



**Análisis del desempeño laboral del área comercial de la empresa
Freskaleche en la sede de la ciudad de San José de Cúcuta.**

Presentado Por:

Diego Ernesto Reyes Becerra.

Nolberto Miranda Vallejo.

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría regional Santanderes

Sede Cúcuta (Norte de Santander)

Especialización en Gerencia del Talento Humano

2024

Análisis del desempeño laboral del área comercial de la empresa Freskaleche en la sede de la ciudad de San José de Cúcuta.

Presentado por:

Diego Ernesto Reyes Becerra

Nolberto Miranda Vallejo

Director(a)

Ludy Amira Flórez Montañez

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría regional Santanderes

Sede Cúcuta (Norte de Santander)

Especialización en Gerencia del Talento Humano

2024

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de grado a nuestros padres, quienes siempre nos han dado su apoyo incondicionalmente en este camino académico, brindándonos su comprensión y aliento en cada paso que hemos dado. A nuestra familia y amigos, por su constante motivación y fuente de inspiración. A nuestros profesores y mentores durante este camino, por la guía experta y sus enseñanzas que han servido para nuestra formación académica. Este logro es también para ustedes, quienes han sido parte fundamental de este proceso. Gracias por el apoyo y por estar siempre a nuestro lado

Agradecimientos

Quisiéramos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de alguna manera en la realización de este trabajo de grado.

En primer lugar, agradecer a nuestra directora de tesis, Ludy Amira Flórez Montañez, por su orientación experta, paciencia y apoyo continuo a lo largo de este proceso. Sus valiosos consejos y comentarios han sido fundamentales para el desarrollo y la calidad de este trabajo.

También queremos extender nuestra gratitud a la Corporación Universitaria Minuto de Dios, por brindarnos los recursos y el ambiente para llevar a cabo la realización de esta investigación.

Agradecemos profundamente a los familiares y amigos por su constante ánimo, comprensión y apoyo incondicional. Su aliento ha sido nuestra mayor motivación en los momentos más desafiantes.

Tabla de contenido

<u>Resumen</u>	6
<u>Abstract</u>	6
<u>Introducción</u>	7
<u>Planteamiento del problema</u>	8
<u>formulación del problema</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>objetivos</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>justificación</u>	14
<u>Marco Referencia</u>	¡Error! Marcador no definido.
Marco Teorico	24
<u>Marco conceptual</u>	28
<u>Marco legal</u>	33
Diseño Metodologico.....	36
Población y muestra.....	42
Resultados.....	44
Conclusiones.....	55
Recomendaciones.....	56
<u>Referencias</u>	57
<u>Anexos</u>	49

Resumen

El presente documento, tiene como fin, realizar un análisis del desempeño laboral del área comercial de la empresa Freskaleche en la sede de la ciudad de San José de Cúcuta, entiendo por desempeño laboral, el componente aptitudinal del colaborador en base a habilidades y destrezas en el ámbito laboral, que con lleva a un eficiente resultado, y que este se mide de manera individual de acuerdo al esfuerzo de cada persona. (Acosta, 2018, citado por, Avendaño y Cáceres, 2019. Pág. 6). Para esta investigación se utilizó en la metodología la medición de los indicadores que pueda representar el desempeño laboral de los empleados, bajo una encuesta, la cual tiene una población de 30 colaboradores.

Palabras claves: desempeño laboral, satisfacción laboral, medición de desempeño.

Abstrac

The purpose of this document is to carry out an analysis of the work performance of the productive area of the Freskaleche company at the headquarters of the city of San José de Cúcuta. By work performance, I understand the employee's aptitude demonstration in terms of skills and abilities in the work environment, which leads to an efficient result, and which is measured individually according to the effort of each person. (Acosta, 2018, cited by, Avendaño and Cáceres, 2019. Page 6). For this research, the methodology was used to measure the indicators that can represent the work performance of employees, under a survey, which has a population of 60 employees.

Keywords: job performance, job satisfaction, performance measurement.

Introducción

Diversas investigaciones y estudios identifican la importancia de crear estrategias para mejorar el desempeño laboral, así como tener una medición del mismo, con el objetivo de poder adaptarse a los diferentes cambios que se enfrentan diariamente las empresas, para ello, se presenta el análisis del desempeño laboral en la empresa Freskaleche, y como desde el área productiva se aplica la medición de dicho desempeño, teniendo en cuenta las diferentes variables estudiadas para la presentación y aplicación del mismo, para que su fin último sea determinar qué factores están afectando el desempeño laboral y que estrategias implementar para la prevención del mismo, y el fortalecimiento de habilidades en los colaboradores de la empresa.

Planteamiento del problema

Basados en los diferentes cambios que presentan las empresas u organizaciones por factores internos o externos, y como esto afecta el desempeño laboral, según, Chiavenato (2011) señala que el desempeño laboral es la eficiencia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, lo que se considera necesaria en las empresas, por ende, esta se convierte en una ventaja competitiva para las empresas en la actualidad (citado por Cuello y Panduro 2020 pág.110)

Según estudios peruanos, Medina (2017) menciona que a nivel nacional, de todas las empresas peruanas, solo el 30% de ellas, invierten en capacitaciones para sus trabajadores luego de haber realizado la medición del desempeño, la mayoría de veces se da para evitar gastos, omitiendo que es una estrategia que le contribuirá a obtener mejores resultados, teniendo en cuenta que esto proporciona información de los colaboradores para que puedan mejorar su desempeño laboral (citado por Cuello y Panduro 2020. pág.111)

Por otra parte, según (Apaza, 2018) las empresas exitosas desde el nivel mundial gastan tiempo y recursos para nivelar el desempeño laboral para que la innovación y la productividad puedan desarrollarse en colaboradores mediante una buena organización (citado por, Avendaño y Cáceres, 2019 pág.5)

El 96% de los empleados de Europa denota una relación entre salud y desempeño en el trabajo según una encuesta de AON. El estrés y la salud mental son las principales preocupaciones para el 63% de las empresas, además el 69% considera la limitación de presupuesto como el mayor reto para la creación de estrategias de salud y así mismo de bienestar. (PREVENCION INTEGRAL, 2016. citado por Avendaño y Cáceres, 2019. Pág. 5)

A nivel global, las entidades están en constante enfrentamiento de suplir la necesidad de enriquecer el desarrollo laboral de su empresa, y así confortar y sostenerse de la mejor forma dentro del mercado laboral, por ende, el desempeño laboral no solo se centra en el mejor rendimiento, sino que, a su vez, en la satisfacción del colaborador (Araujo & Leal, 2007, citado por, Irving y Palacios, 2021. Pág. 87).

Por otra parte, Toro y Gómez. 2016, señalan que el ambiente laboral determina la variable para el desempeño y productividad del colaborador, debido a que al interior del laboratorio de la organización se cuenta con las condiciones de igualdad para que el trabajador asuma tanto la responsabilidad como la autonomía frente a la organización, la complejidad del contexto social actual en Colombia, crea la necesidad de tener un talento humano capaz de impulsar el desarrollo y el crecimiento del país (citador por, Mendoza, Burbano y Mendoza, 2022)

Teniendo en cuenta los antecedentes mencionados anteriormente sobre el desempeño laboral, es necesario enfatizar las bases de la empresa Freskaleche, S.A.S. La cual es una empresa fundada hace más de 30 años, su trayectoria en productos lácteos ha sido de gran productividad y siempre ha estado en ascenso, ella cuenta con 4 sedes, teniendo la principal en el departamento de Santander y una de ellas en la ciudad de San José de Cúcuta, Norte de Santander, cuenta con una nómina actual de 771 empleados en la totalidad de las áreas, en todas las sedes, aunque esta empresa ha crecido en todos los ámbitos, se ha evidenciado que su producción ha bajado considerablemente, en la búsqueda de información se realizó una entrevista con la Jefe de Producción de la sucursal de Cúcuta, indicando que actualmente se tiene una producción mucho menor que antes de la pandemia por Covid-19 presentada en el año 2020,

antes de esa emergencia sanitaria la nómina de esa sucursal era de 79 empleados, de los cuales cumplían con jornadas diurnas y nocturnas, los 7 días de la semana , tenía una gran producción que podía suplir la demanda que presentaba en esa época, en donde un dueño de tienda podría pedir la cantidad que necesitara de cualquier producto sin ningún límite, actualmente se existe restricción en el número de unidades por producto, incluso en varias unidades solo se puede pedir máximo 6 unidades.

Ahora bien, para finales del año 2020, cuando se reactivan las actividades normales de la empresa se comienza el reclutamiento del personal para todas las sedes, la nómina aumenta un 155%, de 79 empleados solo quedaron activos 56 colaboradores e ingresan 67 empleados nuevos al área de producción dando un total para el año 2022 de 123 empleados y una producción muy baja comparada con la del primer trimestre del año 2020.

La siguiente investigación se elabora con el objetivo de identificar los factores más relevantes que consiguen afectar de un modo u otro el desempeño laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa y así mismo como aprender a identificarlos de una forma más rápida y sencilla. Entonces podríamos estar evitando problemas como la falta de compromiso, pertenencia, ausentismo, insatisfacción, bajo desempeño laboral, que da lugar en términos específicos a un tipo de estrés laboral por parte de los empleados y que va potencializado hacia la afectación en el desempeño laboral.

Formulación del problema

Las organizaciones, tienen como uno de sus objetivos principales adaptarse a los diferentes cambios que pueden llegar a presentarse con el pasar del tiempo, así mismo, proporcionar ambientes seguros, sanos, con responsabilidades como el autocuidado, la salud física y mental, teniendo en cuenta que cada uno de estos componentes, aportan de manera positiva o negativa al nivel de productividad de las empresas u organizaciones.

Es así como, Chiavenato (2010) y Robbins (2014) relacionan sus ideas en relación con la oportunidad para identificar y mejorar el bajo desempeño laboral, así mismo sostienen que el éxito de una empresa dependerá en gran medida de contar con un recurso humano evaluado, preparado y motivado para garantizar la competitividad, la productividad y, por ende, su eficiencia organizacional (citado por, González y Vilches, 2021. Pág. 57)

¿Cuáles son los factores que inciden en el desempeño laboral de los colaboradores que pertenece al área comercial de la empresa Freskaleche en la sede de la ciudad de San José de Cúcuta?

Objetivos

Objetivo general

Analizar el desempeño laboral del área comercial de la empresa Freskaleche en la sede de la ciudad de San José de Cúcuta.

Objetivos específicos

Caracterizar la situación actual, de la medición de desempeño del área comercial a partir del análisis, diseño y descripción de cargos.

Analizar los métodos de evaluación de desempeño y reporte implementada en el área de comercial de la empresa Freskaleche.

Analizar el impacto motivacional en los colaboradores del área comercial la evaluación de desempeño

Justificación

El desempeño laboral indica, aquellas acciones y conductas realizadas por los colaboradores para contribuir en el cumplimiento de objetivos propuestos por las organizaciones u empresas. Así mismo, se considera como un sistema integrado el cual va orientado de una u otra manera al desarrollo de la efectividad de las organizaciones.

El desempeño laboral es una disciplina que se ha venido estudiando desde hace varios años, especialmente en los campos de la psicología organizacional (Aamodt, 2010). Su principal objetivo se basa en que dichas organizaciones logren identificar, entender y explicar los diferentes aspectos que influyen en el crecimiento y efectividad de las empresas, por ende, es de suma importancia conocer el desempeño laboral (Choi, Miao, Oh, Berry, & Kim, 2018 citado por, Cuello y Panduro, 2020, pág.110).

Es así como en los últimos tiempos las organizaciones se enfrentan a diferentes procesos buscando una adaptabilidad ante los mismos, sin bajar sus niveles de producción y efectividad, evaluando las diferentes capacidades de los colaboradores, aquellos aspectos que contribuyen al éxito de una empresa o por el contrario componentes que imposibilitan el mismo, como lo menciona Chênevert y Vandenberghe, 2013, el desempeño laboral constituye una de las principales fortalezas de una organización, convirtiéndose en una condición necesaria para obtener resultados sostenibles en el tiempo (citado por, Cuello y Panduro, 2020, pág.110)

Teniendo en cuenta lo anterior mencionado, se crea la necesidad de introducirse en el mundo del desempeño laboral, como desde diferentes perspectivas se centra al final en la

productividad del colaborador, y como este contribuye a mejorar los niveles productivos de las empresas, para ello, se busca construir una encuesta como medición del desempeño, evaluando no solo esta empresa, sino demás organizaciones que tengan como objetivo identificar aquellos factores que se ven involucrados en el desempeño de los colaboradores y así mismo, crear estrategias que prevengan un bajo desempeño o por el contrario, aquellas que aumente dicho desempeño.

Marco referencial

Antecedentes internacionales

Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador, estudio realizado por, Zumba, Moreno y Villafuerte, 2022, revista científica Dominio de las ciencias. El presente trabajo está basado en el clima organizacional como componente del desempeño laboral fue desarrollado al tener en cuenta que ambientes laborales no adecuados afectan el desempeño de los trabajadores, su compromiso e satisfacción, teniendo en cuenta que no se ve reflejada las expectativas de los colaboradores hacia la institución, lo cual llevo a plantear el objetivo de determinar de qué manera el clima organizacional incide en el desempeño laboral en los trabajadores de las mipymes ecuatorianas (Bustamante, Gonzabay y Peñafiel, 2022).

Se desarrolló basado en una metodología investigativa bibliográfica y exploratoria, con enfoque cualitativo la cual permitió identificar las características de dicho inconveniente, se trabajó bajo los métodos inductivo, deductivo y la técnica que se utilizo fue la ficha bibliográfica, donde se señalaron fuentes secundarias provenientes de bases científicas reconocidas son: Scielo, Doaj, Google académico, Dialnet, Redalyc. Se obtiene como conclusión que es importante tener en cuenta el clima organizacional como componente del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador para lo cual se debe tener presente la comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, motivación, entre otros influye directamente en la creación de clima organizacional en una institución. Finalmente, su principal contribución, es revisar cómo se encuentra el clima organizacional como factor en el desempeño Laboral en las

MIPYMES en Ecuador, con la finalidad de demostrar las causas de los niveles de desempeño en las empresas (Bustamante, Gonzabay y Peñafiel, 2022).

Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí, investigación realizada por, Ponce y Gómez, 2021, revista científica dominio de las ciencias. En las organizaciones comerciales sus colaboradores interactúan en contextos complejos y dinámicos lo que genera diferentes conductas o actitudes que influyen en el clima organizacional. La mayoría de personas trabajan en un entorno complicado que afecta las relaciones interpersonales y por ende su desempeño profesional; a partir de este análisis se presenta este trabajo investigativo que tiene como finalidad analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. Para dar cumplimiento al objetivo planteado se utilizó un diseño de investigación no experimental transversal, recopilando datos sin manipular las variables existentes (Ponce y García, 2021).

Es así que los resultados se obtuvieron a partir de una investigación de campo, mediante la cual se obtuvo información veraz que da sustento a este artículo, para lo cual se aplicó una encuesta como instrumento de recolección de información a una población de 35 personas, permitiendo concluir que el clima organizacional influye en un 91% en el desempeño laboral del personal de CHONEPAC, los colaboradores de esta entidad presentan un buen desempeño laboral y un alto índice de satisfacción, teniendo en cuenta su buena comunicación, motivación, reconocimiento profesional, satisfacción de sus necesidades, evidenciándose que estos indicadores se miden con una frecuencia de una vez al año, para conocer las posibles falencias e implementar los planes de mejora correspondientes por parte de los directivos. Su aporte radica

en la importancia de evaluar el clima organizacional, ya que este le permite a la empresa identificar falencias que con llevan a la disminución de producción (Ponce y García, 2021).

Factores de riesgo psicosocial que afectan al desempeño laboral en el área administrativa del Instituto Tecnológico Bolivariano de Guayaquil, según Coronel y Muñoz, 2022, En todas las empresas se encuentran factores de riesgo psicosociales que disminuyen la productividad, la salud física y social de los trabajadores de las organizaciones. Debido a esto, se identifica una estrategia de prevención de riesgos psicosociales en el desempeño laboral, de cada colaborador en el área administrativa del Instituto Tecnológico Bolivariano de Guayaquil (Coronel y Muñoz, 2022).

Este tiene un estudio descriptivo porque se quiere analizar características y rasgos importantes basado en los factores de riesgo psicosocial y como estos influyen en el desempeño laboral. Su enfoque cuantitativo, tiene como técnica una encuesta aplicada a 30 trabajadores del instituto utilizándolo como muestra, y así identificar la presencia de riesgos psicosociales y utilizar el cuestionario ISTAS 21, midiendo este 6 dimensiones psicosociales como lo son, exigencias psicológicas, trabajo activo, inseguridad, apoyo social doble presencia y compensación en la cual se califica al instituto con tres opciones: bajo, medio y alto. Se identifica que de las 6 dimensiones de factores de riesgo solo 3 están en un riesgo alto, teniendo como resultado que el Instituto está en un nivel medio para lo que se da unas recomendaciones para todo su personal administrativo. Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, este estudio tiene como finalidad evidenciar como los riesgos psicosociales se pueden presentar en mayor o menor grado, todo esto podrá depender de la naturaleza de la empresa, lo que con lleva

a elaborar el análisis del riesgo para de esta manera evitar afecciones a la salud de los trabajadores, así como evitar la rotación del personal (Coronel, Muñoz, 2022).

El Síndrome de Burnout como factor que afecta al desempeño de los docentes en la Unidad Educativa Israel, según Herrera y Valero, 2021, en la universidad de Israel. El presente trabajo investigativo tiene como objetivo mejorar el desempeño de los docentes por ser una de las profesiones con un alto riesgo de padecer de estrés laboral. Por ende, busca identificar una estrategia de prevención para nivelar y prevenir Burnout en la docencia y así obtener un proceso de enseñanza y aprendizaje adecuado. Para ello se realizó revisión bibliográfica de diversos autores sobre el factor del desgaste emocional y físico producido por el estrés laboral, cómo este incide en la labor realizada por el docente frente a los estudiantes y en el proceso de enseñanza y aprendizaje (Jiménez y Larrea, 2021).

Dicha metodología tiene un enfoque cualitativo-descriptivo, determinador mediante el criterio de expertos y sus técnicas de encuesta desarrolladas en una muestra aleatoria sencilla para profesoras de la Unidad Educativa Particular Israel en los períodos lectivos comprendidos entre 2019- 2020 y 2020-2021 al igual que, entrevistas a profundidad efectuadas a cinco de ellos, finalmente, el criterio de tres expertos que recomendaron la aplicación del test MBI (Maslach Brnout Inventory) la cual evalúa 3 criterios del Burnout entre estas, el agotamiento emocional, la despersonalización y baja realización personal. De esta manera los resultados obtenidos permitieron elaborar un plan preventivo el cual fue presentado a los directivos como una herramienta para disminuir el nivel de Burnout que presentaban profesores para poder mejorar el rendimiento en su desempeño académico. Indicando la necesidad de identificar estos factores y

colocar en marcha estrategias que generen aspectos positivos ante los hallazgos realizados (Jiménez y Larrea, 2021).

Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral, Mora y Mariscal, 2019, Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. La satisfacción laboral es un componente que contribuye dependiendo de diferentes factores a las personas de una empresa en el desempeño laboral de cada individuo. Este documento tiene como objetivo exponer un análisis de interrelación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral para demostrar cuantitativamente que la mayoría de los factores que afectan el desempeño dependen propiamente de la satisfacción laboral, así, al medir las variables significativas que afectan la satisfacción laboral dentro de cada organización, se dirigen las acciones de mejora que tiene como resultado una mejora en el desempeño laboral. Su aporte, evaluar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño a través de análisis cuantitativos proporciona valiosa información a las organizaciones para encaminar las acciones en función de la mejora continua (Mora y Mariscal, 2019).

Antecedentes nacionales

Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales, según González y Vilchez, 2021, revista Scielo. Esta investigación se limitó a analizar los factores del desempeño laboral del área administrativa en universidades nacionales experimentales. Esta investigación es descriptiva, de campo, con un diseño de tipo no experimental, la población fue de 137 empleados administrativos, el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario de múltiples alternativas de respuesta. Su validación se obtuvo mediante la apreciación de 10 expertos en el área, y la confiabilidad utilizando el método de

Cronbach. Dando como resultados un ambiente grato y de buenas relaciones interpersonales que permite trabajar en armonía y cordialidad, estimándolo dentro de la categoría "excelente" y "buena" (González y Vilchez, 2021).

Se concluyó que, estos componentes de desempeño laboral representan conductas y comportamientos que asumen los administrativos en su área laboral y la cual permite desarrollar la eficacia en el desempeño de las funciones (González, Vilchez, 2021).

Proyecto de práctica II – investigación aplicada factores de bienestar y calidad que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa foto digital Tunja, realizado por, Salazar, Cely; Tangarife, Crespo y García, 2022, Empresa digital. El bienestar en el trabajo busca visibilizar las cualidades y habilidades de los colaboradores en el contexto laboral, mostrando al colaborador una calidad de vida laboral mejorada para que su permanencia, sea amena y productiva, su finalidad es establecer los factores favorables y perjudiciales que actúan en el bienestar y calidad de vida laboral en el rendimiento del recurso humano de la empresa Foto Digital Tunja (Cely, Crespo; García, Salazar y Tangarife, 2022).

Esta investigación es de tipo cuantitativo, mide los factores que inciden en el bienestar y calidad de vida laboral, en este análisis se señaló que el ambiente laboral es positivo y la mayoría de participantes se sienten bien en su trabajo. Teniendo en cuenta esto se pudo concluir que la empresa Foto Digital Tunja, maneja un adecuado direccionamiento lo que permite una estabilidad en sus empleados y generando la productividad sustentable. Su aporte en la investigación que se desea realizar es, que permite identificar en que otras áreas se han realizado este tipo de análisis y cuáles han sido sus resultados, evidenciando que, es de suma importancia abordar estos temas (Salazar, Cely; Tangarife, Crespo y García, 2022).

Factores determinantes de la baja productividad laboral percibidos por un grupo de trabajadores del área comercial de una organización del sector de hidrocarburos de la ciudad de Medellín, realizada por, García y Sierra, 2020, empresa de hidrocarburos, Medellín. Este presente estudio buscó, identificar los factores de la baja productividad percibidos por los empleados del área comercial en una empresa de hidrocarburos de la ciudad de Medellín, esto a partir de un estudio cualitativo, se utilizó el instrumento de entrevista, con una encuesta a los diez empleados del área comercial, teniendo en cuenta esto, los datos obtenidos permitieron identificar los factores determinantes en la baja productividad del área comercial en la organización los cuales son, la capacitación hacia los empleados desde su ingreso a la organización y la implementación de nuevos productos en la organización, la motivación por el desconocimiento de procesos organizacionales y la falta de comunicación entre los líderes y los colaboradores (García y Sierra, 2020).

Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados del departamento de operaciones de la empresa TÍA S.A. Según, Díaz, León y Ordoñez, 2020, Observatorio de la economía latinoamericana. El presente trabajo estudia el desempeño laboral de los trabajadores del área de operaciones de la empresa TÍA S.A, teniendo como punto de partida que, al ser un supermercado de venta masiva, no está exento de generar factores que repercutan directa e indirectamente en la percepción del clima laboral. El objetivo general hizo énfasis en determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de operaciones del cantón Durán de la empresa TÍA S.A. Se aplicó un método inductivo-deductivo, investigación descriptiva-correlacional (Corella, León y Ituralde, 2020).

La visión del personal investigado es que se evidencia un nivel de clima organizacional medio y alto, el de desempeño del personal en su mayoría alcanza dicho nivel medio. Sin embargo, en una de las seis sucursales, registró niveles de desempeño y productividad baja. Teniendo en cuenta los resultados, se identificó que existe una alta relación entre el clima organizacional de una empresa y el desempeño del personal, resulta necesario realizar evaluaciones periódicas a sus colaboradores, con el fin de identificar aquellos factores que pudieran afectar a su desempeño, y desarrollar estrategias que contribuyan a mejorar el rendimiento individual y general de los empleados (Corella, León y Ituralde, 2020).

Cada uno de las investigaciones y estudios identificados anteriormente, permiten analizar como los factores que afectan el desempeño laboral, inciden significativamente en la productividad de los colaboradores de las organizaciones y empresas, y por ende la importancia de evaluar dichos aspectos para generar estrategias que promuevan un adecuado ambiente laboral, y aumente los niveles de productividad de las empresas.

Marco teórico

El desempeño laboral, es un componente que lleva cierto tiempo siendo abordado desde las diferentes organizaciones debido a que, existen diversos factores que afecta dicho desempeño y una de las causas de la baja productividad, teniendo en cuenta que las organizaciones asisten a variados medios para cumplir con sus objetivos. La satisfacción laboral juega un papel determinante en el desempeño laboral, basados en que los servidores perciben de forma diferente su ambiente de trabajo y las acciones favorables, esto dependiendo de si se influye de manera positiva o negativa y viene siendo lo que se le transmite de una u otra manera al cliente (Romero y Rosado, 2019).

Es así como, la satisfacción laboral afecta esos componentes del clima laboral y su desempeño de manera individual y por ende a la organización, la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral posibilita conocer factores que afectan el desempeño y que dependen propiamente de la satisfacción laboral (Romero y Rosado, 2019).

Uno de los factores que afectan el ambiente laboral, y por ende el desempeño de los colaboradores, son los riesgos psicosociales, los cuales se pueden definir como las características que se perciben dentro de ambiente de trabajo y que afecta de manera emocional, física y psicológica que va creciendo o acumulándose, un ejemplo de ello sería, cuando un colaborador se encuentra en un puesto de trabajo con excesiva carga mental, demasiado trabajo o situaciones repetitivas de indiferencia por parte de compañeros de trabajo (Sánchez, 2017, citado por, Coronel y Loor, 2022).

Por otra parte, Cardy y Dobbins (1994), mencionan un modelo de rendimiento laboral, el cual incluye factores personales y de situaciones, distinguiendo entre lo que el trabajador hace, produce o entrega y las conductas relevantes para ello, considerando ambos aspectos como dos categorías del rendimiento, es así como se mencionan los siguientes; motivación, clima laboral, comunicación, desarrollo profesional, entre otros (Cardy y Dobbins, 1994, citado por, Pisco y Grass, 2020).

En el desempeño laboral, la eficacia es uno de los elementos de la organización a cumplir referido a las posibles necesidades que esta solicita, así como sus objetivos institucionales, competitividad (habilidades y capacidad laboral), personal con alto nivel de motivación y capacitado, calidad de vida, políticas, éticas y comportamientos. Es así como, Núñez y Brochero, (2019), es la visión proyectada a futuro en la capacidad de las personas, además es la sustentabilidad que es manifestada en el desarrollo de del ser humano mediante sus dimensiones espirituales, emocionales, racionales y fisiológicas que integra en el desarrollo de las empresas (Núñez y Brochero, 2019).

Por ende, la necesidad de que se realicen mayores estudios referentes a los factores que afectan el desempeño laboral, su ambiente, y que posibles estrategias se pueden implementar para prevenir un déficit laboral, y que por el contrario se realicen labores que vayan enfocadas en pro del bienestar de cada uno de los colaboradores.

Seguidamente, también López (2010), establece que la evaluación de desempeño, es la interdependencia de cada persona al realizar su actividad en el puesto asignado, esto a su vez contribuye con los objetivos establecidos y responden a planes de carrera que son el posicionamiento que el individuo puede adquirir a través de los años, esto se da de acuerdo a las

actividades y la planificación del puesto de labor (López, 2010, citado por, Mori y Bardales, 2020).

Por otra parte, el desempeño laboral según Chiavenato (2000) son las acciones o comportamientos en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. Chiavenato señala que, el desempeño laboral es la fortaleza más importante con la que cuenta una organización. También agrega que el desempeño individual se trata del comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos (Chiavenato, 2000).

Según, Chiavenato (2000) propone cinco factores que pueden afectar el desempeño laboral de un área determinada en la organización, la importancia de las recompensas y la percepción de que estas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a realizar. El esfuerzo individual depende de las habilidades y aptitudes personales de cada persona, así como de su percepción del papel que desempeñará (Chiavenato, 2000).

Stoner (1994) plantea que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anticipación, son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de la competencias de cada individuo y su nivel de aporte a la empresa (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996).

El desempeño, como lo plantea Bittel (2000) es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. De esta manera, el desempeño se relaciona con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en beneficio de consolidar los objetivos de la empresa (Bittle, 2000).

Por último, Palacio (2005), plantea que el desempeño laboral es ese componente que busca ser aportado a la organización que como colaborador lleva a cabo en un periodo de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez contribuirán a la eficiencia en la organización (Palacio, 2005).

Marco contextual

FRESKALECHE S.A descende de COOPROLECHE LTDA, Cooperativa de Productores de Leche de Santander y el Magdalena Medio que se fundó en 1982, nació como una inquietud de ganaderos del Sur del Cesar, Sur de Bolívar, Norte de Santander y Santander; la idea era conseguir mercado y mejores precios para la leche cruda, en 1989 compran un pasteurizador y el 1 de marzo de ese año salen al público con los primeros 4000 litros de leche pasteurizada, crema de leche y cuajada. El intento no funcionó muy bien, ocasionando que muchos de los socios de Cooproleche optaran por retirarse, presentándose una coyuntura nueva que permitió a las personas que se quedó plantear una reestructuración de la cooperativa la cual dio origen a la Sociedad Anónima que hoy conocemos como FRESKALECHE S.A.

El nombre lo deriva de una marca inglesa denominada FRESH MILK y fue idea del Dr. Humberto Polanía. Los colores institucionales al igual que el tricolor patrio cada uno tiene su propio significado, el blanco, es el color de nuestra materia prima principal, la leche; el azul porque para efectos de mercadeo denota, significa fresca y el rojo por ser escogido por los clientes que más amamos, los niños.

Igualmente la cooperativa nos heredó a Lecherito, personaje que nos acompañó en el logo hasta el año 2002, luego de ser sometido a una serie de transformaciones dio paso al que tenemos actualmente como imagen del Kumis y el Yogurt con Cereal.

FRESKALECHE S.A se alimenta de leche cruda desde ocho centros de acopio, cinco de ellos cooperativas mixtas en un formato, mediante el cual, los productores de leche son dueños del 50% de acciones y el otro 50% corresponde a la compañía, convirtiendo de esta manera a

FRESKALECHE S.A no solo en la principal pasteurizadora de la región, sino de paso en un pequeño grupo empresarial, dichos centros son: Lácteos la Esperanza, en La Esperanza, Norte de Santander; Lácteos Cimitarra, en Cimitarra; Lácteos Ágata, en Vélez; Lácteos Rovirenses en Málaga y Lácteos Tamacara, en el Socorro.

También nos proveen los centros de acopio de Aguachica; Aprisa, en Sabana de Torres y Simijaca en Cundinamarca. En 1990 consolidó su razón social; con la nueva organización adecuó una infraestructura que le brindó la posibilidad de abrir nuevos mercados y diversificar sus líneas productos, adicionando la producción de cuajada, queso doble crema y queso costeño.

En 1991 se constituyó como una sociedad anónima y es allí cuando nace nuestro nombre actual FRESKALECHE S.A. La red de distribución se orientó también hacia los mercados de Barrancabermeja, Cúcuta y Aguachica principales ciudades del oriente colombiano. En 1992, se inicia la producción de cuajada, queso doble crema y queso costeño.

En 1993, entra en funcionamiento el centro de acopio de Aguachica, paralelamente se incluyeron en el portafolio de productos como el Arequipe, el yogurt de fresa, mora y melocotón en bolsa.

En 1994 FRESKALECHE S.A. es reconocida como modelo de casos exitosos en Santander por ASOMERCADO. El portafolio de productos se incrementa con la introducción de la leche Light, yogurt y kumis en vaso. En este mismo año, Exportall Ltda nos concedió la licencia para comercializar en Santander y Sur del Cesar, su producto Tampico Citrus Punch, distribuido por varios países del mundo.

En 1996, se abre la agencia de Ocaña en Norte de Santander. Salimos al mercado con agua en vaso y en bolsa. En Aguachica (Cesar) se realizó el montaje de una planta pasteurizadora de leche y la planta de fabricación de quesos. En 1997 decidió ampliar la cobertura a poblaciones de nuestro departamento como San Gil, Socorro, Barbosa, Zapatoca y Saravena.

En 1998, se instala el ultrapasteurizador, una de las más modernas máquinas para el procesamiento de leche. A mediados de ese mismo año se lanza al mercado FRESKALECHE 12 días, entera y semidescremada.

El siglo XXI (2000), trae consigo la generación de nuevas alternativas para el posicionamiento de nuevos productos, así se incluyen en el portafolio la leche larga vida, Freskagelatina con sabores a fresa, limón, naranja y uva. Se dinamiza la imagen corporativa, dándole movimiento al logo, haciéndolo más ágil y fresco.

En 2001, lanzamos al mercado Trikis yogurt con cereal en dos presentaciones, natural y azucarado. Icontec nos certifica con la norma ISO 9002/94. Llega Tampitoon un producto de Tampico especial para la lonchera de los niños.

En 2002, el portafolio se sigue enriqueciendo con los quesos, queso mozzarella, quesito y mantequilla de mesa y en especial con el lanzamiento del novedoso producto quesito un producto diferente y único en el mercado. Obtuvimos el galardón Ecoprofit, por nuestro excelente manejo del medio ambiente, se inició el desarrollo de los centros de acopio de La Esperanza, Málaga y Cimitarra.

En 2003, seguimos diversificando nuestro portafolio incluyendo el arequipe industrial, yogurt con prebióticos, gelatina de cereza, mantequilla de mesa y leche en polvo. Se actualiza la

imagen de la gelatina y se hace el relanzamiento con el nombre Yoin. Se realizó la actualización de la certificación de calidad ISO 9000 a la versión 2000; Se inició el proceso de certificación ISO 14000:1996 buscando integrar los sistemas de gestión.

En el 2004, se lanza al mercado Avena y leche deslactosada. Recibimos el reconocimiento de mejoramiento continuo hacia la producción más limpia por su excelente desempeño en los programas de uso eficiente del agua, materias primas e insumos.

En el 2005, lanzamos al mercado Queso Bajo en Grasa, el TRIKIS cambia de nombre para denominarse deliciosamente Yogurt con Cereal, continuando con los tradicionales azucarado y achocolatado pero incluyendo el nuevo Tropical. Seguimos con cambio de imagen en nuestros productos en esta oportunidad el turno es para las Leches. Consolidamos el mercado de la costa inaugurando la agencia de Barranquilla, adoptamos el hijo menor de nuestros equipos profesionales el ALIANZA PETROLERA de Barrancabermeja.

En 2015 la compañía fue adquirida por Alquería, otra empresa de lácteos y alimentos con presencia nacional. De hecho, es una de las más elegidas, según el Brand Footprint 2021 de Kantar, en todo el país. Pese a este hecho, Freskaleche se siguió conservando en imagen, propósito y valor diferencial bajo el concepto de tradición santandereana. Además, continuó enfocando sus estrategias de comunicación de marca, mercadeo y responsabilidad social en esta región del nororiente colombiano.

Desde la marca aseguran que esta decisión, junto con el trabajo de los aliados y el apoyo de la comunidad, les ha permitido alcanzar estos tres lustros siendo líder del mercado local. Para el corto plazo, Freskaleche espera «continuar con la misma esencia y positivismo que los

caracteriza», según comentaron desde la organización. De igual forma anunciaron lanzamientos de nuevos productos de su portafolio, innovando en otras categorías.

Alquería tiene como propósito ofrecer al consumidor productos lácteos y alimentos de excelente calidad en condiciones óptimas, contribuyendo así a la nutrición y salud de la población. Desde su fundación, el sueño de Alquería ha sido proporcionar salud y nutrición a los colombianos y aportar a la construcción de un país con la mejor calidad de vida posible. Por ello, a través de los años, hemos compartido nuestra visión del mundo con quienes nos rodean, logrando un impacto mágico en sus vidas.

Marco legal

El art. 2.2.8.1.1 del Decreto 1083 de 2015 la define como una herramienta de gestión que con base en juicios objetivos sobre la conducta, las competencias laborales y los aportes al cumplimiento de las metas institucionales de los empleados de carrera y en período de prueba en el desempeño de sus respectivos cargos, busca valorar el mérito como principio sobre el cual se fundamente su desarrollo y permanencia en el servicio.

El artículo 38 de la Ley 909 de 2004 señala que el desempeño laboral de los empleados de carrera administrativa deberá ser evaluado y calificado con base en parámetros previamente establecidos, cuyos instrumentos se diseñarán en función de las metas institucionales. Así mismo determina que las evaluaciones deben tenerse en cuenta entre algunos aspectos para: adquirir los derechos de carrera, ascender en la carrera, conceder becas o comisiones de estudio, otorgar incentivos económicos o de otro tipo, planificar la capacitación y la formación y determinar la permanencia en el servicio.

Así mismo el artículo 40 de la Ley ibidem determina que de acuerdo con los criterios establecidos en la ley 909 y en las directrices de la CNSC, las entidades desarrollarán sus sistemas de evaluación del desempeño y mientras desarrollan sus sistemas propios adoptaran el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral desarrollado por la Comisión Nacional del Servicio Civil.

ARTICULO 11 de la Constitución Política. DERECHO AL TRABAJO. Toda persona tiene derecho al trabajo y goza de libertad para escoger profesión u oficio, dentro de las normas prescritas por la Constitución y la Ley.

Ley 909 de 2004 “por lo cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones” los artículos 38 y 41 señalan que la evaluación del desempeño se efectuara bajo los parámetros previamente establecidos por la CNSC su definición y que un resultado no satisfactorio en el proceso de evaluación del desempeño laboral conlleva al retiro del servicio por declaratoria de insubsistencia.

Decreto 2539 de 2005 “Por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos ley 770 y 785 de 2005. El artículo 2 establece el concepto de lo que es una competencia laboral, indicando que es la capacidad de una persona para desempeñar en diferentes contextos con criterio de calidad las funciones del empleo a desempeñar.

Decreto 1227 de 2005 Por lo cual se reglamenta parcialmente la ley 909 de 2004 y el decreto 1567 de 1998. El artículo 50, 51 y 52 define las obligaciones de evaluar por parte del superior jerárquico del evaluado los recursos contra la calificación anual u ordinaria, el cual será presentado mediante recursos de apelación ante el superior jerárquico de evaluado y las fases del proceso de evaluación del desempeño laboral.

Circular #4 de 2005 Evaluación institucional por dependencias en cumplimiento de la ley 909 de 2004 Señala el procedimiento que debe tener el jefe de control interno en las entidades para realizar la evaluación de gestión por áreas o dependencias y que genera una calificación para los servidores con derecho de carrera.

Acuerdo 565 de 2016 por el cual se establece el sistema tipo de evaluación de desempeño laboral de los empleados públicos en carrera administrativa y en periodo de prueba. Establece todo el proceso de evaluación del desempeño laboral, añadiendo que será materia de evaluación no solo los compromisos laborales como tradicionalmente se hacía sino también las competencias comportamentales de tipo individual y la evaluación de gestión por áreas o dependencias que será de tipo grupal. Señala que el periodo de desempeño laboral que es del 01 de febrero al 31 de enero de la siguiente vigencia.

Diseño metodológico

Considerando el constructo teórico asumido desde el desempeño laboral, la presente investigación se sustenta metodológicamente a partir de la medición de los indicadores que puedan representar el desempeño laboral de los empleados del área comercial de la empresa Freskaleche, S.A.S. de la ciudad de Cúcuta en el primer semestre del año 2023.

Paradigma

El uso privilegiado de las ciencias naturales en el desarrollo de todas las representaciones de la naturaleza -incluida la humana- y la explicación causal como sus principios rectores se configuraron como importantes logros del siglo XVI en la ciencia teórica a partir del aporte de intelectuales en campos temáticos relacionados con la astronomía, la física, la anatomía y la fisiología; logrando el posicionamiento de esta ciencia con desarrollos presentados por Copérnico, Kepler, Newton, Harvey, Mills, Comte, entre otros, siendo éste último quien introduce el positivismo como término para representar posiciones filosóficas que fundamentan como principal aspecto la construcción de hipótesis y teorías con el propósito de predecir la ocurrencia de hechos a través de resultados experimentales.

Vinculado a ideas galileanas, filosofías desarrolladas alrededor del positivismo asientan como principio nuclear el abordaje del objeto temático de investigación -indistintamente del fenómeno- a partir de una unidad de método científico, situación a la que se atañe el término de monismo metódico. La medición del desarrollo de las ciencias otorgando uso ideal de la matemática a las mismas con la intencionalidad de predecir lo que ocurre u ocurrirá se considera el segundo principio del positivismo, otorgando en éste relevancia al establecimiento de leyes generales hipotéticas para el estudio de la naturaleza y sus manifestaciones (von Wright, 1987).

El término paradigma es abordado por Tomas Khun en 1962 como aquella que da una imagen básica del objeto de una ciencia, define lo que debe estudiarse, las preguntas que es necesario responder (Khun, 1986:13)

Khun afirma que todo paradigma debe responder a tres principios:

1. Principio ontológico, hace referencia a la naturaleza de la realidad investigada y cuál es la creencia que mantiene el investigador con respecto a esa realidad.
2. Principio epistemológico, el modelo de relación entre el investigador y lo investigado, la manera en que sobre la base de determinados fundamentos se adquiere el conocimiento.
3. Principio metodológico: el modo en que podemos obtener los conocimientos de dicha realidad.

El paradigma positivista, surgió en el siglo XIX y tiene como fundamento filosófico el positivismo. Fue desarrollado para estudiar los fenómenos en el campo de las ciencias naturales. Para el paradigma positivista el estudio del conocimiento existente en un momento dado conduce a la formulación de nuevas hipótesis. Solo así los resultados alcanzados pueden considerarse con validez universal, aplicables a cualquier contexto y situación.

El presente trabajo de investigación debido a la naturaleza cuantitativa de la variable estudiada que para este caso es el desempeño laboral se abordó bajo el plano epistemológico del paradigma positivista propuesto por Augusto Comte en el siglo XIX conocido también como método científico o investigación científica; sus teorías se sustentan en la manera de captar el conocimiento como una simple descripción de los fenómenos considerados como sensibles; el

positivismo afirma que solo será verdadero aquello que ha sido verificado; así mismo se afirma que en el plano ontológico dicho paradigma es una realidad fija, dada o determinada.

Para la investigación se asume el enunciado paradigma sobre la base del postulado de Chiavenato (2000) el desempeño laboral son las acciones o comportamientos en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. El autor afirma que un excelente desempeño laboral es la fortaleza más importante con la que cuenta una organización. También agrega que el desempeño individual se trata del comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos (Chiavenato, 2000).

El positivismo es una corriente de pensamiento que no admite como válidos otros conocimientos sino los que proceden de las ciencias empíricas. Tan importante es la influencia de Comte que algunos autores hacen coincidir el inicio del positivismo con la publicación de su obra “Curso de filosofía positiva”.

Un apartado importante del positivismo es que las ciencias naturales como las sociales pueden hacer uso del mismo método para desarrollar la investigación. De acuerdo con Tejedor (1986), citado por Dobles, Zúñiga y García (1998) citado por Meza, L. (2003), los científicos positivistas piensan que se puede obtener un conocimiento objetivo del estudio del mundo natural y social. Para estos, las ciencias naturales y las ciencias sociales utilizan una metodología básica similar por emplear la misma lógica y procedimientos de investigación similares. Desde este punto de vista se considera que el método científico es único y el mismo en todos los campos del saber, por lo que la unidad de todas las ciencias se fundamenta en el método, lo que determina a la ciencia es el método con el que tratan los “hechos”.

Enfoque

Esta investigación se plantea bajo el plano metodológico de enfoque cuantitativo, como lo enuncia Sampieri (1991) este enfoque utiliza recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición y el análisis estadístico, para establecer componentes de comportamiento y probar teorías.

Los fenómenos que se observan y/o miden no deben ser afectados por el investigador. Es decir que, sea un análisis objetivo, donde se evite, creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio o interfieran en los procesos y que tampoco sean alterados por las tendencias de otros.

El enfoque cuantitativo “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población” (Hernández et. al, 2003; p.5).

Tipo de investigación

Investigación no exploratoria con alcance descriptivo, como lo enuncia Hernández, Fernández y Baptista (2003) se conoce como un estudio que busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

Es así como, los estudios descriptivos miden de forma independiente, las variables, y aunque no se formulan hipótesis, tales variables se reflejan directamente en los objetivos de la investigación, (Arias, F.G.2006).

Población y muestra

La población elegida fue un total de 30 colaboradores del área comercial de la empresa Freskaleche de la ciudad de Cúcuta, a los cuales se les hará la respectiva encuesta.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

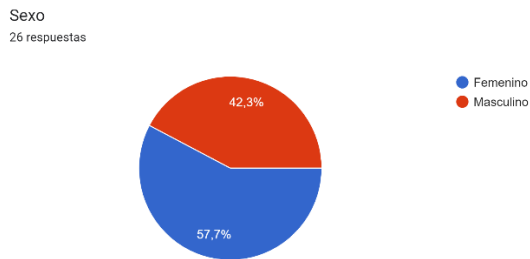
Se utilizará una encuesta que constará de 20 preguntas cerradas, en las que se preguntará acerca del desempeño laboral y el clima laboral que se ve en la empresa con respuestas, muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto, para ello se presentan las siguientes;

1. ¿Demuestra que domina las funciones de su cargo?
2. ¿Conoce bien cuáles son sus funciones en el cargo?
3. ¿Comunica de manera clara sus ideas y propuestas?
4. ¿Presenta a tiempo la información requerida por su jefe inmediato o al área regional o nacional?
5. ¿Domina los softwares o aplicativos relativos a su cargo?
6. ¿Cómo describirías tu desempeño en el último año?
7. ¿Cómo describirías tu desempeño en el último año?
8. ¿Se has adaptado a los cambios en la empresa o en tu puesto de trabajo?
9. ¿Ha tenido logros considerables en este último periodo?
10. ¿Está disponible a resolver consultas o dudas de sus compañeros de trabajo?
11. ¿Promueve valores de honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración?

12. ¿Cumple con su horario laboral establecido?
13. ¿Participa en actividades (cursos, congresos, seminarios, capacitaciones) de formación profesional o técnico?
14. ¿Contribuye con aportaciones al logro de los objetivos de la organización?
15. ¿Maneja los desafíos o situaciones difíciles de la empresa?
16. ¿Planifica, organiza su trabajo?
17. ¿Mantiene buenas relaciones humanas con sus compañeros de trabajo?
18. ¿Tiene en cuenta sus ideas o apreciaciones para el mejoramiento de su labor?
19. ¿Conoce el modelo por el cual miden el desempeño en la empresa?
20. ¿Están de acuerdo con las variables a medir?

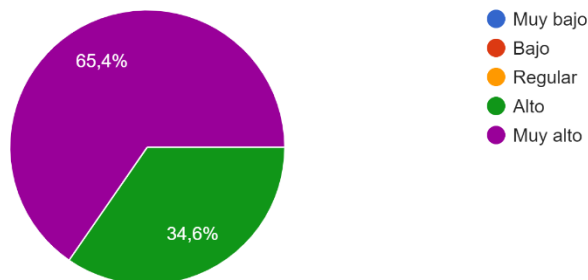
Resultados

De acuerdo al cuestionario de desempeño laboral aplicado en la empresa Freskaleche y del cual se obtuvieron los siguientes resultados, se logra analizar lo siguiente;



Con un 42,3% femenino y un 57.7% de masculino, se obtuvieron 26 encuestas realizadas en el área comercial de la empresa.

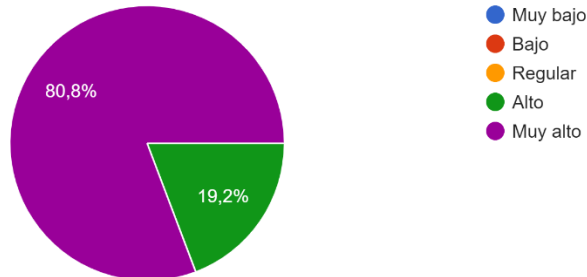
Demuestra que domina las funciones de su cargo
26 respuestas



Evidenciando un alto porcentaje en el dominio de las funciones de cada uno de los cargos, con un porcentaje de 65,4%, y un 80,8%, indicando que los colaboradores tienen un buen manejo de funciones lo que contribuye al desempeño laboral de manera positiva.

Conoce bien cuáles son sus funciones en el cargo

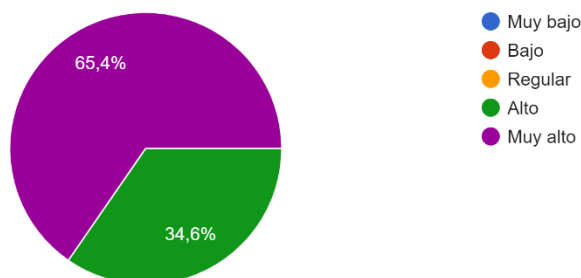
26 respuestas



En cuanto al conocimiento de dichas funciones, se tiene como resultado un 80,8% muy alto y un 19,2% alto, considerando generar capacitaciones para este porcentaje alto, para que así se de un mayor conocimiento de funciones dependiendo del cargo.

Comunica de manera clara sus ideas y propuestas

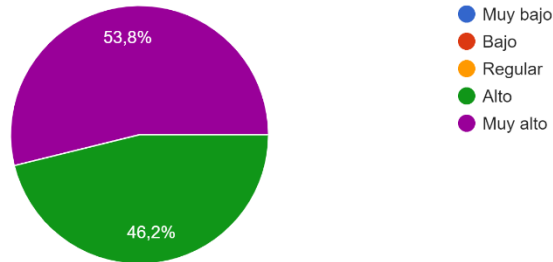
26 respuestas



Así mismo, se identifica una comunicación asertiva, clara, a la hora de transmitir ideas y propuestas, sin embargo, se podría trabajar en propuestas como escucha activa, empatía, de modo que se incremente de manera positiva la manera de aclarar ideas, aumentando el porcentaje del mismo.

Presenta a tiempo la información requerida por su jefe inmediato o al área regional o nacional

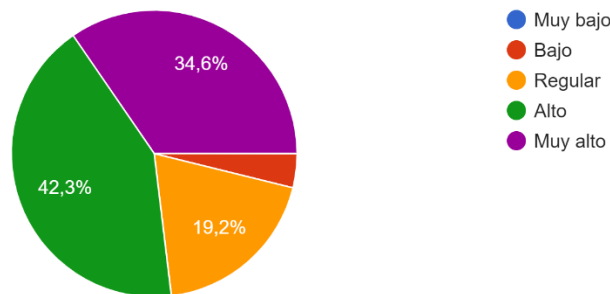
26 respuestas



Se podría decir que casi la mitad de los colaboradores presenta a tiempo la información y requerimientos solicitada por el jefe inmediato, con un porcentaje de 53,8% muy alto y 46,2% alto, lo que aporta al cumplimiento de objetivos propuestos por la empresa.

Domina los software o aplicativos relativos a su cargo

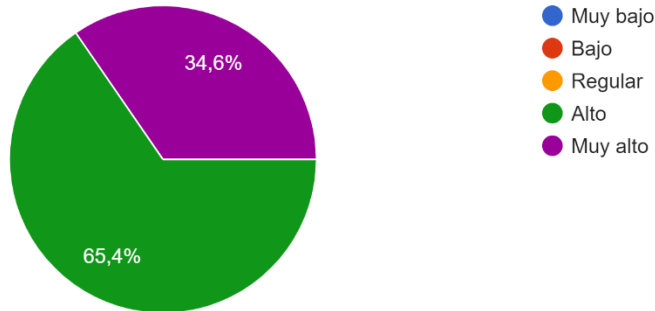
26 respuestas



En cuanto a los dominios que tiene el colaborador en herramientas ofimáticas, se registró que un 42,3% representa un porcentaje alto, el 34,6% muy alto y un 19,2% regular, considerando así la propuesta de capacitar a los colaboradores en estas herramientas las cuales facilitan la entrega a tiempo de tareas propuestas para el día, así mismo se debe tener en cuenta si el área maneja debe manejar estas herramientas para cumplir sus objetivos o por el contrario no intervienen en ellos.

¿Cómo describirías tu desempeño en el último año?

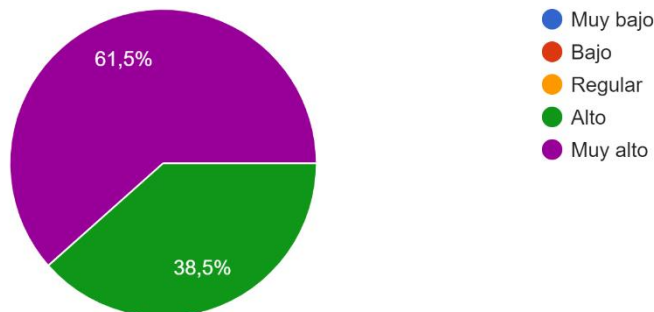
26 respuestas



Por otra parte, el desempeño evaluado en el último año se encuentra en la tasa del 65,4% en un porcentaje alto y un 34,6% muy alto, evidenciando la necesidad de mantener estable este porcentaje o aumentarlo a muy alto, de modo que no baje a un porcentaje regular, sino se continúe fortaleciendo este desempeño.

Te has adaptado a los cambios en la empresa o en tu puesto de trabajo

26 respuestas

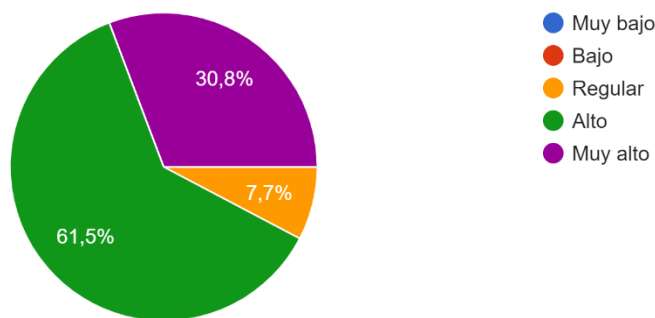


Seguidamente, la adaptación a los cambios en la empresa obtiene un porcentaje muy alto de 61,5%, lo que se atañe a la pregunta de “está disponible a resolver consultas o dudas de sus compañeros de trabajo” con un porcentaje de 61,5%, colocando esto como estrategia de adaptación

a los cambios laborales, si bien se conoce todo cambio generar ya sea un resultado negativo o positivo, pero teniendo un apoyo a la hora de resolver inquietudes, contribuye a la generación de un colaborador dispuesto a resolver, solucionar lo presentado y aportar al cumplimiento de objetivos.

¿Ha tenido logros considerables en este último periodo?

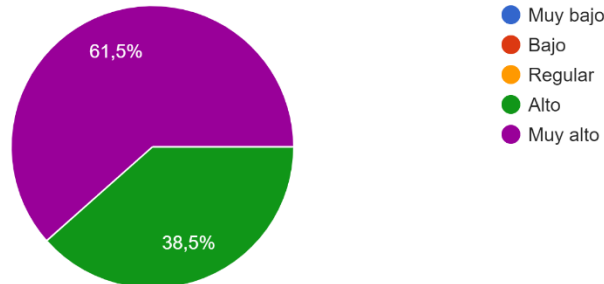
26 respuestas



De acuerdo a lo anterior se obtuvo un 61,5% ubicado en el nivel muy alto de la contribución con aportaciones al logro de objetivos de la organización, a lo que se le atribuye la solución de inquietudes a la hora de ejercer alguna labor, el buen manejo de funciones, no obstante, se considera importante revisar ese 7,7% de colaboradores que consideran regular en la obtención de logros, revisar nuevas estrategias para el aumento de los mismos.

Está disponible a resolver consultas o dudas de sus compañeros de trabajo

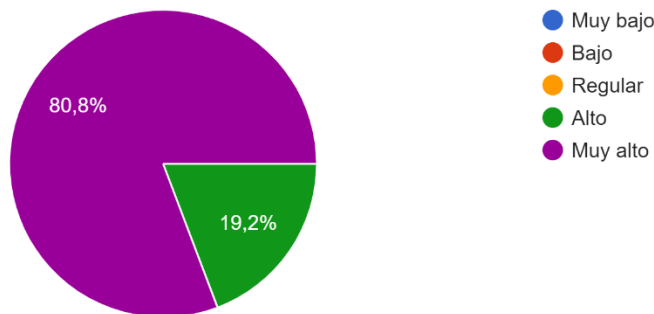
26 respuestas



El desempeño laboral debe verse positivamente desde que exista el espacio para resolver inquietudes, dudas, por parte de los colaboradores, ya que esto permite, cumplir a cabalidad objetivos propuestos por la empresa.

Promueve valores de honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración.

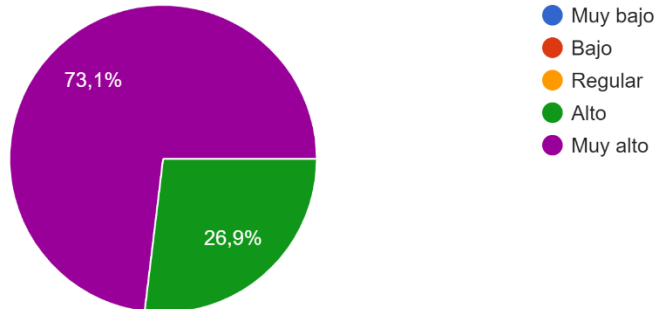
26 respuestas



Se registra un porcentaje de 80,8% muy alto y un 19,2% alto, indicando un sentido de pertenencia con la empresa, promoviendo principios y valores que fortalecen relaciones interpersonales dentro de la misma.

Cumple con su horario laboral establecido

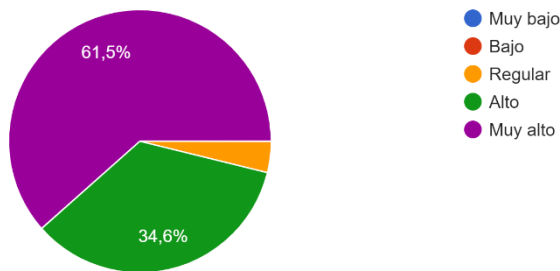
26 respuestas



el cumplimiento del horario laboral es sumamente importante ya que permite cumplir a tiempo con tareas establecidas para el día, la semana y el mes, indicando la siguiente grafica un porcentaje de respuestas muy alto de 73,1% y alto, 26,9%.

Participa en actividades (cursos, congresos, seminarios, capacitaciones) de formación profesional o técnico

26 respuestas

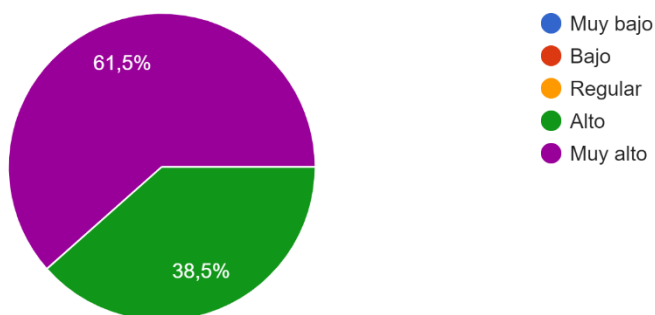


Mostrando la importancia de hacer partícipe a los colaboradores en cursos, capacitaciones y demás, que contribuyen a la generación de ambientes sanos, estabilidad laboral y oportunidades de crecimiento, se obtiene un porcentaje de respuestas de 61,5% muy alto, 34,6% alto, se identifica un porcentaje pequeño regular, para lo que se debe continuar con la implementación de estos

componentes, motivando a los colaboradores a participar de estos espacios ya que permiten el crecimiento personal.

Contribuye con aportaciones al logro de los objetivos de la organización

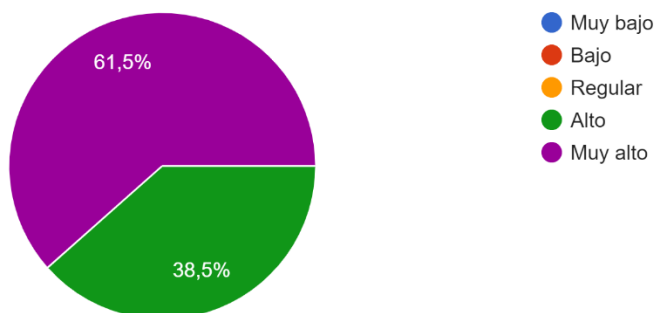
26 respuestas



En esta fase de la pregunta se evidencia el porqué del porcentaje del desempeño laboral alto en el último año, lo que indica que cada uno de los colaboradores están altamente comprometidos con el avance de la empresa, su alta calidad y producción, registrando un 61,5% de respuestas muy alto y un 38,5% alto.

Maneja los desafíos o situaciones difíciles de la empresa

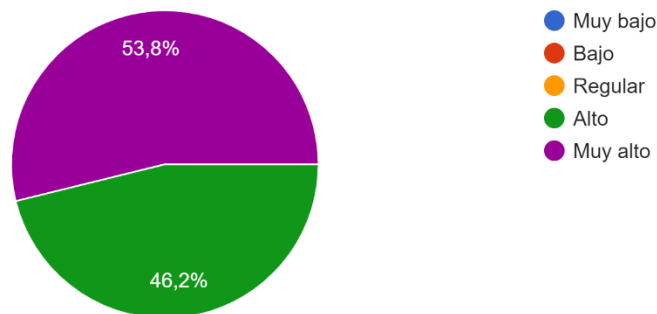
26 respuestas



Se registra un 61,5% muy alto en el manejo de situaciones difíciles y un 38,5% alto, señalando la importancia nuevamente de resolver dudas, de crear estrategias para mejorar el ambiente laboral, la capacidad de liderazgo, la redistribución de tareas, lo que contribuye al manejo de las diferentes situaciones que se pueden presentar en el lugar de trabajo.

Planifica, organiza su trabajo

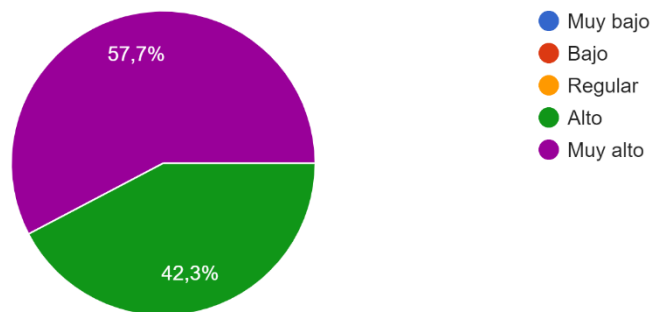
26 respuestas



La organización en el lugar de trabajo es considerada de suma importancia ya que esta genera un control de prioridades a la hora de entregar resultados, tareas propuestas por los jefes inmediatos y demás personal.

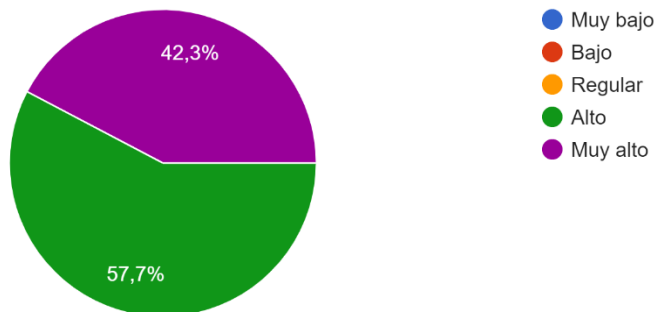
Mantiene buenas relaciones humanas con sus compañeros de trabajo

26 respuestas



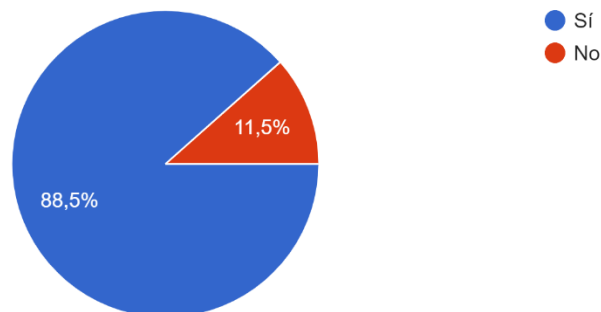
La comunicación asertiva, escucha activa, permite crear y mantener relaciones adecuadas con los colaboradores de una empresa, lo que detalla positivamente la grafica anterior, con un porcentaje de 57,7% muy alto y 42,3% alto.

Tienen en cuenta sus ideas o apreciaciones para el mejoramiento de su labor
26 respuestas



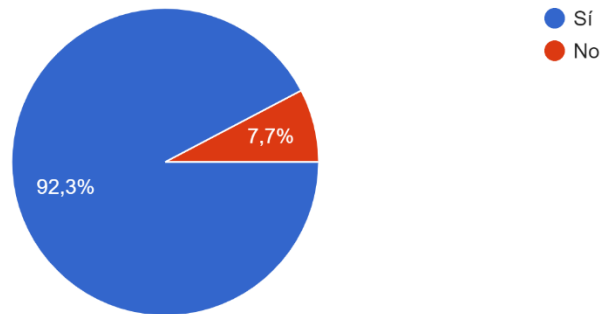
Los colaboradores consideran que si se tiene en cuenta sus ideas para el mejoramiento de su labor, indicando que hacen parte de la empresa, y sus opiniones tienen un valor importante.

¿Conocen el modelo por el cual miden el desempeño en la empresa?
26 respuestas



¿Están de acuerdo con las variables a medir?

26 respuestas



Finalmente, el 88,5% de encuestados conocen el modelo por el cual la empresa mide el desempeño y un total de 92,3% están de acuerdo con las variables a medir. En cada una de las respuestas el porcentaje se sostuvo en muy alto y alto, indicando así que la empresa se encuentra en un nivel adecuado de desempeño, No obstante, se recomienda, seguir realizando periódicamente dichas mediciones de desempeño, y crear nuevas estrategias que le apunte al empoderamiento y liderazgo, gestión de tiempo, manejo de situaciones difíciles en la empresa, y el aumento de participación de los colaboradores en los cursos, seminarios, congresos y capacitaciones que otorgue la empresa.

De acuerdo al modelo de desempeño laboral que maneja la empresa Freskaleche quien registra los datos generales del colaborador, el desempeño de sus funciones y competencias convicciones, se evidencia un modelo pertinente el cual ha evidenciado el desempeño de cada uno de los colaboradores en el último año, registrando el compromiso al cumplimiento de objetivos y de más actividades.

La empresa cuenta con una evaluación de desempeño que se realiza a los colaboradores

que son contratados por temporales o que ya son directamente por la organización donde se puede evaluar como el desempeño de sus funciones y competencias de convicciones además de las fortalezas y las debilidades que presenta en ese momento el colaborar y el compromiso a mejorar. Podemos concluir que está completo pues cumple con todos ítems para evaluar el desempeño de los colaboradores. A continuación, mostraremos el modelo de la evaluación que en estos momentos presenta la organización

freska leche		VALORACIÓN DE DESEMPEÑO			
REGIONAL	ÁREA	DEPTO O CANAL	FECHA		
Regional Este	Comercial	PREVENTA	8/05/2024		
I. DATOS GENERALES					
NOMBRES:	JESUS DAVID BELTRAN	CEDULA:	1.093.762.854	CARGO ACTUAL:	ASESOR COMERCIAL
JEFE INMEDIATO:	JOSE ALDEMAR CARO MERCHAN	CARGO:	Especialista Canal Preventa		
TIPO DE EVALUACION	Valoración periodo de prueba				
		PROCESO	COMERCIAL		
II. DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES - 50% (Valoración del "Qué")					
OBJETIVO A EVALUAR (según funciones)		PESO	CUMPLIMIENTO	NOTA	
1	PRODUCTIVIDAD Cumplimiento total Presupuesto	20%	100%	2	
2	PRODUCTIVIDAD Tendencia de venta	20%	100%	2	
3	PRODUCTIVIDAD Crecimiento en Pedidos ultimo semestre (efectividad)	20%	100%	2	
4	PRODUCTIVIDAD Crecimiento DN ultimo semestre en Presentaciones parato	20%	100%	2	
5	SEGURIDAD Obj. de Seguridad	20%	100%	2	
PROMEDIOS PONDERADOS		100%	100%	2,00	
APORTE POR DESEMPEÑO DE FUNCIONES (50%)		50%		1,00	
III. COMPETENCIAS CONVICCIONES - 50% (Valoración del "Cómo")					
COMPETENCIAS A EVALUAR		PESO	NOTA		
Integridad	Usa con transparencia y honestidad los recursos a su disposición, buscando siempre el beneficio para la organización en un marco de coherencia y en una relación gana gana con proveedores, colaboradores y clientes. Es un ejemplo a seguir reconocido de manera natural por su honestidad.	14%	3		
Alcance	Muestra interés por conocer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y consumidores, así como los objetivos de la compañía para lograr que ellos vivan experiencias únicas satisfactorias y diferenciadoras	14%	3		
Pasión	Identifica con criterio acertado las relaciones causales entre la información, hechos y datos de su área. Se compromete con el logro de los objetivos de la regional, trabaja con energía, amor y orgullo superando los límites de lo posible.	14%	3		
Apertura al Cambio	Observa, evalúa, propone y renueva para mejorar la forma como hacemos las cosas. Comparte las mejores prácticas en su equipo de trabajo y se encuentra alerta con los cambios que observa en el entorno competitivo donde desarrolla sus actividades.	14%	2		
Movilizar y desarrollar a otros	Dedica tiempo al entendimiento del objetivo, verificando las directrices y explicaciones con sugerencias específicas y de utilidad para la realización puntual de la tarea.	14%	3		
Perseverancia	Tiene clara las metas de su rol, los objetivos y el impacto de los mismo en su equipo de trabajo y en su área. Trabaja con constancia y ganas para alcanzarlos, escuchando siempre la realimentación para mejorar. Es propositivo, se mantiene alerta y observa el entorno para proponer nuevas iniciativas con entusiasmo y alegría. Prioriza identificando lo urgente de lo importante sin perder el foco.	14%	2		
Trabajo en Equipo	Hace que su trabajo individual y de equipo produzca los resultados esperados, realiza un trabajo cooperativo con su equipo, defiende la regulación del equipo, participa personalmente en reuniones para aportar en la toma de decisiones conjuntas de manera oportuna.	14%	3		
PROMEDIO PONDERADO		100%	2,71		
APORTE POR COMPETENCIAS (50%)			1,36		
APORTE POR DESEMPEÑO DE FUNCIONES (50%) (QUE)	2,00		VALORACIÓN DE DESEMPEÑO (PROMEDIO) 2,36		
APORTE POR COMPETENCIAS MARCO CONDUCTURAL (50%) (COMO)	2,71		CUMPLE		
FORTALEZAS		OPORTUNIDADES DE MEJORA			
BUENA ACTITUD, TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORATIVO		Mejorar el seguimiento de indicadores y aportar nuevas ideas que ayuden a mejorar los resultados			
IV. PLAN INDIVIDUAL DE DESARROLLO (acciones de apoyo para potencializar la labor del colaborador)					
INDICADOR A MEJORAR / COMPETENCIA A DESARROLLAR	ACCION ESPECIFICA	PERSONA SOPORTE	FECHA EJECUCION	FECHA REVISION	
Apertura al cambio	Ser mas propositivo y participativo proponiendo nuevas ideas para mejorar resultados	Jose Aldemar Caro	1/12/2023	15/12/2023	
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO				FECHA REVISION	
Tema de acuerdo al plan de capacitación, entranamiento o reentrenamiento en el cargo y/o certificación en la matriz de habilidades TPM					
V. COMENTARIOS DEL COLABORADOR					
Me parece muy bueno este proceso de evaluación, porque me ayuda a ver las oportunidades que tengo, para luego mejorarlas					
FIRMA DEL COLABORADOR		FIRMA JEFE INMEDIATO			

En esta investigación podemos deducir que los colaboradores de la organización les falta más motivación en las actividades o capacitaciones que tiene la empresa pues en su portalweb ya los temas están subidos en la plataforma con unos encuentros a fechas ya informadas con anterioridad, pero no lo hacen o es de poca participación además que la inversión que hace la empresa para estos talleres es alta les toca a los coordinadores estar informando sobre estos encuentros que la organización tiene para ellos. A continuación, una tabla motivacional en la que se puede ver algunas alternativas para que los colaboradores puedan participar en las actividades ya programadas

AREA	OBJETIVO	ESTRATEGIA	EVIDENCIA
Trabajo en equipo	Permite el cumplimiento de logros, pero ya relacionado por su grupo o área de trabajo	Se mantiene la comunicación asertiva entre el grupo de colaboradores	Buenos resultados en el rendimiento y el cumplimiento de objetivos grupales
Certificaciones de talleres o capacitaciones	Que todas las capacitaciones, cursos o talleres sean certificadas donde se vea el cumplimiento de los objetivos	Informar a los colaboradores que toda actividad tendrá su certificación o estará avalada	Se entregará un diploma o certificación ya sea virtual o en físico donde se evidencie la participación
Ascenso	El cumplimiento de las funciones y lograr ascender a través del estudio en educación superior	Incentivar a los colaboradores para que puedan estudiar alguna carrera superior, permitiendo el tiempo para poder cumplir con las obligaciones académicas dando tiempo e incentivos	Más participación en actividades más cumplimiento de metas pues tienen motivación

		económicos	
Plan de incentivos	Motivación para el cumplimiento de los objetivos ya sea individuales y grupales y poder participar en el Turbo ranking que se realiza cada semestre del año	Informando los premios que se llevan los grupos de trabajo de cada regional ya sea individual o por áreas.	El incentivo es en dinero para el colaborador y todo su grupo de trabajo
Descanso el día de cumpleaños para los temporales	Poder dar el día de cumpleaños a los temporales ya que este beneficio si lo tienen los vinculados	Hacer que este beneficio sea tenido en cuenta a los colaboradores que aún no han sido directamente vinculado con la organización	Los colaboradores que cuenta con un contrato directamente con la organización cuentan con este beneficio celebrando el día de su cumpleaños

Los colaboradores que ya forman parte de la organización con un contrato laboral directamente vinculado con Freskaleche cuentan con beneficios a lo que no tienen los temporales pues deben cumplir con un tiempo de un año cuando llegue su valoración de desempeño si logra un porcentaje algo logran pasar con una vinculación directa con la organización. Todas formas de motivación son importantes para el colaborar ya que este es una motivación para poder realizar sus funciones y poder cumplir con los objetivos y temas propuestas no solo por el individuo sino por todo el equipo del área a la que pertenece. La organización lo que hace a través de estos incentivos o motivaciones que se puedan sentir en un buen lugar para trabajar cumpliendo con todos los parámetros de efectividad en el momento de lograr resultados y posicionar la marca en lo más alto del sector al que pertenece. Es importante las capacitaciones que las empresas a través del área de gestión humana organizan y programa para que todo su talento humano puedan enriqueciendo todo su conocimiento y talento para poder alcanzar su satisfacción personal, laboral y familiar.

Conclusiones

El nivel de desempeño en las organizaciones debería ser medido de acuerdo a lo que indica las políticas de la empresa, teniendo en cuenta que ello le aporta, como primer punto a la identificación de aquellos factores que afectan el desempeño, y como segundo punto y no menos importante, la creación de estrategias que permitan el aumento del mismo, el desarrollo del potencial de cada uno de los colaboradores y al crecimiento individual y colectivo, para lo que se evidencia que la situación actual de la empresa según la encuesta aplicada, es alto en el último año, detallando una producción alta, haciendo énfasis en el compromiso que tiene los colaboradores con la empresa.

Seguidamente, el área comercial reporta un alto compromiso por parte de sus colaboradores, el desarrollo de estrategias a partir de la aplicación de la medición del desempeño, permitiendo el fortalecimiento de las diferentes áreas de la organización.

Ya para terminar se tiene en cuenta los métodos de evaluación de desempeño de la empresa, considerando pertinente continuar con la aplicación del mismo, ya que se registró adecuadamente el desempeño de cada uno de los colaboradores, desde el cumplimiento con objetivos propuestos hasta el desarrollo del crecimiento personal.

Recomendaciones

- Construir estrategias que permitan aumentar el desempeño laboral en la empresa
- Realizar un análisis de los resultados y a partir de ello, plantear cuales son aquellos factores externos o internos que afectan el desempeño laboral de los colaboradores.
- Realizar nuevas investigaciones desde diferentes áreas como el nivel de desempeño de estudiantes, profesores, con el objetivo de profundizar en aquellos factores que tiene similitudes en los componentes que afectan a colaboradores.
- Es importante motivar a los colaboradores en la participación de las capacitaciones programadas por la empresa para el buen uso de las tecnologías o de herramientas indispensables para tener un desempeño laboral favorable y poder cumplir con las metas.
- Es necesario que la empresa pueda tener un modelo de motivación que se pueda cumplir y hacer seguimiento si se está desarrollando y cumpliendo para garantizar el bienestar del colaborador

Referencias bibliográficas

Arias, F. G. (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica.

5ta. Fidas G. Arias Odón.

Bittel, L. (2000). Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez.

Bustamante, R. Y. S., Gonzabay, P. L. M., & Peñafiel, N. A. V. (2022). Clima Organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261.

Cely Ramírez, M. I., Crespo Niño, S. F., García Bautista, T. M., Salazar Barrera, I. L., & Tangarife Ramírez, M. C. (2022). Factores de bienestar y calidad que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Foto Digital Tunja (Bachelor's thesis, Psicología-Virtual).

Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Quinta Edición Santa Fé de Bogota: Editorial McGraw-Hill.

Código sustantivo del trabajo (2023) Recuperado:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html#:~:text=Nadie%20puede%20impedir%20el%20trabajo,se%20prevean%20en%20la%20ley.

Comte, A. (1984). Discurso sobre el espíritu positivo. Madrid: ALIANZA EDITORIAL.

Corella, M. E. D., León, D. L. E., & Iturralde, D. O. (2020). Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados del departamento de operaciones de la empresa TÍA SA. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (2), 20.

Coronel, T. C. C., & Loor, K. M. (2022). Factores de riesgo psicosocial que afectan al

desempeño laboral en el área administrativa del Instituto Tecnológico Bolivariano de Guayaquil. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 22(36).

Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 54-60.

Evaluación del Desempeño Laboral. Comisión Nacional del Servicio Civil.

<https://www.cnscc.gov.co/observatorio/evaluacion-del-desempeno-laboral>

Freskaleche (2013) Historia. Recuperado: <http://freskaleche.blogspot.com/>

García Gallego, E. M., & Sierra Trujillo, M. (2020). Factores determinantes de la baja productividad laboral percibidos por un grupo de trabajadores del área comercial de una organización del sector de hidrocarburos de la ciudad de Medellín (Doctoral dissertation, Universidad EAFIT).

García, H (2016). *Alcances del Nuevo sistema “tipo para la evaluación del desempeño laboral” (acuerdo 565 de 2016) de los servidores públicos de carrera administrativa en el marco del desarrollo organizacional*. Revista Jurídica MARIO Alario D’Filippo. Cartagena (Colombia)

González García, W. D. J., & Vilchez Pirela, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, (51), 54-74.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación* (Vol. 707). México: McGraw-Hill.

Hernández, Fernández & baptista (1991) *Metodología de la investigación*. Ed. Mc Graw Hill interamericana S.A México.

Índice de Precios al Consumidor (IPC) julio 2023 <https://datacucuta.com/indicadores->

regionales/ipc/indice-de-precios-al-consumidor-ipc-julio-2023/

- Irving, T. S. F., & Palacios, B. R. M. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 86-98.
- Jiménez, R. P. H., & Larrea, S. M. V. (2021). El Síndrome de Burnout como factor que afecta al desempeño de los docentes en la Unidad Educativa Israel. *Dominio de las Ciencias*, 7(6),3-13.
- Khun, T. (1986): La estructura de las revoluciones científicas, Fondo de Cultura Económica, México.
- Landeta-Bejarano, L. G. (2021). Factor de Riesgo Psicosocial y desempeño laboral del personal administrativo del Museo de la Ciudad. *Uda akadem*, (7), 8-27.
- Mamani Avendaño, Y. M., & Cáceres López, J. (2019). Desempeño laboral: una revisión teórica.
- Mariscal, Z., & Mora, J. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilema contemporaneo*, 47-61.
- Mendoza-Vargas, J. M., Burbano-Pantoja, V. M., & Mendoza-Vargas, H. H. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información tecnológica*, 33(6), 157-166.
- Mori, K. O. C., & Bardales, J. M. D. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703.
- Núñez, C; Brochero, M. (2019). El talento humano como eje fundamental del desarrollo organizacional en las empresas. Universidad Cooperativa de Colombia. Santa Marta

Colombia. Disponible en:

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13326/1/2019_talento_humano_e_mpresas.pdf

OSORIO, Julieth Estefanía and CARDENAS NINO, Lucila. Estrés laboral: estudio de revisión.

Páez-Landeta, R. P., Santamaría-Albuja, H. M., Albán-Medina, M. J., Albán-Pérez, G. G., &

Palacio, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall. Madrid, España.

Pisco, G. A., & Grasst, Y. S. (2020). El estres familiar y su influencia en el rendimiento laboral. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 6, 103-114.

Ponce, L. E. P., & García, S. L. G. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 1129-1154.

Quevedo, S (2021). *Freskaleche cumple 30 años manteniéndose como marca líder en el nororiente colombiano*. P&M.

Romero, J. L. M., & Rosado, Z. M. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.

Solano, K., Brito, C., Pérez, A., Bolívar, J., & Salas, C. (2019). Calidad de vida como agente dinamizador del desempeño laboral en universidades públicas. *Aglala*, 10(2), 267-279.

Stoner, James; Freeman, R. Edward y Gilbert Jr, Daniel R. (1996). "Administración". 6a.

Edición. México: Editorial Pearson.