

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE INGENIERÍA EN LOGÍSTICA

Tema: “Desempeño laboral y el rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en el año 2020”

Trabajo de titulación previa la obtención del
título de Ingeniera en Logística

AUTORA: Obando Morillo Karen Breggete

TUTOR: Econ. Heredia Campaña Argenis Lissander, Msc.

Tulcán, 2021

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que la estudiante Obando Morillo Karen Breggete con el número de cédula 0401463278 ha elaborado el trabajo de titulación: “Desempeño laboral y el rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en el año 2020”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

f.....

Econ. Heredia Campaña Argenis Lissander, Msc

TUTOR

f.....

Ing. Montalvo Márquez Francisco Javier, Msc

LECTOR

Tulcán, septiembre de 2021

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniera en la Carrera de ingeniería en logística de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Obando Morillo Karen Breggete con cédula de identidad número 0401463278 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



f.....

Obando Morillo Karen Breggete

AUTORA

Tulcán, septiembre de 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Obando Morillo Karen Breggete declaro ser autor/a de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Desempeño laboral y el rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en el año 2020” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



f.....

Obando Morillo Karen Breggete

AUTORA

Tulcán, septiembre de 2021

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecer a Dios por darme el mejor regalo a mis padres maravillosos quienes me dieron la vida, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera universitaria, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizaje, experiencias y sobre todo felicidad.

Gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es vivir y lo justa que puede llegar a ser, a mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida, a mi familia por brindarme su apoyo incondicional para poder cumplir en el proceso de mis estudios.

En primera instancia agradezco a mis formadores, docentes de gran sabiduría de la carrera Logística y Transporte quienes se han esforzado por ayudarme a alcanzar mis sueños ya que todos fueron partícipes, gracias a mi tutor de mi plan de investigación el Econ. Argenis Heredia por haber compartido sus conocimientos, paciencia y por guiarme, para poder lograr importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito obteniendo una afable titulación profesional, sencillo no ha sido el proceso, sin embargo; afirmo que con dedicación y esfuerzo todo se logra durante todo este periodo académico. También al Señor Vinicio Herrea Supervisor de Logística, por brindarme la oportunidad de desarrollar mi tesis profesional en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán, sobre todo el apoyo y facilidades que fue otorgada de la información necesaria en su prestigiosa empresa.

Finalmente a mis compañeros quienes estuvieron junto a mí en momentos buenos y malos durante el lapso de la carrera universitaria me brindaron compañerismo y una verdadera amistad y a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por abrir sus puertas para poder desarrollar mis estudios profesionales.

Karen Breggete Obando Morillo

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico a Dios quien me dio la fe, la salud y por guiarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible, permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Con mucho amor y esfuerzo este trabajo investigativo está dedicada en especial a mis padres Edwin Obando y Norma Morillo pilares fundamentales en mi vida, son un ejemplo a seguir, por haberme brindado su amor, su comprensión durante toda mi carrera, por sus consejos que me orientaron a tomar las mejores decisiones, principios y valores que me inculcaron los cuáles me han servido mucho tanto para mi superación personal como profesional, por ser mi inspiración para demostrarme que con perseverancia me ayudaron a esforzarme y superar cualquier obstáculo que se me ha presentado en el transcurso de mi vida, sobre todo han sido mi más grande apoyo incondicional en todo mi camino transcurrido y enseñarme a luchar hacia adelante que me ha permitido cumplir un sueño más de vida.

A mis abuelitos Oswaldo Morillo y Luz María Fweltala por haber estado junto a mi cuando más lo necesitaba demostrando su amor, preocupación y apoyo durante mi vida, y así culminar con éxito el trabajo realizado. Gracias por su cariño.

¡Muchas Gracias!

Karen Breggete Obando Morillo

ÍNDICE

I. PROBLEMA	18
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	19
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	20
1.4.1. Objetivo General	20
1.4.2. Objetivos Específicos	20
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	21
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	22
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	22
2.2. MARCO TEÓRICO	24
2.2.1. Teoría general de sistemas	24
2.2.2. Desempeño laboral	26
2.2.3. Evaluación del desempeño laboral	26
2.2.4. Evaluación de desempeño por competencias.....	31
2.2.5. Rendimiento de los trabajadores	31
2.2.6. Método subjetivo de evaluación del rendimiento.....	33
2.2.7. Recepción de productos	33
2.2.8. Almacenamiento de productos	34
2.2.9. Despacho de productos	34
2.2.10. Distribución de productos	34
2.2.11. Seguridad en almacén	34
III. METODOLOGÍA	36
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO.....	36
3.1.1. Enfoque Cuantitativo	36

3.1.2. Enfoque Cualitativo	36
3.1.3. Tipo de Investigación	37
3.2. IDEA A DEFENDER.....	38
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	38
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	44
3.4.1. Teórico	44
3.4.2. Inductivo	44
3.4.3. Análisis Estadístico.....	44
3.4.4. Instrumentos de investigación.....	45
3.4.5. Método aplicado para la evaluación del desempeño laboral.....	45
3.4.6. Metodología de evaluación del desempeño laboral.....	47
3.4.7. Intervalo de valoración	59
3.4.8. Resultados finales de calificación para la evaluación del desempeño laboral ...	59
3.4.9. Método aplicado para la evaluación del rendimiento de los trabajadores	60
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	61
4.1. RESULTADOS.....	61
4.1.1. Diagnóstico de las actividades que realizan los trabajadores.....	61
4.1.2. Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores	76
4.1.3. Análisis de los resultados de la evaluación del desempeño laboral	87
4.2. DISCUSIÓN	113
4.2.1 Idea a defender	113
4.2.2. Teoría de Sistemas.....	114
4.2.3. Descripción bibliográfica.....	115
4.2.4. Normas de seguridad laboral en el área de almacenamiento	115
4.2.5. Desempeño laboral y el rendimiento de los trabajadores	116
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	119
5.1. CONCLUSIONES.....	119

5.2. RECOMENDACIONES.....	120
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	122
V. ANEXOS.....	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición y Operacionalización de variable independiente	39
Tabla 2. Definición y Operacionalización de variable dependiente	40
Tabla 3. Cuadro de los diferentes métodos de evaluación del desempeño laboral	46
Tabla 4. Criterios de evaluación método de evaluación por competencias	47
Tabla 5. Sistema de calificación método de evaluación por competencias	47
Tabla 6. Competencias del trabajador método de evaluación por competencias	48
Tabla 7. Actividades del trabajador método de evaluación por competencias	48
Tabla 8. Conocimientos del trabajador método de evaluación por competencias.....	48
Tabla 9. Eficiencia del trabajador método de evaluación por competencias	48
Tabla 10. Habilidades del trabajador método de evaluación por competencias.....	49
Tabla 11. Sistema de calificación final método de evaluación por competencias	49
Tabla 12. Criterios de evaluación método de escala gráfica	49
Tabla 13. Sistema de calificación método de escala gráfica	50
Tabla 14. Competencias del trabajador método de escala gráfica.....	50
Tabla 15. Actividades del trabajador método de escala gráfica	50
Tabla 16. Conocimientos del trabajador método de escala gráfica	51
Tabla 17. Eficiencia del trabajador método de escala gráfica	51
Tabla 18. Habilidades del trabajador método de escala gráfica	51
Tabla 19. Sistema de calificación final método de escala gráfica	51
Tabla 20. Criterios de evaluación método de incidentes gráficos	52
Tabla 21. Sistema de calificación método de incidentes gráficos	52
Tabla 22. Competencias del trabajador método de incidentes gráficos.....	53
Tabla 23. Actividades del trabajador método de incidentes gráficos	53
Tabla 24. Conocimientos del trabajador método de incidentes gráficos	53
Tabla 25. Eficiencia del trabajador método de incidentes gráficos	53
Tabla 26. Habilidades del trabajador método de incidentes gráficos	54
Tabla 27. Sistema de calificación método de incidentes gráficos	54

Tabla 28. Criterios de evaluación método de comparación por pares	54
Tabla 29. Sistema de calificación método de comparación por pares	55
Tabla 30. Competencias del trabajador método de comparación por pares	55
Tabla 31. Actividades del trabajador método de comparación por pares	55
Tabla 32. Conocimientos del trabajador método de comparación por pares	56
Tabla 33. Eficiencia del trabajador método de comparación por pares	56
Tabla 34. Habilidades del trabajador método de comparación por pares	56
Tabla 35. Sistema de calificación final método de comparación por pares	56
Tabla 36. Criterios de evaluación método de elección forzada	57
Tabla 37. Sistema de calificación método de elección forzada	57
Tabla 38. Competencias del trabajador método de elección forzada	57
Tabla 39. Actividades del trabajador método de elección forzada	58
Tabla 40. Conocimientos del trabajador método de elección forzada	58
Tabla 41. Eficiencia del trabajador método de elección forzada	58
Tabla 42. Habilidades del trabajador método de elección forzada	58
Tabla 43. Sistema de calificación final método de elección forzada	59
Tabla 44. Intervalos de valoración	59
Tabla 45. Resultados finales de calificación de los diferentes métodos para la evaluación del desempeño laboral	59
Tabla 46. Ocupación de horas en el área de recepción	73
Tabla 47. Ocupación de horas en el área de almacenamiento	74
Tabla 48. Ocupación de horas en el área de despacho	74
Tabla 49. Ocupación de horas en el área distribución	75
Tabla 50. Organización por competencias de los trabajadores	77
Tabla 51. Tabulación de evaluación de desempeño por competencias nivel operativo	78
Tabla 52. Tabulación de evaluación de desempeño por competencias nivel de logística	82
Tabla 53. Tabulación de evaluación de desempeño por competencias nivel gerencial	85
Tabla 54. Cuadro control de ingreso nivel operativo	87
Tabla 55. Cuadro presentación del trabajador nivel operativo	88
Tabla 56. Cuadro presentación trabajador área de recepción y almacenamiento	89
Tabla 57. Procedimientos del trabajador área de despacho	91
Tabla 58. Procedimientos del trabajador área de distribución	93
Tabla 59. Cuadro competencias generales nivel operativo	95
Tabla 60. Cuadro trabajo en equipo nivel de logística	96

Tabla 61. Cuadro Comunicación efectiva nivel de logística	97
Tabla 62. Cuadro orientación de trabajo nivel de logística	98
Tabla 63. Cuadro organización de información nivel de logística	99
Tabla 64. Cuadro empoderamiento nivel de logística	100
Tabla 65. Cuadro dinamismo nivel de logística	101
Tabla 66. Cuadro capacidad de negociación nivel de logística	102
Tabla 67. Cuadro orientación a resultados nivel de logística	103
Tabla 68. Cuadro gestión de conflictos nivel de logística	104
Tabla 69. Cuadro desarrollo de equipo nivel gerencial	104
Tabla 70. Cuadro comunicación efectiva nivel gerencial	105
Tabla 71. Cuadro liderazgo nivel gerencial.....	106
Tabla 72. Cuadro pensamiento estratégico nivel gerencial.....	107
Tabla 73. Cuadro empoderamiento nivel gerencial	108
Tabla 74. Cuadro dinamismo nivel gerencial.....	109
Tabla 75. Cuadro capacidad de negociación nivel gerencial	110
Tabla 76. Cuadro orientación a resultados nivel gerencial	111
Tabla 77. Cuadro gestión de conflictos nivel gerencial	112

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Teoría General de Sistemas	26
Figura 2. Organigrama estructural	63
Figura 3. Proceso del área de recepción.....	65
Figura 4. Proceso del área de almacenamiento.....	67
Figura 5. Proceso del área de despacho	69
Figura 6. Proceso del área de distribución	71
Figura 7. Control de ingreso nivel operativo.....	87
Figura 8. Presentación del trabajador nivel operativo	88
Figura 9. Procedimientos del trabajador área de recepción y almacenamiento	90
Figura 10. Procedimientos del trabajador área de despacho	92
Figura 11. Procedimientos del trabajador área de distribución	94
Figura 12. Competencias generales nivel operativo	95
Figura 13. Trabajo en equipo nivel de logística	96
Figura 14. Comunicación efectiva nivel de logística.....	97

Figura 15. Orientación del trabajo nivel de logística.....	98
Figura 16. Organización de información nivel de logística	99
Figura 17. Empoderamiento nivel de logística	100
Figura 18. Dinamismo nivel de logística	101
Figura 19. Capacidad de negociación nivel de logística	102
Figura 20. Orientación a resultados nivel de logística.....	103
Figura 21. Gestión de conflictos nivel de logística.....	104
Figura 22. Desarrollo de equipo nivel gerencial.....	105
Figura 23. Comunicación efectiva nivel gerencial	106
Figura 24. Liderazgo nivel gerencial	107
Figura 25. Pensamiento estratégico nivel gerencial.....	108
Figura 26. Empoderamiento nivel gerencial	109
Figura 27. Dinamismo nivel gerencial.....	110
Figura 28. Capacidad de negociación nivel gerencial	111
Figura 29. Orientación a resultados nivel gerencial	112
Figura 30. Gestión de conflictos nivel gerencial	113
Figura 31. Ingreso a la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán	161
Figura 32. Logotipo de Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán.....	161
Figura 33. Bodegas de almacenamiento de la distribuidora Arca Continental	162
Figura 34. Pallets y jabs para los productos	162
Figura 35. Guía de remisión en el proceso de recepción	163
Figura 36. Bodegas para productos retornables.....	164
Figura 37. Productos no retornables	164
Figura 38. Guía de remisión del área de despacho	165
Figura 39. Medios de transporte de la distribuidora Arca Continental.....	165
Figura 40. Capacitaciones	166
Figura 41. Equipo de protección personal (EPP).....	167
Figura 42. Ingreso a bodegas solo personal autorizado	168
Figura 43. Señalización para seguridad de las personas particulares	169
Figura 44. Señalización y avisos de higiene personal.....	169
Figura 45. Avisos y normas de seguridad para contratistas y visitantes.....	170
Figura 46. Avisos para el ingreso a la distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán	170
Figura 47. Obligaciones preventivas de seguridad para los visitantes y contratistas frente al COVID-19.....	171

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Entrevista.....	125
Anexo 2. Encuesta	127
Anexo 3. Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán	161
Anexo 4. Guía de remisión en el proceso de recepción	163
Anexo 5. Proceso del área de almacenamiento	164
Anexo 6. Proceso del área de despacho	165
Anexo 7. Formato de capacitaciones de los trabajadores Distribuidora Arca Continental....	166
Anexo 8. Factores de riesgo en el almacenamiento.....	167
Anexo 9. Ingreso a bodegas de almacenamiento.....	168
Anexo 10. Medidas preventivas de seguridad	169
Anexo 11. Certificado del abstract por parte del CIDEN	172
Anexo 12. Acta de la sustentación de predefensa del informe de investigación.....	174

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar cuál es el papel importante de del desempeño laboral y el rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán. Dado que se dedica a la distribución de productos de las marcas propiedad de *The Coca-Cola Company* por lo cual se especifica cuáles son las actividades que realizan los trabajadores, identificando sus competencias dentro de la Distribuidora Arca Continental. Se utilizó los enfoques cuantitativo y cualitativo; el tipo de investigación aplicado fue la investigación explicativa y los métodos de investigación fueron métodos teóricos e inductivos.

Para desarrollar los objetivos correspondientes se ha partido de una revisión de la literatura tanto del desempeño laboral como el rendimiento de los trabajadores, seguido con una entrevista al Señor Vinicio Herrera Supervisor de Logística, obteniendo la información necesaria para el diagnóstico de las actividades que realizan los trabajadores en la distribuidora identificando sus competencias respectivas, también se realizó una encuesta aplicando el método de evaluación por competencias para medir el desempeño laboral y conocer cuáles son los resultados del rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental en las diferentes áreas correspondientes en el cual se aplicó el método subjetivo de evaluación del rendimiento utilizando la técnica escalas de valoración para analizar los resultados obtenidos en el nivel operativo, nivel de logística y nivel gerencial.

Palabras claves: Desempeño laboral, rendimiento de los trabajadores, evaluación por competencias, método subjetivo

ABSTRACT

The current investigation is intended to analyze job performance and the employee performance at Distribuidora Arca Continental CE. DI. Tulcán. Given that it is dedicated to the distribution of products of the brands belonging to The Coca-Cola Company, first the activities carried out by the workers are specified, identifying their competencies within it. For this, the quantitative and qualitative approaches were used; being an explanatory type investigation based on theoretical and inductive methods. After that it is specified that to develop the corresponding objectives, a literary review of both job and employee performance has been started, followed by the application of an interview to Mr. Vinicio Herrera Supervisor of Logistics, thus obtaining the necessary information for the respective diagnosis under study. On the other hand, a survey was carried out applying the method of evaluation by competencies to measure job performance and the subjective method of evaluation of performance to know what the results of the employee performance in the different areas. Finally, the valuation scales technique was used to analyze the results obtained at the operational level, logistics level and managerial level.

Keywords: Job performance, employee performance, competency assessment, subjective method.

INTRODUCCIÓN

“Las organizaciones requieren de las personas para alcanzar sus objetivos organizacionales, es por ello que las organizaciones, instituciones, están constituidas principalmente por personas, que mutuamente buscan y necesitan para alcanzar sus objetivos con un mínimo costo, tiempo, esfuerzo y conflicto” (Iturralde, 2011, p.13).

Las organizaciones requieren de las personas para alcanzar sus objetivos organizacionales, es por ello que las organizaciones, instituciones, están constituidas principalmente por personas, que mutuamente se buscan y se necesitan para alcanzar sus objetivos con un mínimo de costo, de tiempo, de esfuerzo y de conflicto.

En la actualidad el desempeño laboral ha representado un papel importante dentro de las empresas, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia, que permite evaluar el nivel de desempeño de los trabajadores en cada una de las actividades de la empresa, ya que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos de cada trabajador (Alzate P. , 2016).

Esta investigación se realizó en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán, con la finalidad de determinar el desempeño laboral y el rendimiento de los trabajadores de la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en el año 2020. La Distribuidora Arca Continental está ubicada en la ciudad de Tulcán en las calles Los Alamos y Los Olivos; es una empresa dedicada a la distribución de productos como son gaseosas, jugos, té, aguas, etc. de la marca propiedad *The Coca Cola Company*.

La investigación permitió conocer la situación actual de las actividades dentro de la Distribuidora Arca Continental, identificando sus actividades y competencias que realizan los trabajadores en la distribuidora como nivel operativo (recepción, almacenamiento, despacho y distribución), nivel de logística y nivel gerencial, de tal manera que se pudo evidenciar a través de una entrevista aplicada al Sr. Vinicio Herrera Supervisor de Logística.

Como instrumento se aplicó una encuesta donde se especificó el método subjetivo para determinar el nivel de rendimiento de los trabajadores, realizando una tabulación general de las diferentes competencias, y finalmente se analizó los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño laboral de los mismos conociendo el nivel de cumplimiento de sus actividades en cada una de las diferentes áreas de la distribuidora.

La presente investigación se organiza de la siguiente manera:

Capítulo I: Se identifica la problemática de investigación, determinando variables principales como: desempeño laboral y el rendimiento de los trabajadores y finalmente se estableció el objetivo general, objetivos específicos, preguntas de investigación para el desarrollo de la presente investigación.

Capítulo II: Se plasma bases documentales proporcionadas por la Distribuidora Arca Continental, así como también diferentes trabajos realizados por otros autores, ya que tienen relación con el tema planteado, que sirvieron de ayuda en el proceso de investigación para la interpretación de resultados obtenidos y discusión.

Capítulo III: Se desarrolló el enfoque metodológico cuantitativo y cualitativo, para cumplir con los objetivos propuestos y dar respuesta al problema planteado, se utilizó el tipo de investigación explicativa, métodos utilizados como teórico e inductivo para la recolección de información, aplicando los instrumentos de investigación la entrevista y encuesta obteniendo la información necesaria de la Distribuidora Arca Continental, tomando en cuenta la idea a defender, definición y operacionalización de variables y el análisis estadístico que se realizó en la presente investigación.

Capítulo IV: Se desarrolló los objetivos respectivos mediante un diagnóstico de las actividades que realizan los trabajadores, una evaluación de desempeño laboral para analizar los resultados obtenidos conociendo el nivel de rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental y finalmente se realizó la discusión a través de los antecedentes investigativos con los resultados obtenidos de la distribuidora.

Capítulo V: Se presenta las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos en la presente investigación.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional la evaluación del desempeño laboral no es un fin en sí misma sino un instrumento para mejorar los recursos humanos, pues mediante este sistema se pueden detectar problemas de supervisión, de integración del trabajador en la empresa o en el cargo que ocupa, la falta de aprovechamiento de su potencial o de escasa motivación. La empresa utiliza los resultados a la hora de decidir cambios de puestos, asignación de incentivos económicos o necesidad de formación o motivación de sus empleados. Los trabajadores también obtienen beneficios como conocer las expectativas que tienen de ellos sus jefes y ver canalizados sus problemas. (Iturralde, 2011, p.2)

Tradicionalmente, la evaluación del desempeño laboral es un proceso sistemático y periódico que sirve para estimar cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan, ya que se delimitó al juicio unilateral del jefe respecto al comportamiento funcional de los trabajadores que se ha constituido para la toma de decisiones sobre el personal.

Iturralde (2011), considera que a nivel nacional el desempeño laboral de los trabajadores es la principal herramienta que tiene cualquier empresa para proporcionar mejoras en su desempeño de cada área que les corresponda, tener un adecuado sistema de evaluación del desempeño ya que es una condición indispensable para lograr altos niveles de competitividad empresarial, ya que en la práctica de cada empresa cuentan con un sistema de evaluación objetivos que aseguran una valoración eficaz de los empleados, finalmente de los que son encargados de elaborar la evaluación tienen como objetivo hacer una estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia de las personas que llevan a cabo las actividades, los objetivos y las responsabilidades en sus puestos de trabajo. Al realizar la evaluación, la empresa obtiene una información para tomar decisiones sobre el funcionamiento de la organización.

Arca Continental es una empresa dedicada a la producción, distribución y venta de bebidas refrescantes de las marcas propiedad de *The Coca Cola Company*. La distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán fue constituida el 20 marzo de 1985 para almacenar la variedad de productos *The Coca Cola Company* como gaseosas, jugos, té y aguas; es decir, que se requiere

de personal calificado en los perfiles de la gestión logística que trabajan en las diferentes áreas como recepción, almacenamiento, despacho y distribución de la Distribuidora; así como demostrar cuál es su nivel de rendimiento tanto del supervisor logístico y gerente ya que prestan su servicio acorde a las exigencias de la empresa y así obtener una adecuada organización en cada puesto de trabajo.

El departamento de logística a través del supervisor de logística es el encargado de realizar todas sus funciones correspondientes como planificación, organización y control en la gestión logística, también debe así mismo evaluar a los trabajadores de las diferentes áreas de la Distribuidora Arca Continental; es por ello, que el principal objetivo de la presente investigación es evaluar el desempeño laboral aplicando un método adecuado que permita analizar los resultados del rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental.

Sin embargo, la distribuidora muy poco ha hecho en buscar las mejores herramientas que permitan evaluar el desempeño laboral a los trabajadores, por esta razón no aplican un método que cuente con un sustento técnico; es decir, no existe un análisis concreto de los resultados obtenidos en el rendimiento de los trabajadores.

La Distribuidora Arca Continental no utiliza una herramienta adecuada dentro de la evaluación de desempeño laboral para los trabajadores que ha generado como resultado que no se obtenga una medición clara y transparente, razón por la cual existe una gran falta de identificación del rendimiento laboral de los trabajadores.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el método adecuado para evaluar el desempeño laboral que permita analizar el nivel del rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en el año 2020?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La finalidad de la presente investigación radica en determinar cuál es el método adecuado para evaluar el desempeño laboral que permita analizar el nivel del rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en el año 2020.

El conocimiento alcanzado a través de este proyecto investigativo se identificó el problema encontrado dentro de la distribuidora enfocándose a las dos variables estudiadas, en base a un

análisis de varios autores se pudo determinar que la metodología adecuada para evaluar el desempeño laboral, es el método de evaluación por competencias, considerando los parámetros con las actividades que realizan en cada puesto de trabajo, que permite analizar los resultados obtenidos conociendo el rendimiento real de los trabajadores en base a las competencias como nivel operativo, nivel de logística y nivel gerencial de las diferentes áreas de la distribuidora.

Es por ello que se busca una herramienta adecuada del desempeño laboral para establecer índices de rendimiento de los trabajadores de la Distribuidora, los mismos que servirán para crear métodos de mejoramiento en los procesos logísticos, considerando que los trabajadores se han convertido en uno de los bienes más preciados para la empresa permitiendo que la evaluación sea constante y profunda de la empresa garantizando el cumplimiento de los objetivos con compromiso y colaboración de los trabajadores en la distribuidora.

La importancia de esta investigación se basó en conocer cuáles son las actividades y competencias que realizan de los trabajadores, aplicando el método de evaluación por competencias permitiendo evaluar el desempeño laboral de los mismos, en las diferentes áreas de la distribuidora analizando los resultados obtenidos por medio del método subjetivo utilizando la técnica escalas de valoración para determinar cuál es el nivel de rendimiento del personal en la Distribuidora Arca Continental.

La utilidad de la presente investigación se verá reflejada en los resultados obtenidos, ya que se proyectará a los cambios necesarios que contribuyan a mejorar el proceso de evaluación del desempeño laboral dentro de la distribuidora.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Evaluar el desempeño laboral aplicando un método adecuado que permita analizar el nivel de rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en el año 2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar las actividades que realizan los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en al año 2020, para identificar sus competencias.

- Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores aplicando un método adecuado en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en el año 2020, para conocer sus resultados en base a las competencias.
- Analizar los resultados de la evaluación de desempeño laboral por competencias para determinar el nivel de rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE. DI. Tulcán en el año 2020.

1.4.3. Preguntas de Investigación

¿Qué actividades realizan los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en al año 2020, y cuáles son sus competencias?

¿Cómo evaluar el desempeño laboral de los trabajadores aplicando un método adecuado en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en el año 2020, para conocer sus resultados en base a las competencias?

¿Cuáles son los resultados de la evaluación de desempeño laboral por competencias para determinar el nivel de rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en el año 2020?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para la presente investigación se tomó como base los antecedentes que se menciona a continuación.

En la investigación realizada por Ochoa (2016) cuyo tema es La incidencia que tiene la motivación para el desempeño laboral del personal de la Empresa SUNSERVICORP S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, cantón de la provincia del Guayas, tiene como resultados los empleados de la Empresa Sunservicorp S.A. accedieron voluntariamente a participar de este Proyecto, un entusiasmo e ilusión, haciendo conciencia de que su rendimiento debe aumentar y mejorar la calidad de trabajo, comprometiéndose con la empresa a rendir en un 110%. (Ochoa, 2011, p.105)

Ochoa (2016) afirma: “Que impulsa al individuo a realizar una determinada actividad o a responder con un comportamiento que estimule al trabajador para satisfacer sus propias necesidades y mantener una motivación laboral adecuada, la misma que tiene una relevancia práctica esencial” (p.5).

Se podrá identificar, como se presenta la falta de motivación de los empleados dentro de una institución y a partir de ellos determinar mecanismos apropiados para aumentar en lo posible el buen desempeño laboral que afecta cada vez con más frecuencia a los empleados de las diferentes empresas de nuestro país. (Ochoa, 2016, p.11)

Seraquives (2019) afirma:

Está orientado en radicar información sobre el desempeño laboral en el área de despacho de la empresa Altec en la ciudad de Babahoyo, por la cual se realiza este caso de estudio es por la presencia de anomalías en el comportamiento de los empleados del departamento de despacho, con el fin de averiguar los motivos que influyen en el desempeño laboral que los colaboradores presentan al momento de desarrollar sus actividades, esto causa que se produzcan un bajo rendimiento en sus labores, a su vez se suscitan una serie de problemas que perjudican a largo plazo, impidiendo que se desarrolle con éxito. (p.3)

Este trabajo tiene como fin conocer los diversos factores que afectan el desempeño laboral del área de despacho, a fin de determinar por qué se está presentando un inadecuado desenvolvimiento en lo que respecta a las actividades que realizan los empleados, teniendo como resultado efectos como la desmotivación, la presencia de personal poco capacitado, estos factores se derivan por la inapropiada organización y comunicación entre compañeros de trabajo. (Seraquives, 2019, p.4)

El autor Seraquives llega a concluir que la empresa Altec posee un personal deficiente debido que al realizar su trabajo han sido efectuados de manera insatisfactoria lo cual ha afectado de manera negativa a la institución reflejándose en las pérdidas que mantiene la misma. También se identifica la carencia de motivación en el personal del área de despacho de esta empresa, puesto que demostraron insatisfacción por sus lugares de trabajo provocando un desánimo y bajo rendimiento al realizar sus tareas, perjudicando la estabilidad económica de la institución. (Seraquives, 2019, p.12)

En la investigación elaborada por Redrobán (2015) cuyo tema La evaluación de desempeño y su relación con el rendimiento laboral en la empresa Jara Seguridad, mediante el cual se determinó posibles falencias, para mejorar la eficiencia, eficacia y productividad en su rendimiento, así como el ambiente laboral y la calidad de vida en la empresa, que tiene como objetivo proponer un modelo de evaluación del desempeño como herramienta que contribuye a mejorar el rendimiento del personal de la compañía Jara Seguridad, sucursal Quito (Redrobán, 2015).

El trabajo investigativo de Redrobán (2015) concluye que la evaluación del desempeño siendo parte de la gestión de recursos humanos, es un instrumento que permite a las empresas volverse altamente competentes, ya que a través de éste logran varios resultados claves para el éxito de toda empresa constituyendo un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global y específico de los empleados, retroalimentando a los mismos con esta información. (Redrobán, 2015, p.13)

Uno de los antecedentes investigativos realizado por Granda (2017) cuyo tema “Análisis y propuesta de un manual de seguridad y salud ocupacional para la “Distribuidora Oriental” en la ciudad de Nueva Loja para el año 2016”, que tiene como objetivo principal identificar las condiciones mínimas de infraestructura y equipos estableciendo las normas generales de

seguridad y salud ocupacional para la empresa realizando un diagnóstico de los requerimientos proporcionando instrumentos de evaluación y seguimiento de los requerimientos.

El trabajo investigativo de Granda (2017), realizó una propuesta de un manual de seguridad industrial planteando políticas, normas de seguridad industrial y una normativa donde se especifica el proceso para prevenir posibles accidentes incentivando al personal del uso correcto del equipo de protección personal para la realización de las actividades de manera segura y eficiente brindando condiciones seguras a los trabajadores en cada una de las áreas donde desarrollan sus actividades correspondientes.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Teoría general de sistemas

La teoría general de sistemas es una forma ordenada y científica de aproximación y representación del mundo real, y simultáneamente, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinario, es decir; es el resultado del movimiento de investigación general de los sistemas, constituyendo un conglomerado de principios e ideas que han establecido un grado superior de orden y comprensión científico, en muchos campos del conocimiento. (Sarabia, 2018, p.1)

2.2.1.1. Objetivos de la teoría general de sistemas

- Promover y difundir el desarrollo de una terminología general que permita describir las características, funciones y comportamientos sistémicos.
- Generar el desarrollo de un conjunto de normas que sean aplicables a todos estos comportamientos.

2.2.1.2. Características de la teoría general de sistemas

- **Totalizante**

Se centra constantemente en la búsqueda de los objetivos totales en oposición a los resultados parciales. Es una metodología que aborda el problema como un todo, tomando en cuenta todos sus componentes y parámetros a la vez, evitando de ésta manera caer en error al verse influenciada por elementos distractores. (Alzate, 1999, p.88)

➤ **Organizada**

La metodología de sistemas requiere de la aplicación de gran cantidad de recursos de todo orden como económicos, humanos, técnicos e información; para lo cual se necesita una óptima organización de los mismos, de tal manera que el sistema completo represente un adecuado ensamble y logre el objetivo planteado. (Alzate, 1999, p.88)

➤ **Interdisciplinaria**

Un grupo capaz de manejar la metodología de sistemas debe estar integrado por profesionales de diferentes áreas del conocimiento como físicos, químicos, matemáticos, ingenieros, psicólogos, sociólogos, administradores y economistas entre otros. Los interdisciplinarios son generalistas, capaces de reunir habilidades, destrezas y crear un sentido unificador de sus relaciones. (Alzate, 1999, p.89)

➤ **Pragmática:** “Induce a la acción, a satisfacer necesidades reales por medio de una adecuada toma de decisiones en el momento apropiado, como mecanismo para conjurar una problemática”

➤ **Creativa:** “Debe centrar sus esfuerzos primero que todo al logro de los objetivos y de las metas, antes que dedicarse a implementar los métodos”

➤ **Crítica:** “Se deben revisar continuamente los objetivos del sistema y redefinirlos en caso de que se presenten desviaciones. Los datos relevantes se deben diferenciar de los datos no relevantes”

➤ **Optimizable:** “Busca la mejor solución a la problemática en estudio, a través del conocimiento que existe entre todos sus componentes y las posibles interrelaciones” (Alzate, 1999, p.88).

2.2.1.3. Principios de la teoría general de sistemas

➤ Entradas, insumos o inputs, que son aquellos procesos que incorporan información, energía o materia al sistema, proviniendo del afuera.

➤ Salidas, productos u outputs, que son lo obtenido mediante el funcionamiento del sistema.

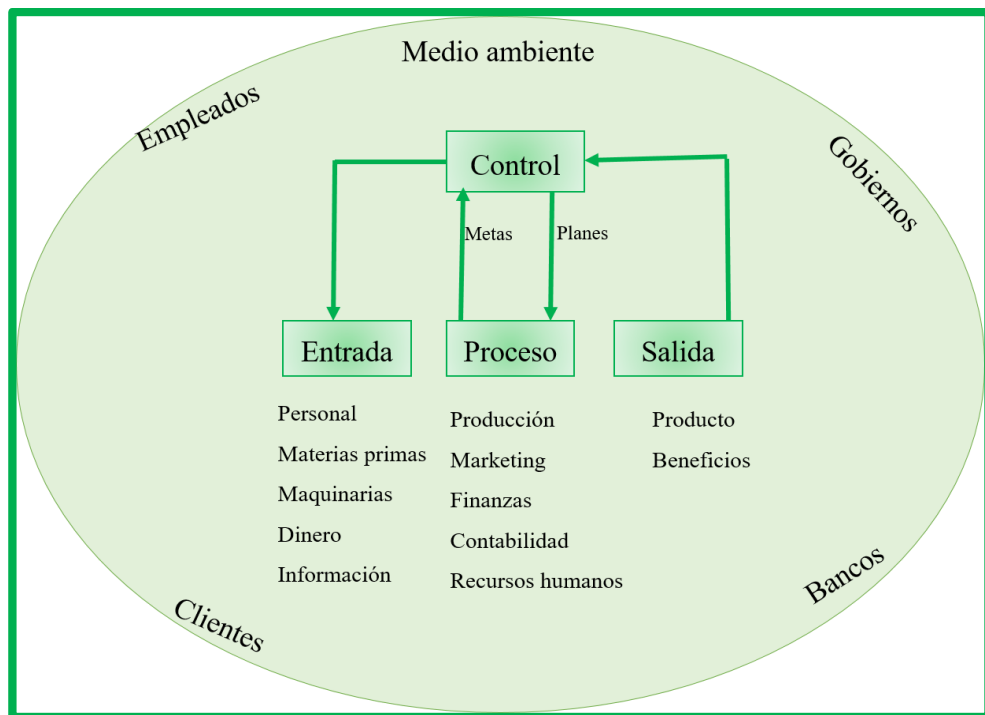


Figura 1. Teoría General de Sistemas

Fuente. Sarabia (2018)

2.2.2. Desempeño laboral

Ochoa (2015) afirma:

El desempeño laboral es el rendimiento y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar sus funciones y tareas principales que exige su cargo. El desempeño laboral que un individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran como un sistema de conocimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa. (p.41)

2.2.3. Evaluación del desempeño laboral

La evaluación de desempeño laboral es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continúa realizada por parte de los jefes inmediatos se valoran el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. (Iturralde, 2011, p.23)

2.2.3.1. Importancia de evaluación del desempeño laboral

Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. (Iturralde, 2011, p.17)

2.2.3.2. Objetivos de evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse. (Iturralde, 2011, p.17)

2.2.3.3. Beneficios de evaluación del desempeño laboral

Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazos los principales beneficiarios son.

1. El Individuo

- “Conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios”
- “Conoce cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y, así mismo, según él, sus fortalezas y debilidades”
- “Conoce cuáles son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño y las que el evaluado deberá tomar por iniciativa propia”
- “Tiene oportunidad para hacer autoevaluación y autocrítica para su autodesarrollo y auto-control”
- “Estimula el trabajo en equipo y procura desarrollar las acciones pertinentes para motivar a la persona y conseguir su identificación con los objetivos de la empresa”
- “Mantiene una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores”

- “Estimula a los empleados para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos y vela porque esa lealtad y entrega sean debidamente recompensadas”
- “Atiende con prontitud los problemas y conflictos, y si es necesario toma las medidas disciplinarias que se justifican” (Ochoa, 2016, p.46).

2. El Jefe

- “Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, teniendo como base variables y factores de evaluación y, principalmente, contando con un sistema de medida capaz de neutralizar la subjetividad”
- “Tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento de los individuos”
- “Alcanzar una mejor comunicación con los individuos para hacerles comprender la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo y la forma como se está desarrollando éste”
- “Planificar y organizar el trabajo, de tal forma que podrá organizar su unidad de manera que funcione como un engranaje” (Ochoa, 2016, p.47).

3. La Empresa

- “Tiene oportunidad de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada individuo”
- “Puede identificar a los individuos que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, seleccionar a los que tienen condiciones de promoción o transferencias”
- “Puede dinamizar su política de Recursos Humanos, ofreciendo oportunidades a los individuos (no solamente de promociones, sino principalmente de crecimiento y desarrollo personal), estimular la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo”
- “Señala con claridad a los individuos sus obligaciones y lo que espera de ellos”
- “Programa las actividades de la unidad, dirige y controla el trabajo y establece las normas y procedimientos para su ejecución”
- “Invita a los individuos a participar en la solución de los problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar algún cambio” (Ochoa, 2016, p.47).

2.2.3.3. Factores de evaluación del desempeño laboral

Existen muchos factores a tener en cuenta para la evaluación del desempeño de los colaboradores, dependiendo del método de evaluación que se emplee, pero por lo general estos factores son los siguientes:

- Calidad de trabajo
- Conocimientos del puesto
- Planificación, organización y control
- Relaciones con los compañeros, con el supervisor y con el gerente
- Responsabilidades

2.2.3.4. Métodos de evaluación del desempeño laboral

Iturralde (2011) afirma: “Para el proceso de evaluación de personal, pueden utilizarse varios sistemas o métodos de evaluación del desempeño o estructurar cada uno de éstos, en un método de evaluación adecuado al tipo a y a las características de los evaluados” (p.19). Los principales métodos de evaluación de los trabajadores son:

Método de escala gráfica

Es una escala que lista varios factores o características y un rango de desempeño para cada una. Al empleado se le califica al identificar la calificación que mejor describa su nivel de desempeño por cada factor o característica. Requiere de aplicación de procedimientos matemáticos, estadísticos, y se utiliza conjuntamente con el método de autoevaluación. Esta técnica se aplica de forma individual porque con este método se obtiene información personal; es decir, no sirve para aplicar a grupos de personas. Con la aplicación de este método se puede lograr varios beneficios como son: Evaluar el potencial humano a corto, mediano y largo plazo. Identificar a los empleados que necesitan capacitaciones en determinadas áreas. Ofrecer oportunidades a los empleados en su desarrollo personal, mejorando las relaciones humanas en el trabajo. (Armijos y Mejia, 2010, p.35)

Método de elección forzada

Es un método de evaluación se creó durante la segunda guerra mundial, para escoger a los oficiales de las fuerzas armadas que debían ser promovidos, con la finalidad de lograr

un sistema de evaluación que neutralizara los efectos de halo. Consiste en evaluar el desempeño de los individuos mediante frases descriptivas para cada persona. Su aplicación es simple y no requiere de mucha preparación, reduce las distorsiones introducidas por el evaluador. (Armijos y Mejía, 2010, p.36)

Método de incidentes críticos

Es un método que no se preocupa de las características muy positivas o muy negativas, los aspectos positivos deben realizarse y utilizarse, en tanto los negativos deben corregirse y eliminarse, es utilizado a nivel grupal, es una mezcla del método de investigación de campo y el método de los incidentes críticos y rechaza a nivel individual y grupal algunos aspectos porque es muy rígido y no permite ver a las personas que se desarrollan normalmente finalmente son ejemplos de conductas específicas en el puesto, las cuales aparecen en la determinación de los diversos niveles de desempeño. (Armijos y Mejía, 2010, p.37)

Método de comparación por pares

Armijos y Mejía (2010), considera que este método se refiere a la comparación de los integrantes del grupo en turnos de a dos y se registra cual es el que se considera mejor en cuanto a desempeño para luego indicar cuál es el mejor empleado en ese par.

2.2.3.5. Tipos para medir el nivel de desempeño laboral

❖ Evaluación de Desempeño Laboral de 90°

“Se combinan objetivos y competencias. El cumplimiento de objetivos se relaciona con aspectos remunerativos y las competencias se evalúan para su desarrollo” (Iturralde, 2011, p.20).

❖ Evaluación de Desempeño Laboral de 180°

“Se combinan la medición realizada por el jefe inmediato o supervisor y la autoevaluación del trabajador en el cumplimiento de los objetivos y competencias propias del puesto y el rendimiento del trabajador” (Iturralde, 2011, p.20).

❖ **Evaluación de Desempeño Laboral de 270°**

Mide al trabajador superior, existe una autoevaluación e interviene un factor de medición que puede ser la evaluación de los que son sus compañeros del equipo de trabajo o quienes se encuentran en el mismo nivel de responsabilidad (Iturralde, 2011).

❖ **Evaluación de Desempeño Laboral de 360°**

Es una herramienta utilizada por las empresas que pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño, obteniendo aportes desde los trabajadores: supervisores, clientes internos. Actualmente sirve para medir el desempeño, las competencias y otras aplicaciones administrativas (Iturralde, 2011).

2.2.4. Evaluación de desempeño por competencias

Es un proceso recurrente en el tiempo que tiene como finalidad principal medir el desempeño de cada integrante de la organización en las competencias propias de su puesto de trabajo.

Iturralde (2011) afirma:

La novedad de esta gestión radica en el diseño de perfiles de acuerdo a las tareas y funciones a desarrollar para determinado cargo; tomando en cuenta datos esenciales como los conocimientos y experiencias adquiridas por la persona para lograr un mayor aprovechamiento de las destrezas que pueda tener para el cumplimiento de una determinada actividad. La identificación de una competencia supone que la misma debe estar asociada a un desempeño específico de actividades; y que la competencia debe ser diseñada en forma que pueda ser útil para los diversos procesos que permiten el manejo de los recursos humanos de la empresa. (p.22)

2.2.5. Rendimiento de los trabajadores

Iturralde (2011) afirma:

Se define rendimiento como 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 las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (p.25)

2.2.5.1. Factores que inciden en el rendimiento

Ochoa (2016) afirma:

El desempeño de las personas debe percibir justicia de las recompensas que perciben y que estas por tanto deben ir dirigidas al desempeño y buenos resultados del trabajador, por tanto, estos objetivos deben ser muy claros, así como también los métodos que se utilizan para medirlos y establecer los principales atributos del desempeño. (p.42)

Factores nivel operativo

- Control de ingreso
- Presentación del trabajador
- Procedimientos del trabajador
- Competencias generales

Factores nivel de logística y gerencial

- Trabajo en equipo
- Comunicación efectiva
- Orientación del trabajo
- Organización de la información
- Empoderamiento
- Dinamismo
- Capacidad de negociación
- Orientación a resultados
- Gestión de conflictos

2.2.5.2. Como medir el rendimiento de los trabajadores

WorkMeter (s.f.) afirma:

Las empresas se encuentran con la necesidad de disponer de sistemas efectivos de evaluación del trabajo que realizan las personas para poder realizar los ajustes que les permitan lograr sus objetivos. Uno de estos sistemas es la evaluación o supervisión del rendimiento laboral de los empleados. (p.9)

Es importante señalar que la evaluación del desempeño o del rendimiento es un proceso sistemático y periódico que requiere que, de forma previa, se determinen en cada caso los aspectos a evaluar y el modo de hacerlo, suscribiendo dichas acciones a un periodo de tiempo limitado. (p.13)

2.2.6. Método subjetivo de evaluación del rendimiento

WorkMeter (s.f.) afirma:

También llamado sistema cualitativo, es el aplicable a todos esos trabajos en los que los empleados no producen algo que pueda contarse y medirse objetivamente, por lo que han de ser evaluados mediante técnicas algo más subjetivas. Los responsables necesitan evaluar a estos trabajadores, no en función de la cantidad, sino mediante la observación del comportamiento laboral durante un determinado periodo de tiempo, emitiendo después un juicio acerca de su calidad de trabajo realizado. A continuación, se menciona el siguiente modelo. (p.14)

2.2.6.1. Modelo de valoración del mérito

Esta técnica fue concebida para alcanzar una mayor objetividad. A continuación, se menciona el siguiente sistema.

Escalas de valoración: “Se trata de hacer una lista con los aspectos más importantes para la realización de ese trabajo (trabajo en equipo, rapidez, comunicación etc.) y valorarlos en una escala del 1 al 5” (WorkMeter, s.f., p.14).

2.2.7. Recepción de productos

Según RFL (2018) afirma:

Este proceso consiste en la recepción de la mercancía. Permite tener el control y la gestión de todo lo que se ingresa en el almacén. La recepción será el primer paso en la organización y es uno de los más importantes, puesto que permitirá tener total organización de las mercancías que se encuentran almacenadas, hasta las mercancías que vayan poco a poco saliendo. (p.1)

2.2.8. Almacenamiento de productos

Flamarique (2017) afirma: “El almacenaje de productos o materiales es una necesidad para la mayoría de las empresas industriales, comerciales o de servicios. En su actividad, estas organizaciones necesitan compensar los desequilibrios entre la oferta y la demanda” (p.10). El almacenamiento es mucho más que guardar productos, es mantener las características, colocar los productos al alcance de la gestión, clasificarlos, almacenarlos bajo condiciones adecuadas para mantener sus características.

2.2.9. Despacho de productos

Según Gómez (2020) afirma:

Es el proceso del almacén de carácter operativo relativo al traslado de los materiales/productos de una zona a otra de un mismo almacén o desde la zona de recepción a la ubicación de almacenamiento. La actividad de mover físicamente mercancías se puede lograr por diferentes medios, utilizando una gran variedad de equipos de manipulación de materiales. (p.1)

2.2.10. Distribución de productos

Según Falcón (2017) afirma:

La distribución es la parte de la administración que se encarga de movilizar la cantidad de recursos necesarios de insumos productivos o bienes (tangibles o intangibles) con el fin de cubrir las necesidades de logística de las empresas en los tiempos y lugares precisos. Por tanto, la distribución es la parte que se encarga de administrar los productos tangibles con fines productivos e incluye todos los procesos de manejo de productos. (p.32)

2.2.11. Seguridad en almacén

Rubio y Villarreal (s.f) afirma: “El objetivo es garantizar la integridad de los trabajadores, por lo que los almacenes deben reunir una serie de características que aseguren el cumplimiento de los distintos reglamentos de seguridad dependiendo del tipo de almacén, tipo de producto almacenado” (p.8).

2.2.11.1. Normas de seguridad laboral

Rubio y Villarreal (s.f) afirma: “El empresario debe poner todos los medios para que los trabajadores realicen sus tareas de forma segura, y controlar que las normas de seguridad se cumplen en todo momento” (p.9). Con la finalidad de la seguridad preventiva es establecer unas normas que eviten accidentes y enfermedades de los trabajadores ocasionados por diversos agentes.

2.2.11.2. Factores de riesgo en el almacén

Los riesgos más habituales que se producen en los almacenes están relacionados con las características de los productos almacenados, la manera de manipularlos, las características del almacén, el orden, la limpieza, el almacenamiento y la correcta manipulación de los productos son factores importantes para impedir accidentes en los almacenes. (Rubio y Villarreal, s.f., p.10)

2.2.11.3. Medidas preventivas de seguridad

Las medidas preventivas se determina la seguridad en el trabajo dependen del tipo de actividad de la empresa, de las condiciones del trabajo, de la localización y el tamaño de la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque Cuantitativo

“El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar idea a defender, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4).

Se utilizó el enfoque cuantitativo ya que la investigación se la orientó a los resultados obtenidos en la aplicación de las técnicas de investigación como la encuesta permitió obtener información útil para medir el nivel de rendimiento de los trabajadores en las diferentes áreas de recepción, almacenamiento, despacho y distribución también para el supervisor logístico y gerencia de la Distribuidora Arca Continental.

3.1.2. Enfoque Cualitativo

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman:

En su libro Metodología de la Investigación, que el enfoque cualitativo se utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir preguntas de investigación en el proceso de interpretación, mediante la búsqueda de conceptos que puedan abarcar una parte de la realidad, para tratar de conocer los hechos, procesos, estructuras y personas involucradas en el tema. (p.7)

El desarrollo de esta investigación se basa en obtener información de la distribuidora Arca Continental, este enfoque permitió analizar los problemas del desempeño laboral de los trabajadores en la distribuidora, utilizando varias herramientas como la observación directa y una entrevista al Señor Supervisor de Logística Vinicio Herrera para ampliar el panorama actual de la empresa, los cuales permitieron tener un mejor criterio de acuerdo a las actividades que realizan dentro la distribuidora.

3.1.3. Tipo de Investigación

3.1.3.1 Explicativa

“La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas como de los efectos” (Arias, 2012, p.26).

En base a la información y estudio, se realizará un análisis explicativo de todos los factores relacionados con el problema planteado y poder responder a la investigación con sus variables causantes de la problemática.

3.1.3.1.1. Diseño de investigación

➤ Documental

“Es un estudio de problemas con propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en fuente bibliográfica y documentales, se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, conclusiones, recomendaciones y, en general, el pensamiento del autor de la investigación” (Arias, 2012, p.27).

La investigación documental constituye la partida de la investigación debido a la información que debe ser recopilada y permite conocer además todos los avances realizados en el tema del desempeño laboral existen algunos documentos que aportan significativamente, lo que conlleva de la información sobre los factores más relevantes del rendimiento de los trabajadores.

➤ De Campo

“Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos” (Gómez, 2012, p.31).

Se realizó este tipo de investigación debido a que se determinó el lugar y tiempo en donde ocurre los hechos en su entorno natural. En esta investigación se realizó el levantamiento de la información a través de la encuesta a los trabajadores de las diferentes áreas, además se aplicó la entrevista al Señor Supervisor de la distribuidora Arca Continental.

3.2. IDEA A DEFENDER

La aplicación de un método adecuado de evaluación del desempeño laboral permite analizar el nivel de rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en el año 2020.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Variable Independiente

Desempeño laboral

3.3.2. Variable Dependiente

Rendimiento de los trabajadores

Tabla 1. Definición y Operacionalización de variable independiente

Idea a defender	Variable	Definición conceptual de la variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnica	Instrumento	Informante
La aplicación de un método adecuado de evaluación del desempeño laboral permite analizar el nivel del rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en el año 2020.	Desempeño laboral	Iturralde (2011) afirma: “Es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continúa realizada por parte de los jefes inmediatos se valoran el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos”	Métodos	Evaluación de desempeño laboral por competencias	¿Cuál es el objetivo de realizar la evaluación de desempeño laboral?	Entrevista	Entrevista estructurada	Supervisor de Logística y gerencia de la Distribuidora Arca Continental
			Responsabilidad	Número de actividades nivel operativo	¿Cuáles son las actividades que realizan los trabajadores?			
				Número de actividades nivel logístico	¿Qué actividades cumple el supervisor de logística dentro del almacenamiento?			
				Número de actividades nivel gerencial	¿Cuáles son actividades que desempeña dentro de la Distribuidora Arca Continental?			

Fuente. Iturralde (2011)

Tabla 2. Definición y Operacionalización de variable dependiente

Idea a defender	Variable	Definición conceptual de la variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnica	Instrumento	Informante
La aplicación de un método adecuado de evaluación del desempeño laboral permite analizar el nivel del rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en el año 2020	Rendimiento de los trabajadores	Iturralde (2011) afirma: “La evaluación de los resultados del rendimiento, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están desempeñando en su trabajo y en principio a elaborar planes de mejora”	Factores de competencia nivel operativo	Control de ingreso	¿Cumple con el horario de ingreso?	Encuesta	Evaluación por competencias	Personal operativo, Supervisor de logística y gerencia de la distribuidora Arca Continental
				Presentación del trabajador	¿Cumple con la presentación correcta el trabajador?			
				Procedimientos del trabajador	¿Conoce los procedimientos de la gestión de almacenamiento?			
				Competencias generales	¿Tiene conocimientos y habilidades para desempeñar sus actividades correspondientes?			
				Utilización de las áreas por hora	¿Cuál es la utilización de las áreas por hora?			
			Factores de competencia nivel logístico	Nivel de cumplimiento porcentual de trabajo en equipo	¿Trabaja en conjunto con otras personas para realizar algún proyecto de la empresa? ¿Organiza los documentos para una determinada reunión en el trabajo? ¿Trabaja como líder de un proyecto donde es necesario relacionarse con muchas personas?			
				Nivel de cumplimiento porcentual de comunicación efectiva	¿Tiene la capacidad de mantener una sólida comunicación con su equipo? ¿Escucha, entiende y valora empáticamente las contribuciones de los demás? ¿Facilita nuevas intervenciones?			
				Nivel de cumplimiento porcentual de orientación del trabajo	¿Puede dirigir su departamento logístico de manera correcta? ¿Atiende de manera cordial y eficazmente al personal operativo cuando lo requieren?			

<p>Nivel de cumplimiento porcentual de organización de la información</p>	<p>¿Tiene conocimientos suficientes respecto al paquete de office (Word, Excel, Power Point)</p> <p>¿Clasifica los documentos necesarios para culminar su trabajo?</p> <p>¿Tiene la capacidad para relacionarse con nuevos clientes, proveedores y competidores, poniendo claro sus objetivos?</p>
<p>Nivel de cumplimiento porcentual de empoderamiento</p>	<p>¿Tiene la capacidad para propiciar la participación del grupo de trabajo?</p> <p>¿Genera un profundo sentido de compromiso y autonomía?</p> <p>¿Establece los objetivos claros y responsabilidades para cada trabajador?</p> <p>¿Faculta a que cada miembro del equipo aporte de manera innovadora, creativa para generar un valor agregado?</p>
<p>Nivel de cumplimiento porcentual de dinamismo</p>	<p>¿Es capaz de mantener a un ritmo de actividad arduo?</p> <p>¿Resiste a situaciones cambiantes, jornadas extensas?</p> <p>¿Cumple con la disposición para una determinada labor u objetivo particular y realizarlo con optimismo?</p>
<p>Nivel de cumplimiento porcentual de capacidad de negociación</p>	<p>¿Tiene la habilidad para establecer relaciones con grupos humanos influyentes en el crecimiento del negocio?</p> <p>¿Utiliza estrategias efectivas?</p>
<p>Nivel de cumplimiento porcentual de orientación a resultados</p>	<p>¿Tiene la capacidad de actuar de manera oportuna?</p> <p>¿Toma decisiones importantes que trasciendan en el desempeño de sus trabajadores?</p> <p>¿Se preocupa por realizar bien el trabajo?</p>

Factores de competencia de la gerencia	Nivel de cumplimiento porcentual de gestión de conflictos	<p>¿Tiene la capacidad para resolver eficazmente situaciones que ponen en peligro los intereses u objetivos organizacionales?</p> <p>¿Fomenta el desarrollo del talento humano a partir de sus necesidades individuales?</p>
	Nivel de cumplimiento porcentual de desarrollo de equipo	<p>¿Toma en cuenta el potencial de cada trabajador?</p> <p>¿Brinda adhesión, compromiso y fidelidad a la organización?</p>
	Nivel de cumplimiento porcentual de Comunicación efectiva	<p>¿Tiene la capacidad de mantener una sólida comunicación con su equipo de trabajo?</p> <p>¿Escucha, entiende y valora empáticamente las contribuciones de los demás?</p> <p>¿Facilita nuevas intervenciones?</p>
	Nivel de cumplimiento porcentual de Liderazgo	<p>¿Tiene la capacidad para orientar a los trabajadores en una determinada dirección?</p> <p>¿Genera compromiso, inspira valores y anticipa escenarios de la acción de los demás?</p>
	Nivel de cumplimiento porcentual de Pensamiento estratégico	<p>¿Tiene habilidad para analizar y comprender los cambios, oportunidades y amenazas?</p> <p>¿Identifica respuestas estratégicas e integrales?</p> <p>¿Tiene la capacidad para detectar nuevas oportunidades de negocio con clientes, proveedores y competidores?</p>
	Nivel de cumplimiento porcentual de Empoderamiento	<p>¿Tiene la capacidad para propiciar la participación del grupo de trabajo?</p> <p>¿Genera un profundo sentido de compromiso y autonomía?</p> <p>¿Establece objetivos claros y responsabilidades para cada trabajador?</p> <p>¿Faculta a que cada miembro del equipo aporte de manera innovadora, creativa para generar un valor agregado?</p>

	Nivel de cumplimiento porcentual de Dinamismo	<p>¿Es capaz de mantener un ritmo de actividad arduo?</p> <p>¿Resiste a situaciones cambiantes, jornadas extensas?</p>
	Nivel de cumplimiento porcentual de Capacidad de negociación	<p>¿Tiene la disposición para una determinada labor u objetivo particular y realizarlo con optimismo?</p> <p>¿Tiene la habilidad para establecer relaciones con grupos humanos influyentes en el crecimiento del negocio?</p> <p>¿Utiliza estrategias efectivas?</p>
	Nivel de cumplimiento porcentual de Orientación a resultados	<p>¿Tiene la capacidad de actuar de manera oportuna?</p> <p>¿Toma decisiones importantes que trasciendan en el desempeño de sus trabajadores?</p> <p>¿Se preocupa por realizar bien el trabajo?</p>
	Nivel de cumplimiento porcentual de Gestión de conflictos	<p>¿Tiene la capacidad para resolver eficazmente situaciones que ponen en peligro los intereses u objetivos organizacionales?</p>
Seguridad en almacenamiento	Normas de seguridad laboral	¿Conoce los trabajadores cuales son las normas de seguridad laboral?
	Factores de riesgo en el almacén	¿Cuáles son los factores de riesgo en el almacén?
	Medidas preventivas de seguridad	¿Cuáles son las medidas preventivas de seguridad en el almacén?

Fuente. Redrobán (2015)

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Teórico

Para el desarrollo de esta investigación es indispensable tener un punto de partida teórico y fundamentado, el cual sirve como base para describir la situación actual de la empresa en relación a las actividades que realizan en la distribuidora; dicho método también permitió evaluar el desempeño laboral analizando los resultados del rendimiento de los trabajadores en base a sus competencias de la Distribuidora Arca Continental.

3.4.2. Inductivo

Para el desarrollo de esta investigación se procede a partir de lo particular generando conclusiones generales; es decir, que permite tomar información de la empresa en base a la entrevista y encuesta que se aplicó para realizar una conclusión general tanto en la evaluación del desempeño laboral identificando sus competencias y analizando los resultados obtenidos del rendimiento de los trabajadores que realizan sus actividades en las diferentes áreas de la Distribuidora Arca Continental.

3.4.3. Análisis Estadístico

El desarrollo de la presente investigación se empleó fuentes primarias que tienen su importancia en obtener información que provengan de la distribuidora Arca Continental mediante un diagnóstico de las actividades que se realizan los trabajadores, mediante el cual se utilizó el instrumento de una entrevista estructurada al señor Supervisor de Logística. Por otro lado, se realizó una encuesta para evaluar el desempeño laboral en base a las competencias correspondientes como nivel operativo, nivel de logística y nivel gerencial, otorgándole una escala de medición (Casi nunca, Nunca, Casi siempre y Siempre) , analizando los resultados obtenidos por medio de tablas de datos y gráficos estadísticos aplicando el método subjetivo considerando la técnica escalas de valoración conociendo el nivel de rendimiento de los trabajadores en las diferentes áreas de la Distribuidora Arca Continental.

3.4.4. Instrumentos de investigación

Para la recolección de la información fue necesario utilizar las siguientes herramientas:

- Entrevista: Fue un elemento primordial dentro de la investigación, que permitió obtener respuestas claras sobre el problema a investigar que implicó una conversación directa con el Señor Supervisor de Logística Vinicio Herrera, quien es responsable de la gestión logística de la Distribuidora Arca Continental, y finalmente se obtuvo la información necesaria para el desarrollo de la investigación, revisar Anexo 1.
- Encuesta: Permitted obtener información del desempeño laboral por medio del método de evaluación por competencias de las diferentes áreas como nivel operativo, nivel de logística y nivel gerencial, con el fin de conocer el nivel de rendimiento de los trabajadores de la distribuidora, revisar Anexo 2.

3.4.5. Método aplicado para la evaluación del desempeño laboral

Para la presente investigación luego de realizar un análisis de un cuadro comparativo de los diferentes métodos que se puede aplicar para la evaluación del desempeño laboral, se determinó que el método adecuado para la medición del desempeño laboral de la presente investigación es el método de evaluación por competencias, que permite conocer sus actividades que realizan los trabajadores y evaluar el nivel de rendimiento que desempeñan en la distribuidora identificando sus competencias como nivel operativo considerando las áreas (recepción, almacenamiento, despacho y distribución), nivel de logística y nivel gerencial, ya que este método revela información sobre el desempeño laboral que permite la mejora continua arrojando datos cuantitativos.

Tabla 3. Cuadro de los diferentes métodos de evaluación del desempeño laboral

Método de evaluación del desempeño laboral	Características
Método de escala gráfica	Evalúa el desempeño de los integrantes mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados, los factores de evaluación son las cualidades que posee el integrante que se desean evaluar, en este método se utilizan instrumentos matemáticos y estadísticos.
Método de elección forzada	Consiste en evaluar el desempeño de los individuos mediante frases descriptivas de determinadas alternativas de tipos de desempeño individual.
Método de incidentes gráficos	Se trata de una técnica en que el supervisor inmediato observa y registra los hechos excepcionalmente positivos y los excepcionalmente negativos con respecto al desempeño de sus subordinados.
Método de comparación por pares	Consiste en comparar dos empleados con respecto a un factor de evaluación, y se trata de identificar quién es mejor. Se pueden hacer comparaciones entre pares, dentro de un grupo de más empleados, concluyendo unas puntuaciones y clasificación final.
Método de evaluación por competencias	Es un modelo que permite conocer la eficacia de la formación teniendo en cuenta el largo plazo y el futuro del trabajador considerando que un trabajador con mejores competencias y habilidades acabará siendo más competente que uno con solo más experiencia

Fuente. Iturralde (2011)

3.4.6. Metodología para la evaluación de los métodos de evaluación del desempeño laboral

1. Identificación del método de evaluación del desempeño laboral

1.- MÉTODO DE EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS

Nota: Nombre del método respectivo de evaluación de desempeño laboral

2. Criterios de evaluación

Tabla 4. Criterios de evaluación método de evaluación por competencias

Nro.	Parámetros de medición	Pond %
1	Competencias del trabajador	30
2	Actividades del trabajador	25
3	Conocimientos del trabajador	20
4	Eficiencia del trabajador	15
5	Habilidades del trabajador	10
TOTAL		100

Fuente. Mora (2011)

Nota: Porcentaje (peso) que se asigna por importancia a cada variable

3. Sistema de calificación

Tabla 5. Sistema de calificación método de evaluación por competencias

Nro.	Parámetros	Calificación
1	Muy buena	5
2	Buena	4
3	Aceptable	3
4	Regular	2
5	Mala	1
TOTAL		15

Fuente. Mora (2011)

Nota: Calificación que se asigna por importancia a cada variable

4. Procesamiento de la evaluación

1) COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR

Tabla 6. Competencias del trabajador método de evaluación por competencias

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo					5	5
2	Nivel de logística					5	5
3	Nivel gerencial					5	5
SUBTOTAL							15

Fuente. Mora (2011)

2) ACTIVIDADES DEL TRABAJADOR

Tabla 7. Actividades del trabajador método de evaluación por competencias

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo					5	5
2	Nivel de logística					5	5
3	Nivel gerencial					5	5
SUBTOTAL							15

Fuente. Mora (2011)

3) CONOCIMIENTOS DEL TRABAJADOR

Tabla 8. Conocimientos del trabajador método de evaluación por competencias

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo					5	5
2	Nivel de logística					5	5
3	Nivel gerencial					5	5
SUBTOTAL							15

Fuente. Mora (2011)

4) EFICIENCIA DEL TRABAJADOR

Tabla 9. Eficiencia del trabajador método de evaluación por competencias

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo					5	5
2	Nivel de logística					5	5
3	Nivel gerencial					5	5
SUBTOTAL							15

Fuente. Mora (2011)

5) HABILIDADES DEL TRABAJADOR

Tabla 10. Habilidades del trabajador método de evaluación por competencias

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo					5	5
2	Nivel de logística					5	5
3	Nivel gerencial					5	5
SUBTOTAL							15

Fuente. Mora (2011)

Nota: Colocar una X en la variable de medición según los parámetros de cálculo

5. Sistema de calificación final

Tabla 11. Sistema de calificación final método de evaluación por competencias

Nro.	Parámetros de criterios de evaluación	Puntaje	Ponderación %	Calificación
1	Competencias del trabajador	15	30	4,5
2	Actividades del trabajador	15	25	3,75
3	Conocimientos del trabajador	15	20	3
4	Eficiencia del trabajador	15	15	2,25
5	Habilidades del trabajador	15	10	1,5
TOTAL CALIFICACIÓN		15	100	15
METODOLOGÍA				

Fuente. Mora (2011)

Nota: Ponderar las calificaciones anteriores, con el fin de asignar la nota integral del método

1. Identificación del método de evaluación del desempeño laboral

2.- MÉTODO DE ESCALA GRÁFICA

Nota: Nombre del método respectivo de evaluación de desempeño laboral

2. Criterios de evaluación

Tabla 12. Criterios de evaluación método de escala gráfica

Nro.	Parámetros de medición	Pond %
1	Competencias del trabajador	30
2	Actividades del trabajador	25
3	Conocimientos del trabajador	20
4	Eficiencia del trabajador	15
5	Habilidades del trabajador	10
TOTAL		100

Fuente. Mora (2011)

Nota: Porcentaje (peso) que se asigna por importancia a cada variable

3. Sistema de calificación

Tabla 13. Sistema de calificación método de escala gráfica

Nro.	Parámetros	Calificación
1	Muy buena	5
2	Buena	4
3	Aceptable	3
4	Regular	2
5	Mala	1
TOTAL		15

Fuente. Mora (2011)

Nota: Nota de calificación que se asigna por importancia a cada variable

4. Procesamiento de la evaluación

1) COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR

Tabla 14. Competencias del trabajador método de escala gráfica

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
11	Nivel operativo		2				2
2	Nivel de logística		2				2
3	Nivel gerencial		2				2
SUBTOTAL							6

Fuente. Mora (2011)

2) ACTIVIDADES DEL TRABAJADOR

Tabla 15. Actividades del trabajador método de escala gráfica

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo		2				2
2	Nivel de logística		2				2
3	Nivel gerencial		2				2
SUBTOTAL							6

Fuente. Mora (2011)

3) CONOCIMIENTOS DEL TRABAJADOR

Tabla 16. Conocimientos del trabajador método de escala gráfica

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo					5	5
2	Nivel de logística					5	5
3	Nivel gerencial					5	5
SUBTOTAL							15

Fuente. Mora (2011)

4) EFICIENCIA DEL TRABAJADOR

Tabla 17. Eficiencia del trabajador método de escala gráfica

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo					5	5
2	Nivel de logística					5	5
3	Nivel gerencial					5	5
SUBTOTAL							15

Fuente. Mora (2011)

5) HABILIDADES DEL TRABAJADOR

Tabla 18. Habilidades del trabajador método de escala gráfica

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo					5	5
2	Nivel de logística					5	5
3	Nivel gerencial					5	5
SUBTOTAL							15

Fuente. Mora (2011)

Nota: Colocar una X en la variable de medición según los parámetros de cálculo

5. Sistema de calificación final

Tabla 19. Sistema de calificación final método de escala gráfica

Nro.	Parámetros de criterios de evaluación	Puntaje	Ponderación %	Calificación
1	Competencias del trabajador	6	30%	1,8
2	Actividades del trabajador	6	25%	1,5
3	Conocimientos del trabajador	15	20%	3
4	Eficiencia del trabajador	15	15%	2,25
5	Habilidades del trabajador	15	10%	1,5
TOTAL CALIFICACIÓN		11,4	100%	10,05
METODOLOGÍA				

Fuente. Mora (2011)

Nota: Ponderar las calificaciones anteriores, con el fin de asignar la nota integral del método

1. Identificación del método de evaluación del desempeño laboral

3.- MÉTODO DE INCIDENTES GRÁFICOS

Nota: Nombre del método respectivo de evaluación de desempeño laboral

2. Criterios de evaluación

Tabla 20. Criterios de evaluación método de incidentes gráficos

Nro.	Parámetros de medición	Pond %
1	Competencias del trabajador	30
2	Actividades del trabajador	25
3	Conocimientos del trabajador	20
4	Eficiencia del trabajador	15
5	Habilidades del trabajador	10
TOTAL		100

Fuente. Mora (2011)

Nota: Porcentaje (peso) que se asigna por importancia a cada variable

3. Sistema de calificación

Tabla 21. Sistema de calificación método de incidentes gráficos

Nro.	Parámetros	Calificación
1	Muy buena	5
2	Buena	4
3	Aceptable	3
4	Regular	2
5	Mala	1
TOTAL		15

Fuente. Mora (2011)

Nota: Calificación que se asigna por importancia a cada variable

4. Procesamiento de la evaluación

1) COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR

Tabla 22. Competencias del trabajador método de incidentes gráficos

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo	1					1
2	Nivel de logística	1					1
3	Nivel gerencial	1					1
SUBTOTAL							3

Fuente. Mora (2011)

2) ACTIVIDADES DEL TRABAJADOR

Tabla 23. Actividades del trabajador método de incidentes gráficos

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo	1					1
2	Nivel de logística	1					1
3	Nivel gerencial	1					1
SUBTOTAL							3

Fuente. Mora (2011)

3) CONOCIMIENTOS DEL TRABAJADOR

Tabla 24. Conocimientos del trabajador método de incidentes gráficos

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo					5	5
2	Nivel de logística					5	5
3	Nivel gerencial					5	5
SUBTOTAL							15

Fuente. Mora (2011)

4) EFICIENCIA DEL TRABAJADOR

Tabla 25. Eficiencia del trabajador método de incidentes gráficos

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo					5	5
2	Nivel de logística					5	5
3	Nivel gerencial					5	5
SUBTOTAL							15

Fuente. Mora (2011)

5) HABILIDADES DEL TRABAJADOR

Tabla 26. Habilidades del trabajador método de incidentes gráficos

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo					5	5
2	Nivel de logística					5	5
3	Nivel gerencial					5	5
SUBTOTAL							15

Fuente. Mora (2011)

Nota: Colocar una X en la variable de medición según los parámetros de cálculo

5. Sistema de calificación final

Tabla 27. Sistema de calificación método de incidentes gráficos

Nro.	Parámetros de criterios de evaluación	Puntaje	Ponderación %	Calificación
1	Competencias del trabajador	3	30%	0,9
2	Actividades del trabajador	3	25%	0,75
3	Conocimientos del trabajador	15	20%	3
4	Eficiencia del trabajador	15	15%	2,25
5	Habilidades del trabajador	15	10%	1,5
TOTAL CALIFICACIÓN METODOLOGÍA		10,4	100%	8,6

Fuente. Mora (2011)

Nota: Ponderar las calificaciones anteriores, con el fin de asignar la nota integral del método

1. Identificación del método de evaluación del desempeño laboral

4.- MÉTODO DE COMPARACIÓN POR PARES

Nota: Nombre del método respectivo de evaluación de desempeño laboral

2. Criterios de evaluación

Tabla 28. Criterios de evaluación método de comparación por pares

Nro.	Parámetros de medición	Pond %
1	Competencias del trabajador	30
2	Actividades del trabajador	25

Nro.	Parámetros de medición	Pond %
3	Conocimientos del trabajador	20
4	Eficiencia del trabajador	15
5	Habilidades del trabajador	10
TOTAL		100

Fuente. Mora (2011)

Nota: Porcentaje (peso) que se asigna por importancia a cada variable

3. Sistema de calificación

Tabla 29. Sistema de calificación método de comparación por pares

Nro.	Parámetros	Calificación
1	Muy buena	5
2	Buena	4
3	Aceptable	3
4	Regular	2
5	Mala	1
TOTAL		15

Fuente. Mora (2011)

Nota: Calificación que se asigna por importancia a cada variable

4. Procesamiento de la evaluación

1) COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR

Tabla 30. Competencias del trabajador método de comparación por pares

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo	1					1
2	Nivel de logística	1					1
3	Nivel gerencial	1					1
SUBTOTAL							3

Fuente. Mora (2011)

2) ACTIVIDADES DEL TRABAJADOR

Tabla 31. Actividades del trabajador método de comparación por pares

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo					5	5
2	Nivel de logística	1					1
3	Nivel gerencial	1					1
SUBTOTAL							7

Fuente. Mora (2011)

3) CONOCIMIENTOS DEL TRABAJADOR

Tabla 32. Conocimientos del trabajador método de comparación por pares

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo					5	5
2	Nivel de logística	1					1
3	Nivel gerencial	1					1
SUBTOTAL							7

Fuente. Mora (2011)

4) EFICIENCIA DEL TRABAJADOR

Tabla 33. Eficiencia del trabajador método de comparación por pares

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo					5	5
2	Nivel de logística	1					1
3	Nivel gerencial	1					1
SUBTOTAL							7

Fuente. Mora (2011)

5) HABILIDADES DEL TRABAJADOR

Tabla 34. Habilidades del trabajador método de comparación por pares

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo					5	5
2	Nivel de logística	1					1
3	Nivel gerencial	1					1
SUBTOTAL							7

Fuente. Mora (2011)

Nota: Colocar una X en la variable de medición según los parámetros de cálculo

5. Sistema de calificación final

Tabla 35. Sistema de calificación final método de comparación por pares

Nro.	Parámetros de criterios de evaluación	Puntaje	Ponderación %	Calificación
1	Competencias del trabajador	3	30%	0,9
2	Actividades del trabajador	7	25%	1,75
3	Conocimientos del trabajador	7	20%	1,4
4	Eficiencia del trabajador	7	15%	1,05
5	Habilidades del trabajador	7	10%	0,7
TOTAL CALIFICACIÓN METODOLOGÍA		6,2	100%	5,8

Fuente. Mora (2011)

1. Identificación del método de evaluación del desempeño laboral

5.- MÉTODO DE ELECCIÓN FORZADA

Nota: Nombre del método respectivo de evaluación de desempeño laboral

2. Criterios de evaluación

Tabla 36. Criterios de evaluación método de elección forzada

Nro.	Parámetros de medición	Pond %
1	Competencias del trabajador	30
2	Actividades del trabajador	25
3	Conocimientos del trabajador	20
4	Eficiencia del trabajador	15
5	Habilidades del trabajador	10
TOTAL		100

Fuente. Mora (2011)

Nota: Porcentaje (peso) que se asigna por importancia a cada variable

3. Sistema de calificación

Tabla 37. Sistema de calificación método de elección forzada

Nro.	Parámetros	Calificación
1	Muy buena	5
2	Buena	4
3	Aceptable	3
4	Regular	2
5	Mala	1
TOTAL		15

Fuente. Mora (2011)

Nota: Nota de calificación que se asigna por importancia a cada variable

4. Procesamiento de la evaluación

1) COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR

Tabla 38. Competencias del trabajador método de elección forzada

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo	1					1
2	Nivel de logística	1					1
3	Nivel gerencial	1					1
SUBTOTAL							3

Fuente. Mora (2011)

2) ACTIVIDADES DEL TRABAJADOR

Tabla 39. Actividades del trabajador método de elección forzada

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo	1					1
2	Nivel de logística	1					1
3	Nivel gerencial	1					1
SUBTOTAL							3

Fuente. Mora (2011)

3) CONOCIMIENTOS DEL TRABAJADOR

Tabla 40. Conocimientos del trabajador método de elección forzada

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo	1					1
2	Nivel de logística	1					1
3	Nivel gerencial	1					1
SUBTOTAL							3

Fuente. Mora (2011)

4) EFICIENCIA DEL TRABAJADOR

Tabla 41. Eficiencia del trabajador método de elección forzada

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo	1					1
2	Nivel de logística	1					1
3	Nivel gerencial	1					1
SUBTOTAL							3

Fuente. Mora (2011)

5) HABILIDADES DEL TRABAJADOR

Tabla 42. Habilidades del trabajador método de elección forzada

Nro.	Parámetros de medición	1	2	3	4	5	Total puntos
1	Nivel operativo	1					1
2	Nivel de logística	1					1
3	Nivel gerencial	1					1
SUBTOTAL							3

Fuente. Mora (2011)

Nota: Colocar una X en la variable de medición según los parámetros de cálculo

5. Sistema de calificación final

Tabla 43. Sistema de calificación final método de elección forzada

Nro.	Parámetros de criterios de evaluación	Puntaje	Ponderación %	Calificación
1	Competencias del trabajador	3	30%	0,9
2	Actividades del trabajador	3	25%	0,75
3	Conocimientos del trabajador	3	20%	0,6
4	Eficiencia del trabajador	3	15%	0,45
5	Habilidades del trabajador	3	10%	0,3
TOTAL CALIFICACIÓN METODOLOGÍA		3	100%	3

Fuente. Mora (2011)

Nota: Ponderar las calificaciones anteriores, con el fin de asignar la nota integral del método

3.4.7. Intervalo de valoración

Tabla 44. Intervalos de valoración

Intervalo de valoración %	Valoración
81-100	Muy buena
61-80	Buena
41-60	Aceptable
21-40	Regular
0-20	Mala

Fuente. Mora (2011)

3.4.8. Resultados finales de calificación de los diferentes métodos para la evaluación del desempeño laboral

Tabla 45. Resultados finales de calificación de los diferentes métodos para la evaluación del desempeño laboral

Nro.	Tipos de métodos	Puntaje obtenido	Porcentaje %	Valoración
1	Método de evaluación por competencias	15	100%	Muy buena
2	Método de escala gráfica	10,05	67%	Buena
3	Método de incidentes gráficos	8,4	56%	Aceptable
4	Método de comparación por pares	5,8	39%	Regular
5	Método de elección forzada	3	20%	Mala

Fuente. Mora (2011)

3.4.9. Método aplicado para la evaluación del rendimiento de los trabajadores

Para la presente investigación luego de realizar una revisión de lectura de diferentes documentos, se determinó que el método adecuado para la medición del rendimiento de los trabajadores es el método subjetivo utilizando la técnica de escalas de valoración, que permite alcanzar una mayor objetividad con los resultados del comportamiento laboral durante un determinado periodo de tiempo, emitiendo después un juicio acerca de su calidad de trabajo realizado en las diferentes competencias nivel operativo considerando las áreas (recepción, almacenamiento, despacho y distribución), nivel de logística y nivel gerencial, ya que este método revela información sobre el nivel de rendimiento de cada trabajador.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS



4.1.1. Diagnóstico de las actividades que realizan los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE. DI. Tulcán en el año 2020, para identificar sus competencias

4.1.1.1. Reseña histórica

Calderón (2013) afirma:

Arca Continental Ecuador es una empresa dedicada a la producción, distribución y venta de bebidas refrescantes de las marcas propiedad de The Coca-Cola Company, fundada el 1 de Junio del 2001 con sede en Monterrey, mediante la integración de dos grupos embotelladores importantes del país, embotelladoras ARCA y Grupo Continental para formar una nueva empresa más competitiva y con un liderazgo fortalecedor en el mercado, reflejándose en importantes crecimientos del volumen de ventas e ingresos en los territorios de operación, México, Argentina y Ecuador. (p.51)

Calderón (2013) afirma:

La afinidad de estos dos grupos embotelladores se marca en cuestiones muy importantes como su visión de negocio de los refrescos embotellados, su filosofía de trabajo, sus metas, objetivos y estrategias para mantener el liderazgo de sus marcas en un mercado competitivo convirtiéndose en el embotellador más grande de productos Coca-Cola en América Latina, así como en Ecuador, Perú, la región norte Argentina y la región suroeste Estados Unidos. (p.52)

Calderón (2013) afirma: “Además, ha aportado al mejoramiento interno y externo de la organización, desempeño en las actividades, servicio al cliente y consumidores y finalmente

del manejo socialmente responsable con todos quienes de manera directa e indirecta forman parte de la organización” (p.52)

La distribuidora Arca Continental, cuenta con 33 agencias en Ecuador, el cual se menciona una de ellas la Agencia Tulcán fue constituida el 20 de marzo de 1985 con propiedad arrendataria, después de un tiempo se inició con propiedad propia desde el 29 de junio de 2001 para almacenar la variedad de productos de la marca Coca-Cola, revisar Anexo 3.

Misión

Generar el máximo valor para nuestros clientes, colaboradores, comunidades y accionistas, satisfaciendo en todo momento y con excelencia las expectativas de nuestros consumidores.”

Visión

Ser líderes en todas las ocasiones de consumo de bebidas y alimentos en los mercados donde participamos, de forma rentable y sustentable.

Valores

➤ Sustentabilidad y Responsabilidad Social

Asumimos el compromiso por satisfacer las necesidades actuales sin comprometer a las generaciones futuras, regidos por un gobierno corporativo que nos orienta a la búsqueda continua de una mejor calidad de vida para todos.

➤ Orientación al Cliente y Vocación al Servicio

Nos comprometemos a atender las necesidades de nuestros clientes y consumidores, impulsados por la vocación y el deseo permanente de satisfacer y superar sus expectativas, ofreciendo un servicio de excelencia.

➤ Integridad Sustentada en Respeto y Justicia

Nos comprometemos permanentemente con la verdad, nos comprometemos a actuar en consecuencia siendo congruentes entre los que hacemos, pensamos y decimos.

➤ Desarrollo Integral del Capital Humano

Debemos fomentar un ambiente de alta motivación, productividad y reconocimiento, que nos impulse hacia el éxito.

4.1.1.2. Organigrama estructural de la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán

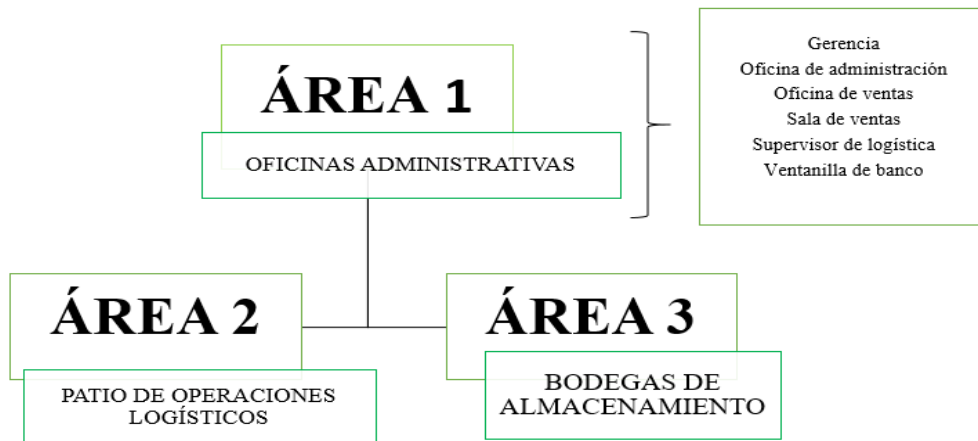


Figura 2. Organigrama estructural
Fuente. Arca Continental (2021)

4.1.1.3. Almacenamiento de mercadería

Es un proceso operativo de la gestión de logística que consta de la recepción, almacenamiento y despacho, y por ende se debe garantizar la adecuada operatividad del almacén, es decir se debe garantizar la correcta función que desempeñan los trabajadores empleando los equipos e instalaciones para el manipuleo y almacenaje de productos.

El almacenamiento es un espacio diseñado, estructurado y planificado para resguardar, custodiar, controlar las operaciones y abastecer los productos de la distribuidora de acuerdo con los procedimientos establecidos, que requiere de varias condiciones que aseguren las condiciones originales de las existencias, esto conlleva riesgos como caducidad, daños, incendios, etc. Por ello, las normativas y reglamentos para la conservación de los inventarios deben ser características propias de la empresa asegurando la calidad y la optimización de la cadena logística.

4.1.1.4. Actividades de la Distribuidora Arca Continental

Las actividades de la Distribuidora Arca Continental son las siguientes:

- Recepción
- Almacenamiento

- Conservación y mantenimiento
- Gestión y control de existencia
- Expedición de mercadería
- Inventarios
- Tratamiento y preparación de pedidos
- Distribución y diseño de rutas

4.1.1.5. Procesos operativos de la Distribuidora Arca Continental

4.1.1.5.1 Competencia nivel operativo (área de recepción)

4.1.1.5.1.1. Actividades del área de recepción

Se comprueba y registra el estado de los productos entrantes, así como la cantidad, calidad y otras características, de acuerdo a los requerimientos del cliente.

- Cumplimiento con las horas ocupadas durante el proceso.
- Recibir las guías de remisión y facturas.
- Verificación de las guías de remisión y facturas.
- Control de calidad de la verificación de cantidades de productos de acuerdo a la orden de pedido.
- Inspección de calidad del producto verificando datos, cantidades y el estado de la mercadería.
- Aceptación de la documentación tomando en cuenta la fecha de llegada, código del producto y nombre del proveedor
- Cumplimiento de normas de seguridad en el almacenamiento

En la figura 3 se puede observar el proceso del área de recepción de la distribuidora Arca Continental, se inicia con la llegada de los productos al almacén central, el proveedor entrega la factura y remisión original del pedido correspondiente, el señor Supervisor de Logística Vinicio Herrera recibe y verifica las guías de remisión y las facturas, después el señor Operador del montacargas Segundo Guzmán procede a la descarga y ubicación de la mercadería en las zonas de almacenamiento incluyendo el manejo y la colocación de los pallets usando el equipo de manipulación adecuado a la mercadería recibida, cabe destacar que existen dos controles de calidad la verificación de cantidades respecto a la orden de pedido y la inspección de la calidad del producto, es decir; la inspección visual para verificar datos, cantidades y el estado de la

mercadería realizando la documentación necesaria teniendo en cuenta la fecha de llegada, código del producto y nombre del proveedor. El auxiliar de calidad aprueba la mercadería respectiva comunicando al proveedor de la aceptación del pedido cumpliendo con las especificaciones requeridas como la factura (Original y Copia), el señor Segundo Guzmán procede a registrar la mercadería entrante que permite mantener la legalidad de la comercialización, llevando un adecuado registro contable manteniendo un mejor control en los inventarios y finalmente se traslada la mercadería aceptada desde el área de recepción hasta las bodegas emitiendo una guía de remisión de almacén correspondiente, revisar Anexo 6.

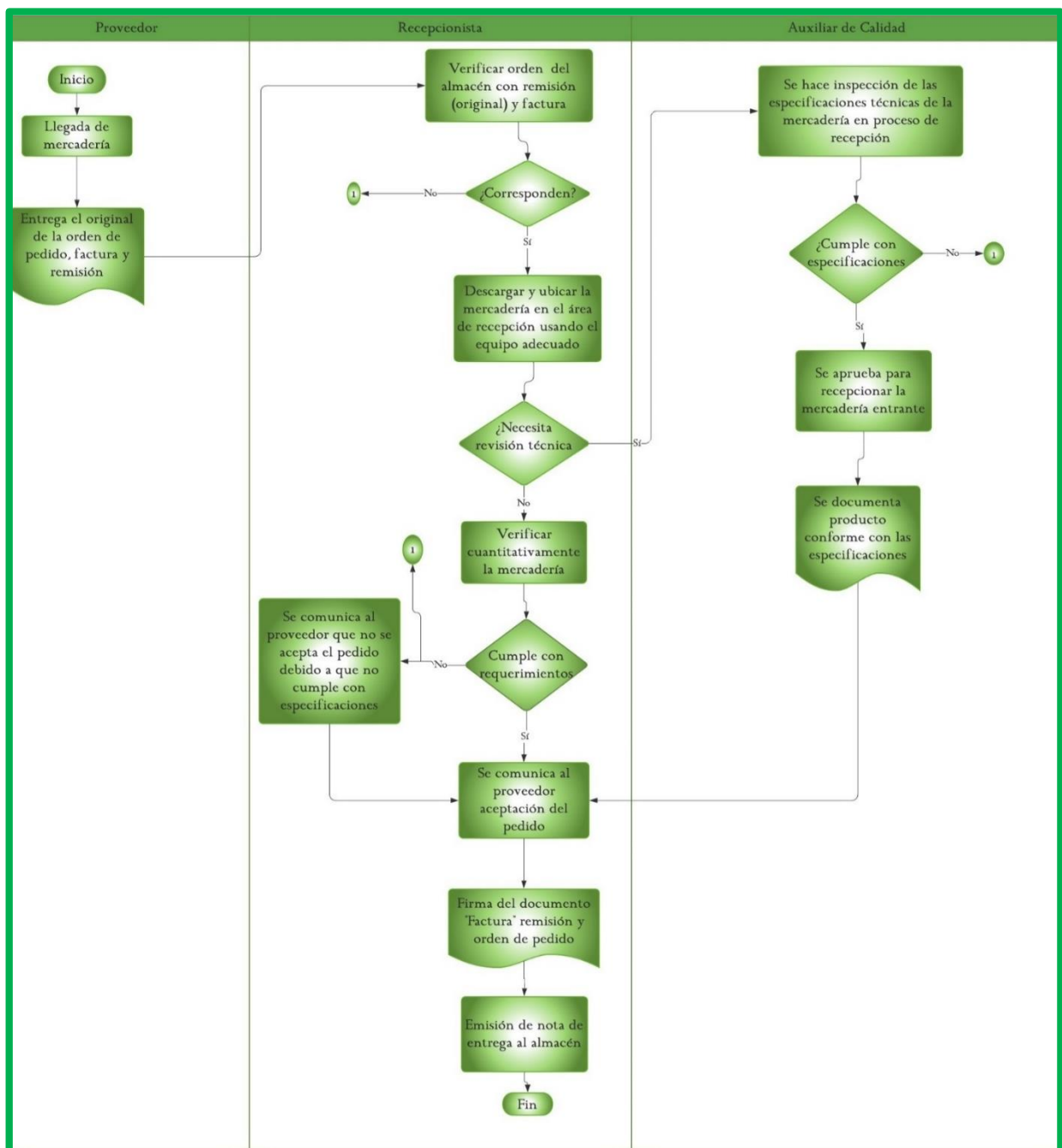


Figura 3. Proceso del área de recepción
Fuente. Arca Continental (2020)

4.1.1.5.2. Competencia nivel operativo (área de almacenamiento)

4.1.1.5.2.1. Actividades del área de almacenamiento

- Cumplimiento con las horas ocupadas durante el proceso
- Verificación en el sistema que los productos que se indica en la factura cuente con su respectivo código.
- Determinar y buscar el lugar indicado para el almacenaje de la mercadería
- Utilización el medio de transporte de manipuleo como el montacargas para descargar la mercadería respectiva
- Clasificación y ubicación de acuerdo a sus especificaciones ya sea botellas retornables y no retornables.
- Informa al jefe de bodega de la verificación de la mercadería almacenada.
- Cumplimiento de normas de seguridad en el almacenamiento

En la figura 4 se puede observar el proceso de almacenamiento de la distribuidora Arca Continental, el señor Supervisor de Logística Vinicio Herrera realiza la verificación en el sistema del producto que se indica en la factura que cuente con su respectivo código lo cual lo realiza el supervisor de bodega; cabe destacar que existen dos procedimientos si no tienen el código respectivo, si no existe se verifica por medio del sistema la información e ingresa nuevos códigos para los productos, una vez confirmado el estado y las características de los productos, el señor Operador del montacargas Segundo Guzmán procede a determinar el lugar respectivo de almacenamiento para la mercadería en los equipos de movilización como el montacargas, luego se busca y se limpia el lugar para el correcto almacenaje de la mercadería en las bodegas correspondientes (bodega 1 y bodega 2). En cada bodega se clasifica de acuerdo a sus especificaciones ya sea botellas retornables y botellas no retornables, se procede a las instalaciones del lugar y se informa al jefe de bodega de la verificación de los productos almacenados, revisar Anexo 7.

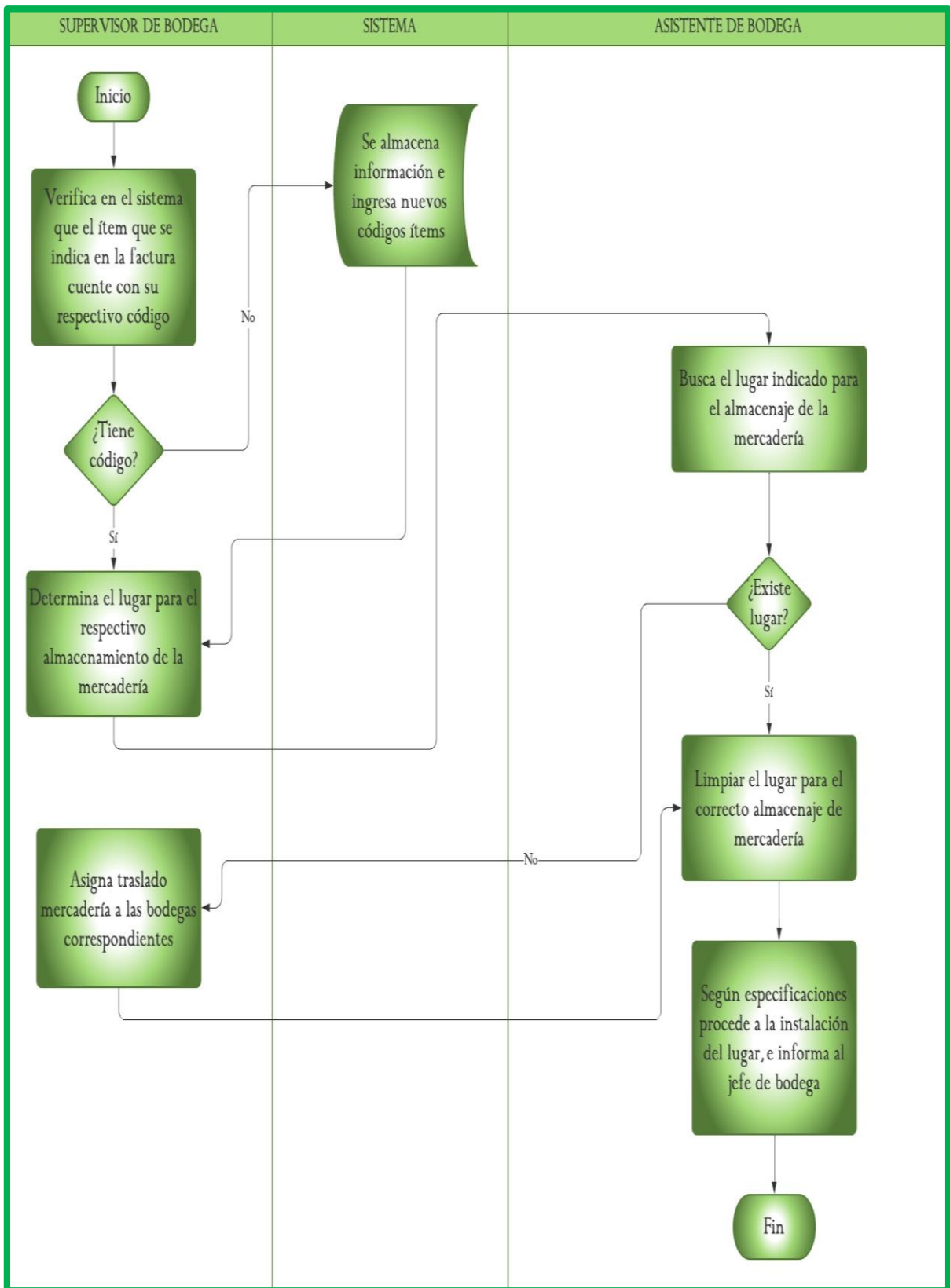


Figura 4. Proceso del área de almacenamiento

Fuente. Arca Continental (2020)

4.1.1.5.3. Competencia nivel operativo (área de despacho)

4.1.1.5.3.1. Actividades del área de despacho

- Cumplimiento con las horas ocupadas durante el proceso
- Recepcionar los pedidos por parte de los clientes
- Verificación de la guía de emisión
- Ingresar los pedidos por parte de los clientes al sistema interno de la distribuidora
- Preparación de los pedidos de acuerdo a los documentos facturas o notas de venta
- Seleccionar la mercadería correspondiente
- Trasladar la mercadería utilizando el medio de transporte hacia los camiones de reparto
- Cumplimiento de normas de seguridad en el almacenamiento

En la figura 5 se puede observar el proceso de despacho, es decir; se reciben los pedidos por parte de los clientes, por medio de documentos habilitantes que recibe el señor supervisor de bodega la factura del cliente estos documentos pasan al señor despachador Danny Narváez que recibe y verifica la guía de emisión con sus respectivas especificaciones, esta información se ingresa al sistema interno de la distribuidora Arca Continental, una vez determinado el pedido el señor Edison Becerra procede a seleccionar y trasladar la mercadería del lugar de almacenamiento verificando que los productos recolectados sean los indicados de acuerdo a la guía de despacho. Finalmente se lleva los productos correspondientes utilizando el equipo de movilización hacia los camiones de reparto ya que son sometidos permanentemente a revisiones que certifican el cumplimiento de parámetros de seguridad y operatividad garantizando que el pedido llegue oportunamente y en perfecto estado, revisar Anexo 8.

4.1.1.5.4. Competencia nivel operativo (distribución)

4.1.1.5.4.1. Actividades del área de distribución

- Cumplimiento con las horas ocupadas durante el proceso
- Indicaciones generales del asistente de operaciones al personal de las especificaciones de la distribución del producto
- Realizar trámites documentarios en el punto de origen de la carga de la Distribuidora
- Registrar la salida del camión respectivo para la realización del proceso
- Planificación de las rutas para las entregas de la mercadería
- Organización de documentos de transporte (guías de remisión y las hojas de rutas establecidas para cada camión)
- Distribuir la mercadería correspondiente a los diferentes lugares
- Entregar a tiempo y en buenas condiciones el producto de acuerdo a la factura de pedido por parte de los clientes.
- Tomar registros de los pedidos recibidos de los diferentes lugares
- Gestión de cobranza de cada factura correspondiente
- Realización de liquidación de la cobranza de las facturas entregadas diariamente al señor gerente de la distribuidora
- Cumplimiento de normas de seguridad en el almacenamiento

En la figura 6 se puede observar el proceso de distribución; es decir, el asistente de operaciones indica al personal las especificaciones y términos de la distribución de los productos, después el chofer del camión realiza los siguientes tramites documentarios en el punto de origen de la carga en la Distribuidora Arca Continental, registrando la salida del camión para hacer la distribución respectiva, considerando el asistente de distribución (chofer) verifica, estiba de la carga confirmando la cantidad solicitada de acuerdo a las facturas de los pedidos por parte de los clientes, y organiza los documentos de transporte ya sea las guías de remisión o las hojas de la planificación de rutas, en el cual proceden a distribuir la mercadería correspondiente a los diferentes lugares, finalmente se entrega a tiempo la mercadería solicitada de acuerdo a las especificaciones de la factura obteniendo satisfacción por parte del cliente del recibimiento del producto.

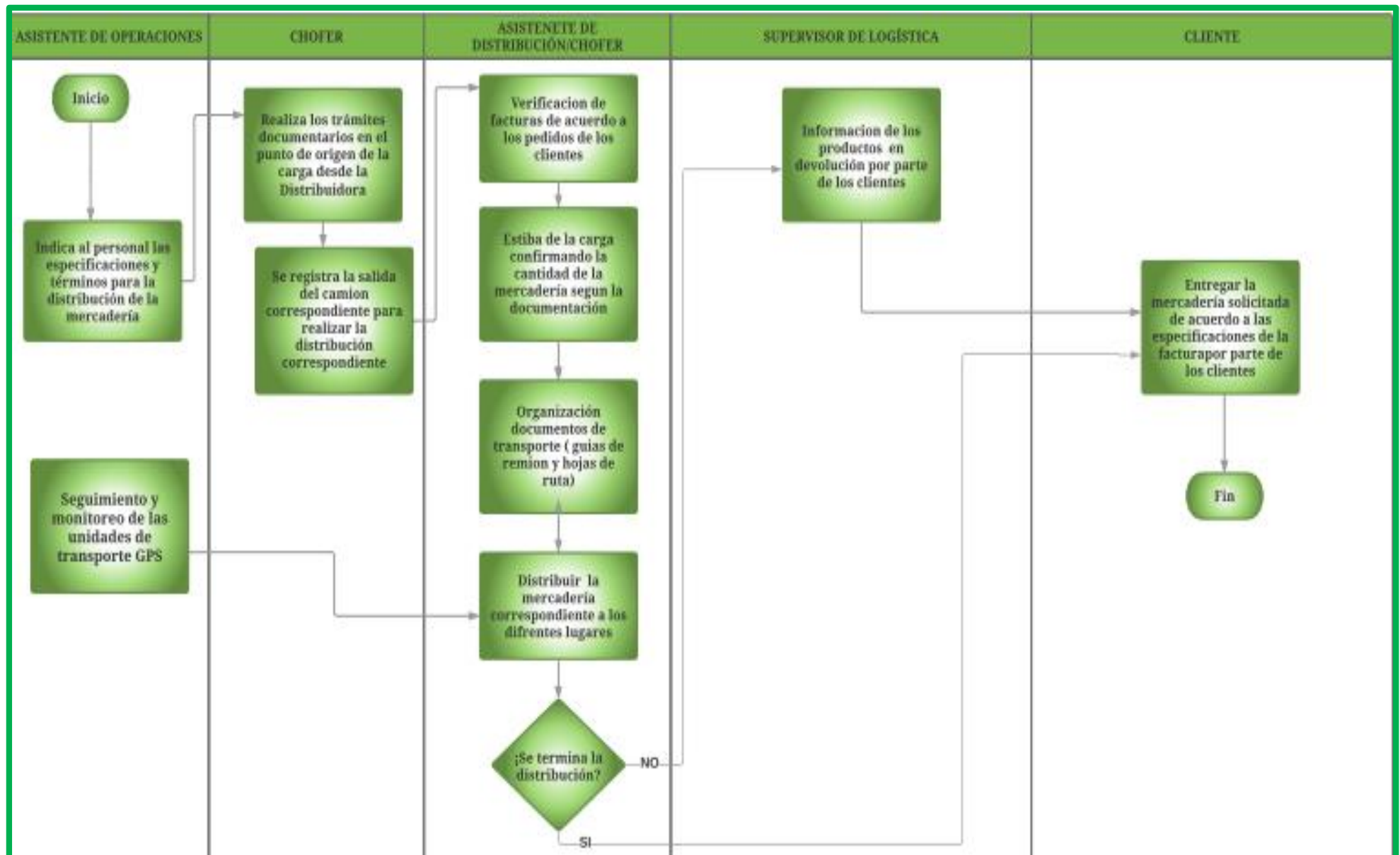


Figura 6. Proceso del área de distribución
 Fuente. Arca Continental (2020)

4.1.1.5.4. Competencia nivel de logística

4.1.1.5.4.1. Actividades del área del supervisor de logística

- Gestionar de forma óptima la logística interna dentro del almacenamiento
- Atender los requerimientos de los clientes
- Gestionar el lanzamiento de promociones de los productos correspondientes
- Supervisar las actividades de los procesos operativos dentro del almacenamiento
- Controla y coordina las funciones en el almacenamiento
- Organiza los documentos para una determinada reunión en el trabajo
- Dirigir a su equipo de trabajo estableciendo el cumplimiento de los objetivos de la Distribuidora.
- Control de las rutas establecidas para la distribución de los productos respectivos
- Clasificación de los documentos necesarios para culminar su trabajo
- Toma decisiones importantes que trasciendan en el desempeño de sus trabajadores
- Utilizar el sistema SAP para el control de inventarios de la mercadería que ingresa y sale del almacenamiento

4.1.1.5.5. Competencia nivel gerencial

4.1.1.5.5.1. Actividades del área gerencia

- Fomentar el desarrollo del talento humano a partir de sus necesidades individuales
- Planificar el proceso administrativo incluye el establecimiento de objetivos, metas, y el diseño de estrategias para alcanzarlos.
- Organizar los planes establecidos abarca la conversión de objetivos en la asignación de actividades a los trabajadores coordinar los procesos operativos necesarios y la fijación de procedimientos para la toma de decisiones.
- Controlar los resultados obtenidos en un determinado momento se ajusten a las exigencias de los planes y retroalimentación para redefinición de objetivos o estrategias, si fuera necesario.
- Direccionar la orientación, el esfuerzo humano para dar cumplimiento a los planes. Incluyendo la motivación de las personas para la realización de sus labores, la instauración de un liderazgo como guía, la coordinación de los esfuerzos individuales hacia el logro de objetivos comunes y el tratamiento de conflictos.

- Definir a donde se va a dirigir la empresa en un corto, medio y largo plazo, entre otras muchas tareas
- Crear una estructura organizacional en función a la empresa que necesita
- Estudiar los diferentes asuntos financieros, administrativos.

4.1.1.6. Utilización de áreas por horas

En la tabla 46 se detalla las horas de trabajo empleadas para el área de recepción, se tomó en cuenta los datos reales como el tiempo determinado es de 60 minutos por día de lunes a sábado, el cual trabaja el Señor Segundo Guzmán ocupando 6 horas cada semana. Sin embargo, el rendimiento total es el 100% lo que justifica que cumple con los objetivos de la distribuidora. Cabe destacar que el proceso debe cumplir con la verificación de las guías de remisión cumpliendo con las metas propuestas

Tabla 46. Ocupación de horas en el área de recepción

SEMANAS	TRABAJADOR	TIEMPO (60 minutos)	HORAS OCUPADAS
1		360	6
2		360	6
3	1	360	6
4		360	6
TOTAL	1	1440	24

Fuente. Supervisor de logística Arca Continental (2020)

En la tabla 47 se detalla las horas de trabajo empleadas por el área de almacenamiento, el cual el Señor Segundo Guzmán realiza sus actividades correspondientes 2 horas por cada día, es decir que cada semana trabaja 12 horas, considerando que el nivel de trabajo en el área de almacenamiento es eficiente ya que cumple con la información necesaria para realizar el proceso de almacenamiento, tomando en cuenta el peso máximo del montacargas para el movimiento de manipulación de los pallets, obteniendo la planificación de la descarga y la ubicación de la mercadería en cada bodega.

Tabla 47. Ocupación de horas en el área de almacenamiento

SEMANAS	TRABAJADOR	TIEMPO (120 minutos)	HORAS OCUPADAS
1		720	12
2		720	12
3	1	720	12
4		720	12
TOTAL	1	2880	48

Fuente. Supervisor de logística Arca Continental (2020)

El área de despacho como se puede observar en la tabla 48 posee con un porcentaje al mes el 100% de efectividad, es decir; que los productos despachados por cada trabajador consisten en conocer la eficiencia de los despachos efectuados por la distribuidora teniendo en cuenta los pedidos efectuados por los clientes, entregas a tiempo, con documentación perfecta y sin daños en la mercadería. Considerando para el área de despacho realizan las actividades dos trabajadores Edison Becerra y Danny Narváez en el cual se indica el tiempo de trabajo es de 20 minutos por día tomando en cuenta que trabajan de lunes a sábado y cada semana ocupan 2 horas de trabajo, finalmente se encargan de preparar los pedidos de acuerdo a las guías de remisión por los clientes y así ser trasladados al camión respectivo.

Tabla 48. Ocupación de horas en el área de despacho

SEMANAS	TRABAJADORES	TIEMPO (20 minutos)	HORAS OCUPADAS
1		120	2
2		120	2
3	2	120	2
4		120	2
TOTAL	2	480	8

Fuente. Supervisor de logística Arca Continental (2020)

En la tabla 49 se detalla las horas de trabajo empleadas por el área de distribución, el cual los trabajadores realiza sus actividades correspondientes 13 horas por cada día, es decir que cada semana trabaja 78 horas, considerando que el nivel de trabajo en el área de distribución es

eficiente ya que cumplen con la planificación del ruteo y las condiciones establecidas para la entrega del producto correspondiente hacia los clientes.

Tabla 49. Ocupación de horas en el área distribución

SEMANAS	TRABAJADORES	TIEMPO (780 minutos)	HORAS OCUPADAS
1		4680	78
2		4680	78
3	14	4680	78
4		4680	78
TOTAL	14	18720	312

Fuente. Supervisor de logística Arca Continental (2020)

4.1.1.7. Seguridad en almacenes

4.1.1.7.1. Normas de seguridad laboral

Los trabajadores conocen el reglamento de seguridad laboral que cumplen con las actividades de las diferentes áreas como recepción, almacenamiento y despacho de manera segura. De la misma forma, que el señor Supervisor de Logística Vinicio Herrera realiza las capacitaciones cada 3 meses para ampliar los conocimientos y habilidades necesarias, tanto de naturaleza operativa como de crecimiento personal; la primera es orientada a la armada de cargas en el área de almacenamiento ya que permite obtener un mejor desempeño laboral de los cargos de trabajo y la segunda busca que los trabajadores conozcan acerca de temas sobre seguridad durante su trabajo diario, se detalla en el Anexo 9 el formato de asistencia. Finalmente, se presentan los horarios de trabajo en jornadas de 17:00 a 1:00, 6:30 a 10:00 y 18:00 a 9:00.

4.1.1.7.2. Factores de riesgo en el almacén

Los factores de riesgo en cada proceso operativo son pequeños ya que los trabajadores dominan cuál es el peso máximo de manipulación tanto para el apilamiento como para el traslado de pallets ya que tiene como dimensiones 1200 mm de largo x 1000 mm de ancho; es decir, que solo se puede apilar 1 pallet un peso máximo de 25 kilogramos, también conocen los pesos máximos de manipulación, como el montacargas que utilizan en la distribuidora solo puede

cargar hasta 2500 kilogramos, es decir; 2,5 toneladas y se revisan los medios de transporte de manera constante para evitar accidentes.

Otro punto importante son los equipos de protección personal (EPP) los cuales es obligatorio como el uso del EPP con el fin de prevenir riesgos dentro de las bodegas donde desempeñan su trabajo a diario en el cual consta de casco, botas, mascarillas, guantes, ropa de trabajo, orejeras y gafas, revisar Anexo 10.

4.1.1.7.3. Medidas preventivas de seguridad

Arca Continental cuenta con la señalética de seguridad, que permite actuar de manera rápida en casos de emergencia como incendios o temblores. Por otro lado, existe una señalización de seguridad interna, que impide el ingreso a las áreas delicadas de la distribuidora, como en las bodegas de almacenamiento solo puede ingresar personal autorizado y principalmente a la distribuidora Arca Continental cumpliendo con las obligaciones preventivas que lo dispone, así mismo existe la señalización de higiene correspondiente. En cuanto a las instalaciones y condiciones ambientales de la distribuidora son adecuadas para las personas en particular, revisar Anexo 11.

4.1.2. Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores aplicando un método adecuado en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en el año 2020, para conocer sus resultados en base a las competencias

Para la evaluación del desempeño laboral se aplicó el método de evaluación por competencias, factor indispensable de análisis y control, basándose en una descripción exacta de qué manera los trabajadores realizan su trabajo, que permite determinar si el trabajador conoce realmente cuáles son sus actividades, cómo las desempeñan en cada puesto de trabajo, cómo ponen en práctica sus conocimientos y habilidades, identificando el nivel de desempeño actual de cada trabajador y su nivel de aportación al cumplimiento de los objetivos y metas establecidas de la distribuidora.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta realizada a la población perteneciente de los 19 trabajadores de la Distribuidora Arca Continental, mediante el cual se clasifica de la siguiente manera: 17 personas para nivel operativo, 1 persona supervisor logístico y 1 persona gerencia, con el fin de analizar y estar al tanto del nivel de conocimiento y aplicación de la evaluación por competencias nivel operativo; área de recepción y almacenamiento; área de despacho, competencias nivel logístico y competencias de la

gerencia; datos que permitirán conocer cuál es la situación real en la que se encuentra el nivel de desempeño de cada competencia en los empleados.

Tabla 50. Organización por competencias de los trabajadores

COMPETENCIAS	TRABAJADORES
Área de recepción y almacenamiento	1
Área de despacho	2
Área de distribución	14
TOTAL NIVEL OPERATIVO	17
Área de supervisor logístico	1
TOTAL NIVEL SUPERVISOR DE LOGÍSTICA	1
Área de gerencia	1
TOTAL NIVEL GERENCIAL	1
TOTAL DE TRABAJADORES	19

Fuente. Supervisor de logística Arca Continental (2021)

4.1.2.1. Evaluación de desempeño por competencias nivel operativo

Tabla 51. Tabulación de evaluación de desempeño por competencias nivel operativo

TABULACIÓN DE EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS NIVEL OPERATIVO				
ACTIVIDADES	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
CONTROL DE INGRESO				
¿Cumple con el horario de ingreso?				17
¿Existe un registro de entrada y salida del trabajo?				17
PRESENTACIÓN DEL TRABAJADOR				
¿Usa correctamente y completo el uniforme?				17
¿Usa tarjeta de identificación?				17
¿Usa correctamente el equipo de protección personal EPP dentro del almacenamiento?				17
PROCEDIMIENTOS DEL TRABAJADOR				
ÁREA DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO				
¿Cumple con el proceso operativo de la recepción y almacenamiento?				1
¿Cumple con las actividades de cada proceso correspondiente?				1
¿Cumple con la utilización de horas ocupadas durante el proceso?				1
¿Tiene conocimiento del uso de transporte de manipuleo de carga y descarga?				1
¿Tiene conocimiento del tipo de material que guardan los productos?				1
¿Conoce los métodos de apilar la carga de los productos terminados?				1
¿Tiene conocimiento de cuantos productos se recibe y se almacena mensualmente?				1
¿Tiene conocimiento de cuantos productos se recibe y se almacena diariamente?				1
¿Conoce los tipos de productos que existe en la distribuidora?				1
¿Conoce el sistema de inventarios que utiliza la distribuidora?				1
¿Hace uso de las herramientas y materiales para el acomodo respectivo de los productos?				1

ACTIVIDADES	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
¿Conoce el procedimiento de la rotación de stock dentro del almacenamiento?				1
¿Conoce el tiempo del producto que permanece en el almacén?				1
¿Tiene conocimiento de la capacidad máxima de apilar las jabas en los pallets?				1
¿Tiene conocimiento de la capacidad de pallets en cada bodega?				1
¿Conoce las instalaciones que están colocadas de acuerdo a la presentación de los productos?				1
¿Conoce los controles de limpieza e higiene en las bodegas?				1
¿Tiene conocimiento de la planificación de capacitaciones?				1
¿Tiene conocimiento de las medidas preventivas de seguridad y de los factores de riesgo en el almacenamiento?				1
ÁREA DE DESPACHO				
¿Cumple con el proceso operativo de despacho?				2
¿Cumple las actividades del proceso correspondiente?				2
¿Cumple con la utilización de horas ocupadas durante el proceso?				2
¿Tiene conocimiento del uso de transporte de manipuleo de carga y descarga?				2
¿Tiene conocimiento del tipo de material que guardan los productos?				2
¿Conoce los métodos de apilar la carga de los productos terminados?				2
¿Tiene conocimiento de cuantos productos se despachan mensualmente?		1		1
¿Tiene conocimiento de cuantos productos se despachan diariamente?				2
¿Tiene conocimiento cuantas facturas se registra diariamente?		1		1
		1		1
¿Tiene conocimiento cuantas facturas son devueltas?				
¿Conoce los tipos de productos que existe en la distribuidora?				2

ACTIVIDADES	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
¿Conoce el sistema de inventarios que utiliza la distribuidora?				2
¿Hace uso de las herramientas y materiales para el acomodo respectivo de los productos?				2
¿Conoce el procedimiento de la rotación de stock dentro del almacenamiento?				2
¿Conoce el tiempo del producto que permanece en el almacén?				2
¿Tiene conocimiento de la capacidad máxima de apilar las jabas en los pallets?				2
¿Tiene conocimiento de la capacidad de pallets en cada bodega?				2
¿Conoce las instalaciones que están colocadas de acuerdo a la presentación de los productos?				2
¿Conoce los controles de limpieza e higiene en las bodegas?				2
¿Tiene conocimiento de la planificación de capacitaciones?				2
¿Tiene conocimiento de las medidas preventivas de seguridad y de los factores de riesgo en el almacenamiento?				2
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN				
¿Cumple con el proceso operativo de la distribución?				14
¿Cumple con las actividades del proceso correspondiente?				14
¿Cumple con la utilización de horas ocupadas durante el proceso?				14
¿Tiene conocimiento del uso de transporte de manipuleo de carga y descarga?				14
¿Tiene conocimiento de cuantos productos se distribuye mensualmente?			2	12
¿Tiene conocimiento de cuantos productos se distribuye diariamente?			2	12

ACTIVIDADES	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
¿Conoce los tipos de productos que existe en la distribuidora?			3	11
¿Hace uso de las herramientas y materiales para el acomodo respectivo de los productos?				14
¿Conoce las instalaciones que están colocadas de acuerdo a la presentación de los productos?				14
¿Conoce los controles de limpieza e higiene en las bodegas?				14
¿Tiene conocimiento de la planificación de capacitaciones?				14
¿Tiene conocimiento de las medidas preventivas de seguridad y de los factores de riesgo en el almacenamiento?				14
¿Conoce como es la planificación y programación de las rutas para distribuir la mercadería?				14
¿Tiene conocimiento de cuántas facturas distribuye diariamente?			1	13
¿Tiene conocimiento de la gestión de cobranza de los clientes?				14
¿Entrega a tiempo los productos correspondientes a los clientes?				14
COMPETENCIAS GENERALES				
Lealtad				17
Trabajo en equipo				17
Comunicación efectiva				17
Normas de convivencia grupal				17
Compromiso laboral				17
Responsabilidad				17
Autoestima				17

Fuente. Iturralde (2011)

En la tabla número 51, se puede observar la tabulación de evaluación de desempeño por competencias nivel operativo, en donde como resultados se obtuvo que en la competencia control de ingreso las 17 personas encuestadas la cumplen al 100%; en cuanto a su presentación de igual manera las 17 personas cumplen con esta competencia al 100%; por otro lado el señor Segundo Guzmán encargado del área de recepción y almacenamiento se puede apreciar que cumple con todas sus actividades en un 100%, en el área de despacho el señor Danny Narváz cumple y tiene conocimiento de todas las funciones que debe realizar al 100% mientras que el señor Edison Becerra no conoce tres funciones o actividades de su área de trabajo en un 50%; en el área de distribución los 10 trabajadores cumplen y tienen conocimiento de todas las funciones del proceso que deben realizar al 100% mientras 4 trabajadores no conocen 4 actividades del área de trabajo variando su porcentaje del 86%, 79% y 93%, finalmente en cuanto a las competencias generales toda la muestra de la población encuestada las cumple de manera eficiente con un 100%.

4.1.2.2. Evaluación de desempeño por competencias nivel de logística

Tabla 52. Tabulación de evaluación de desempeño por competencias nivel de logística

TABULACIÓN DE EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS NIVEL DE LOGÍSTICA				
ACTIVIDADES	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
TRABAJO EN EQUIPO				
¿Trabaja en conjunto con otras personas para realizar algún proyecto de la empresa?				1
¿Organiza los documentos para una determinada reunión en el trabajo?				1
¿Trabaja como líder de un proyecto donde es necesario relacionarse con muchas personas?				1
COMUNICACIÓN EFECTIVA				
¿Tiene la capacidad de mantener una sólida comunicación con su equipo?				1
¿Escucha, entiende y valora empáticamente las contribuciones de los demás?				1

ACTIVIDADES	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
ORIENTACIÓN DEL TRABAJO				
¿Puede dirigir su departamento logístico de manera correcta?				1
¿Atiende de manera cordial y eficazmente al personal operativo cuando lo requieren?				1
ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN				
¿Tiene conocimientos suficientes respecto al paquete de office (Word, Excel, Power Point)?				1
¿Clasifica los documentos necesarios para culminar su trabajo?				1
¿Tiene la capacidad para relacionarse con nuevos clientes, proveedores y competidores, poniendo claro sus objetivos?				1
EMPODERAMIENTO				
¿Tiene la capacidad para propiciar la participación del grupo de trabajo?				1
¿Genera un profundo sentido de compromiso y autonomía?				1
¿Establece los objetivos claros y responsabilidades para cada trabajador?				1
¿Faculta a que cada miembro del equipo aporte de manera innovadora, creativa para generar un valor agregado?				1
DINAMISMO				
¿Es capaz de mantener a un ritmo de actividad arduo?				1
¿Resiste a situaciones cambiantes, jornadas extensas				1
¿Cumple con la disposición para una determinada labor u objetivo particular y realizarlo con optimismo?				1

ACTIVIDADES	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN				
¿Tiene la habilidad para establecer relaciones con grupos humanos influyentes en el crecimiento del negocio?				1
¿Utiliza estrategias efectivas?				1
ORIENTACIÓN A RESULTADOS				
¿Tiene la capacidad de actuar de manera oportuna?				1
¿Toma decisiones importantes que trasciendan en el desempeño de sus trabajadores?				1
¿Se preocupa por realizar bien el trabajo?				1
GESTIÓN DE CONFLICTOS				
¿Tiene la capacidad para resolver eficazmente situaciones que ponen en peligro los intereses u objetivos organizacionales?				1

Fuente. Redrobán (2015)

En la tabla número 52, se puede observar la tabulación de la evaluación de desempeño por competencias evaluada al supervisor de logística el señor Vinicio Herrera, tal como se puede apreciar en la tabla ya mencionada, en donde el empleado cumple con el 100% de todas las competencias que le corresponden en su área de trabajo, las cuales son: trabajo en equipo, comunicación efectiva, orientación del trabajo, organización de la información, empoderamiento, dinamismo, capacidad de negociación, orientación a resultados y una buena gestión de conflictos. Siendo positivo tanto para la empresa como para el empleado, ya que por un lado el empleado cumple con sus funciones y a la vez brinda un buen servicio de calidad, dando una buena imagen a la distribuidora Arca Continental.

4.1.2.3. Tabulación de evaluación de desempeño por competencias nivel gerencial

Tabla 53. Tabulación de evaluación de desempeño por competencias nivel gerencial

TABULACIÓN DE EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS NIVEL GERENCIAL				
ACTIVIDADES	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
DESARROLLO DE EQUIPO				
¿Fomenta el desarrollo del talento humano a partir de sus necesidades individuales?				1
¿Toma en cuenta el potencial de cada trabajador?				1
¿Brinda adhesión, compromiso y fidelidad a la organización?				1
COMUNICACIÓN EFECTIVA				
¿Tiene la capacidad de mantener una sólida comunicación con su equipo de trabajo?			1	
¿Escucha, entiende y valora empáticamente las contribuciones de los demás?				1
¿Facilita nuevas intervenciones?				1
LIDERAZGO				
¿Tiene la capacidad para orientar a los trabajadores en una determinada dirección?				1
¿Genera compromiso, inspira valores y anticipa escenarios de la acción de los demás?				1
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO				
¿Tiene habilidad para analizar y comprender los cambios, oportunidades y amenazas?				1
¿Identifica respuestas estratégicas e integrales?				1
¿Tiene la capacidad para detectar nuevas oportunidades de negocio con clientes, proveedores y competidores?				1
EMPODERAMIENTO				
¿Tiene la capacidad para propiciar la participación del grupo de trabajo?				1

ACTIVIDADES	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
¿Genera un profundo sentido de compromiso y autonomía?				1
¿Establece objetivos claros y responsabilidades para cada trabajador?				1
¿Faculta a que cada miembro del equipo aporte de manera innovadora, creativa para generar un valor agregado?				1
DINAMISMO				
¿Es capaz de mantener un ritmo de actividad arduo?				1
¿Resiste a situaciones cambiantes, jornadas extensas?				1
¿Tiene la disposición para una determinada labor u objetivo particular y realizarlo con optimismo?				1
CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN				
¿Tiene la habilidad para establecer relaciones con grupos humanos influyentes en el crecimiento del negocio?				1
¿Utiliza estrategias efectivas?				1
ORIENTACIÓN A RESULTADOS				
¿Tiene la capacidad de actuar de manera oportuna?				1
¿Toma decisiones importantes que trasciendan en el desempeño de sus trabajadores?				1
¿Se preocupa por realizar bien el trabajo?				1
GESTIÓN DE CONFLICTOS				
¿Tiene la capacidad para resolver eficazmente situaciones que ponen en peligro los intereses u objetivos organizacionales?				1

Fuente. Redrobán (2015)

En la tabla número 53, se puede observar la tabulación de la evaluación en general sobre el desempeño por competencias evaluadas al gerente el señor Byron Simbaña de la Distribuidora Arca Continental, en donde cumple con el 100% de esta evaluación, tal como se puede apreciar en la tabla ya mencionada, que cumple con todas las competencias de una manera eficiente como: desarrollo de equipo, comunicación efectiva, liderazgo, pensamiento estratégico, empoderamiento, dinamismo, capacidad de negociación, orientación a resultados, y gestión de conflictos.

4.1.3. Análisis de los resultados de la evaluación del desempeño laboral por competencias determinando el nivel de rendimiento de los trabajadores de la Distribuidora Arca Continental

Se realizó una tabulación de evaluación del desempeño laboral por competencias a los tres niveles ya sea operativo, logístico y gerencial, en el cual se aplicó un método de evaluación subjetivo utilizando la técnica escala de valoración para determinar el nivel de rendimiento de los trabajadores de la Distribuidora Arca Continental.

4.1.3.1. Competencias nivel operativo

Tabla 54. Cuadro control de ingreso nivel operativo

CONTROL DE INGRESO	1	2	3	4	RENDIMIENTO %
	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
¿Cumple con el horario de ingreso?				17	100%
¿Existe un registro de entrada y salida del trabajo?				17	100%

Fuente. Trabajadores nivel operativo Arca Continental (2020)



Figura 7. Control de ingreso nivel operativo

Fuente. Trabajadores nivel operativo Arca Continental (2020)

En la tabla número 54, se puede observar el cumplimiento del control de ingreso nivel operativo de la muestra de la población encuestada, tal como se ilustra en la figura número 7, en donde se puede apreciar que el 100% cumple tanto con el horario de ingreso, como con el registro de entrada y salida del trabajo. Siendo positivo para la Distribuidora Arca Continental ya que el registro de entrada y salida de los empleados permite fortalecer la relación laboral y fomentar el compromiso en el cumplimiento de las actividades del trabajo.

Tabla 55. Cuadro presentación del trabajador nivel operativo

PRESENTACIÓN DEL TRABAJADOR	1	2	3	4	RENDIMIENTO %
	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
¿Usa correctamente y completo el uniforme?				17	100%
¿Usa tarjeta de identificación?				17	100%
¿Usa correctamente el equipo de protección personal EPP dentro del almacenamiento?				17	100%

Fuente. Trabajadores nivel operativo Arca Continental (2020)

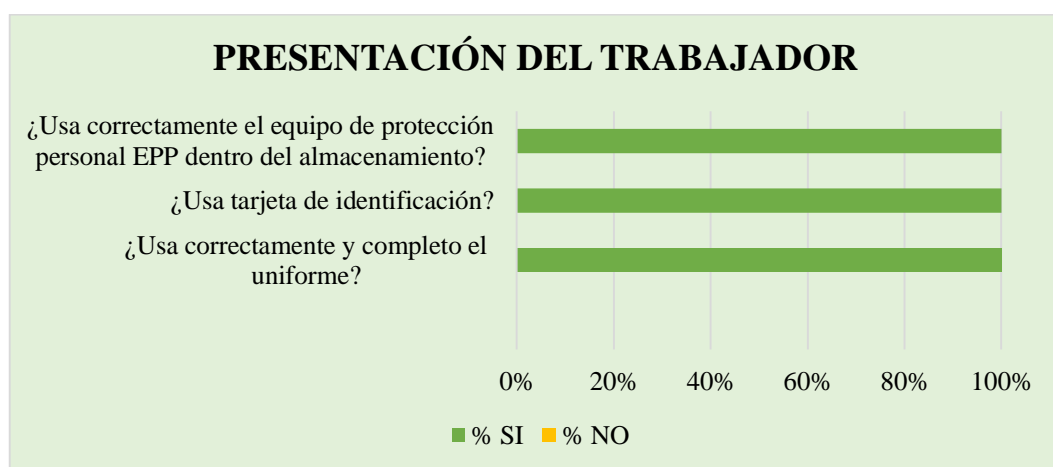


Figura 8. Presentación del trabajador nivel operativo

Fuente. Trabajadores nivel operativo Arca Continental (2020)

En la tabla número 55, se puede observar la presentación del trabajador nivel operativo de la muestra de la población encuestada, tal como se ilustra en la figura 8, en donde el 100% usa de una manera correcta el uniforme, utilizando su tarjeta de identificación y el uso correcto del equipo de protección personal EPP dentro del almacenamiento, siendo positivo para la distribuidora ya que brinda una buena imagen a sus usuarios, y sobre todo seguridad ya que se pueden evitar posibles accidentes con las diversas actividades que se deben realizar.

Tabla 56. Cuadro presentación trabajador área de recepción y almacenamiento

PROCEDIMIENTOS DEL TRABAJADOR ÁREA DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO	1	2	3	4	RENDIMIENTO %
	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
¿Cumple con el proceso operativo de la recepción y almacenamiento?				1	100%
¿Cumple con las actividades de cada proceso correspondiente?				1	100%
¿Cumple con la utilización de horas ocupadas durante el proceso?				1	100%
¿Tiene conocimiento del uso de transporte de manipuleo de carga y descarga?				1	100%
¿Tiene conocimiento del tipo de material que guardan los productos?				1	100%
¿Conoce los métodos de apilar la carga de los productos terminados?				1	100%
¿Tiene conocimiento de cuantos productos se recibe y se almacena mensualmente?				1	100%
¿Tiene conocimiento de cuantos productos se recibe y se almacena diariamente?				1	100%
¿Conoce los tipos de productos que existe en la distribuidora?				1	100%
¿Conoce el sistema de inventarios que utiliza la distribuidora?				1	100%
¿Hace uso de las herramientas y materiales para el acomodo respectivo de los productos?				1	100%
¿Conoce el procedimiento de la rotación de stock dentro del almacenamiento?				1	100%

¿Conoce el tiempo del producto que permanece en el almacén?	1	100%
¿Tiene conocimiento de la capacidad máxima de apilar las jabas en los pallets?	1	100%
¿Tiene conocimiento de la capacidad de pallets en cada bodega?	1	100%
¿Conoce las instalaciones que están colocadas de acuerdo a la presentación de los productos?	1	100%
¿Conoce los controles de limpieza e higiene en las bodegas?	1	100%
¿Tiene conocimiento de la planificación de capacitaciones?	1	100%
¿Tiene conocimiento de las medidas preventivas de seguridad y de los factores de riesgo en el almacenamiento?	1	100%

Fuente. Trabajador del área de recepción y almacenamiento Arca Continental (2020)

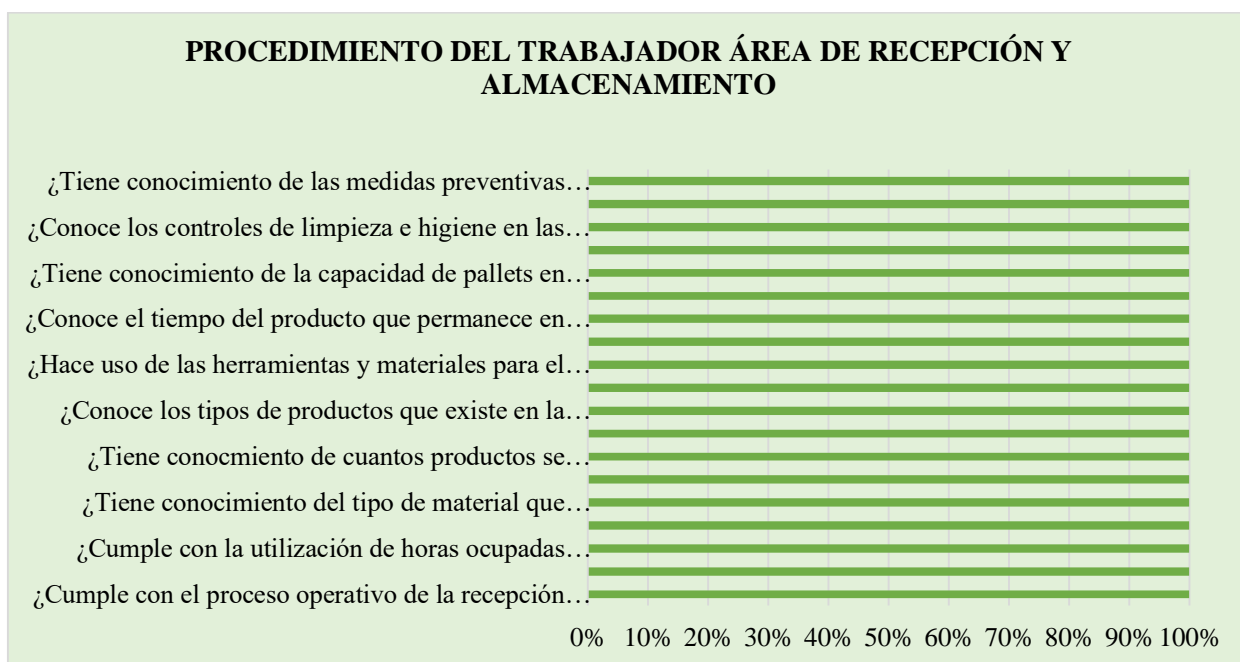


Figura 9. Procedimientos del trabajador área de recepción y almacenamiento

Fuente. Trabajador del área de recepción y almacenamiento Arca Continental (2020)

En la tabla número 56, se puede observar la gestión de almacenamiento que realiza el señor Segundo Guzmán que desarrolla sus actividades en el área de recepción y almacenamiento, tal como se ilustra en la figura número 9, en donde se puede apreciar que, con un 100% cumple de manera eficiente con los procesos de recepción y almacenamiento como el ingreso de la mercadería con sus respectivos documentos; verificación del control de calidad de los productos; descarga de los productos en las bodegas correspondientes. Siendo positivo para la distribuidora ya que el empleado demostró tener un conocimiento muy elevado en su área de trabajo, evitando tener posibles problemas o dificultades en el proceso de recepción y almacenamiento de la mercadería.

Tabla 57. Procedimientos del trabajador área de despacho

PROCEDIMIENTO DEL TRABAJADOR ÁREA DE DESPACHO	1	2	3	4	RENDIMIENTO %
	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
¿Cumple con el proceso operativo de despacho?				2	100%
¿Cumple las actividades del proceso correspondiente?				2	100%
¿Cumple con la utilización de horas ocupadas durante el proceso?				2	100%
¿Tiene conocimiento del uso de transporte de manipuleo de carga y descarga?				2	100%
¿Tiene conocimiento del tipo de material que guardan los productos?				2	100%
¿Conoce los métodos de apilar la carga de los productos terminados?				2	100%
¿Tiene conocimiento de cuantos productos se despachan mensualmente?		1		1	50%
¿Tiene conocimiento de cuantos productos se despachan diariamente?				2	100%
¿Tiene conocimiento cuantas facturas se registra diariamente?		1		1	50%
¿Tiene conocimiento cuantas facturas son devueltas?		1		1	50%
¿Conoce los tipos de productos que existe en la distribuidora?				2	100%
¿Conoce el sistema de inventarios que utiliza la distribuidora?				2	100%

PROCEDIMIENTO DEL TRABAJADOR ÁREA DE DESPACHO	1	2	3	4	RENDIMIENTO %
	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
¿Conoce el procedimiento de la rotación de stock dentro del almacenamiento?				2	100%
¿Conoce el tiempo del producto que permanece en el almacén?				2	100%
¿Tiene conocimiento de la capacidad máxima de apilar las jabs en los pallets?				2	100%
¿Tiene conocimiento de la capacidad de pallets en cada bodega?				2	100%
¿Conoce las instalaciones que están colocadas de acuerdo a la presentación de los productos?				2	100%
¿Conoce los controles de limpieza e higiene en las bodegas?				2	100%
¿Tiene conocimiento de la planificación de capacitaciones?				2	100%
¿Tiene conocimiento de las medidas preventivas de seguridad y de los factores de riesgo en el almacenamiento?				2	100%

Fuente. Trabajadores del área de despacho Arca Continental (2020)

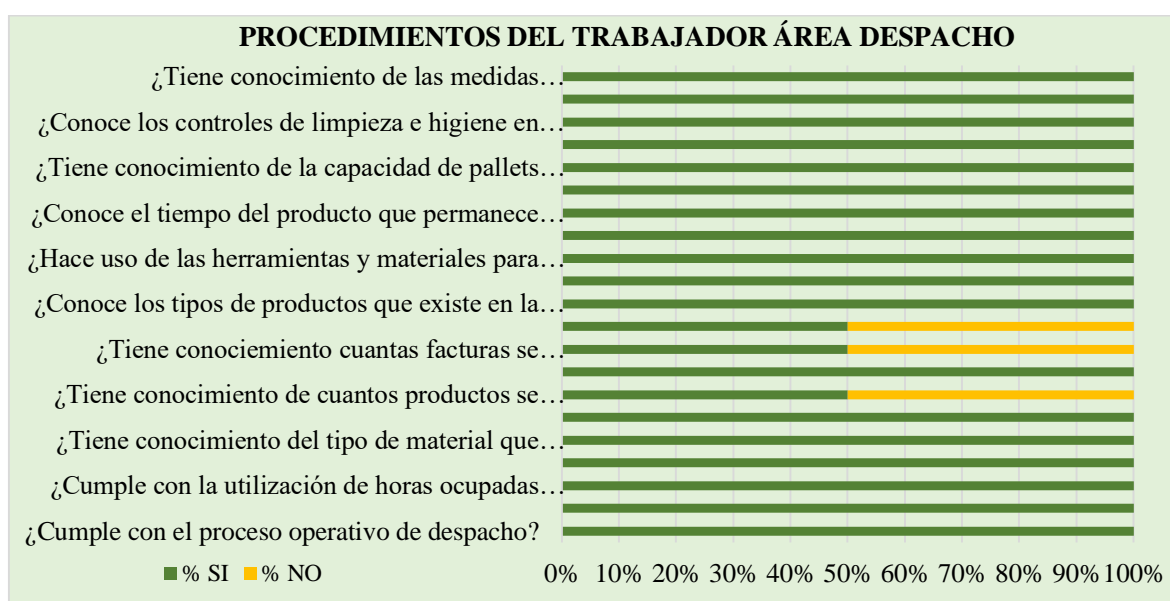


Figura 10. Procedimientos del trabajador área de despacho

Fuente. Trabajadores del área de despacho Arca Continental (2020)

En la tabla número 57, se puede observar los procedimientos que deben realizar los señores Edison Barrera y Danny Narváez en el área de despacho, como resultados obtenido en el levantamiento de información, en la figura número 10 se puede apreciar que en las actividades sobre: el conocimiento de cuántos productos se despachan mensualmente; conocimiento de facturas que se registran diariamente y son devueltas, existe un conocimiento solo del 50% ya que el señor Edison Becerra no conoce estas tres actividades, por otro lado, se puede observar que el empleado Danny Narváez cumple y conoce las actividades que se deben realizar en el área de despacho con el 100%.

Tabla 58. Procedimientos del trabajador área de distribución

PROCEDIMIENTO DEL TRABAJADOR ÁREA DE DISTRIBUCIÓN	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 CASI SIEMPRE	4 SIEMPRE	RENDIMIENTO %
¿Cumple con el proceso operativo de la distribución?				14	100%
¿Cumple con las actividades del proceso correspondiente?				14	100%
¿Cumple con la utilización de horas ocupadas durante el proceso?				14	100%
¿Tiene conocimiento del uso de transporte de manipuleo de carga y descarga?				14	100%
¿Tiene conocimiento del tipo de material que guardan los productos?			2	12	86%
¿Conoce los métodos de apilar la carga de los productos terminados?			2	12	86%
¿Tiene conocimiento de cuantos productos se distribuye mensualmente?			3	11	79%
¿Tiene conocimiento de cuantos productos se distribuye diariamente?				14	100 %
¿Conoce los tipos de productos que existe en la distribuidora?				14	100%
¿Hace uso de las herramientas y materiales para el acomodo respectivo de los productos?				14	100%

PROCEDIMIENTO DEL TRABAJADOR ÁREA DE DISTRIBUCIÓN	1	2	3	4	RENDIMIENTO %
	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
¿Conoce las instalaciones que están colocadas de acuerdo a la presentación de los productos?				14	100%
¿Conoce los controles de limpieza e higiene en las bodegas?				14	100%
¿Tiene conocimiento de la planificación de capacitaciones?				14	100%
¿Tiene conocimiento de las medidas preventivas de seguridad y de los factores de riesgo en el almacenamiento?				14	100%
¿Conoce como es la planificación y programación de las rutas para distribuir la mercadería?				14	100%
¿Tiene conocimiento de cuántas facturas distribuye diariamente?			1	13	93%
¿Tiene conocimiento de la gestión de cobranza de los clientes?				14	100%
¿Entrega a tiempo los productos correspondientes a los clientes?				14	100%

Fuente. Trabajadores del área de distribución Arca Continental (2020)

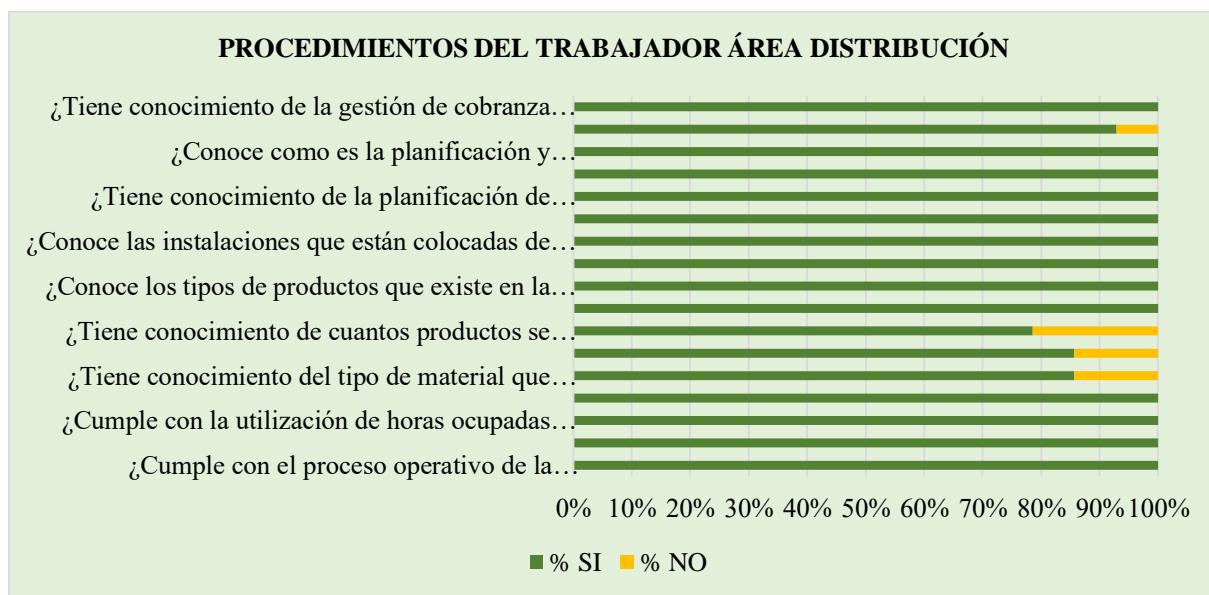


Figura 11. Procedimientos del trabajador área de distribución

Fuente. Trabajadores del área de distribución Arca Continental (2020)

En la tabla número 58, se puede observar los procedimientos que deben realizar los trabajadores en el área de distribución, como resultados obtenidos en el levantamiento de información, en la figura número 11 se puede apreciar que en las actividades sobre: el conocimiento del tipo de material que guardan los productos y conocen los métodos de apilar las cargas de los productos terminados con un porcentaje del 86%, conocimiento de cuantos productos se distribuye mensualmente obteniendo solo el 79%, por otro lado, también existe un conocimiento de cuantas facturas se distribuye diariamente obteniendo el 93%, tomando en cuenta que los 10 trabajadores cumplen y conocen las actividades que se debe realizar en el área de distribución con el 100%

Tabla 59. Cuadro competencias generales nivel operativo

COMPETENCIAS GENERALES	1	2	3	4	RENDIMIENTO
	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	%
Flexibilidad y adaptabilidad en el puesto de trabajo				17	100%
Autocontrol				17	100%
Lealtad				17	100%
Trabajo en equipo				17	100%
Comunicación efectiva				17	100%
Norma de convivencia grupal				17	100%
Compromiso laboral				17	100%
Responsabilidad				17	100%

Fuente. Trabajadores nivel operativo Arca Continental (2020)



Figura 12. Competencias generales nivel operativo

Fuente. Trabajadores nivel operativo Arca Continental (2020)

En la tabla número 59, se puede observar las competencias generales nivel operativo de la muestra de la población encuestada, tal como se ilustra en la figura 12, en donde se puede apreciar que se cumplen con el 100% de las competencias por parte de los empleados que corresponden a: flexibilidad y adaptabilidad en el pues de trabajo, autocontrol, lealtad, trabajo en equipo, comunicación efectiva, norma de convivencia grupal, compromiso laboral, responsabilidad y autoestima, competencias que ayudan a fortalecer un buen ambiente laboral y sobre todo brindar un buen servicio.

4.1.3.2. Competencia nivel de logística

Tabla 60. Cuadro trabajo en equipo nivel de logística

TRABAJO EN EQUIPO	RESULTADOS				RENDIMIENTO %
	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 CASI SIEMPRE	4 SIEMPRE	
¿Trabaja en conjunto con otras personas para realizar algún proyecto de la empresa?				1	100%
¿Organiza los documentos para una determinada reunión en el trabajo?				1	100%
¿Trabaja como líder de un proyecto donde es necesario relacionarse con muchas personas?				1	100%

Fuente. Redrobán (2015)

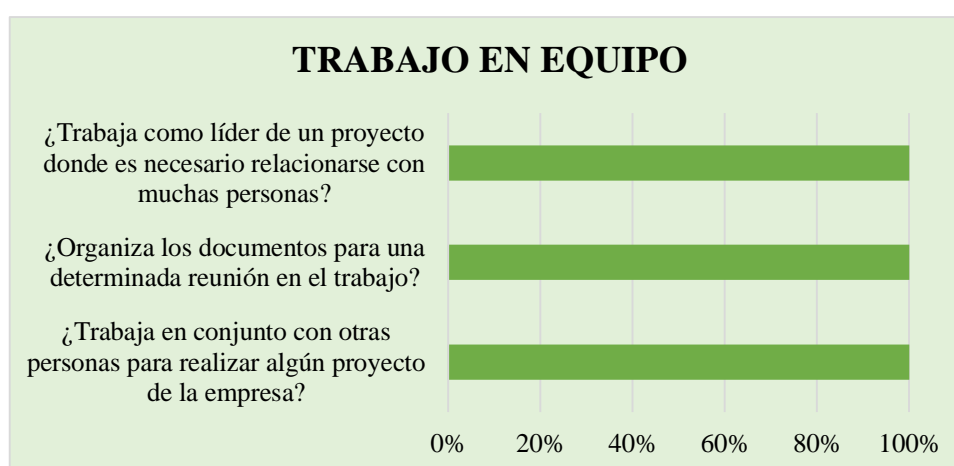


Figura 13. Trabajo en equipo nivel de logística

Fuente. Redrobán (2015)

En la tabla número 60, se puede observar la competencia Trabajo en Equipo, evaluada al supervisor de logística el señor Vinicio Herrera, en donde cumple de manera excelente con el 100% tal como se puede apreciar en la figura 13, que, trabaja como líder, organiza adecuadamente los documentos, y trabaja de una manera conjunta, siendo positivo ya que, cuando se trabaja en equipo se consigue grandes éxitos reflejando un excelente líder para la Distribuidora Arca Continental, creando un ambiente idóneo dentro del equipo de trabajo y potencializa el crecimiento, el desarrollo profesional y personal de cada trabajador.

Tabla 61. Cuadro Comunicación efectiva nivel de logística

COMUNICACIÓN EFECTIVA	RESULTADOS				RENDIMIENTO %
	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 CASI SIEMPRE	4 SIEMPRE	
¿Tiene la capacidad de mantener una sólida comunicación con su equipo?				1	100%
¿Escucha, entiende y valora empáticamente las contribuciones de los demás?				1	100%
¿Facilita nuevas intervenciones?				1	100%

Fuente. Redrobán (2015)

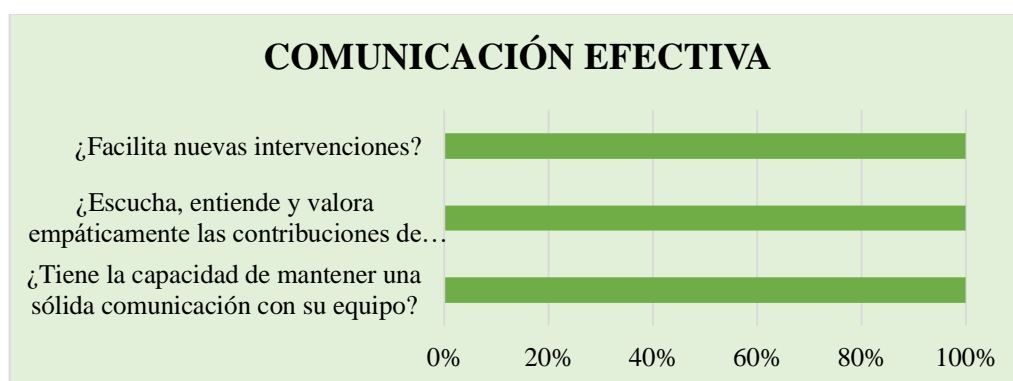


Figura 14. Comunicación efectiva nivel de logística

Fuente. Redrobán (2015)

En la tabla número 61, se puede observar la competencia Comunicación Efectiva, evaluada al supervisor de logística el señor Vinicio Herrera, en donde cumple con el 100% de desempeño de la competencia en su ambiente laboral, tal como se puede apreciar en la figura número 14, en donde el empleado tiene la capacidad de mantener una sólida comunicación con los trabajadores expresando sus opiniones o estrategias de acuerdo al puesto de trabajo, facilitando el logro de los objetivos y metas establecidas, satisfaciendo las necesidades de los trabajadores

fomentando una buena motivación, compromiso, responsabilidad, participación y un buen desempeño laboral. Esta competencia es importante ya que identifica fortalezas, aptitudes y debilidades de los trabajadores, determinando un aspecto objetivo que se logra a generar un buen ambiente, buenas relaciones que facilita las intervenciones de los trabajadores que ayuda a obtener una mejor comunicación ya sea más directa y fluida, aumentando la eficiencia en el cumplimiento y coordinación de las diferentes áreas, lo que permitirá alcanzar las metas de manera rápida y eficaz.

Tabla 62. Cuadro orientación de trabajo nivel de logística

ORIENTACIÓN DEL TRABAJO	RESULTADOS				RENDIMIENTO %
	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 CASI SIEMPRE	4 SIEMPR E	
¿Puede dirigir su departamento logístico de manera correcta?				1	100%
¿Atiende de manera cordial y eficazmente al personal operativo cuando lo requieren?				1	100%

Fuente. Redrobán (2015)

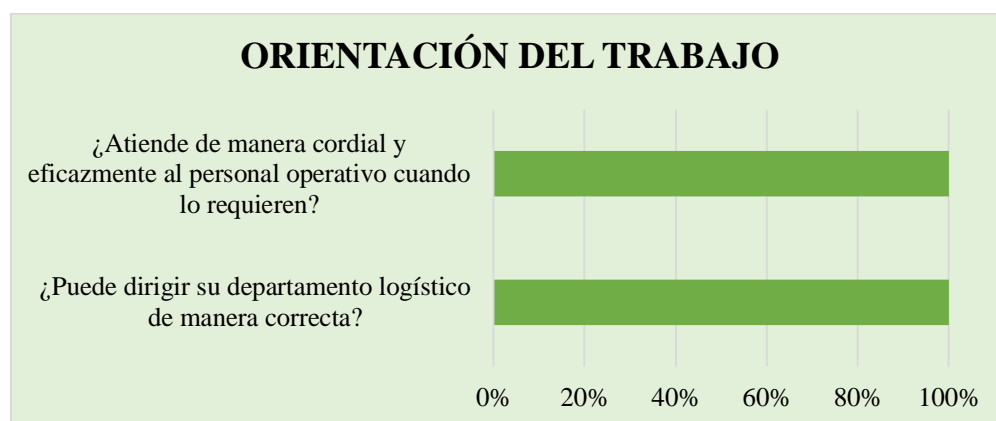


Figura 15. Orientación del trabajo nivel de logística

Fuente. Redrobán (2015)

En la tabla número 62, se puede observar la competencia Orientación del Trabajo, evaluada al supervisor de logística el señor Vinicio Herrera, en donde cumple de manera excelente con el 100% en la ejecución de esta competencia, tal como se puede apreciar en la figura número 15, verificando que el empleado atiende de manera cordial y eficazmente al personal operativo, además está en la capacidad de dirigir su departamento logístico de una manera correcta.

Tabla 63. Cuadro organización de información nivel de logística

ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	RESULTADOS				RENDIMIENTO %
	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 CASI SIEMPRE	4 SIEMPRE	
¿Tiene conocimientos suficientes respecto al paquete de office (Word, Excel, Power Point)?				1	100%
¿Clasifica los documentos necesarios para culminar su trabajo?				1	100%
¿Tiene la capacidad para relacionarse con nuevos clientes, proveedores y competidores, poniendo claro sus objetivos?				1	100%

Fuente. Redrobán (2015)

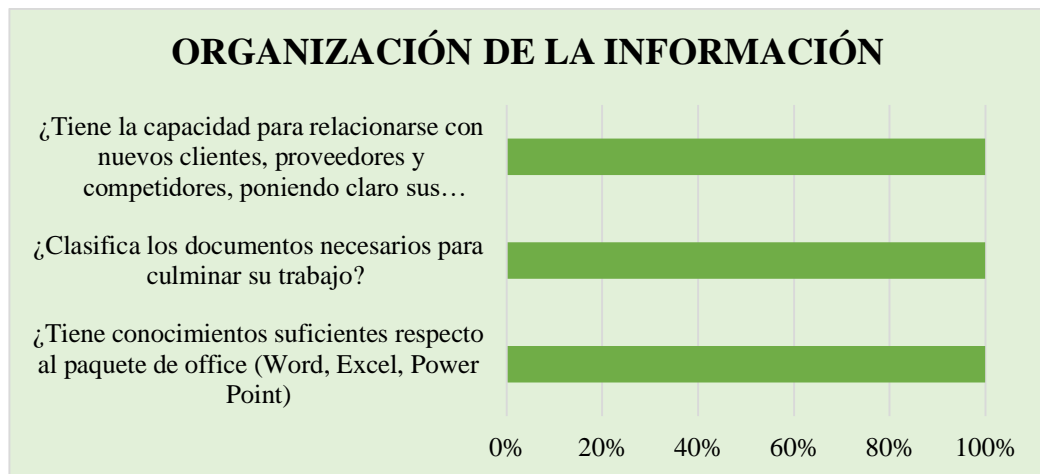


Figura 16. Organización de información nivel de logística

Fuente. Redrobán (2015)

En la tabla número 63, se puede observar la competencia Organización de la Información, evaluada al supervisor de logística el señor Vinicio Herrera, en donde cumple de manera excelente con el 100% en la ejecución de esta competencia, tal como se puede apreciar en la figura número 16, que tiene la capacidad para relacionarse con nuevos clientes, proveedores y competidores, tiene la capacidad de clasificar, organizar, controlar los documentos de una manera eficiente, y sobre todo cuenta con conocimiento en paquetes de office.

Tabla 64. Cuadro empoderamiento nivel de logística

EMPODERAMIENTO	RESULTADOS				RENDIMIENTO %
	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 CASI SIEMPRE	4 SIEMPRE	
¿Tiene la capacidad para propiciar la participación del grupo de trabajo?				1	100%
¿Genera un profundo sentido de compromiso y autonomía?				1	100%
¿Establece los objetivos claros y responsabilidades para cada trabajador?				1	100%
¿Faculta a que cada miembro del equipo aporte de manera innovadora, creativa para generar un valor agregado?				1	100%

Fuente. Redrobán (2015)

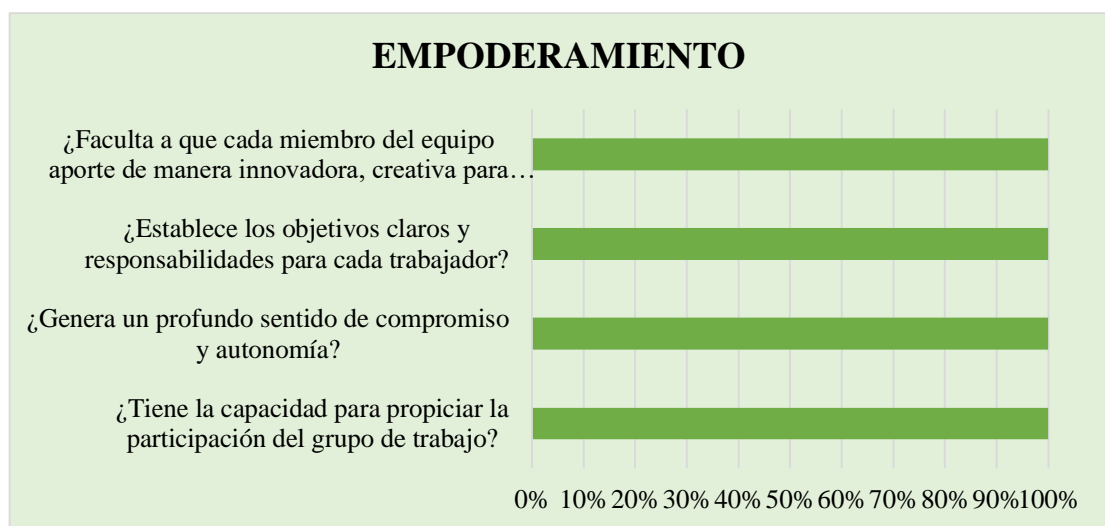


Figura 17. Empoderamiento nivel de logística
Fuente. Redrobán (2015)

En la tabla número 64, se puede observar la competencia Empoderamiento, evaluada al supervisor de logística el señor Vinicio Herrera, en donde cumple de manera excelente con el 100% en la ejecución de esta competencia, tal como se puede apreciar en la figura número 17,

que el empleado se encuentra en la capacidad de facultar a que cada miembro del equipo aporte de manera innovadora y creativa; establece objetivos claros y responsabilidades para cada trabajador, tiene compromiso y autonomía; finalmente tiene la capacidad de proporcionar la participación del grupo de trabajo.

Tabla 65. Cuadro dinamismo nivel de logística

DINAMISMO	RESULTADOS				RENDIMIENTO %
	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 CASI SIEMPRE	4 SIEMPRE	
¿Es capaz de mantener a un ritmo de actividad arduo?				1	100%
¿Resiste a situaciones cambiantes, jornadas extensas?				1	100%
¿Cumple con la disposición para una determinada labor u objetivo particular y realizarlo con optimismo?				1	100%

Fuente. Redrobán (2015)

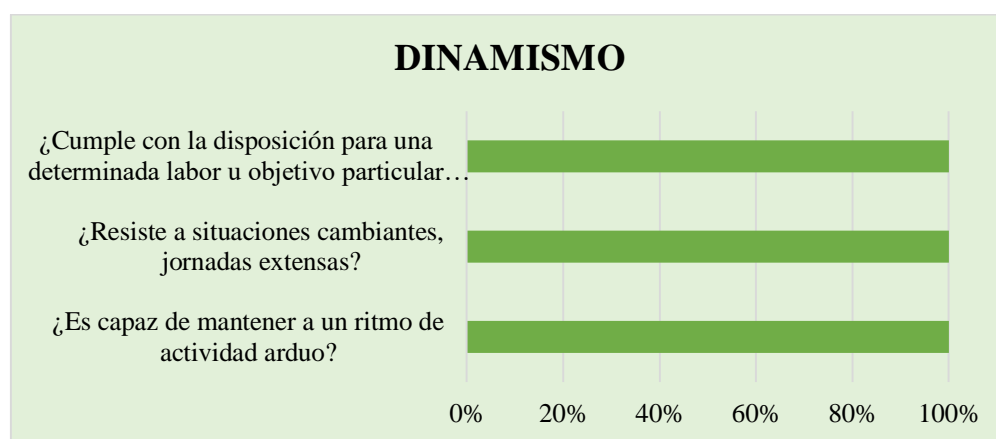


Figura 18. Dinamismo nivel de logística

Fuente. Redrobán (2015)

En la tabla número 65, se puede observar la competencia Dinamismo, evaluada al supervisor de logística el señor Vinicio Herrera, en donde cumple de manera excelente con el 100% en la ejecución de esta competencia, tal como se aprecia en la figura número 18, que el empleado cumple con la disposición de realizar las actividades asignadas con optimismo; resiste a

situaciones cambiantes y jornadas extensas; finalmente es capaz de mantener a un ritmo de actividad arduo.

Tabla 66. Cuadro capacidad de negociación nivel de logística

CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN	RESULTADOS				RENDIMIENTO %
	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 CASI SIEMPRE	4 SIEMPRE	
¿Tiene la habilidad para establecer relaciones con grupos humanos influyentes en el crecimiento del negocio?				1	100%
¿Utiliza estrategias efectivas?				1	100%

Fuente. Redrobán (2015)

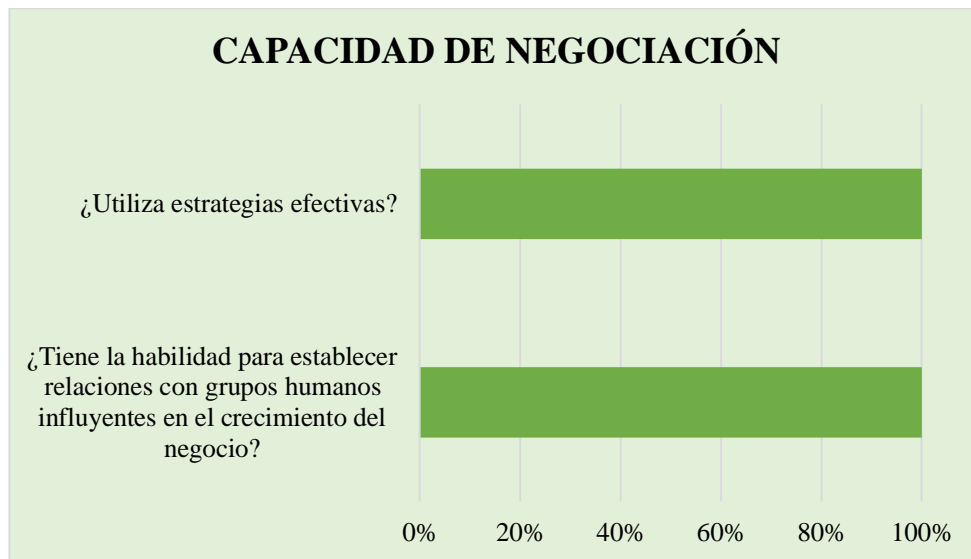


Figura 19. Capacidad de negociación nivel de logística
Fuente. Redrobán (2015)

En la tabla número 66, se puede observar la competencia Capacidad de Negociación, evaluada al supervisor de logística el señor Vinicio Herrera, en donde cumple de manera excelente con el 100% en la ejecución de esta competencia, tal como se aprecia en la figura número 19, que el empleado se encuentra en la capacidad de utilizar estrategias efectivas, y sobre todo tiene la habilidad para establecer relaciones con grupos humanos influyentes en el crecimiento del negocio.

Tabla 67. Cuadro orientación a resultados nivel de logística

ORIENTACIÓN A RESULTADOS	RESULTADOS				RENDIMIENTO %
	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 CASI SIEMPRE	4 SIEMPRE	
¿Tiene la capacidad de actuar de manera oportuna?				1	100%
¿Toma decisiones importantes que trasciendan en el desempeño de sus trabajadores?				1	100%
¿Se preocupa por realizar bien el trabajo?				1	100%

Fuente. Redrobán (2015)

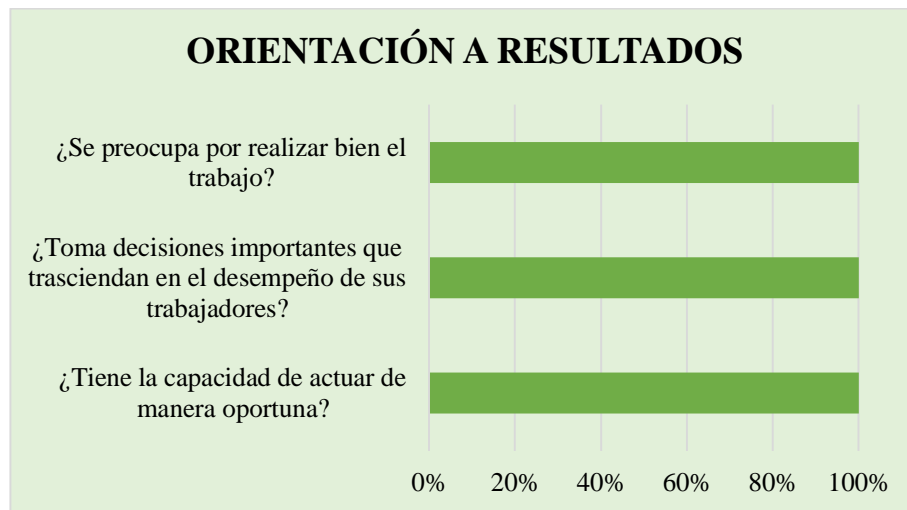


Figura 20. Orientación a resultados nivel de logística
Fuente. Redrobán (2015)

En la tabla número 67, se puede observar la competencia Orientación a Resultados, evaluada al supervisor de logística el señor Vinicio Herrera, en donde cumple de manera excelente con el 100% en la ejecución de esta competencia, tal como se puede apreciar en la figura número 20, que el empleado se preocupa por realizar bien el trabajo; toma decisiones importantes que trasciendan en el desempeño de sus trabajadores; y finalmente el empleado se encuentra en la capacidad de actuar de manera oportuna.

Tabla 68. Cuadro gestión de conflictos nivel de logística

GESTIÓN DE CONFLICTOS	RESULTADOS				RENDIMIENTO %
	1	2	3	4	
	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
¿Tiene la capacidad para resolver eficazmente situaciones que ponen en peligro los intereses u objetivos organizacionales?				1	100%

Fuente. Redrobán (2015)

**Figura 21.** Gestión de conflictos nivel de logística

Fuente. Redrobán (2015)

En la tabla número 68, se puede observar la competencia Gestión de Conflictos, evaluada al superviso de logística el señor Vinicio Herrera, en donde cumple de manera excelente con el 100% en la ejecución de esta competencia, tal como se puede apreciar en la figura número 21, que el empleado tiene la total capacidad para resolver eficazmente situaciones que ponen en peligro los intereses u objetivos organizacionales dentro de la empresa.

4.1.3.3. Competencia nivel gerencial

Tabla 69. Cuadro desarrollo de equipo nivel gerencial

DESARROLLO DE EQUIPO	1	2	3	4	RENDIMIENTO %
	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
	¿Fomenta el desarrollo del talento humano a partir de sus necesidades individuales?				
¿Toma en cuenta el potencial de cada trabajador?				1	100%
¿Brinda adhesión, compromiso y fidelidad a la organización?				1	100%

Fuente. Redrobán (2015)

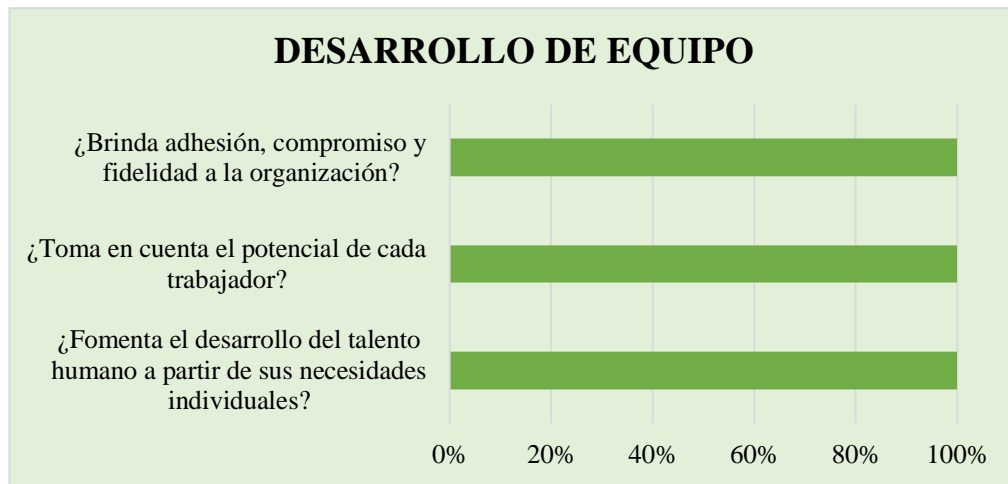


Figura 22. Desarrollo de equipo nivel gerencial
Fuente. Redrobán (2015)

En la tabla número 69, se puede observar la competencia Desarrollo de Equipo, evaluada al gerente de la Distribuidora Arca Continental el señor Byron Simbaña, en donde cumple de manera excelente con el 100% en la ejecución de esta competencia, tal como se puede apreciar en la figura número 22, que el gerente brinda adhesión, compromiso y fidelidad a la organización; toma en cuenta el potencial de cada trabajador, y sobre todo fomenta el desarrollo del talento humano a partir de sus necesidades individuales.

Tabla 70. Cuadro comunicación efectiva nivel gerencial

COMUNICACIÓN EFECTIVA	1	2	3	4	RENDIMIENTO %
	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
¿Tiene la capacidad de mantener una sólida comunicación con su equipo de trabajo?			1		75%
¿Escucha, entiende y valora empáticamente las contribuciones de los demás?				1	100%
¿Facilita nuevas intervenciones?				1	100%

Fuente. Redrobán (2015)

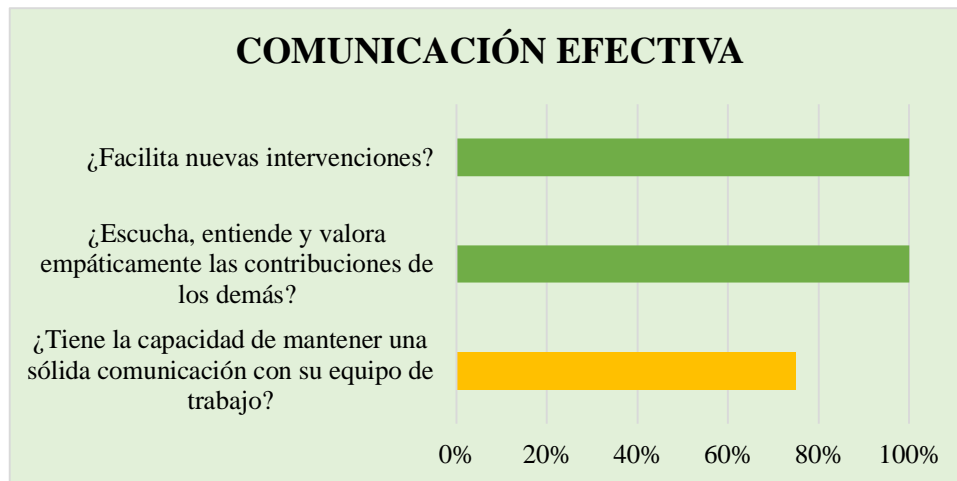


Figura 23. Comunicación efectiva nivel gerencial
Fuente. Redrobán (2015)

En la tabla número 70, se puede observar la competencia Comunicación Efectiva, evaluada al gerente de la Distribuidora Arca Continental el señor Byron Simbaña, además, en la figura número 23, se puede apreciar que con un 100% facilita nuevas intervenciones y escucha, entiende y valora empáticamente las contribuciones de los demás, siendo excelente en el cumplimiento de estas actividades, pero, por otro lado en cuanto a la capacidad de mantener una sólida comunicación con su equipo de trabajo es muy buena ya que corresponde al 75% del cumplimiento de esta actividad que se encuentra dentro de la competencia Comunicación Efectiva.

Tabla 71. Cuadro liderazgo nivel gerencial

LIDERAZGO	RENDIMIENTO				RENDIMIENTO %
	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 CASI SIEMPRE	4 SIEMPRE	
¿Tiene la capacidad para orientar a los trabajadores en una determinada dirección?				1	100%
¿Genera compromiso, inspira valores y anticipa escenarios de la acción de los demás?				1	100%

Fuente. Redrobán (2015)

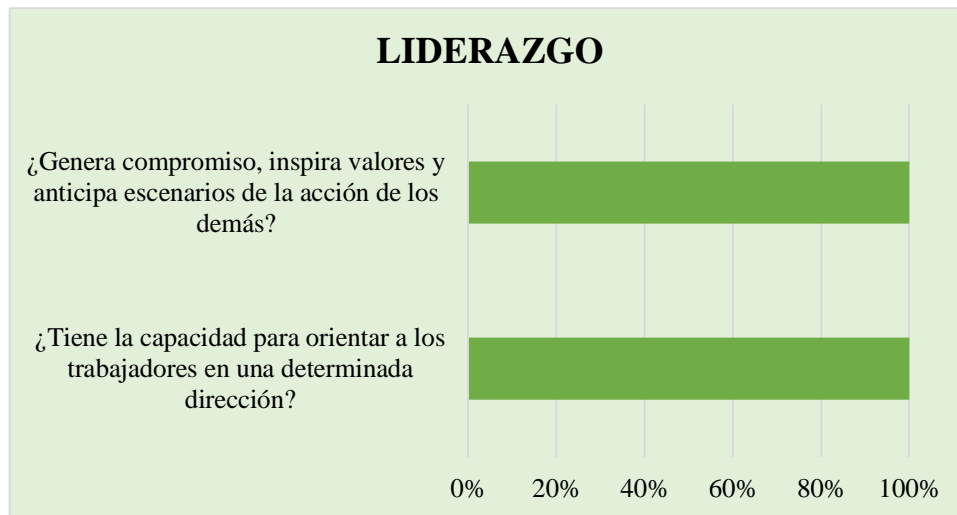


Figura 24. Liderazgo nivel gerencial
Fuente. Redrobán (2015)

En la tabla número 71, se puede observar la competencia Liderazgo, evaluada al gerente de la Distribuidora Arca Continental el señor Byron Simbaña, en donde cumple de manera excelente con el 100% en la ejecución de esta competencia, tal como se puede apreciar en la figura número 24, que el gerente es capaz de generar compromiso, inspira valores y anticipa escenarios de la acción de los demás, y sobre todo tiene la capacidad para orientar a los trabajadores en una determinada dirección.

Tabla 72. Cuadro pensamiento estratégico nivel gerencial

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	1	2	3	4	RENDIMIENTO %
	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
¿Tiene habilidad para analizar y comprender los cambios, oportunidades y amenazas?				1	100%
¿Identifica respuestas estratégicas e integrales?				1	100%
¿Tiene la capacidad para detectar nuevas oportunidades de negocio con clientes, proveedores y competidores?				1	100%

Fuente. Redrobán (2015)



Figura 25. Pensamiento estratégico nivel gerencial
Fuente. Redrobán (2015)

En la tabla número 72, se puede observar la competencia Pensamiento Estratégico, evaluada al gerente de la Distribuidora Arca el señor Byron Simbaña, en donde cumple de manera excelente con el 100% en la ejecución de esta competencia, tal como se puede apreciar en la figura número 25, que el gerente tiene la capacidad para detectar nuevas oportunidades de negocio con clientes, proveedores y competidores; identifica respuestas estratégicas e integrales; y finalmente tiene la habilidad para analizar y comprender los cambios, oportunidades y amenazas, siendo positivo para la empresa ya que evita posibles riesgos en la empresa.

Tabla 73. Cuadro empoderamiento nivel gerencial

EMPODERAMIENTO	1	2	3	4	RENDIMIENTO %
	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
¿Tiene la capacidad para propiciar la participación del grupo de trabajo?				1	100%
¿Genera un profundo sentido de compromiso y autonomía?				1	100%
¿Establece objetivos claros y responsabilidades para cada trabajador?				1	100%
¿Faculta a que cada miembro del equipo aporte de manera innovadora, creativa para generar un valor agregado?				1	100%

Fuente. Redrobán (2015)

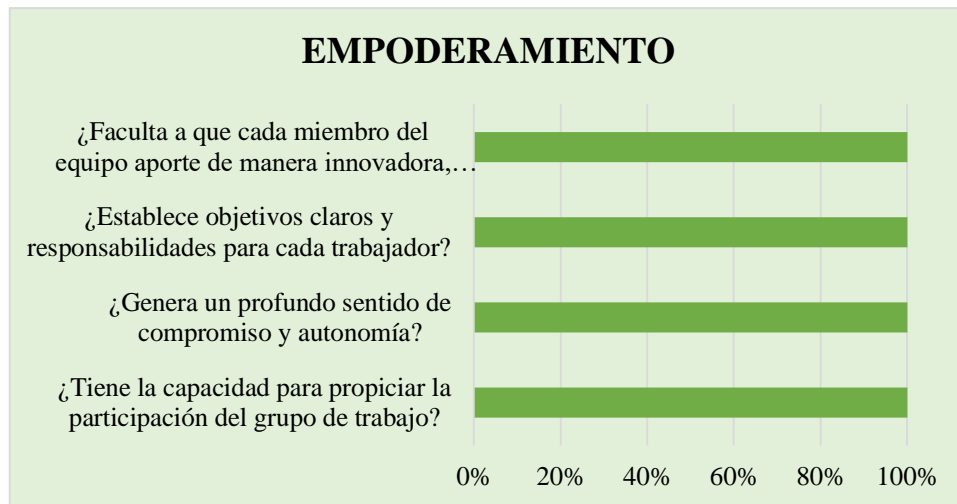


Figura 26. Empoderamiento nivel gerencial
Fuente. Redrobán (2015)

En la tabla número 73, se puede observar la competencia Empoderamiento, evaluada al gerente de la Distribuidora Arca Continental el señor Byron Simbaña, en donde cumple de manera excelente con el 100% en la ejecución de esta competencia, tal como se puede apreciar en la figura número 26, que el gerente tiene la facultad a que cada miembro del equipo aporte de manera innovadora y creativa para generar un valor agregado; establece objetivos claros y responsabilidades para cada trabajador; genera compromiso y autonomía; finalmente tiene la capacidad de propiciar la participación del grupo de trabajo.

Tabla 74. Cuadro dinamismo nivel gerencial

DINAMISMO					RENDIMIENTO %
	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 CASI SIEMPRE	4 SIEMPRE	
¿Es capaz de mantener un ritmo de actividad arduo?				1	100%
¿Resiste a situaciones cambiantes, jornadas extensas?				1	100%
¿Tiene la disposición para una determinada labor u objetivo particular y realizarlo con optimismo?				1	100%

Fuente. Redrobán (2015)



Figura 27. Dinamismo nivel gerencial
Fuente. Redrobán (2015)

En la tabla número 74, se puede observar la competencia Dinamismo, evaluada al gerente de la Distribuidora Arca el señor Byron Simbaña, en donde cumple de manera excelente con el 100% en la ejecución de esta competencia, tal como se puede apreciar en la figura número 27, en donde el gerente es capaz de mantener un ritmo de actividad arduo; resiste a situaciones cambiantes y jornadas extensas; y finalmente tiene la disposición para una determinada labor u objetivo particular y realizarlo con optimismo.

Tabla 75. Cuadro capacidad de negociación nivel gerencial

CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN	1	2	3	4	RENDIMIENTO %
	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
¿Tiene la habilidad para establecer relaciones con grupos humanos influyentes en el crecimiento del negocio?				1	100%
¿Utiliza estrategias efectivas?				1	100%

Fuente. Redrobán (2015)

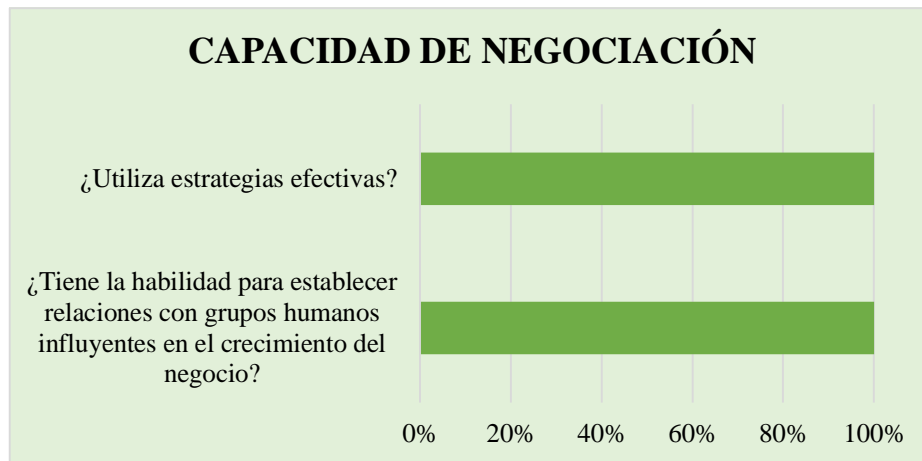


Figura 28. Capacidad de negociación nivel gerencial
Fuente. Redrobán (2015)

En la tabla número 75, se puede observar la competencia Capacidad de Negociación, evaluada al gerente de la Distribuidora Arca el señor Byron Simbaña, en donde cumple de manera excelente con el 100% en la ejecución de esta competencia, tal como se ilustra en la figura número 28, en donde el gerente utiliza estrategias efectivas y tiene la habilidad para establecer relaciones con grupos humanos influyentes en el crecimiento del negocio.

Tabla 76. Cuadro orientación a resultados nivel gerencial

ORIENTACIÓN A RESULTADOS	1	2	3	4	RENDIMIENTO %
	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
¿Tiene la capacidad de actuar de manera oportuna?				1	100%
¿Toma decisiones importantes que trasciendan en el desempeño de sus trabajadores?				1	100%
¿Se preocupa por realizar bien el trabajo?				1	100%

Fuente. Redrobán (2015)

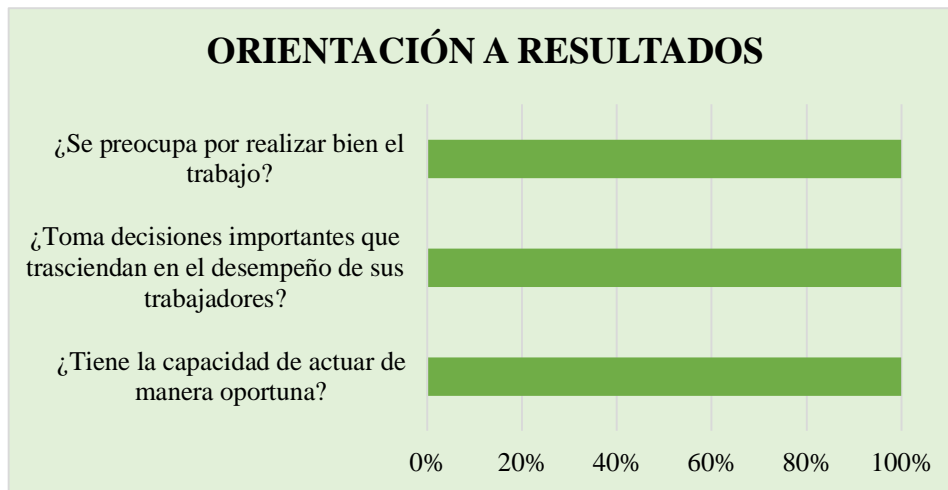


Figura 29. Orientación a resultados nivel gerencial
Fuente. Redrobán (2015)

En la tabla número 76, se puede observar la competencia Orientación a Resultados, evaluada al gerente de la Distribuidora Arca Continental el señor Byron Simbaña, en donde cumple de manera excelente con el 100% en la ejecución de esta competencia, tal como se puede apreciar en la figura número 29, en donde el gerente se preocupa por realizar bien su trabajo; toma decisiones importantes que trascienden en el desempeño de sus trabajadores, y sobre todo tiene la capacidad de actuar de manera óptima.

Tabla 77. Cuadro gestión de conflictos nivel gerencial

GESTIÓN DE CONFLICTOS	1	2	3	4	RENDIMIENTO %
	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
¿Tiene la capacidad para resolver eficazmente situaciones que ponen en peligro los intereses u objetivos organizacionales?				1	100%

Fuente. Redrobán (2015)

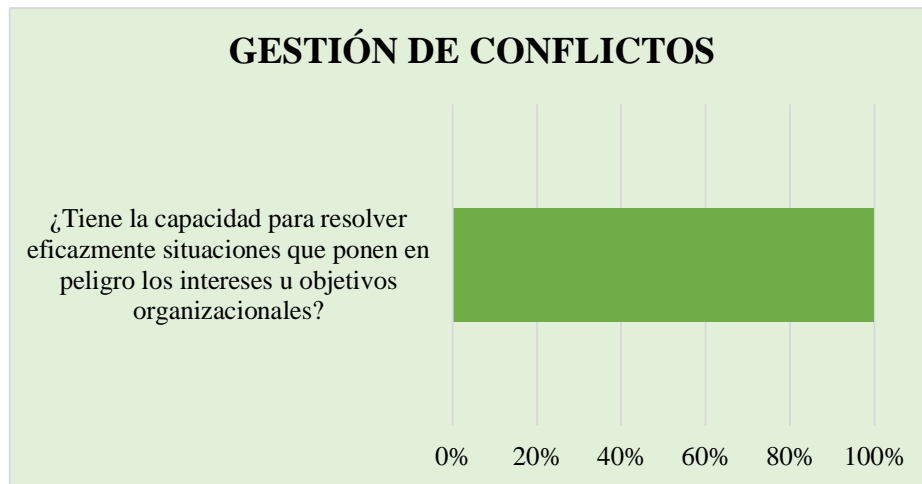


Figura 30. Gestión de conflictos nivel gerencial
Fuente. Redrobán (2015)

En la tabla número 77, se puede observar la competencia Gestión de Conflictos, evaluada al gerente de la Distribuidora Arca el señor Byron Simbaña, en donde cumple de maneja excelente con el 100% con la ejecución de esta competencia, tal como se ilustra en la figura número 30, en donde el gerente tiene la capacidad de resolver eficazmente situaciones que ponen en peligro los intereses u objetivos organizacionales de la empresa.

4.2. DISCUSIÓN

4.2.1 Idea a defender

La aplicación de un método adecuado de evaluación del desempeño laboral permite analizar el nivel de rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en el año 2020.

Para la aplicación de un método adecuado de evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la Distribuidora Arca Continental, se realizó un análisis de los diferentes métodos con los cuales se puede evaluar el desempeño laboral, por lo tanto, se identificó los siguientes métodos: método de escala de gráfica, método de elección forzada, método de incidentes gráficos, método de comparación por pares y método de evaluación por competencias. Mediante el proceso de la metodología de evaluación del desempeño laboral se desarrolló por medio de los parámetros de medición como competencias del trabajador, actividades del trabajador, conocimientos del trabajador, eficiencia del trabajador y habilidades del trabajador, determinando para cada criterio de evaluación el porcentaje ponderado respectivo y en función a los intervalos de valoración muy buena, buena, aceptable, regular y

mala, se estableció que el método adecuado es el método de evaluación por competencias ya que cumple con todos los parámetros señalados anteriormente.

El método de evaluación por competencias permitió realizar un diagnóstico de las actividades que realizan los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental identificando sus competencias respectivas como nivel operativo tomando en cuenta las áreas (recepción, almacenamiento, despacho y distribución), nivel de logística y nivel gerencial, ya que es un método eficiente para evaluar el desempeño laboral de las personas en su entorno laboral.

Finalmente, al analizar los resultados de evaluación del desempeño laboral por competencias se determinó el nivel de rendimiento de los trabajadores de la Distribuidora Arca Continental, aplicando el método subjetivo a través de la técnica de escalas de valoración con una escala del 1 al 4, en función a las diferentes categorías correspondientes para cada una de las competencias como nivel operativo obteniendo un porcentaje de rendimiento de las actividades que realizan los trabajadores en el área de recepción y almacenamiento del 100%, en el área de despacho del 50% y en el área de distribución del 86%, 79% y 93%; en el nivel de logística se obtuvo un porcentaje de rendimiento del 100% y en el nivel gerencial se determinó el rendimiento de las 8 categorías (desarrollo de equipo, liderazgo pensamiento estratégico, empoderamiento, dinamismo, capacidad de negociación, orientación a resultados, gestión de conflictos) con un porcentaje del 100% y una categoría (comunicación efectiva) del 75%

4.2.2. Teoría de Sistemas

La teoría general de sistemas se centra en la relación existente entre elementos que persiguen un fin común, se puede establecer que una empresa es un sistema, debido a que todas sus áreas se interrelacionan para lograr sus metas como el aumento de las ganancias y la competitividad; es decir, las operaciones y funciones de una empresa deben desempeñarse de manera eficiente y eficaz pues el mínimo retraso o limitación afectará a todo el sistema.

Dentro de la investigación se aplicó un método de evaluación por competencias para evaluar el desempeño laboral identificando sus competencias y actividades respectivas que realizan en la Distribuidora Arca Continental, y el método subjetivo utilizando la técnica escala de valoración para determinar cuál es el nivel de rendimiento de los trabajadores en las diferentes áreas como nivel operativo, supervisor de logística y gerencia; por lo tanto, la gestión de logística representa todo el sistema ya que cumple todos los componentes desde las entradas (Recepción), proceso

(Almacenamiento), control (Sistema interno de la distribuidora) y salidas (Despacho y Distribución),

Para todo este sistema se necesita de trabajadores eficientes, responsables demostrando sus habilidades en cada puesto de trabajo, ya que la distribuidora planifica capacitaciones para ampliar sus conocimientos de acuerdo a las necesidades dentro de las diferentes áreas cumpliendo con las actividades correspondientes y finalmente se considera de gran importancia realizar una evaluación de desempeño laboral de los trabajadores de la Distribuidora Arca Continental.

4.2.3. Descripción bibliográfica

El desarrollo de la presente tuvo como propósito fundamentar bibliográficamente las variables de investigación como el desempeño laboral y el rendimiento de los trabajadores de la Distribuidora Arca Continental CE. DI. Tulcán, por medio de la aplicación de técnicas como la entrevista dirigida al Señor Supervisor de Logística, mediante la cual se pudo obtener la información necesaria para realizar el diagnóstico de las actividades que realizan los trabajadores en la distribuidora identificando sus competencias correspondientes. En cuanto al desempeño laboral se determinó las dimensiones métodos y las personas responsables de la distribuidora. Por otro lado, el rendimiento laboral de los trabajadores cuenta con 3 dimensiones como factores de competencia nivel operativo, competencia supervisor de logística y competencia de gerencia que permitió evaluar el nivel de desempeño de los 19 trabajadores conociendo su nivel de rendimiento en cada puesto de trabajo.

Considerando así la importancia del desempeño laboral y el rendimiento de los trabajadores de la Distribuidora Arca Continental, que demuestra ser líder en todas las actividades laborales de las marcas propiedad de The Coca-Cola Company y; por lo tanto, genera un máximo valor para los colaboradores y clientes satisfaciendo en todo momento y con excelencia las expectativas de los consumidores finales.

4.2.4. Normas de seguridad laboral en el área de almacenamiento

La investigación de Granda (2017) está enfocada en un análisis de seguridad y salud ocupacional para la distribuidora Oriental, mediante el cual se identificó que la mayoría de sus trabajadores no cuentan con los implementos de equipos de protección necesarios como calzado y las debidas protecciones para el ingreso a los cuartos fríos para prevenir cualquier tipo de

accidentes, en el cual no disponen de medidas necesarios de seguridad en cada uno de las áreas de trabajo así como también la falta de señalización, existiendo un desconocimiento de los trabajadores no sabrían cómo actuar en un caso de emergencia. Obteniendo como resultado mejorar y disminuir los riesgos laborales en el talento humano de la empresa Oriental, y haciendo su labor más segura y productiva.

Verificando las normas de seguridad laboral para cada proceso operativo de la Distribuidora Arca Continental, los trabajadores conocen el reglamento de seguridad laboral que permite el cumplimiento de las actividades correspondientes de manera eficiente, otro punto muy importante que realizan las capacitaciones cada 3 meses, ampliando sus conocimientos tanto de naturaleza operativa como de crecimiento personal, tomando en cuenta los factores de riesgos en el almacenamiento son pequeños porque los trabajadores dominan cuál es el peso máximo de manipulación tanto para el apilamiento como para el traslado de pallets en el medio de transporte el montacargas que utilizan en la distribuidora, considerando los equipos de protección personal (EPP) el cual es obligatorio para todo el personal que ingrese al área de almacenamiento con el fin de prevenir riesgos dentro de las bodegas donde desempeñan su trabajo a diario en el cual consta de casco, botas, mascarillas, guantes, ropa de trabajo, orejeras y gafas. La Distribuidora Arca Continental cuenta con la señalética de seguridad necesaria que permite actuar de manera rápida en casos de emergencia como incendios o temblores.

4.2.5. Desempeño laboral y el rendimiento de los trabajadores

De acuerdo a la investigación por el autor Ochoa presenta un bajo porcentaje de empleados en la empresa, mismos que se encuentra afectados por la falta de motivación en su puesto de trabajo, ya que existen factores como ambiente inadecuado, faltando en el desempeño de sus labores que se encuentran relacionados con las interacciones entre las personas de la empresa, los procesos productivos y las formas específicas de administración del talento humano que influye en la eficiencia de los procedimientos y en la eficacia de las estrategias para el logro de los objetivos (Ochoa, 2016).

Obteniendo como objetivo principal impulsar al trabajador para realizar una determinada actividad para satisfacer sus propias necesidades manteniendo una motivación laboral adecuada, que tiene una relevancia práctica esencial (Ochoa, 2016).

La encuesta realizada a los trabajadores de la Distribuidora Arca Continental se aplicó el método subjetivo utilizando la técnica escala de valoración que permitió medir el nivel de

rendimiento de los trabajadores arrojando resultados excelentes; es decir, en el trabajo laboral de nivel operativo, supervisor de logística y gerencia se determinó que tienen un alto nivel de motivación, tomando en cuenta el compromiso que tiene la distribuidora Arca Continental hacia los trabajadores, por medio de reuniones donde se convoca al personal para tratar asuntos relacionados al trabajo permitiendo la interacción y participación de cada uno de los trabajadores, ya que tiene como finalidad informar, coordinar tareas, dar solución a problemas, y tomar decisiones que permite a la distribuidora lograr sus metas propuestas, considerando también que es un espacio para brindar la información necesaria durante las capacitaciones para ampliar los conocimientos y habilidades que permite obtener un mejor desempeño laboral en las diferentes actividades del almacenamiento cumpliendo con un 100% de rendimiento laboral demostrando responsabilidad, puntualidad, presentación de los trabajadores, ámbito laboral con su equipo de trabajo y obligaciones correspondientes teniendo éxito la Distribuidora Arca Continental.

De acuerdo a la investigación por el autor Seraquives está orientado en radicar información sobre el desempeño laboral en el área de despacho de la empresa, con el fin de conocer los diversos factores que afectan el desempeño laboral del área de despacho, a fin de determinar por qué se está presentando un inadecuado desenvolvimiento en lo que posee un personal deficiente debido que al realizar su trabajo han sido efectuados de manera insatisfactoria lo cual ha afectado de manera negativa a la empresa, teniendo como resultado efectos como la desmotivación, la presencia de personal poco capacitado, estos factores derivan por la inapropiada organización y comunicación entre compañeros de trabajo. (Seraquives, 2019, p.4)

El método de la evaluación por competencias permitió conocer el desempeño laboral de los trabajadores en el nivel operativo de las diferentes áreas de trabajo en la gestión de almacenamiento. Mediante el cual se obtuvo excelentes resultados en el rendimiento laboral con un porcentaje del 100% en las áreas de recepción y almacenamiento; es decir, que trabajan de manera eficiente y eficaz cumplimiento con el horario de ingreso, su presentación al trabajo y con todas las actividades de cada proceso a desarrollarse. Finalmente se obtuvo como principales resultados en el rendimiento del trabajador que cumple sus actividades con un porcentaje del 50% en el nivel operativo tomando en cuenta (área de despacho).

La investigación por el autor Redrobán expone el caso de estudio de una empresa que presenta posibles falencias efectos de mejorar la eficiencia, eficacia y productividad en

su rendimiento, así como el ambiente laboral y la calidad de vida en dicha organización. Mediante el cual estable un plan de mejoras en las debilidades encontradas en los trabajadores y su productividad, además, se aplicará un proceso de capacitación que permita a los empleados dirigir sus esfuerzos y minimizar sus deficiencias, logrando así, una motivación y mayor rendimiento en su labor. (Redrobán, 2015, p. 14)

En la presente investigación se aplicó el método subjetivo (escala de valoración) analizando los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño laboral determinando el nivel de rendimiento de los trabajadores de las diferentes competencias en el desarrollo de sus actividades en el almacenamiento, actualmente se identificó 4 problemas; es decir, en el nivel operativo (área de despacho) se identificó 3 falencias de un desconocimiento de cuantos productos se despachan mensualmente, de las facturas que se registran y se devuelve mensualmente generando un porcentaje del 50% de rendimiento laboral, también se obtuvo como resultados en el nivel gerencial tomando en cuenta la categoría comunicación efectiva con su equipo de trabajo generando un porcentaje del 75% de rendimiento laboral.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Para la realización de la evaluación del desempeño laboral se utilizó el método de evaluación por competencias que permitió identificar cuáles son las actividades que realizan los trabajadores en base a sus competencias como nivel operativo, logístico y gerencial, garantizando el cumplimiento de los objetivos con compromiso y colaboración de los mismos en la Distribuidora Arca Continental.
- Con respecto al diagnóstico de las actividades que realizan los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental, se pudo identificar que son las siguientes: recepción, almacenamiento, conservación mantenimiento, gestión y control de existencia, expedición de mercadería, tratamiento y preparación de pedidos, distribución y diseño de rutas, inventarios, mediante el cual se realizó una entrevista al señor Vinicio Herrera Supervisor de Logística experto del tema, conociendo cuáles son los procesos operativos y actividades que realizan los trabajadores en base a sus competencias que desarrollan su trabajo laboral, considerando la utilización de horas por cada área como recepción, almacenamiento, despacho y distribución cumpliendo sus actividades de una manera eficiente, eficaz, responsable, ordenada y organizada en la Distribuidora Arca Continental.
- El método de la evaluación por competencias permitió evaluar el desempeño laboral de los trabajadores en base a las actividades que desarrollan en los diferentes puestos de trabajo como recepción, almacenamiento, despacho y distribución, en el cual se obtuvo información importante para lograr medir el nivel de desempeño laboral que se aplicó en relación a las dos dimensiones importantes como métodos, responsabilidades de los trabajadores en nivel operativo, nivel supervisor logístico y nivel gerencial.
- Aplicando el método subjetivo utilizando la técnica escala de valoración, se analizó los resultados obtenidos, en base a las competencias como nivel operativo obteniendo resultados importantes en las tres áreas como recepción y almacenamiento donde el trabajador Segundo Guzmán desempeña su trabajo laboral de manera eficiente cumpliendo con las actividades correspondientes, el horario de trabajo y la presentación de cada trabajador obteniendo un porcentaje del 100% de rendimiento laboral, en el área

de despacho el trabajador Danny Narváz desempeña su trabajo de manera excelente tomando en cuenta el proceso operativo, el horario de trabajo y la presentación de cada trabajador cumpliendo el 100% de rendimiento laboral, a diferencia del trabajador Edison Becerra se identificó que existe tres falencias de un desconocimiento de cuantos productos se despachan mensualmente, de las facturas que se registran y se devuelve mensualmente generando un porcentaje del 50% de desempeño laboral. Considerando en el área de distribución los 10 trabajadores desempeñan su trabajo de manera eficiente tomando en cuenta el horario de trabajo y la presentación de cada trabajador cumpliendo el 100%, a diferencia de 4 trabajadores se identificó 4 falencias existentes con el desconocimiento del tipo de material y los métodos de apilar las cargas de los productos terminados con un 86% de rendimiento laboral, desconocimiento de cuantos productos se distribuye mensualmente obteniendo el 79 % y un desconocimiento de cuantas facturas distribuye diariamente generando el 93% de rendimiento laboral.

- Dentro de la evaluación a través del método subjetivo en el nivel de supervisor logístico se obtuvo que el nivel de rendimiento es del 100% de tal manera que el señor Vinicio Herrera encargado de la gestión de logística cumple con las metas establecidas en la Distribuidora Arca Continental, considerando que es capaz de orientar a su equipo de trabajo de las diferentes áreas cumpliendo con los objetivos de la distribuidora.
- Con la evaluación del rendimiento laboral tomando en cuenta el nivel gerencial en la Distribuidora Arca Continental mediante el método subjetivo (escala de valoración) se obtuvo como resultado un porcentaje del 75% de rendimiento en la categoría comunicación efectiva.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un análisis permanente para determinar cuáles son las actividades que deben cumplir cada uno de los trabajadores en base a sus competencias, realizando reuniones de trabajo para asignar las actividades correspondientes de las diferentes áreas de cada puesto de trabajo, cumpliendo de manera responsable el desarrollo de cada proceso operativo que permita la interacción y participación de los

trabajadores tomando en cuenta las medidas preventivas de seguridad laboral mediante el cual se obtuvo la información necesaria para la presente investigación.

- Para evaluar el desempeño laboral y medir el nivel de rendimiento de los trabajadores se recomienda aplicar el método de evaluación por competencias y método subjetivo (escala de valoración) ya que permite identificar cuáles son las actividades que realizan los trabajadores en base a sus competencias como nivel operativo, logística y gerencial.
- Proponer un plan de mejora para dar soluciones estratégicas a los problemas actuales de la empresa, tomando en cuenta los resultados obtenidos de la evaluación de desempeño laboral que están por debajo del 100%, ya que esto demuestra que no se alcanzó un rendimiento excelente por parte de los trabajadores que se desempeñan en los diferentes puestos de trabajo de la Distribuidora Arca Continental.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alzate, A. (1999). *Teoría General de sistemas* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Colombia, Sede Manizales.
- Alzate, P. (2016). *La importancia de la evaluación del desempeño laboral*. Recuperado el 10 de julio de 2021, de <https://www.empleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral-4978>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Recuperado el 18 de junio de 2020, de <https://www.researchgate.net/publication/301894369>
- Armijos, L., y Mejía, D. (2010). Evaluación del desempeño del personal administrativo de la Ilustre Municipalidad del cantón Huaquillas de la provincia de El Oro en el período 2008-2009 (tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca.
- Calderón, S. (2013). *Análisis del impacto de los programas de responsabilidad social en la cultura organizacional de la empresa Arca Continental Ecuador- Coca Cola a* (tesis de pregrado) Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Falcón, F. (2017). Gestión de almacén y el proceso de distribución de la empresa distribuciones Martinez E.I.R.L. de la ciudad de Huánuco 2016 (tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Huánuco-Perú.
- Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje*. Recuperado el 15 de junio de 2021, de https://books.google.com.ec/books/about/Gesti%C3%B3n_de_operaciones_de_almacenaje.html?id=YhcpDwAAQBAJyprintsec=frontcoverysource=kp_read_buttonyredir_esc=y#v=onepageyqyf=false
- Gómez, M. (2020). *Qué es la gestión de almacenes*. Recuperado el 16 de junio de 2021, de <https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-la-gesti%C3%B3n-de-almacenes-manuel-mar%C3%ADn-g%C3%B3mez/?originalSubdomain=es>

- Gómez, S. (2012). En S. Gomez, *Metodología de la investigación*. Mexico: Ma. Eugenia Buendía López.
- Granda, Y. (2017). *Análisis y propuesta de un manual de seguridad y salud ocupacional para la "Distribuidora Oriental" en la ciudad de Nueva Loja para el año 2016 6* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Loja, Loja.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 18 de junio de 2020, de Sexta edición: <https://n9.cl/65f>
- Iturralde, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito oscus ltda de la ciudad de ambato en el año 2.010* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Mora, L. (2011). Gestion logística integral. En *Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento* (pág. 384). Bogotá: Editorial 2010.
- Ochoa, E. (2016). *La motivación y su incidencia para el desempeño laboral del personal de la empresa SUNSERVICORP S.A. de la ciudad de Guayaquil* (tesis de pregrado). Universidad Laica "Vicente Rocafuerte" de Guayaquil, Guayaquil.
- Redrobán, M. (2015). *"La evaluación de desempeño y su relación con el rendimiento laboral en la empresa Jara* (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito.
- RFL. (2018). *La gestión de almacenes, base para la logística*. Recuperado el 20 de junio de 2020, de <https://rflcargo.com/la-gestion-de-almacenes-base-para-la-logistica-2/>
- Rubio, J., y Villarroel, S. (s.r.). *Seguridad y prevención de riesgos en el almacén*. Recuperado el 2021 de junio de 15, de http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/segu_almacen.pdf
- Sarabia, A. (2018). *Teoría general de sistemas*. Recuperado el 18 de junio de 2020, de <http://adsiinformation.blogspot.com/2018/02/teoria-general-de-sistemas.html>

Seraquives, H. (2019). *Desempeño laboral en el área de despacho de la empresa ALTEC en la ciudad de Babahoyo* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo

WorkMeter. (s.f.). *Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas*. Recuperado el 10 de junio de 2021, de <https://shortest.link/Qbf>

V. ANEXOS

Anexo 1. Entrevista



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
ESCUELA DE LOGÍSTICA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL SUPERVISOR DE LOGÍSTICA DE LA DISTRIBUIDORA
ARCA CONTINENTAL CE.DI. TULCÁN

OBJETIVO: Diagnosticar las actividades que realizan los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental para identificar sus competencias

1. ¿Con cuántas bodegas cuenta la distribuidora Arca Continental para el almacenamiento de productos terminados?
2. ¿Qué tipo de transporte utilizan para el manipuleo de carga y descarga?
3. ¿Cuál es el método de apilar la carga de los productos terminados una vez que entren al almacén?
4. ¿Cuáles son las actividades que realizan los trabajadores en el almacenamiento de la distribuidora Arca Continental?
5. ¿Cuáles son los procesos que realiza cada área de la distribuidora?
6. ¿Cuántas personas trabajan para cada área correspondiente?
7. ¿Cuántas horas ocupan para cada proceso operativo?
8. ¿Qué tipo de sistema de inventario utiliza la distribuidora para el respectivo almacenamiento?
9. ¿Existen las adecuadas herramientas y materiales para el acomodo respectivo de productos en el almacén?
10. ¿Las instalaciones están colocadas de acuerdo al tipo de producto almacenado?

11. ¿Cada cuánto se realizan controles de limpieza e higiene en las bodegas?
12. ¿De qué manera se realizan las capacitaciones internas en la distribuidora?
13. ¿Cuáles son las medidas preventivas de seguridad y factores de riesgo en el almacenamiento?



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
ESCUELA DE LOGÍSTICA

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL OPERATIVO DE LA DISTRIBUIDORA ARCA
CONTINENTAL CE. DI. TULCÁN

OBJETIVO: Evaluar el desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en el año 2020.

Control de ingreso

1. ¿Cumple con el horario de ingreso?
2. ¿Existe un registro de entrada y salida del trabajo?

Presentación del trabajador

3. ¿Usa correctamente y completo el uniforme?
4. ¿Usa tarjeta de identificación?
5. ¿Usa correctamente el equipo de protección personal EPP dentro del almacenamiento?

Procedimientos del trabajador

Área de recepción y almacenamiento

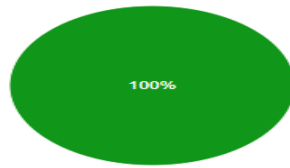
6. ¿Conoce el proceso operativo de la recepción y almacenamiento?
7. ¿Conoce las actividades de cada proceso correspondiente?
8. ¿Conoce la utilización de horas ocupadas durante el proceso?
9. ¿Tiene conocimiento del uso de transporte de manipuleo de carga y descarga?
10. ¿Tiene conocimiento del tipo de material que guardan los productos?
11. ¿Conoce los métodos de apilar la carga de los productos terminados?
12. ¿Tiene conocimiento de cuantos productos se recepciona y se almacena mensualmente?

13. ¿Tiene conocimiento de cuantos productos se recepciona y se almacena diariamente?
14. ¿Conoce los tipos de productos que existe en la distribuidora?
15. ¿Conoce el sistema de inventarios que utiliza la distribuidora?
16. ¿Hace uso de las herramientas y materiales para el acomodo respectivo de los productos?
17. ¿Conoce el procedimiento de la rotación de stock dentro del almacenamiento?
18. ¿Conoce el tiempo del producto que permanece en el almacén?
19. ¿Tiene conocimiento de la capacidad máxima de apilar las jabas en los pallets?
20. ¿Tiene conocimiento de la capacidad de pallets en cada bodega?
21. ¿Conoce las instalaciones que están colocadas de acuerdo a la presentación de los productos?
22. ¿Conoce los controles de limpieza e higiene en las bodegas?
23. ¿Tiene conocimiento de la planificación de capacitaciones?
24. ¿Tiene conocimiento de las medidas preventivas de seguridad y de los factores de riesgo en el almacenamiento?



¿Usa correctamente y completo el uniforme?

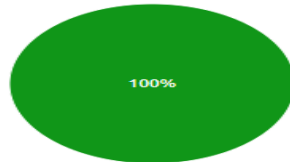
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

Usa tarjeta de identificación?

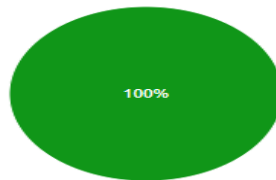
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Usa correctamente el equipo de protección personal EPP dentro del almacenamiento?

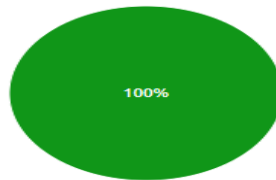
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Conoce el proceso operativo de la recepción y almacenamiento?

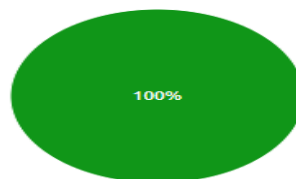
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Conoce las actividades de cada proceso correspondiente?

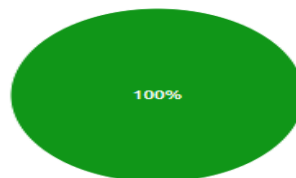
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIMEPRE

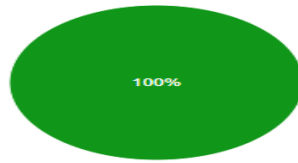
Conoce la utilización de horas ocupadas durante el proceso?

2 respuestas



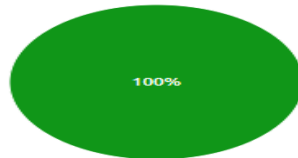
- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Tiene conocimiento del uso de transporte de manipuleo de carga y descarga?
2 respuestas



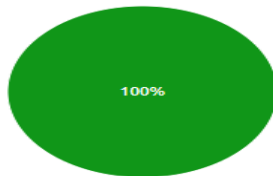
- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Tiene conocimiento del tipo de material que guardan los productos?
2 respuestas



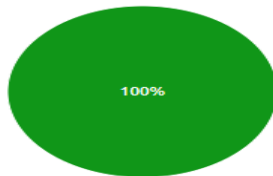
- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Conoce los métodos de apilar la carga de los productos terminados?
2 respuestas



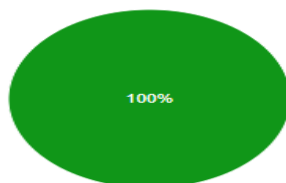
- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Tiene conocimiento de cuantos productos se recepciona y se almacena mensualmente?
2 respuestas



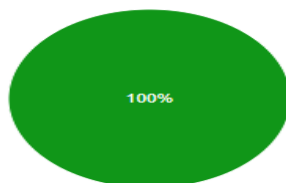
- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Tiene conocimiento de cuantos productos se recepciona y se almacena diariamente?
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

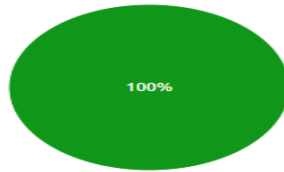
¿Conoce los tipos de productos que existe en la distribuidora?
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Conoce el sistema de inventarios que utiliza la distribuidora?

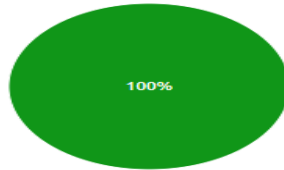
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Hace uso de las herramientas y materiales para el acomodo respectivo de los productos?

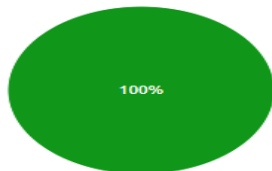
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Conoce el procedimiento de la rotación de stock dentro del almacenamiento?

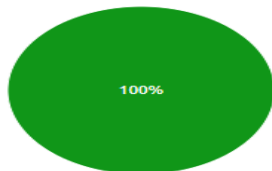
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Conoce el tiempo del producto que permanece en el almacén?

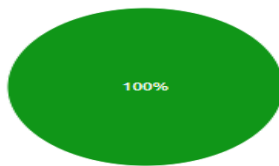
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Tiene conocimiento de la capacidad máxima de apilar las jabas en los pallets?

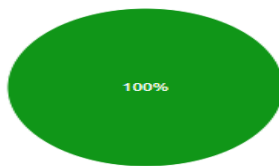
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Tiene conocimiento de la capacidad de pallets en cada bodega?

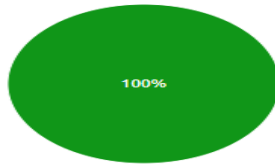
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Conoce las instalaciones que están colocadas de acuerdo a la presentación de los productos?

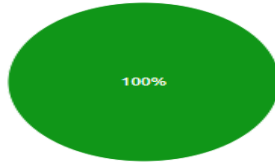
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Conoce los controles de limpieza e higiene en las bodegas?

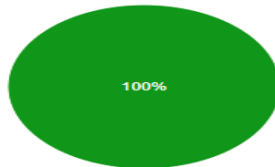
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Tiene conocimiento de la planificación de capacitaciones?

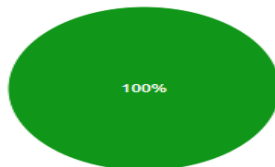
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Tiene conocimiento de las medidas preventivas de seguridad y de los factores de riesgo en el almacenamiento?

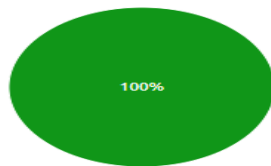
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

Flexibilidad y adaptabilidad en el puesto de trabajo

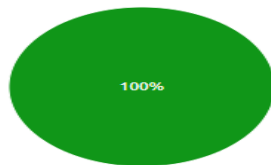
2 respuestas



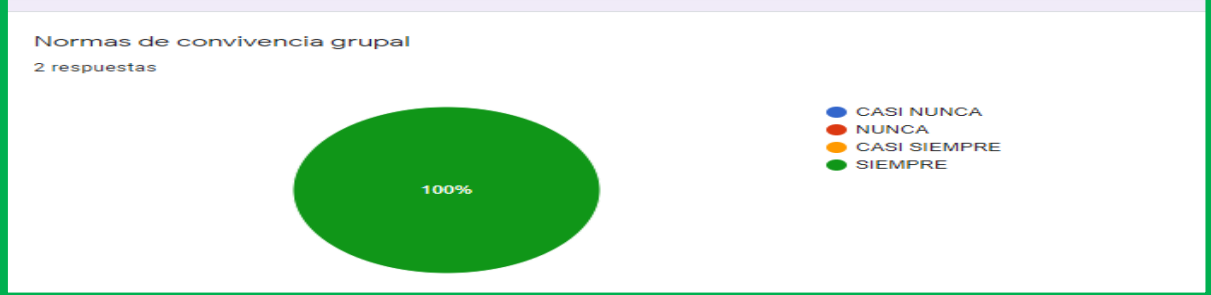
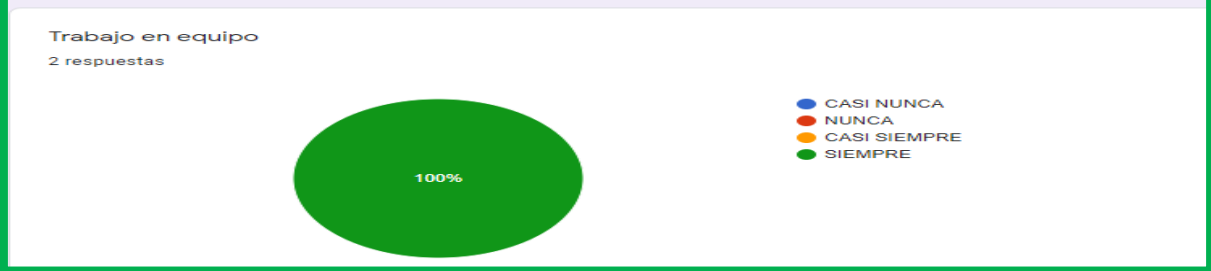
- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

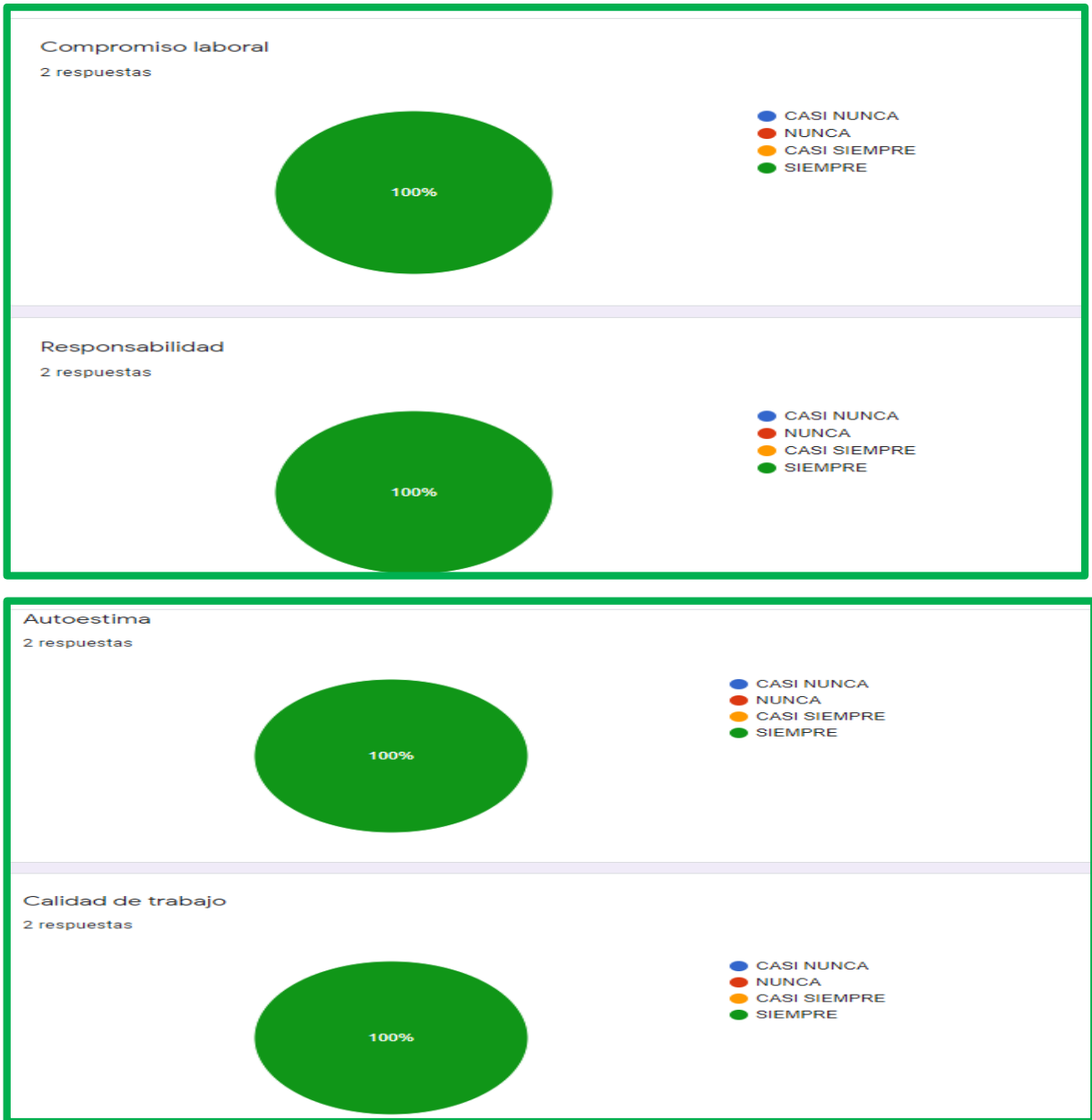
Autocontrol

2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

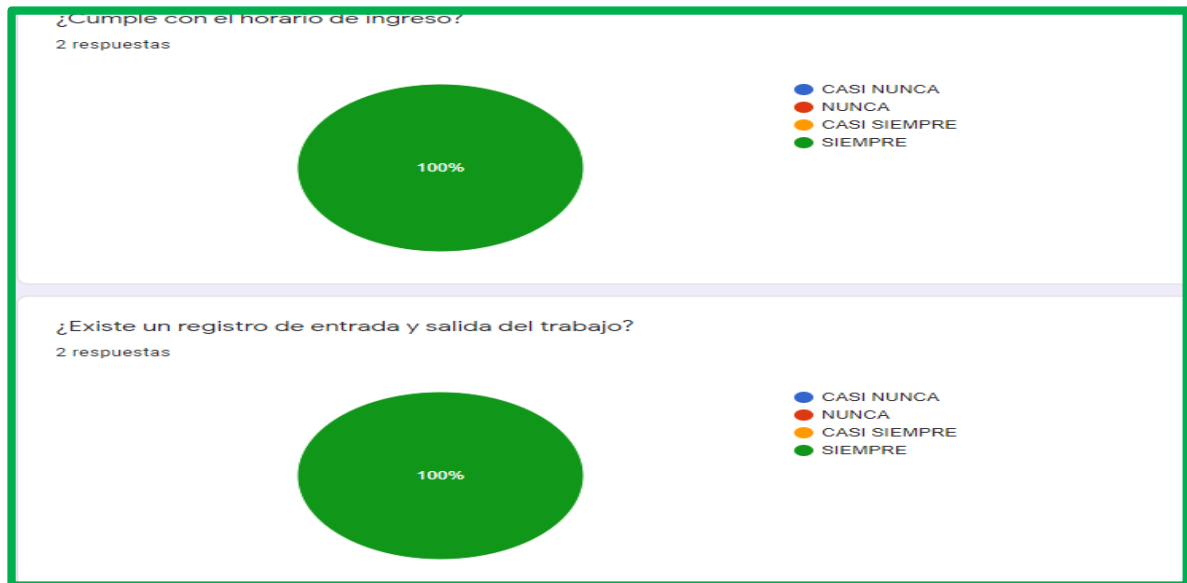




Área de despacho

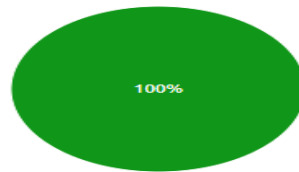
25. ¿Conoce el proceso operativo de despacho?
26. ¿Conoce las actividades del proceso correspondiente?
27. ¿Conoce la utilización de horas ocupadas durante el proceso?
28. ¿Tiene conocimiento del uso de transporte de manipuleo de carga y descarga?
29. ¿Tiene conocimiento del tipo de material que guardan los productos?
30. ¿Conoce los métodos de apilar la carga de los productos terminados?
31. ¿Tiene conocimiento de cuantos productos se despachan mensualmente?
32. ¿Tiene conocimiento de cuantos productos se despachan diariamente?
33. ¿Tiene conocimiento cuantas facturas se registra diariamente?

34. ¿Tiene conocimiento cuantas facturas son devueltas?
35. ¿Conoce los tipos de productos que existe en la distribuidora?
36. ¿Conoce el sistema de inventarios que utiliza la distribuidora?
37. ¿Hace uso de las herramientas y materiales para el acomodo respectivo de los productos?
38. ¿Conoce el procedimiento de la rotación de stock dentro del almacenamiento?
39. ¿Conoce el tiempo del producto que permanece en el almacén?
40. ¿Tiene conocimiento de la capacidad máxima de apilar las jabas en los pallets?
41. ¿Tiene conocimiento de la capacidad de pallets en cada bodega?
42. ¿Conoce las instalaciones que están colocadas de acuerdo a la presentación de los productos?
43. ¿Conoce los controles de limpieza e higiene en las bodegas?
44. ¿Tiene conocimiento de la planificación de capacitaciones?
45. ¿Tiene conocimiento de las medidas preventivas de seguridad y de los factores de riesgo en el almacenamiento?



¿Usa correctamente y completo el uniforme?

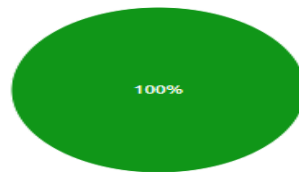
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

Usa tarjeta de identificación?

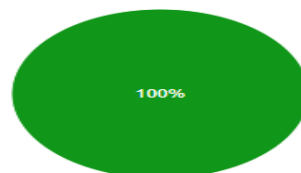
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Usa correctamente el equipo de protección personal EPP dentro del almacenamiento?

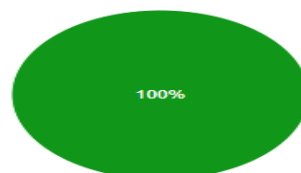
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Conoce las actividades del proceso correspondiente?

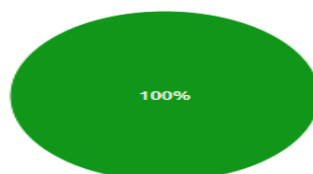
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Conoce la utilización de horas ocupadas durante el proceso?

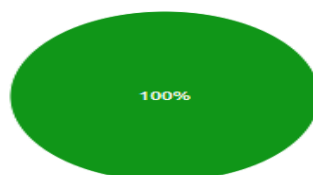
2 respuestas



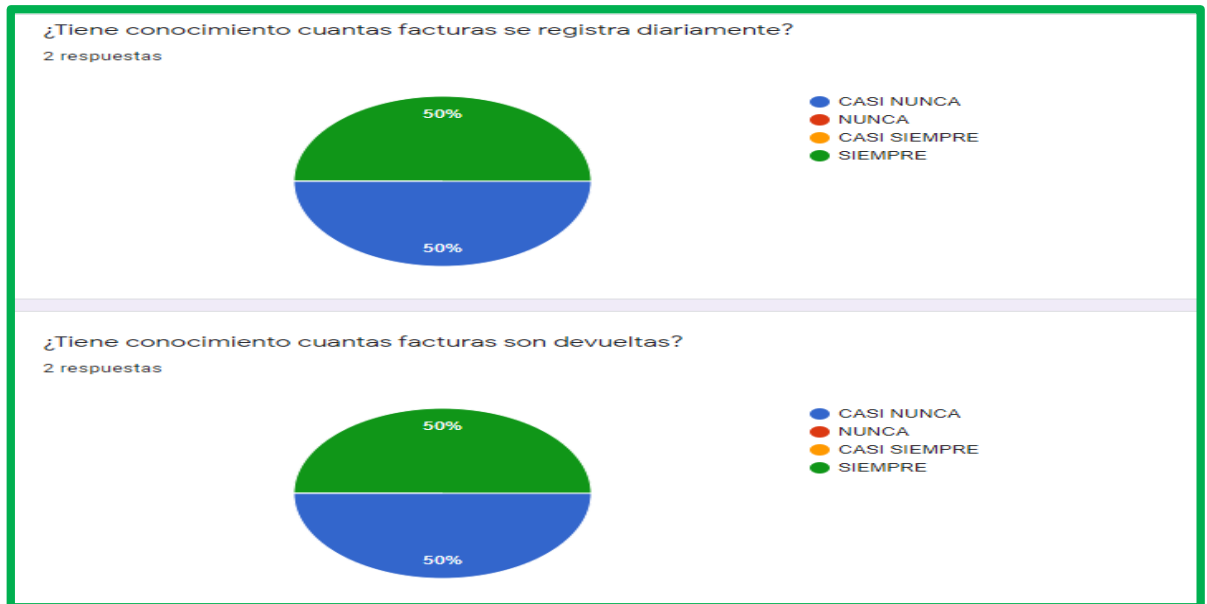
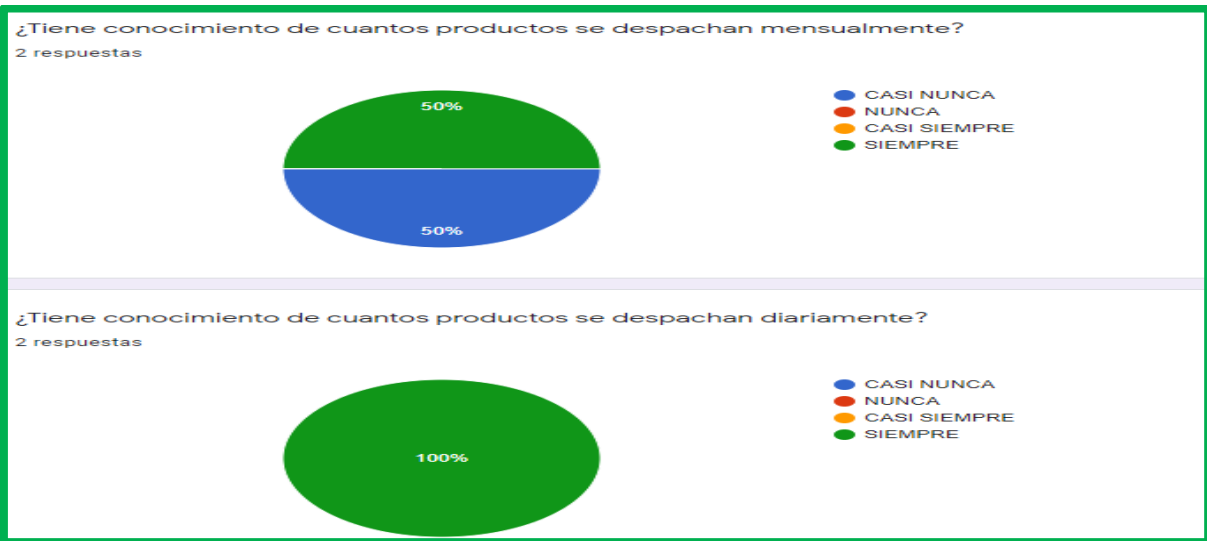
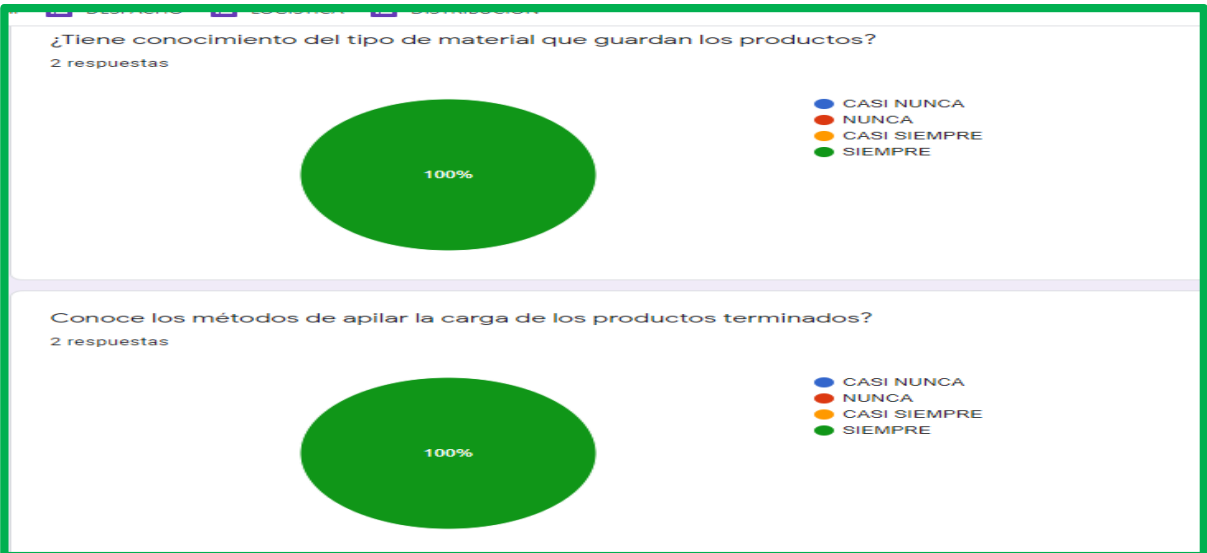
- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

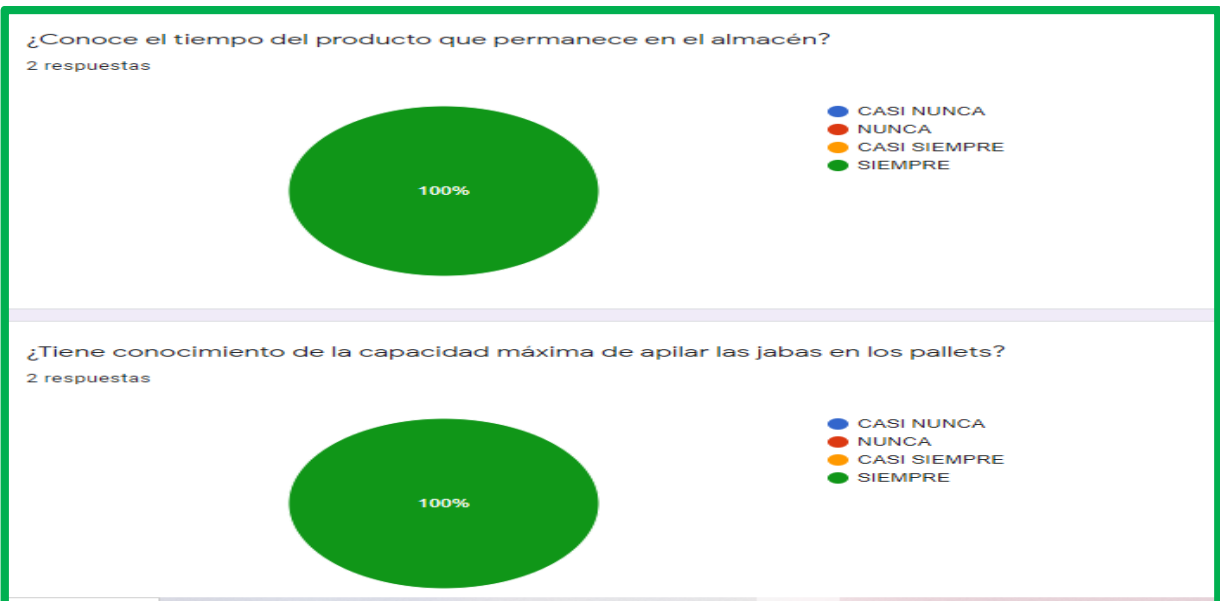
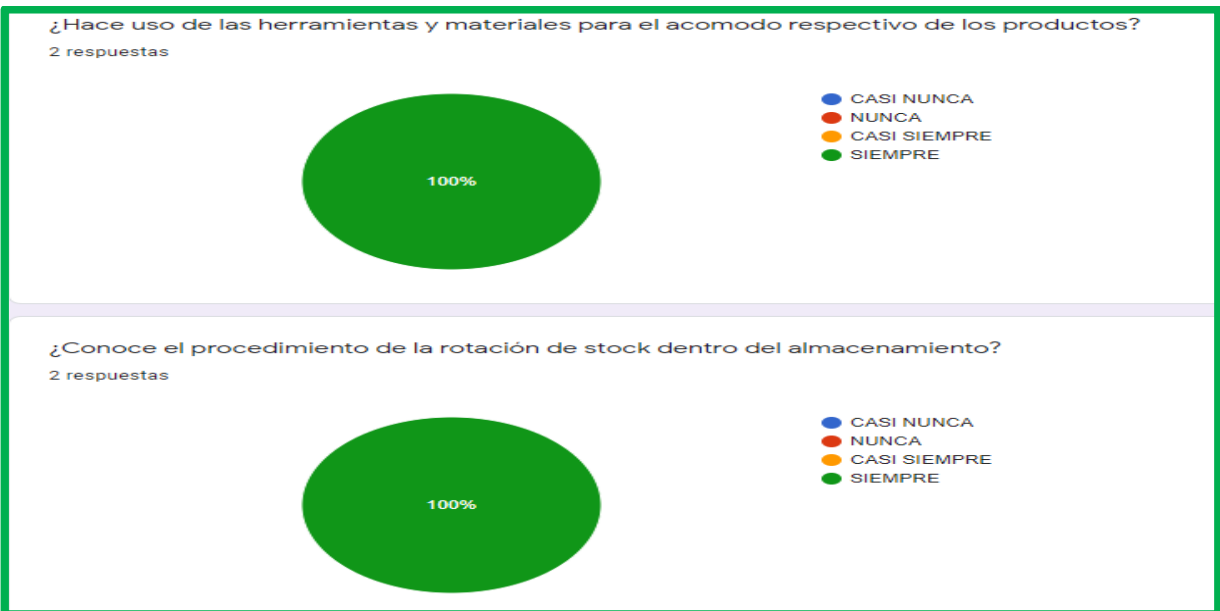
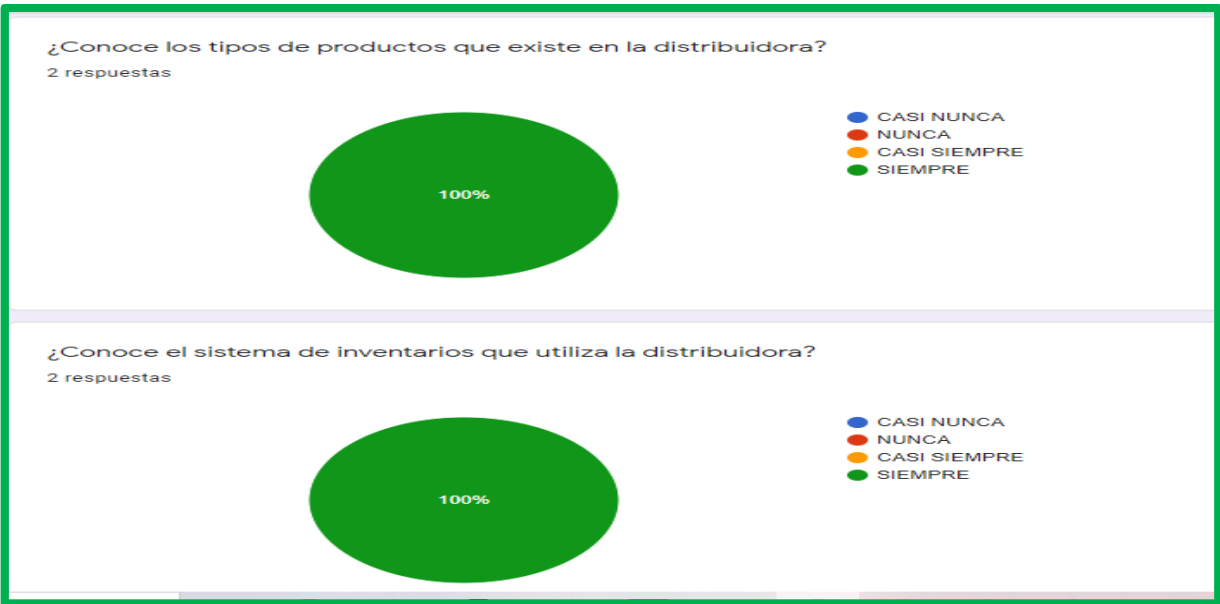
¿Tiene conocimiento del uso de transporte de manipuleo de carga y descarga?

2 respuestas



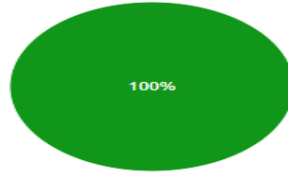
- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE





¿Tiene conocimiento de la capacidad de pallets en cada bodega?

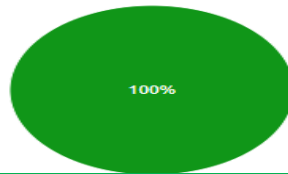
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Conoce las instalaciones que están colocadas de acuerdo a la presentación de los productos?

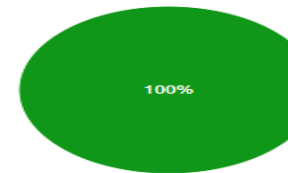
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Conoce los controles de limpieza e higiene en las bodegas?

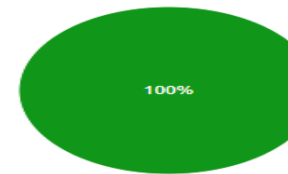
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Tiene conocimiento de la planificación de capacitaciones?

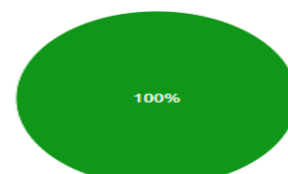
2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

Flexibilidad y adaptabilidad en el puesto de trabajo

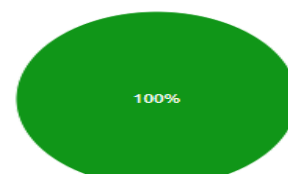
2 respuestas



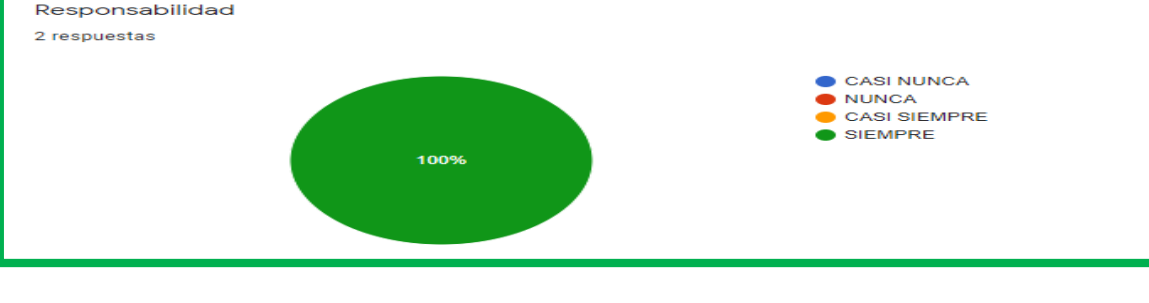
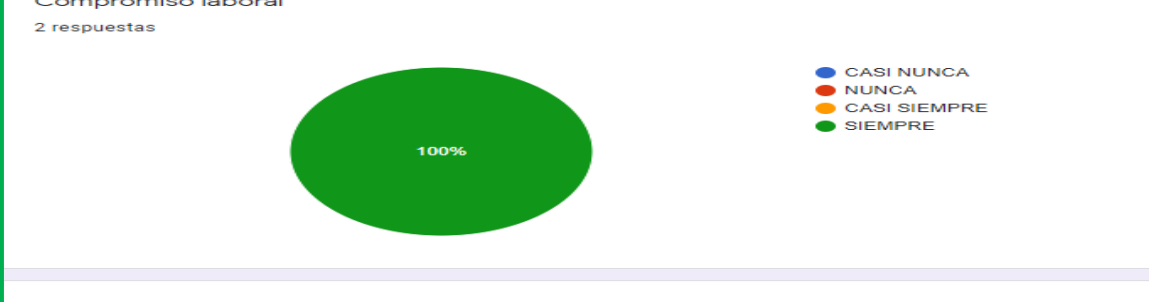
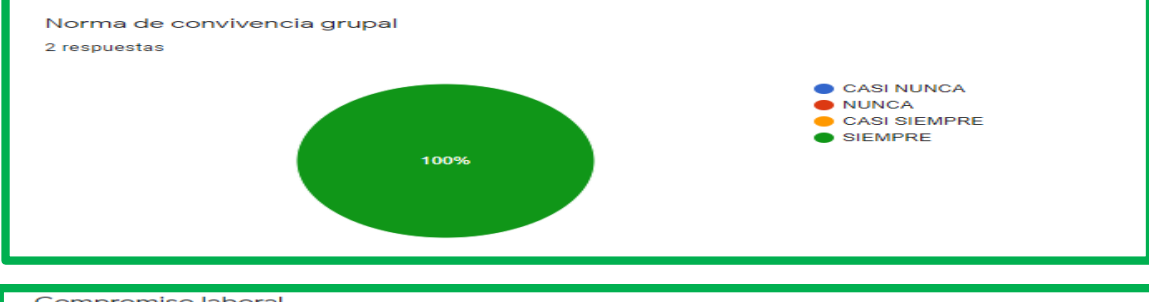
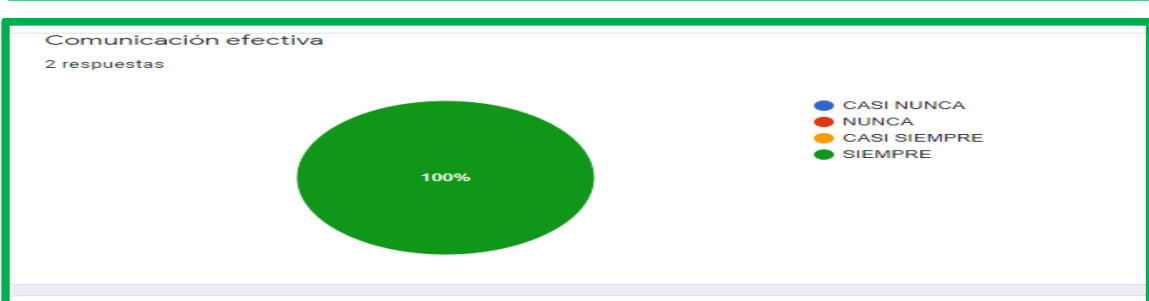
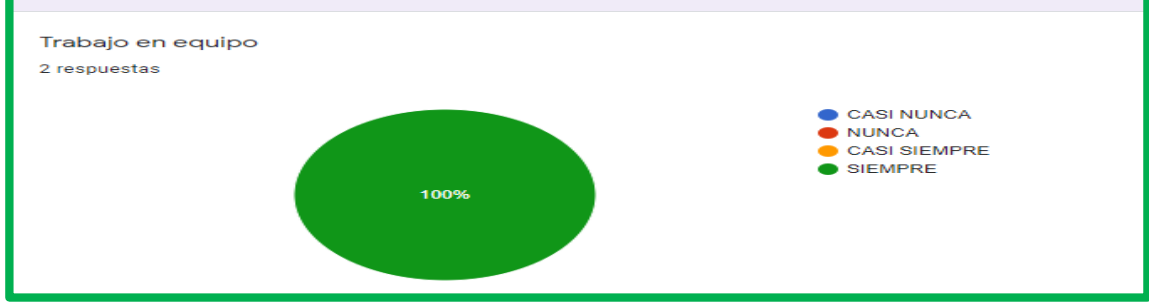
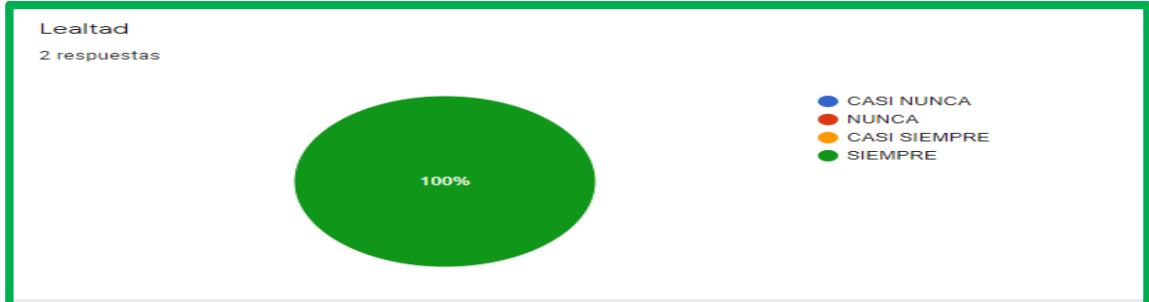
- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

Autocontrol

2 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE





Área de distribución

46. ¿Cumple con el proceso operativo de la distribución?
47. ¿Cumple con las actividades del proceso correspondiente?
48. ¿Cumple con la utilización de horas ocupadas durante el proceso?
49. ¿Tiene conocimiento del uso de transporte de manipuleo de carga y descarga?
50. ¿Tiene conocimiento del tipo de material que guardan los productos?
51. ¿Conoce los métodos de apilar la carga de los productos terminados?
52. ¿Tiene conocimiento de cuantos productos se distribuye mensualmente?
53. ¿Tiene conocimiento de cuantos productos se distribuye diariamente?
54. ¿Conoce los tipos de productos que existe en la distribuidora?
55. ¿Hace uso de las herramientas y materiales para el acomodo respectivo de los productos?
56. ¿Conoce las instalaciones que están colocadas de acuerdo a la presentación de los productos?
57. ¿Conoce los controles de limpieza e higiene en las bodegas?
58. ¿Tiene conocimiento de la planificación de capacitaciones?
59. ¿Tiene conocimiento de las medidas preventivas de seguridad y de los factores de riesgo en el almacenamiento?
60. ¿Conoce como es la planificación y programación de las rutas para distribuir la mercadería?
61. ¿Tiene conocimiento de cuantas facturas distribuye diariamente?
62. ¿Tiene conocimiento de la gestión de cobranza de los clientes?
63. ¿Entrega a tiempo los productos correspondientes a los clientes?

64. ¿Al momento de distribuir el producto lo entrega en perfectas condiciones?

Competencias generales

65. ¿Existe flexibilidad y adaptabilidad en el puesto de trabajo?

66. ¿Existe autocontrol?

67. ¿Existe lealtad?

68. ¿Existe trabajo en equipo?

69. ¿Existe comunicación efectiva?

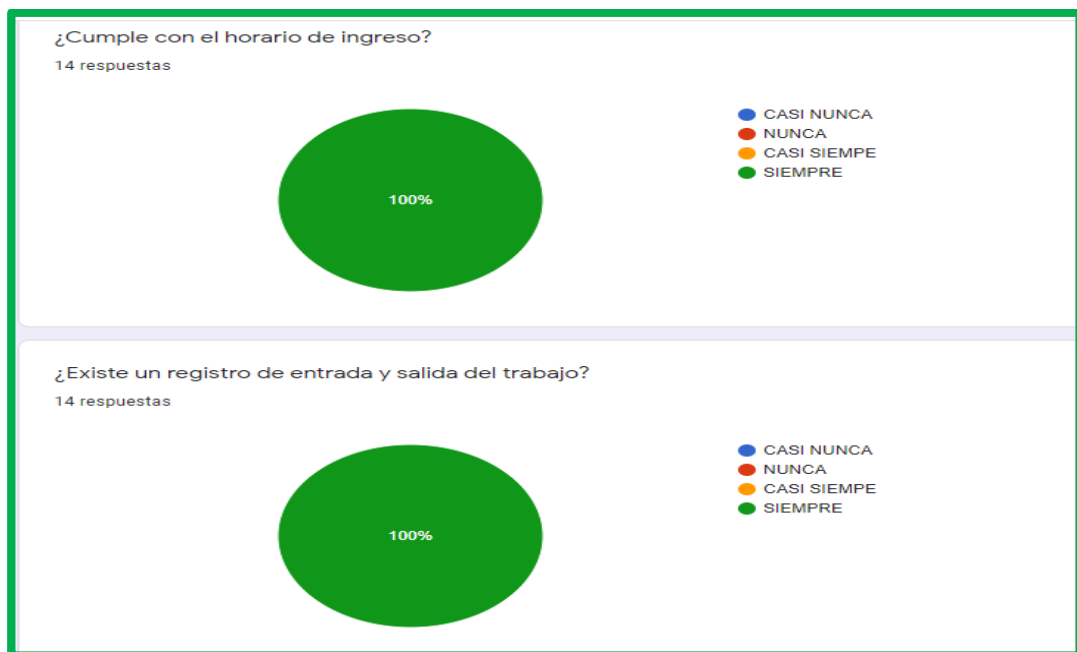
70. ¿Existe norma de convivencia grupal?

71. ¿Existe compromiso laboral?

72. ¿Existe responsabilidad?

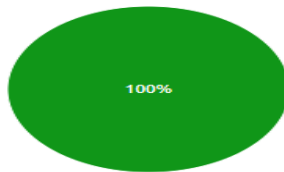
73. ¿Existe autoestima?

74. ¿Existe calidad de trabajo?



¿Usa correctamente y completo el uniforme?

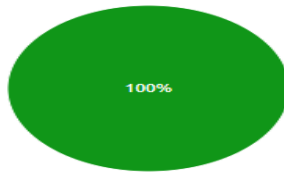
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

Usa tarjeta de identificación?

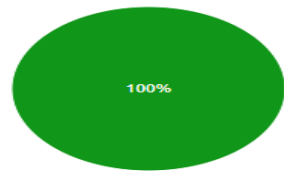
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

¿Usa correctamente el equipo de protección personal EPP dentro del almacenamiento?

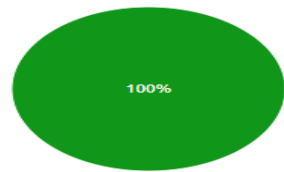
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

¿Cumple con el proceso operativo de la distribución?

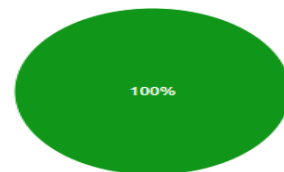
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

¿Cumple con las actividades del proceso correspondiente?

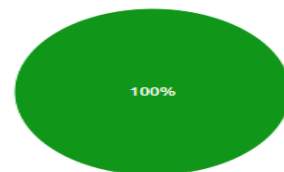
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

¿Cumple con la utilización de horas ocupadas durante el proceso?

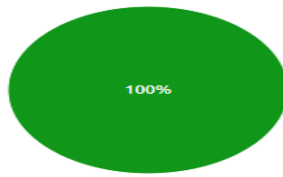
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

¿Tiene conocimiento del uso de transporte de manipuleo de carga y descarga?

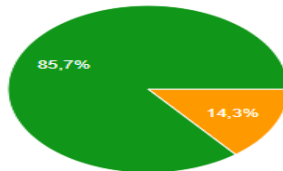
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

¿Tiene conocimiento del tipo de material que guardan los productos?

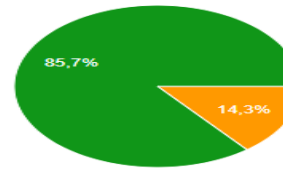
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

¿Conoce los métodos de apilar la carga de los productos terminados?

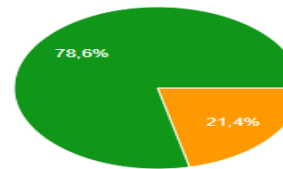
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

¿Tiene conocimiento de cuantos productos se distribuye mensualmente?

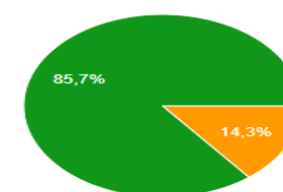
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

¿Tiene conocimiento de cuantos productos se distribuye diariamente?

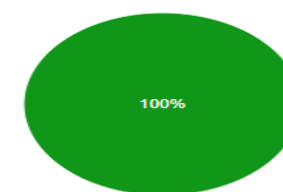
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

¿Conoce los tipos de productos que existe en la distribuidora?

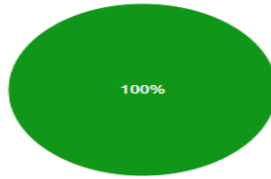
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

¿Hace uso de las herramientas y materiales para el acomodo respectivo de los productos?

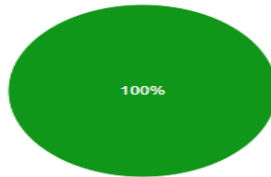
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

¿Conoce las instalaciones que están colocadas de acuerdo a la presentación de los productos?

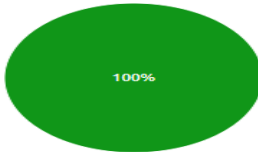
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

¿Conoce los controles de limpieza e higiene en las bodegas?

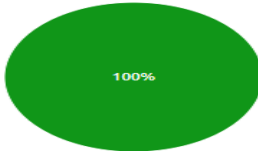
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

¿Tiene conocimiento de la planificación de capacitaciones?

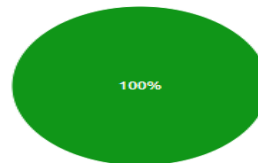
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

¿Tiene conocimiento de las medidas preventivas de seguridad y de los factores de riesgo en el almacenamiento?

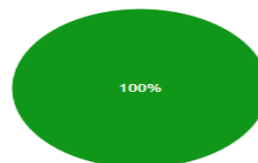
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

¿Conoce como es la planificación y programación de las rutas para distribuir la mercadería?

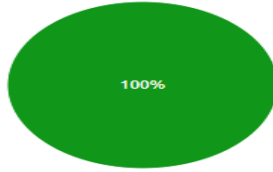
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

¿Tiene conocimiento de cuantas facturas distribuye diariamente?

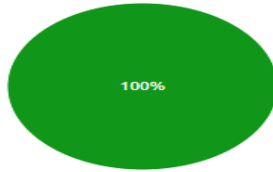
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

¿Tiene conocimiento de la gestión de cobranza de los clientes?

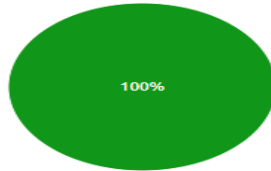
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

¿Entrega a tiempo los productos correspondientes a los clientes?

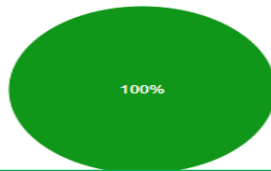
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

¿Al momento de distribuir el producto lo entrega en perfectas condiciones?

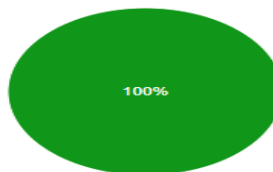
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

Flexibilidad y adaptabilidad en el puesto de trabajo

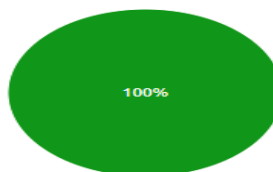
14 respuestas



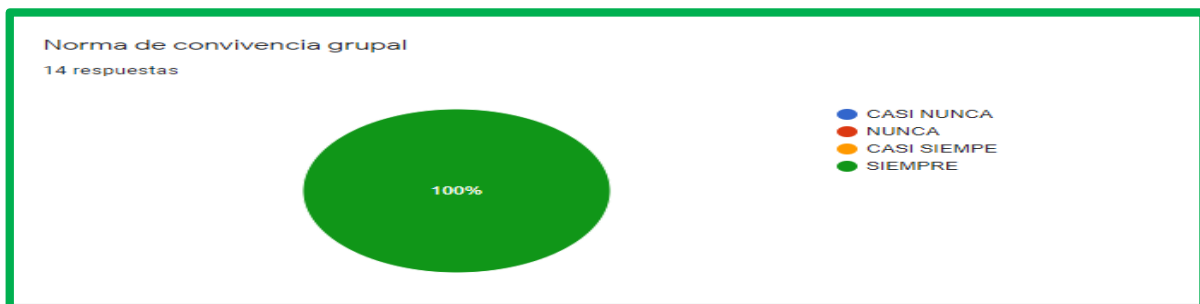
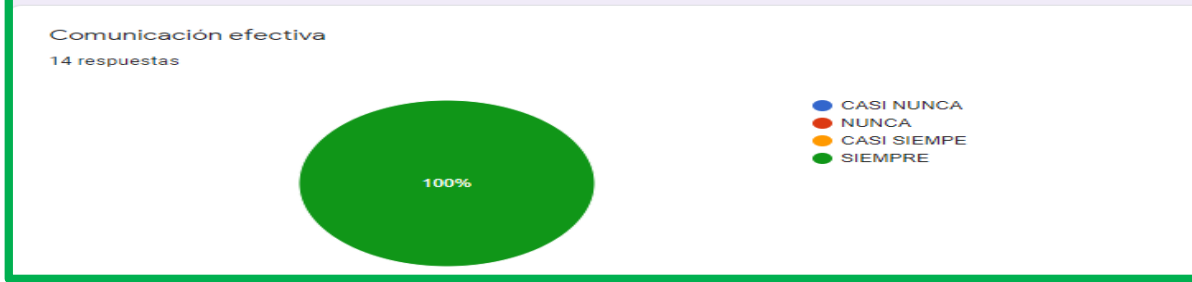
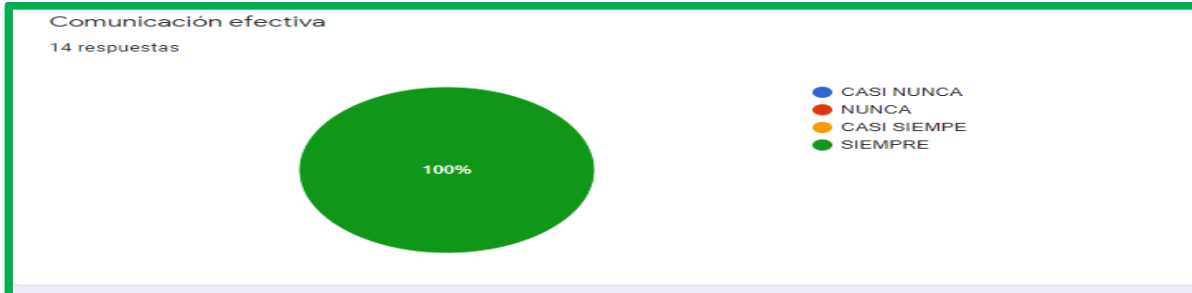
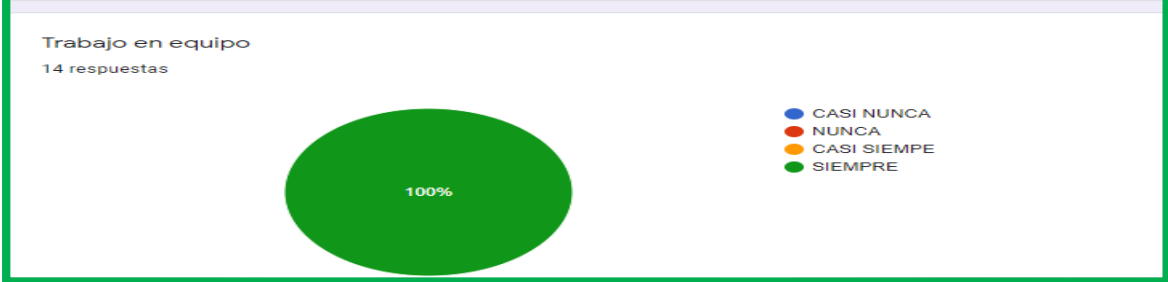
- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

Autocontrol

14 respuestas

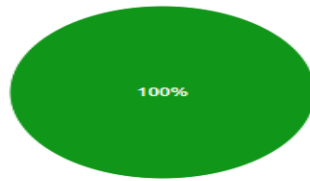


- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE



Responsabilidad

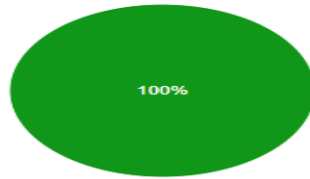
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

Autoestima

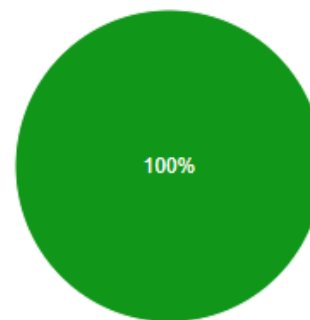
14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE

Calidad de trabajo

14 respuestas



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPE
- SIEMPRE



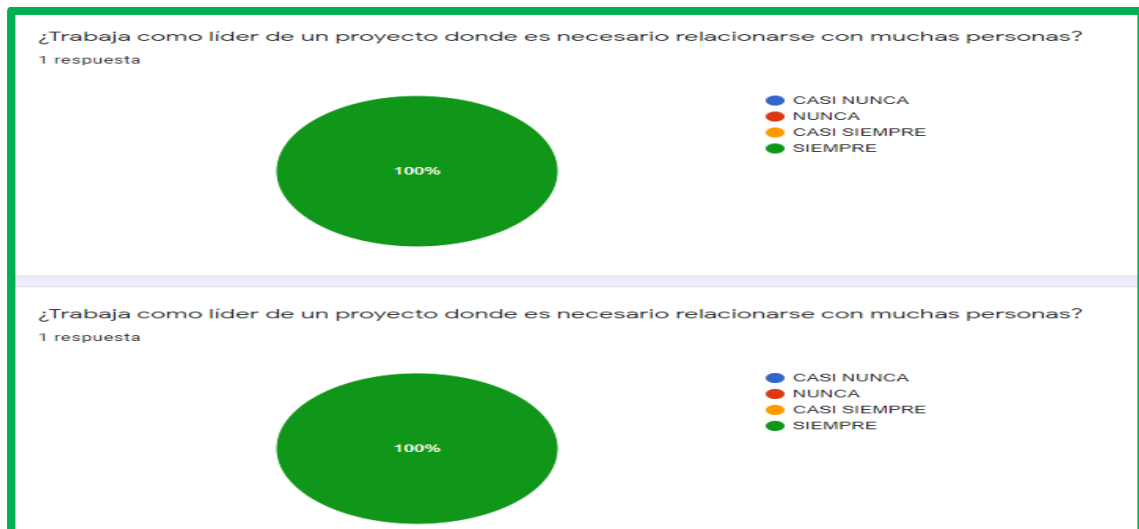
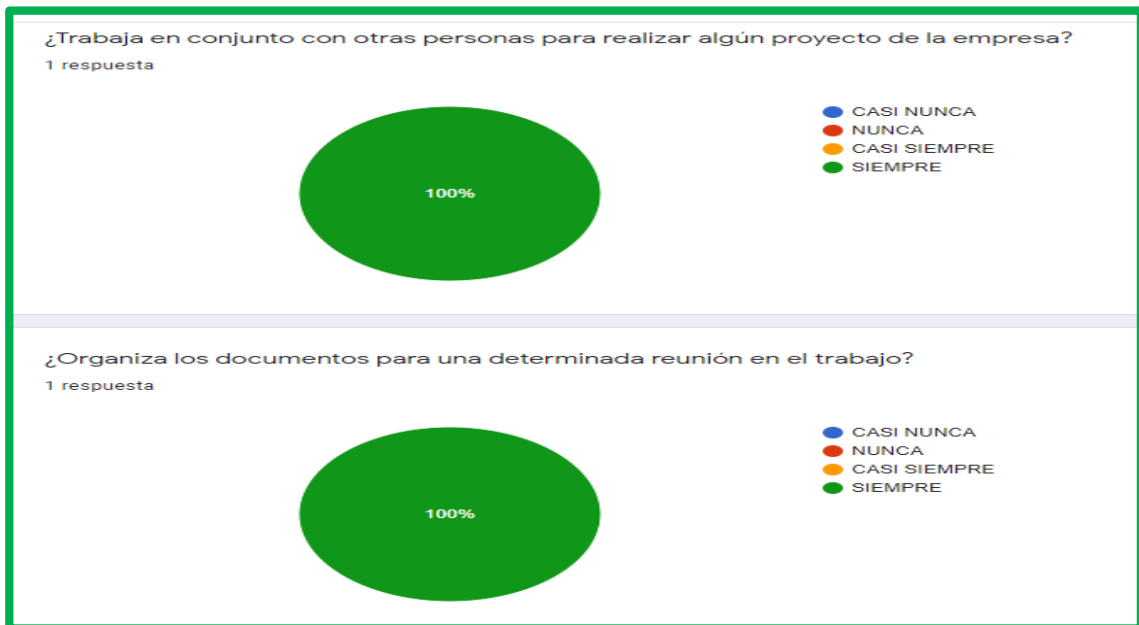
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
ESCUELA DE LOGÍSTICA

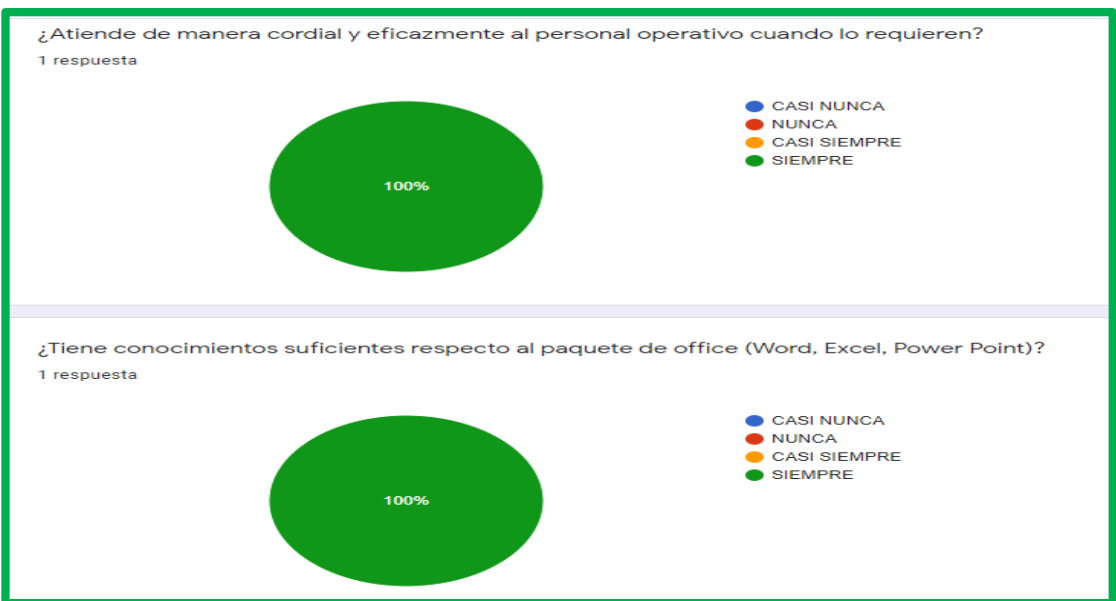
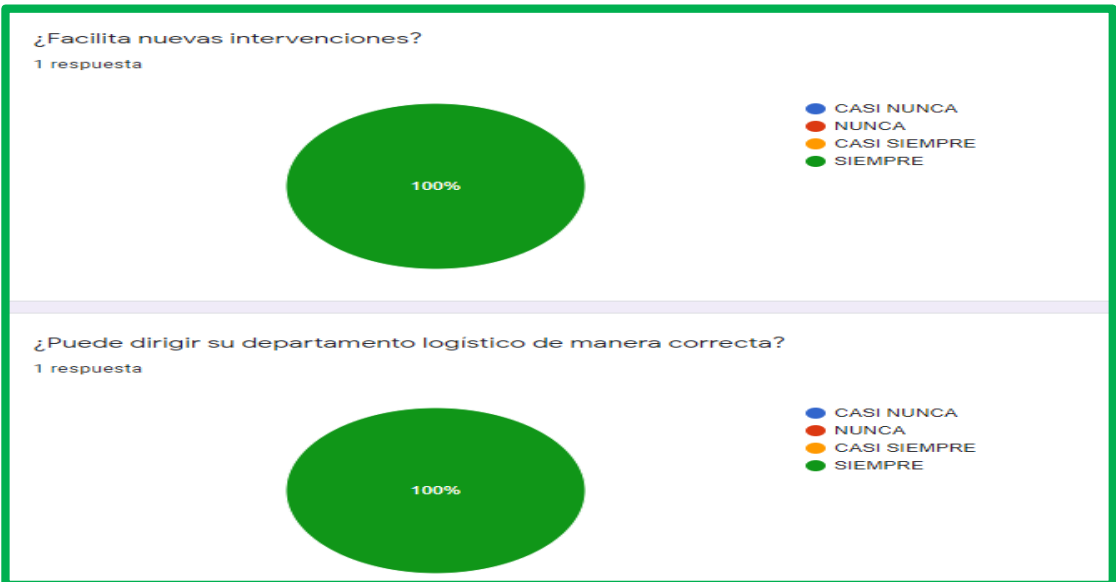
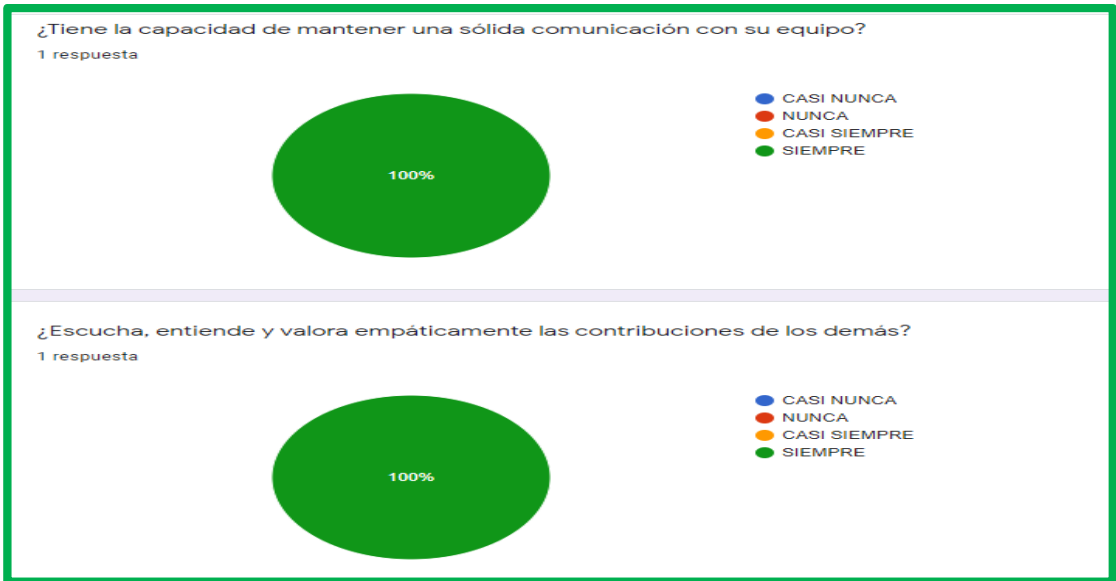
ENCUESTA DIRIGIDA AL SUPERVISOR DE LOGÍSTICA DE LA DISTRIBUIDORA
ARCA CONTINENTAL CE. DI. TULCÁN

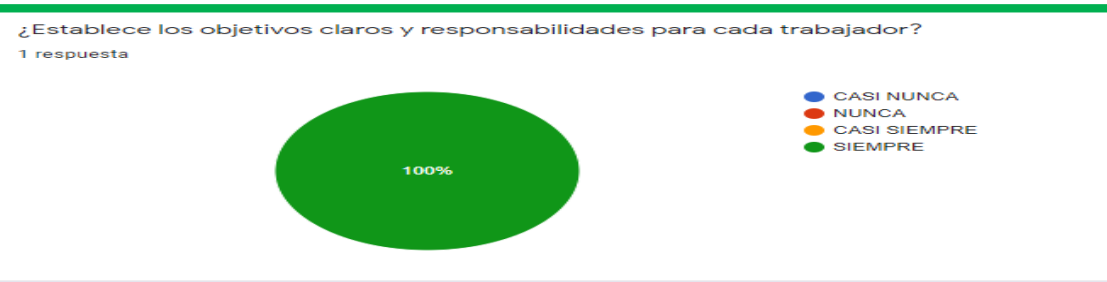
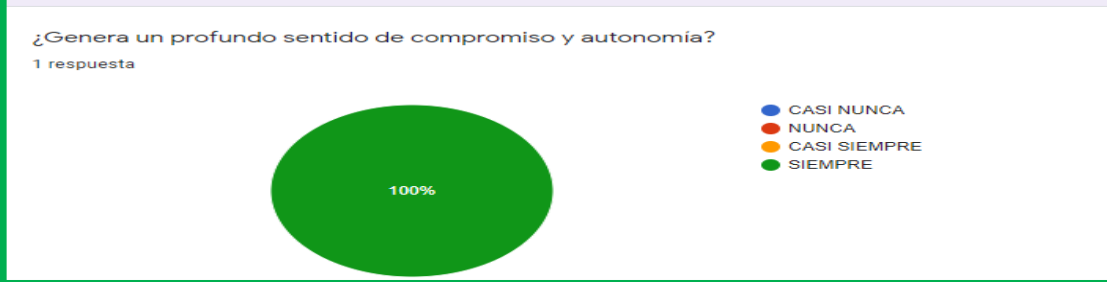
OBJETIVO: Evaluar el desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en el año 2020.

1. ¿Trabaja en conjunto con otras personas para realizar algún proyecto de la empresa?
2. ¿Organiza los documentos para una determinada reunión en el trabajo?
3. ¿Trabaja como líder de un proyecto donde es necesario relacionarse con muchas personas?
4. ¿Tiene la capacidad de mantener una sólida comunicación con su equipo?
5. ¿Escucha, entiende y valora empáticamente las contribuciones de los demás?
6. ¿Facilita nuevas intervenciones?
7. ¿Puede dirigir su departamento logístico de manera correcta?
8. ¿Atiende de manera cordial y eficazmente al personal operativo cuando lo requieren?
9. ¿Tiene conocimientos suficientes respecto al paquete de office (Word, Excel, Power Point)?
10. ¿Clasifica los documentos necesarios para culminar su trabajo?
11. ¿Tiene la capacidad para relacionarse con nuevos clientes, proveedores y competidores, poniendo claro sus objetivos?
12. ¿Tiene la capacidad para propiciar la participación del grupo de trabajo?
13. ¿Genera un profundo sentido de compromiso y autonomía?
14. ¿Establece los objetivos claros y responsabilidades para cada trabajador?
15. ¿Faculta a que cada miembro del equipo aporte de manera innovadora, creativa para generar un valor agregado?
16. ¿Es capaz de mantener a un ritmo de actividad arduo?

17. ¿Resiste a situaciones cambiantes, jornadas extensas?
18. ¿Cumple con la disposición para una determinada labor u objetivo particular y realizarlo con optimismo?
19. ¿Tiene la habilidad para establecer relaciones con grupos humanos influyentes en el crecimiento del negocio?
20. ¿Utiliza estrategias efectivas?
21. ¿Tiene la capacidad de actuar de manera oportuna?
22. ¿Toma decisiones importantes que trasciendan en el desempeño de sus trabajadores?
23. ¿Se preocupa por realizar bien el trabajo?
24. ¿Tiene la capacidad para resolver eficazmente situaciones que ponen en peligro los intereses u objetivos organizacionales?

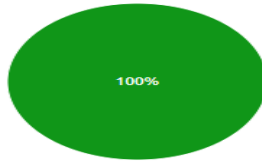






¿Es capaz de mantener a un ritmo de actividad arduo?

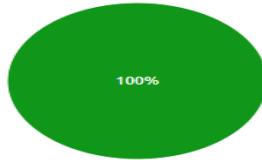
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Resiste a situaciones cambiantes, jornadas extensas?

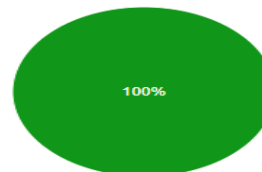
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Cumple con la disposición para una determinada labor u objetivo particular y realizarlo con optimismo?

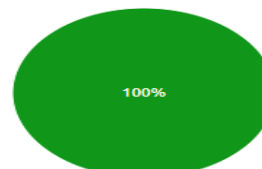
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Tiene la habilidad para establecer relaciones con grupos humanos influyentes en el crecimiento del negocio?

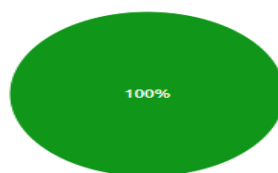
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Utiliza estrategias efectivas?

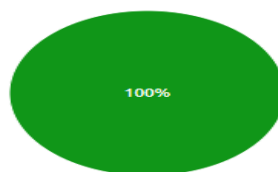
1 respuesta



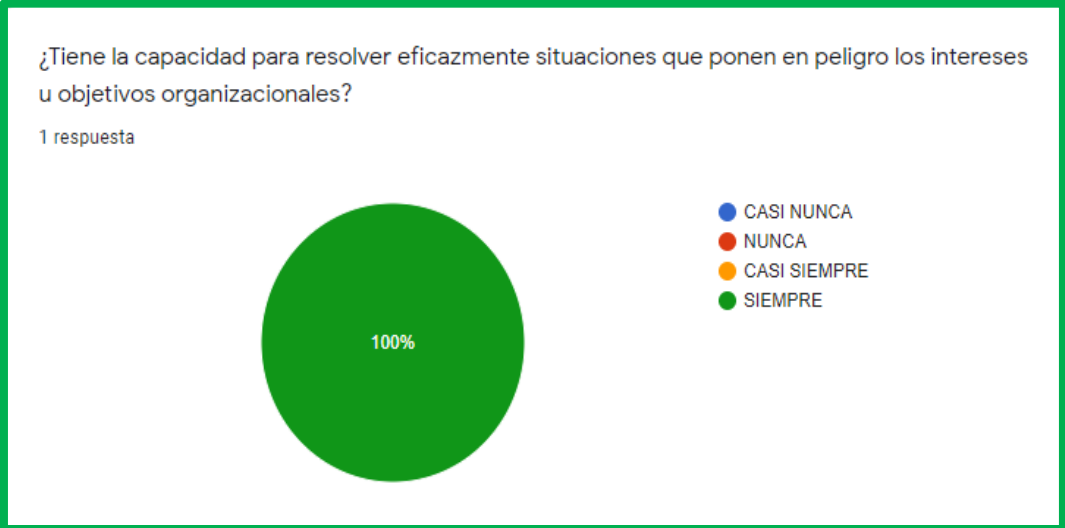
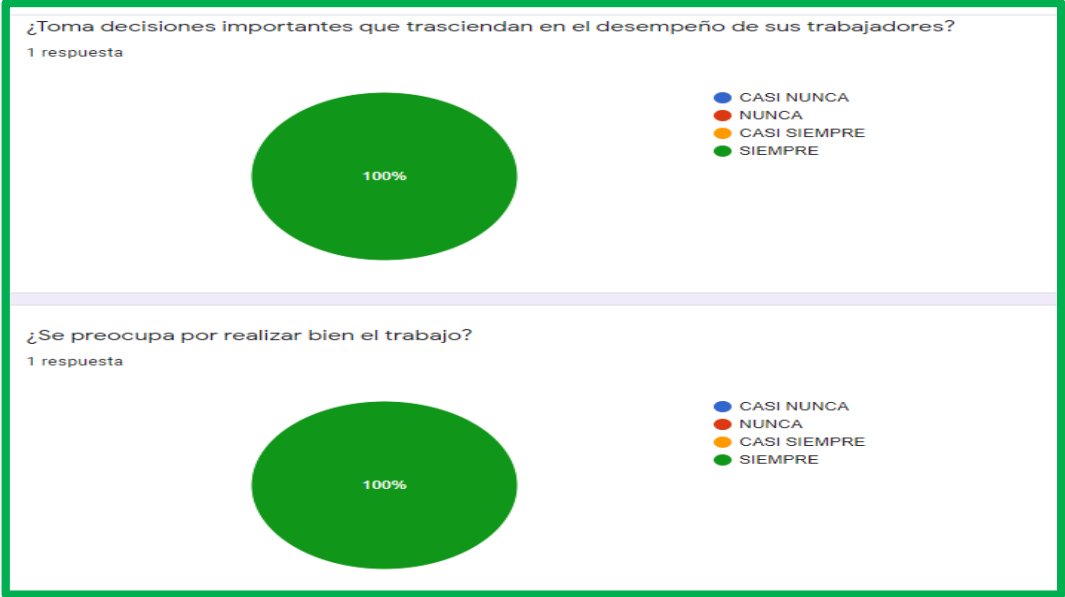
- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Tiene la capacidad de actuar de manera oportuna?

1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE





UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
ESCUELA DE LOGÍSTICA

ENCUESTA DIRIGIDA A LA GERENCIA DE LA DISTRIBUIDORA ARCA
CONTINENTAL CE. DI. TULCÁN

OBJETIVO: Evaluar el desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en el año 2020.

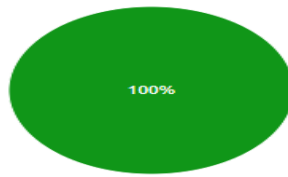
1. ¿Fomenta el desarrollo del talento humano a partir de sus necesidades individuales?
2. ¿Toma en cuenta el potencial de cada trabajador?
3. ¿Brinda adhesión, compromiso y fidelidad a la organización?
4. ¿Tiene la capacidad de mantener una sólida comunicación con su equipo de trabajo?
5. ¿Escucha, entiende y valora empáticamente las contribuciones de los demás?
6. ¿Facilita nuevas intervenciones?
7. ¿Tiene la capacidad para orientar a los trabajadores en una determinada dirección?
8. ¿Genera compromiso, inspira valores y anticipa escenarios de la acción de los demás?
9. ¿Tiene habilidad para analizar y comprender los cambios, oportunidades y amenazas?
10. ¿Identifica respuestas estratégicas e integrales?
11. ¿Tiene la capacidad para detectar nuevas oportunidades de negocio con clientes, proveedores y competidores?
12. ¿Tiene la capacidad para propiciar la participación del grupo de trabajo?
13. ¿Genera un profundo sentido de compromiso y autonomía?
14. ¿Establece objetivos claros y responsabilidades para cada trabajador?
15. ¿Faculta a que cada miembro del equipo aporte de manera innovadora, creativa para generar un valor agregado?
16. ¿Es capaz de mantener un ritmo de actividad arduo?

17. ¿Resiste a situaciones cambiantes, jornadas extensas?
18. ¿Tiene la disposición para una determinada labor u objetivo particular y realizarlo con optimismo?
19. ¿Tiene la habilidad para establecer relaciones con grupos humanos influyentes en el crecimiento del negocio?
20. ¿Utiliza estrategias efectivas?
21. ¿Tiene la capacidad de actuar de manera oportuna?
22. ¿Toma decisiones importantes que trasciendan en el desempeño de sus trabajadores?
23. ¿Se preocupa por realizar bien el trabajo?
24. ¿Tiene la capacidad para resolver eficazmente situaciones que ponen en peligro los intereses u objetivos organizacionales?



¿Escucha, entiende y valora empáticamente las contribuciones de los demás?

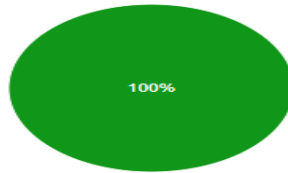
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Facilita nuevas intervenciones?

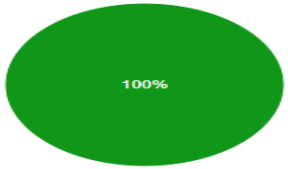
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Tiene la capacidad para orientar a los trabajadores en una determinada dirección?

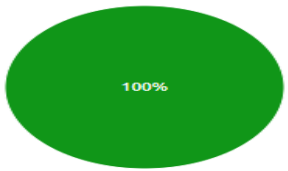
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Genera compromiso, inspira valores y anticipa escenarios de la acción de los demás?

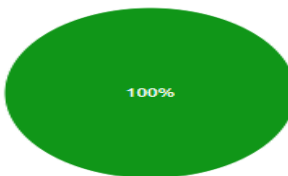
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Tiene habilidad para analizar y comprender los cambios, oportunidades y amenazas?

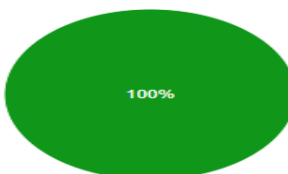
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Identifica respuestas estratégicas e integrales?

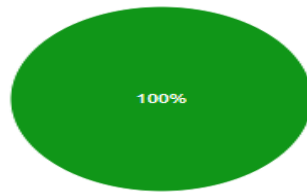
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Tiene la capacidad para detectar nuevas oportunidades de negocio con clientes, proveedores y competidores?

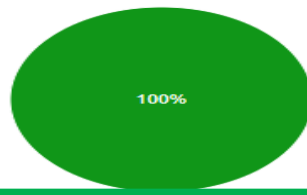
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Tiene la capacidad para propiciar la participación del grupo de trabajo?

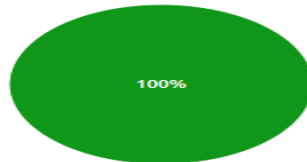
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Genera un profundo sentido de compromiso y autonomía?

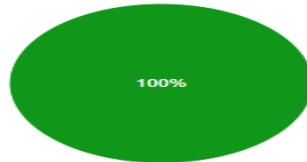
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Establece objetivos claros y responsabilidades para cada trabajador?

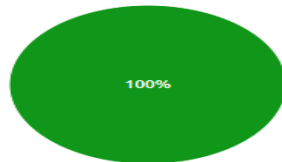
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Faculta a que cada miembro del equipo aporte de manera innovadora, creativa para generar un valor agregado?

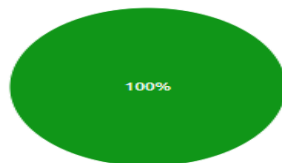
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Es capaz de mantener un ritmo de actividad arduo?

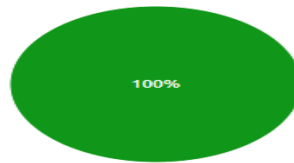
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Resiste a situaciones cambiantes, jornadas extensas?

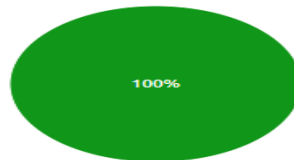
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Tiene la disposición para una determinada labor u objetivo particular y realizarlo con optimismo?

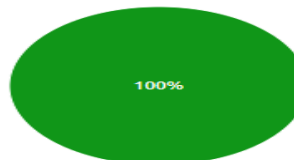
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Tiene la habilidad para establecer relaciones con grupos humanos influyentes en el crecimiento del negocio?

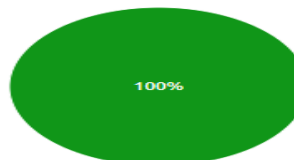
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Utiliza estrategias efectivas?

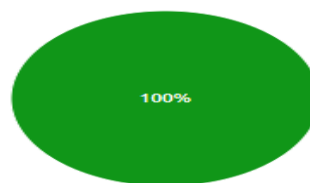
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Tiene la capacidad de actuar de manera oportuna?

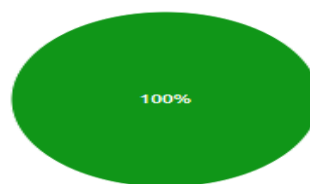
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Toma decisiones importantes que trasciendan en el desempeño de sus trabajadores?

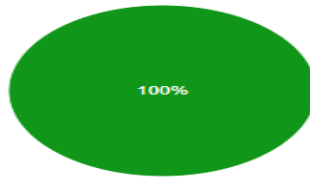
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Se preocupa por realizar bien el trabajo?

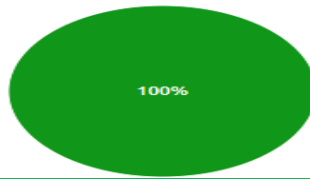
1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

¿Tiene la capacidad para resolver eficazmente situaciones que ponen en peligro los intereses u objetivos organizacionales?

1 respuesta



- CASI NUNCA
- NUNCA
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

Anexo 3. Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán



Figura 31. Ingreso a la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán
Fuente. Arca Continental (2020)



Figura 32. Logotipo de Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán
Fuente. Arca Continental (2020)




Figura 33. Bodegas de almacenamiento de la distribuidora Arca Continental
Fuente. Arca Continental (2020)



Figura 34. Pallets y jabas para los productos
Fuente. Arca Continental (2020)

Anexo 4. Guía de remisión en el proceso de recepción



ARCA CONTINENTAL
ECUADOR

RUC: 1791411099001

GUIA DE REMISION
No. 110-036-000014489

NÚMERO DE AUTORIZACIÓN:
2412201906179141109900111003600001448900001448910

AMBIENTE:
EMISIÓN:

CLAVE DE ACCESO:
2412201906179141109900111003600001448900001448910

AC Bebidas, S. de R.L. de C.V.
Dir. Matriz:
Panamericana Norte S/N Km 15
Dir. Sucursal:
Panamericana Norte Kilometro 15

Identificación (Transportista): 0500918966
Razón Social / Nombres y Apellidos: LUIS GONZALO VELASQUEZ CHANGOLUISA
Placa: PAA9042
Punto de Partida: 6507-Sucursal Quito Norte, Panamericana Norte Kilometro 15
Fecha inicio Transporte: 24/12/2019 Fecha fin: 26/12/2019

Comprobante de Fecha de
Número de autorización:
Motivo Traslado:
Destino (Punto de llegada): 6529-Sucursal Tulcan, Los Álamos S/N y Cipres
Identificación (Destinatario): 1791411099001
Razón Social / Nombres y Apellidos: AC Bebidas, S. de R.L. de C.V. AC Bebidas, S. de R.L. de C.V.
Documento/Aduanero:
Codigo Establecimiento Destino:
Ruta:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CÓD. PRINCIPAL	CÓD. AUXILIAR	DETALLE ADICIONAL	DETALLE ADICIONAL	DETALLE ADICIONAL
48.00	Flora Harmony Fresa 200 ml Ret Vid 24B	16092				
40.00	Coca-Cola 300 ml Ret Vid 24B	8512				
168.00	Coca-Cola S/A 300ml NR Pet 12B	4150				
112.00	Fuze Tea Negro Svrd 1L NR Pet 6B	5283				
240.00	Coca-Cola E 1.14 Lts NR Pet 12B	16076				
240.00	Coca-Cola E 1.35 Lts NR Pet 12B	16077				
60.00	Fanta Harmony Nroj 1.35 Lts NR Pet 12B	5454				
135.00	Dasani S/G 6 Lts NR Pet 4B	5068				
160.00	Coca-Cola 300 ml Ret Vid 24B (V)	4944				
203.00	JDV Nija Choice 300ml NR Pet 12B	16088				
26.00	Pallet de Plastico	8420				
7.00	Pallet de Madera	8411				
30.00	Lamina Plastica 1200X1000	8419				

Información Adicional

Telefono: 0994082814
emailCliente: juliovelasquezjv@hotmail.com
CodInternoSAP: 4943029876
CodInternoSocied: 6505

Despachador

Chefet

Recepción

Figura 35. Guía de remisión en el proceso de recepción
Fuente. Arca Continental (2020)

Anexo 5. Proceso del área de almacenamiento



Figura 36. Bodegas para productos retornables
Fuente. Arca Continental (2020)



Figura 37. Productos no retornables
Fuente. Arca Continental (2020)

Anexo 6. Proceso del área de despacho

AC BEBIDAS, S. DE R.L. DE C.V		PREVENTA		TULADMBSG	
AGENCIA TULCAN		Registro de Pedidos Manuales		9/01/2020	
*IOEM011C (IOEM011C)		Registro de Detalle de Pedido Eventual		21:53:40	
Cliente > <u>1201084</u> VIV.PILANQUI Transaccion > <u>01</u> VENTA NORMAL (FORPAG MAESTRO) Improductivo > <u>__</u>			Visita : <u>01</u> <u>2020/01/09</u> <u>921</u> Entrega: <u>01</u> <u>2020/01/10</u> <u>115TT</u> Dias/Vencimien.: <u>__</u> No.Solicitud...: <u>__</u> Doc/Referencia.> <u>__</u>		
Descripcion	Prod	Cajas	Bt	Precio	Total
COCA COLA MEDIANA VD.	7	40	__	\$8.45536	\$338.21440
COCA COLA 300 GRB (24) -VI	75	160	__	\$4.69643	\$751.42880
COCA SIN AZUCAR 300 PET (104	168	__	\$3.35715	\$564.00120
COCA-COLA E 1140 PET (12)	130	240	__	\$10.52679	\$2,526.42960
COCA-COLA E 1350 PET (12)	131	240	__	\$12.43750	\$2,985.00000
FIORA HARMONY FRESA 200G	767	48	__	\$5.35715	\$257.14320
FUZE TEA NEG-LIM SVRD 10	1965	112	__	\$4.61607	\$516.99984
DASANI S/G 6000 PET (4)	2836	135	__	\$4.97322	\$671.38470
FANTA HARMONY NRJ 1350 P	3172	60	__	\$9.75893	\$585.53580
				Más...	
T. Cajas:		1432,00		A Pagar:	\$12,410.07469
F10=Salir (N) F11=Solicitud F12=Regresar INTRO=Continuar					

Figura 38. Guía de remisión del área de despacho
 Fuente. Arca Continental (2020)



Figura 39. Medios de transporte de la distribuidora Arca Continental
 Fuente. Arca Continental (2020)

Anexo 7. Formato de capacitaciones de los trabajadores Distribuidora Arca Continental

CAPITAL HUMANO						
REGISTRO DE ASISTENCIA ACTIVIDADES DE:						FCH30014 / 04-15 Cor
<input type="checkbox"/> CAPACITACION <input checked="" type="checkbox"/> DIFUSION <input type="checkbox"/> ENTRENAMIENTO <input type="checkbox"/> ADIESTRAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> CHARLA <input type="checkbox"/> OTROS						
NOMBRE DEL PROGRAMA O CURSO				RESPONSABLE DEL PROGRAMA Y ÁREA		
CHARLAS 5 MIN.				VINICIO HERRERA		
FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO	TIEMPO	CIUDAD	NOMBRE DE FACILITADOR		
14/07/2020	14/07/2020	0:05	TULCÁN	VINICIO HERRERA		
ÁREA (S) USUARIAS DE LA CAPACITACIÓN				Marque "X" en tipo de facilitador		
SALA DE VENTAS				X		
				Facilitador interno		
						Facilitador externo
DETALLE DE LOS TEMAS DEL CURSO			EL TERMOMETRO DIGITAL NO HACE DAÑO			
No.	NOMBRES	COOIGO SAP	CARGO	CÉDULA	CIUDAD	FIRMA
1	NARVAEZ MORENO DANNY ALEJANDRO	166370	ESTIBADOR	0401410196	Tulcán	
2	HERRERA CANACUAN ROMULO VINICIO	165076	BODEGUERO DE PRODUCTO TERMINADO	1003513895	Tulcán	
3	GUZMAN ARCOS SEGUNDO ALEJANDRO	165423	OPERADOR DE MONTACARGA	0400716577	Tulcán	
4	EDISON FREDY BECERRA GUERRERO	178254	ESTIBADOR	0401241435	Tulcán	
5						
6						
7						

Figura 40. Capacitaciones
Fuente. Arca Continental (2020)

Anexo 8. Factores de riesgo en el almacenamiento



Figura 41. Equipo de protección personal (EPP)

Fuente. Arca Continental (2020)

Anexo 9. Ingreso a bodegas de almacenamiento



Figura 42. Ingreso a bodegas solo personal autorizado
Fuente. Arca Continental (2020)

Anexo 10. Medidas preventivas de seguridad



Figura 43. Señalización para seguridad de las personas particulares
Fuente. Arca Continental



Figura 44. Señalización y avisos de higiene personal
Fuente. Arca Continental



Figura 45. Avisos y normas de seguridad para contratistas y visitantes
Fuente. Arca Continental (2020)



Figura 46. Avisos para el ingreso a la distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán
Fuente. Arca Continental (2020)



Figura 47. Obligaciones preventivas de seguridad para los visitantes y contratistas frente al COVID-19
Fuente. Arca Continental (2020)



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL
DEL CARCHI**

**ABSTRACT- EVALUATION
SHEET**

NAME: Karen Breggete Obando Morillo **DATE:** 3 de septiembre de 2021

TOPIC: " Desempeño laboral y el rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en el año 2020".

REMARKS AWARDED Q U A N T I T A T I V E A N D Q U A L I T A T I V E

VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic <input checked="" type="checkbox"/>	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic <input type="checkbox"/>	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic <input type="checkbox"/>	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs. <input checked="" type="checkbox"/>	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Some progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Inadequate ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text <input checked="" type="checkbox"/>	The message has been communicated appropriately and identify the type of text <input type="checkbox"/>	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing <input type="checkbox"/>	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events <input type="checkbox"/>	Good flow of ideas and events <input checked="" type="checkbox"/>	Average flow of ideas and events <input type="checkbox"/>	Poor flow of ideas and events <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement <input checked="" type="checkbox"/>	Minor errors when supporting the thesis statement <input checked="" type="checkbox"/>	Some errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>	Lots of errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9		



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Karen Breggete Obando Morillo

Fecha de recepción del abstract: 3 de septiembre de 2021

Fecha de entrega del informe: 3 de septiembre de 2021

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:

EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafield Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 12. Acta de la sustentación de predefensa del informe de investigación



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL
CARRERA DE INGENIERIA EN LOGISTICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: Obando Morillo Karen Breggete
NIVEL/PARALELO: 0

CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401463278
PERIODO ACADÉMICO: junio-sep 2021

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Desempeño laboral y el rendimiento de los trabajadores en la Distribuidora Arca Continental CE.DI. Tulcán en el año 2020

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. Pozo Burgos Eduardo Javier
LECTOR: MSC. Montalvo Márquez Francisco Javier
ASESOR: MSC. Heredia Campaña Argenis Lissander

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: virtual **AULA:** virtual
FECHA: viernes, 27 de agosto de 2021
HORA: 15H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 5,20
2) Trabajo escrito 3,00
Nota final de PRE DEFENSA 8,20

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el viernes, 27 de agosto de 2021



Firmado electrónicamente por:
**EDUARDO
JAVIER POZO
BURGOS**

MSC. Pozo Burgos Eduardo Javier
PRESIDENTE



Firmado electrónicamente por:
**ARGENIS LISSANDER
HEREDIA CAMPAÑA**

MSC. Heredia Campaña Argenis Lissander
TUTOR



Firmado electrónicamente por:
**FRANCISCO JAVIER
MONTALVO MARQUEZ**

MSC. Montalvo Márquez Francisco Javier
LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones