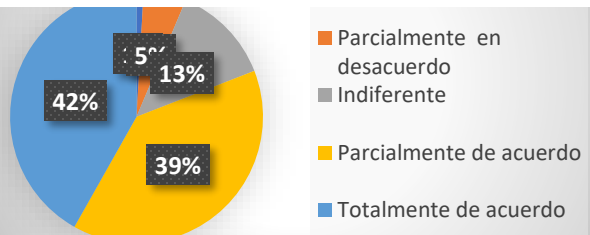
Según los empleados:

Gráfico 15. Nivel de desempeño adecuado. Más del 90% de los encuestados respondieron que su nivel de desempeño es el adecuado para las funciones que realizan.



Según los clientes:

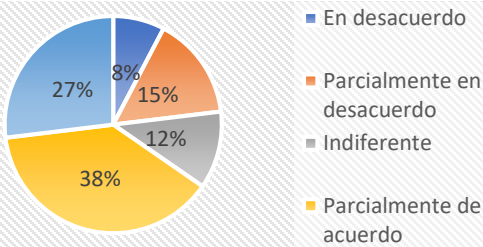
Gráfico 30. Desempeño de los empleados según los clientes. Más del 80% de los clientes perciben que el trabajo realizado por los empleados del súper es el adecuado.



MORAL

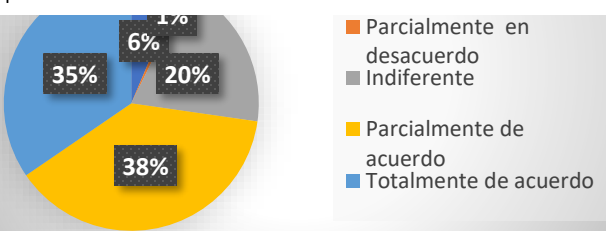
Según los empleados:

Gráfico 19. Compañerismo en la empresa. El 65% de los empleados dicen que si hay compañerismo en el súper y si se brindan apoyo entre los compañeros de trabajo.



Según los clientes:

Gráfico 31. Compañerismo en el trabajo según los clientes. La mayoría de los clientes, es decir, el 73% de los empleados están de acuerdo con que en el súper Guerrero si hay compañerismo ente los empleados.



Discusión de los resultados, por variable

Satisfacción general (satisfacción del trabajador referente a su puesto):

Los trabajadores del Supermercado no se encuentran totalmente satisfechos en cuanto a los aspectos evaluados, es decir, muchos de ellos contestaron que están en desacuerdo con los aspectos referentes a su satisfacción, como la motivación, el salario que pensaban que les pagarían y el que en verdad reciben, esto quiere decir que hay puntos muy importantes que se tienen que considerar para tener una mejor satisfacción de los trabajadores. Por otro lado, en las opiniones de los clientes, se presentaron buenos resultados, lo que quiere decir que los trabajadores dan un buen trato a los



clientes independientemente de lo que pasa dentro la empresa. En cuanto a la guía de observación, las investigadoras describen que la empresa se encuentra un poco mal, ya que los empleados no están conformes con la valoración de su trabajo, ni con el sueldo que se les otorga, además que para subir de puesto se necesita tener bastante tiempo trabajando y los empleados de mayor nivel jerárquico pocas veces dejan sus puestos.

Autonomía (dependencia del empleado hacia el jefe).

Los empleados se encuentran en un rango bueno según los resultados de las preguntas que se consideraron en la variable de autonomía, en esta categoría hay un 40% aproximado de insatisfacción de los trabajadores en cuanto a la atención que les brindan sus jefes inmediatos, ya sea en atender sus dudas y/o complicaciones, así como tomar en cuenta las opiniones brindadas por los trabajadores y valorarlas, esto es un punto muy importante para la empresa, ya que con los resultados obtenidos se pueden tomar cartas en el asunto y verificar que pasa con sus jefes inmediatos, en cuanto a los clientes; ellos manifestaron que perciben una buena atención y relación de los jefes hacia los empleados, lo que quiere decir que en ese aspecto la empresa se encuentra bien. En la guía de observación se interpreta que las opiniones de los empleados no son tomadas en cuenta, por esto mismo los empleados evitan hacerlo..

Ambiente de trabajo (relación entre los trabajadores).

En cuanto al ambiente de trabajo, los resultados arrojaron alrededor del 30% de deficiencia en el ambiente físico y laboral dentro de la empresa, lo bueno de esto es que los mismos empleados están dispuestos a mejorar en ese aspecto, esto con el fin de llevar un ambiente mejor y sin conflictos entre los empleados, ya que todo es ayuda para ambas partes, los empleados se desempeñan mejor en un ambiente ameno y lleno de compañerismo, y al mismo tiempo los jefes se evitan los conflictos que se puedan llegar a presentar por la mala relación laboral. Los clientes opinaron igual, ellos perciben un buen ambiente de trabajo y las condiciones físicas les parecen las adecuadas, pero ellos también opinaron que se puede mejorar la relación entre los empleados, esto para tener un rendimiento y obviamente un mejor trato del que ya hay hacia ellos. Las investigadoras manifestaron que el ambiente de trabajo es bueno, pero puede ser mejor, así como las condiciones físicas y la relación entre los jefes y empleados es buena.

Atribución del desempeño (realización de labores).

En esta categoría los empleados respondieron que se encuentran en un buen nivel de desempeño según sus opiniones, y se encuentran conformes con las funciones que realizan en sus puestos de trabajo, así como con la productividad que maneja cada uno en sus puestos, los clientes opinaron lo mismo, lo cual deja saber que los trabajadores dan un buen trato a los clientes y su desempeño es bueno, tanto que los mismos clientes lo perciben a simple vista. En esta variable, las investigadoras manifestaron que los empleados hacen bien su trabajo y cumplen con sus responsabilidades de acuerdo a sus funciones.

Moral (Valores Y Comportamiento Del Empleado).

En este punto, hay que poner mucha atención, ya que muchos de los trabajadores indicaron que no sienten que sus compañeros de trabajo son sus amigos, esto no es tan malo, ya que aun así tienen un buen desempeño laboral, pero se podrían crear estrategias para mejorar este aspecto, y así se podría tener un mejor ambiente laboral. Los clientes no estuvieron tan de acuerdo con esto, ya que ellos opinaron que, según su experiencia, ellos tal vez no se dan cuenta de lo que en verdad pasa, y perciben que si hay compañerismo entre los empleados. El compañerismo es de suma importancia en una organización, por lo que la empresa debe tomar cartas en el asunto para así tener mejores resultados para todos. En la guía de observación, se plasmó que los empleados no se consideran amigos, tienen una buena relación laboral pero fuera de la organización no se toman en cuenta para ningún aspecto social o cualquier cosa externa a la empresa, se brindan apoyo en las cuestiones laborales lo cual es bueno, y aunque a veces hay conflictos o desacuerdos, la mayor parte del tiempo se mantienen unidos.

Conclusiones

Después de una larga investigación se llegó a la conclusión que el clima organizacional dentro de la empresa es bueno, pero que se puede mejorar en distintitos aspectos que afectan directamente a los empleados.

A pesar de que en algunos resultados los empleados no se sentían completamente satisfechos se estableció que en las variables de autonomía y en la atribución del desempeño están en un muy buen rango. Se identificó que en la empresa no hay un buen liderazgo por parte de los encargados y

además los resultados reflejaron que no hay una buena comunicación entre los empleadores y los empleados, en cuanto a los clientes ellos perciben que la comunicación de los empleados y los empleadores es buena.

No obstante, a pesar de que los datos obtenidos no favorecen mucho a la empresa en cuanto al ambiente de trabajo, los empleados están dispuestos a poner todo de su parte para que ésta mejore, tener mejores relaciones con sus compañeros y obtener mejores resultados en cuanto a eficiencia en el trabajo.

Las observaciones que se hicieron por parte de las investigadoras arrojan que los resultados no son muy favorables para la empresa y para los trabajadores, se llega a la conclusión que los trabajadores no están conformes con puntos que pueden afectar directamente a su rendimiento.

Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos de los trabajadores y clientes, las recomendaciones que se harían en este caso son para los gerentes y supervisores de la empresa: Lo primero debe ser: Valorar el trabajo del empleado reconociendo sus logros y su buen trabajo felicitándolo, esa es la manera más sencilla y que da buenos resultados para hacerlos sentir bien en su trabajo y así mejorar su nivel de afectividad hacia la empresa.

Una recomendación para la institución es que promuevan a todos los miembros de la organización a que pongan en práctica estrategias que motiven a los empleados a mejorar su productividad, convirtiéndola en el centro de potencia máxima de estímulos para los colaboradores y a su vez se cumplan con las metas establecidas para la institución.

Para los colaboradores, es decir, los supervisores y jefes inmediatos una recomendación sería implementar estrategias para dar un buen ejemplo a los trabajadores así motivándolos a tener un mejor desempeño en cuanto a sus funciones diarias, así como tener soluciones para posibles problemas que puedan presentarse tomando en cuenta situaciones que ya han ocurrido en ocasiones anteriores.

En la dimensión de continuidad del colaborador se recomendaría valorar el trabajo del mismo, esto se podría realizar a través de incentivos, premios, bonos de recompensa, ya sea por

puntualidad, asistencia, empleado del mes, entre otros, así mismo el trato que debe existir entre el empleador y colaborador debería ser de respeto cordialidad amabilidad, todo ello con la finalidad de que nuestro colaborador no tenga la necesidad de buscar otras opciones laborales.

Realizar evaluaciones de desempeño semestral mensual o trimestral para que los colaboradores tengan una mejor retroalimentación y observen, así como se sienten dentro de la empresa ya que es importante reconocer su desempeño e indicar cuáles son los aspectos que se tienen que mejorar permitiendo elevar su rendimiento comunicación y confianza entre el jefe y la empresa.

Hacer partícipes a los trabajadores en la toma de decisiones e incluso implementar espacios donde puedan compartir y comunicarse con el fin de fortalecer la interacción social dentro de la organización.

Otra opción para mejorar la relación entre los colaboradores sería implementar estrategias o actividades con la finalidad de tener participación de parte de los empleados y así poder lograr una mejor integración entre los empleados mejorando el compañerismo y unión dentro de la organización.

Referencias bibliográficas

Clark. (2018). Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de Sonora. Nuevo León, México.

Comisión estatal de población (COESPO) 2015

Merino, J. P. (30 de Julio de 2021). *Definición.de*. Recuperado el 26 de Octubre de 2023, de Definición.de: <https://definicion.de/guia-de-observacion/>

Tamara Bravo Paniagua, S. V. (08 de 2019). *Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación INEE*. Recuperado el 26 de 10 de 2023, de <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>

CÓMO CITAR

Leyva Valenzuela, G., Atrip Káram, L. G. ., Díaz Nieblas, B. O. Castellon Heredia, G. M. ., & de La Fuente González, A. S. (2023). CONOCIMIENTO DEL RENDIMIENTO LABORAL, ASÍ COMO SUS CAUSAS Y CONSECUENCIAS EN UN SUPERMERCADO EN HUATABAMPO SONORA: RENDIMIENTO LABORAL, CAUSAS Y CONSECUENCIAS. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria de Ciencias Económicas Administrativas - Departamento de Ciencias Económico Administrativas-Campus Navojoa*, (40). <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi40.595>



[Neliti - Indonesia's Research Repository](#)

