

Determinantes del desempeño laboral en los supermercados de Santo Domingo, Ecuador

Determinants of job performance in supermarkets in Santo Domingo, Ecuador

Marco Antonio Lara Salinas

Resumen

El análisis del desempeño laboral en los supermercados es un campo en exploración donde las organizaciones se han centrado en el estudio de sus determinantes para cumplir con los objetivos propuestos, para ello se consideró que se debe estudiar y reforzar sus habilidades. El propósito del trabajo fue examinar los determinantes del desempeño laboral en los supermercados de Santo Domingo según la perspectiva de los colaboradores. El método utilizado fue el análisis factorial donde se analizó las dimensiones del modelo utilizado para la investigación según el alcance correlacional. El instrumentó constó de 42 ítems y su confiabilidad fue del 93%. Los resultados revelaron que el constructo aplicado ha percibido que los supermercados requieren el máximo beneficio de sus capacidades, lo que a la vez existe una mejora en el rendimiento y crecimiento organizacional. Finalmente, se concluyó que, el desempeño se ve influenciado directamente los determinantes como el desempeño de tarea y el rendimiento adaptativo.

Palabras clave: Desempeño de la tarea; rendimiento contextual; rendimiento adaptativo.

Marco Antonio Lara Salinas 

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, sede Latacunga – Ecuador. malara6@espe.edu.ec

<http://doi.org/10.46652/rgn.v8i36.1064>
ISSN 2477-9083
Vol. 8 No. 36 abril-junio, 2023, e2301064
Quito, Ecuador

Enviado: marzo 11, 2023
Aceptado: mayo 02, 2023
Publicado: mayo 30, 2023
Publicación Continua

Abstract

The analysis of job performance in supermarkets is a field under exploration where organizations have focused on the study of their determinants to meet the proposed objectives, for this it was considered that their skills should be studied and reinforced. The purpose of the work was to examine the determinants of job performance in the supermarkets of Santo Domingo from the perspective of the collaborators. The method used was factor analysis where the dimensions of the model used for the investigation were analyzed according to the correlational scope. The instrument consisted of 42 items and its reliability was 93%. The results revealed that the applied construct has perceived that supermarkets require the maximum benefit of their capabilities, which at the same time there is an improvement in performance and organizational growth. Finally, it was concluded that performance is directly influenced by determinants such as task performance and adaptive performance.

Keywords: Task performance; contextual performance; adaptive performance.

1. Introducción

Los supermercados son establecimientos que ofrecen una amplia variedad de productos de consumo diario desde alimentos, bebidas hasta productos de limpieza y cuidado personal (Ullah et al., 2022). Pues, para brindar un servicio adecuado de calidad y satisfacer a sus usuarios es esencial contar con un personal adecuado, es decir, capacitado y comprometido con su trabajo (Álvarez et al., 2018).

A pesar de las amplias variaciones en la forma en que las organizaciones expresan sus objetivos, todo se reduce a un resultado final; que es tener éxito (Kia et al., 2019). Las organizaciones desarrollan estrategias para competir con el fin de lograr sus metas y objetivos, como sobrevivir en mercados cada vez más competitivos y optimizar su desempeño (Purwanto et al., 2022). Sin embargo, la empresa no puede lograr sus objetivos si los empleados no están satisfechos con su trabajo o, peor aún, no motivados para cumplir con sus tareas. Esta condición coloca al capital humano como el principal activo para el éxito y declive de una organización. Siendo los recursos verdaderamente competitivos, los recursos humanos pueden administrarse para lograr una ventaja competitiva y lograr un desempeño organizacional superior.

Hay muchas formas de evaluar el desempeño de los empleados, en las que cada organización ha establecido sus propios estándares (Biricik, 2020). En general, las evaluaciones se basan en criterios objetivos y sistemáticos, que incluyen factores relevantes para la capacidad de la persona para desempeñarse en el trabajo (Enriquez & Calderón, 2017). Por lo tanto, el propósito general de la evaluación del desempeño es proporcionar una medida precisa de qué tan bien una persona está realizando la tarea o el trabajo que se le asignó.

Los supermercados en Santo Domingo ha sido un sector muy importante de la economía ya que garantiza el empleo a una gran cantidad de personas (Canales et al., 2021). Desde conocidas cadenas de supermercados hasta pequeños abarrotes barriales. No obstante, el desempeño laboral

es un aspecto crucial para el éxito de estos negocios, es por ello que los empleados deben ser capaces de proporcionar un servicio de alta calidad y ser eficiente para satisfacer necesidades.

Es importante mencionar que en Santo Domingo existen 21 supermercados establecidos en la cual integran parroquias como Chiguilpe, Rio Verde, Bombolí, Zaracay, Abraham Calazacón, Rio Cotacachi, siendo puntos geográficos estratégicos con acceso rápido a estos establecimientos (Chandrasekara, 2019). Además, es necesario mencionar que Guayaquil, Quito, Cuenca, Santo Domingo, y Machala concentran el 45% de establecimientos a nivel nacional, lo que concuerda con el volumen y porcentaje de población que corresponde al 39,5% de la población ecuatoriana (Chong et al., 2020).

La actual pandemia en Ecuador ha causado un gran impacto en algunos negocios y se predice que a nivel económico cause una contracción de -6,3% pero sitúa a los supermercados como uno de los grandes ganadores, ya que, estos son los que abastecieron a las personas cuando hubo encierro masivo (Dousin et al., 2019). El autor XXX manifiestan que los trabajadores hicieron frente a situaciones adversas a las que no estaba preparados y vieron la necesidad de utilizar recursos propios desde su naturaleza interior. Ante lo expuesto, se ha planteado como objetivo de la investigación examinar los determinantes del desempeño laboral en los supermercados de Santo Domingo según la perspectiva de los colaboradores.

Desempeño laboral

Las organizaciones necesitan personas de alto rendimiento para cumplir sus objetivos, entregar los productos y servicios en los que están especializadas y, finalmente, lograr una ventaja competitiva (Prasetyaningtyas et al., 2022). El rendimiento también es importante para el individuo. Cumplir tareas y desempeñarse a un alto nivel puede ser una fuente de satisfacción, con sentimientos de dominio y orgullo (Djoemadi et al., 2019).

Con base en la teoría de Maslow, algunos investigadores han abordado la satisfacción laboral desde la perspectiva de la satisfacción de necesidades. Dousin et al., (2019) se refiere a la satisfacción laboral en términos de cómo se sienten las personas acerca de sus trabajos y diferentes aspectos de sus trabajos. Enriquez & Calderón, (2017) apoyan este punto de vista al definir la satisfacción laboral como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo.

La satisfacción e insatisfacción laboral no solo depende de la naturaleza del trabajo, también depende de la expectativa de cuál es la oferta laboral para un empleado (Chong et al., 2020). La satisfacción laboral está influenciada por factores como el salario, el clima laboral, la autonomía, la comunicación y el compromiso organizacional (Reyes et al., 2018).

Según Álvarez et al., (2018), el salario es el factor principal para la satisfacción laboral de los empleados. El dinero es un buen motivador ya que todos los empleados trabajan por dinero y es una herramienta muy valiosa para la retención y la rotación. También es un motivador para un empleado comprometido con la organización que, como resultado, mejora la atracción y la

retención. También funciona como comunicador cuando se entrega al empleado a cambio de sus servicios, lo que demuestra cuánto vale un empleado para su organización (Ullah et al., 2022) descubrieron que la gestión y las relaciones amistosas con el personal contribuyen al nivel de satisfacción laboral. Otro factor importante son las condiciones de trabajo.

Desempeño de la tarea

El desempeño de tareas se refiere a la competencia de un individuo con la que realiza actividades que contribuyen al núcleo técnico de la organización. Esta contribución puede ser tanto directa, por ejemplo, en el caso de los trabajadores de producción), como indirecta (por ejemplo, en el caso de los gerentes o personal de planta. El desempeño de la tarea en sí mismo es multidimensional; hay cinco factores que se refieren al desempeño de la tarea (Khalaf, 2023) tales como competencia en tareas específicas del trabajo, competencia en tareas no específicas del trabajo, competencia en comunicación oral y escrita, supervisión, en el caso de un puesto de supervisión o liderazgo, y en parte gestión/administración. Ante ello se planteó la siguiente hipótesis.

H1: El desempeño de la tarea incide positivamente en el desempeño laboral de los supermercados.

El rendimiento contextual

se refiere a actividades que no contribuyen al núcleo técnico pero que apoyan el entorno organizacional, social y psicológico en el que se persiguen los objetivos organizacionales (Kia et al., 2019). El desempeño contextual incluye no solo comportamientos como ayudar a los compañeros de trabajo o ser un miembro confiable de la organización, sino también hacer sugerencias sobre cómo mejorar los procedimientos de trabajo (Dousin et al., 2019).

Los investigadores han desarrollado una serie de conceptos de rendimiento contextual (Prasetyaningtyas et al., 2022). A un nivel muy general, se puede diferenciar entre dos tipos de desempeño contextual: los comportamientos que apuntan principalmente al buen funcionamiento de la organización tal como es en el momento presente, y los comportamientos proactivos que apuntan a cambiar y mejorar los procedimientos de trabajo y los procesos organizacionales (Chong et al., 2020).

Las organizaciones y el trabajo en su conjunto están experimentando cambios dramáticos (Lira, 2022) que tienen implicaciones para conceptualizar y comprender el desempeño (Canales et al., 2021). Las principales tendencias que han afectado el desempeño incluyen la importancia del aprendizaje continuo, la relevancia de la proactividad, el aumento del trabajo en equipo, la globalización y la tecnología. Ahora se acepta que los empleados crean una importante fuente de ventaja competitiva para las empresas (Reyes et al., 2018). Como resultado, es importante que una empresa adopte prácticas de GRH que aprovechen al máximo a sus empleados. Ante lo expuesto se planteó la siguiente hipótesis:

H2: El rendimiento contextual incide positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de los supermercados.

El rendimiento es un concepto multidimensional

En el nivel más básico, Reyes et al. (2018) distinguen entre tarea y desempeño contextual. Tres suposiciones básicas están asociadas con la diferenciación entre tarea y desempeño contextual (Reyes et al., 2018). Las actividades relevantes para el desempeño de la tarea varían entre los trabajos, mientras que las actividades de desempeño contextual son relativamente similares entre los trabajos; El desempeño de la tarea está relacionado con la habilidad, mientras que el desempeño contextual está relacionado con la personalidad y la motivación; El desempeño de la tarea está más prescrito y constituye un comportamiento dentro del rol, mientras que el desempeño contextual es más discrecional y fuera del rol.

Rendimiento adaptativo

Centrándonos en el desempeño adaptativo, se puede definir como un proceso emergente donde uno o más individuos interactúan a través de la acción directa cognitiva y conductual para hacer frente a las demandas del entorno (Nghì & Thuy, 2022). Aunque el estudio de la adaptación ha sido fructífero, un tema especialmente descuidado es la medición del desempeño adaptativo. En este artículo, queremos contribuir a llenar este vacío en la literatura mediante el desarrollo de una medida corta, parsimoniosa, confiable y válida del desempeño adaptativo a nivel individual y de equipo en todo tipo de trabajos.

Adoptando la definición amplia de Djoemadi et al., (2019), el desempeño adaptativo se define como la alteración del comportamiento para satisfacer las demandas del entorno, el evento o la nueva situación. Un modelo teórico desarrollado para comprender las diferencias individuales en el contexto de la adaptabilidad postula que las diferencias individuales contribuyen a los aspectos del desempeño laboral: tarea, contextual y contraproducente.

Esta teoría aclara nuestra comprensión de la adaptabilidad individual como predictor en términos de disposiciones y varios (conocimientos, destrezas y habilidades), pero no considera el desempeño adaptativo como un resultado o criterio como lo es en el dominio del desempeño laboral (Purwanto et al., 2022). Explicar el desempeño adaptativo como un criterio tiene importancia y determinar la utilidad de los modelos de desempeño laboral utilizados por los profesionales al frente del lugar de trabajo cambiante. Ante ello se planteó la siguiente hipótesis:

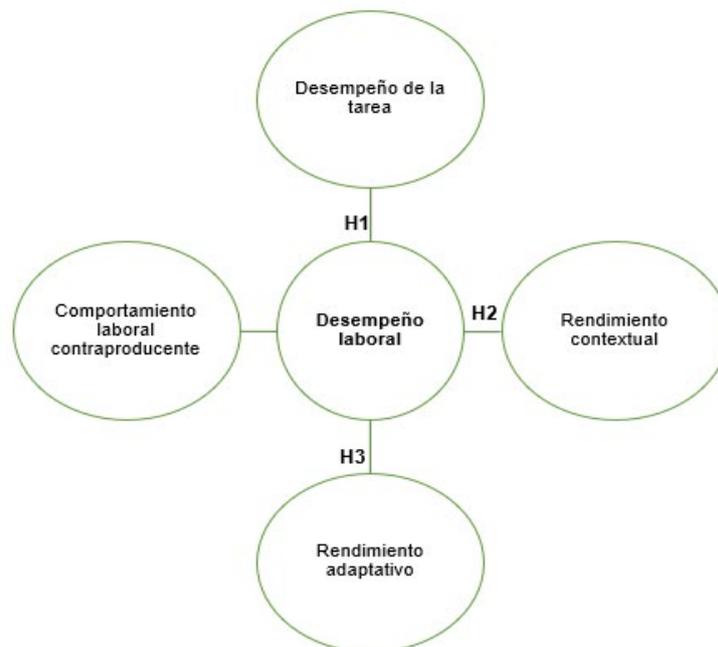
H3: El rendimiento adaptativo incide positivamente en el desempeño laboral de los supermercados de Santo Domingo.

Comportamiento laboral contraproducente

El comportamiento desviado en el trabajo es uno de los problemas más frecuentes para las organizaciones (Prasetyaningtyas et al., 2022). La característica principal de tal comportamiento es la violación de las normas éticas y morales, como el sabotaje, la agresión y el maltrato físico o verbal. Su comportamiento ha recibido varios nombres, que incluyen comportamiento desviado, mala conducta, comportamiento poco ético, agresión, violencia e intimidación en el lugar de trabajo. Todos estos comportamientos caen en una categoría más amplia denominada comportamientos laborales contraproducentes.

Supatn & Puapradit (2019), definieron el comportamiento laboral contraproducente (CWB) como cualquier comportamiento intencional por parte de un miembro de la organización visto por la organización como contrario a sus intereses legítimos. Es importante señalar que los comportamientos que son accidentales no pueden considerarse como contraproducentes, ya que sucedieron sin que el individuo tuviera la intención de que sucediera (Prasetyaningtyas et al., 2022). A continuación, se va a detallar la contextualización de variables:

Figura 1. Contextualización teórica



Fuente: Elaboración propia

2. Metodología

La investigación se encargó de examinar los determinantes del desempeño laboral en los supermercados de la ciudad de Santo Domingo, Ecuador. El método aplicado tuvo un enfoque cuantitativo según la recolección y análisis de datos obtenidos a través de la aplicación de encuestas hacia los colaboradores de los establecimientos. El alcance de la investigación fue correlacional,

ya que, relacionó la variable. Para la investigación se estableció el método estadístico de análisis factorial exploratorio y confirmatorio según el método de rotación Varimax para descartar las cargas factoriales con menos influencia en las variables del constructo establecido.

Unidad de análisis

El estudio identificó a 21 supermercados establecidos como unidades de análisis dentro de la provincia de Santo Domingo. De esta manera se estimó a las instituciones que formaron parte del estudio.

Participantes

La población es un grupo o conjunto de caracteres que son objeto de investigación estadística (Padilla & Marroquín, 2021). La muestra de estudio ($n= 81$) se aplicó a través de un muestreo probabilístico con un nivel de confianza de 95% y un nivel de error del 5% el cual dio como resultado un muestreo de 81 colaboradores de los supermercados para el desarrollo de las encuestas y la investigación.

Tabla 1. Ficha técnica del muestreo

Parámetros	Descripción
Población	102 colaboradores
Entorno	Santo Domingo
Método de captación	Encuesta
Procedimiento	Población total
Tipo de muestreo	Probabilístico-aleatorio simple
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Error	5%
Muestra de Estudio	81

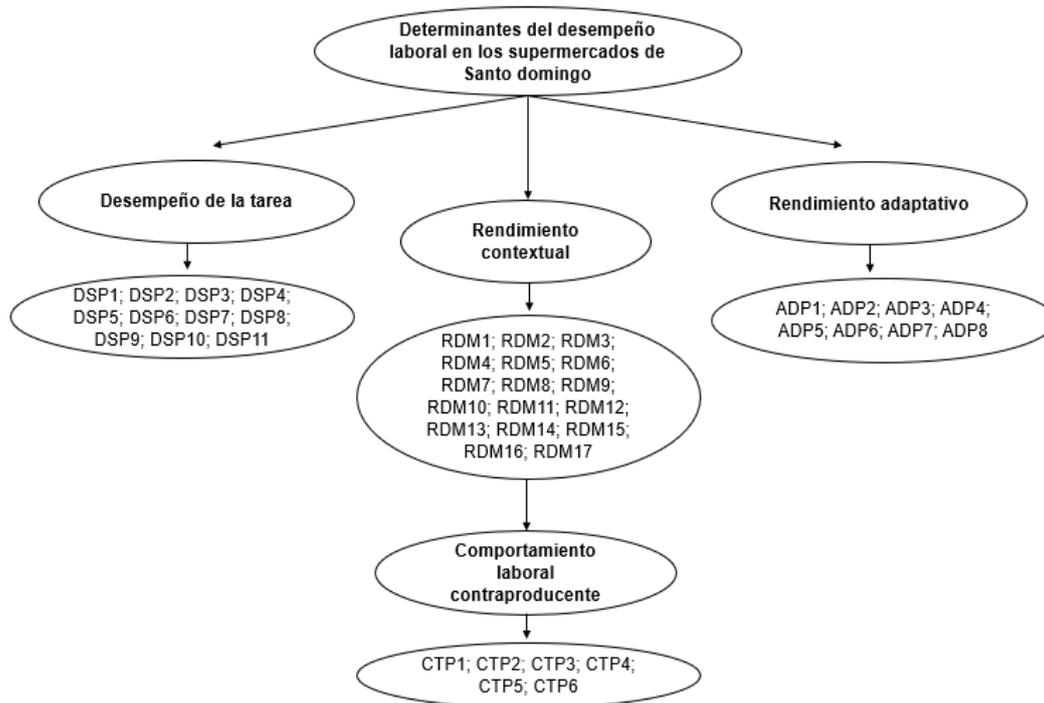
Fuente: Elaboración propia

Diseño del instrumento

Para el diseño del instrumento se tomó en referencia los determinantes para medir el desempeño laboral de los colaboradores de los supermercados de Santo Domingo, para ello, implicó las dimensiones desempeño de la tarea; rendimiento contextual; rendimiento adaptativo y comportamiento laboral contraproducente. La encuesta se encuentra estructurada con 42 ítems en cual fue medido en una escala de Likert del 1 al 5 (1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5= siempre). La encuesta fue desarrollada y aplicada a través de un formulario en Microsoft Forms, el cual permite recolectar la información de manera online.

La primera dimensión: desempeño de la tarea (DSP) sostuvo 11 ítems, seguido de segundo factor rendimiento contextual (RDM) el cual contó con 17 ítems, el tercer factor rendimiento adaptativo (ADP) el cual sostuvo 8 elementos y finalmente, la dimensión comportamiento laboral contraproducente (CTP) contó con 6 elementos. Finalmente, se añadió unas preguntas de control para fijar el perfil sociodemográfico de los trabajadores encuestados (ver figura 2).

Figura 2. Constructo de evaluación



Fuente: Elaboración propia

Validación del instrumento

El alfa de Cronbach se calcula a partir de la correlación entre los ítems de una escala. Una puntuación del alfa cercana a 1 indica que los ítems de la escala están subyacentes de manera consistente (Villalobos, 2019). No obstante, una puntuación baja indica que los ítems de la escala no están relacionados de manera consistente y que la escala podría medir más de un constructo o concepto subyacente (Djoemadi et al., 2019). Por tal razón se aplicó la fiabilidad de la encuesta de desempeño laboral con respecto a sus determinantes en los supermercados de Santo Domingo.

El alfa de Cronbach del constructo de investigación demostró que el factor rendimiento contextual mostró mayor fiabilidad con ,920, seguido por la dimensión rendimiento adaptativo con un coeficiente de ,863, el factor comportamiento laboral contraproducente obtuvo un alfa de ,832 y finalmente, el desempeño de la tarea obtuvo ,827. Sin embargo, la fiabilidad del constructo global fue de ,934 lo que evidencia que los elementos son adecuados para continuar con el análisis de resultados (ver tabla 2).

Tabla 2. Ficha de fiabilidad Alfa de Cronbach

Factores	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Desempeño de la tarea	,827	11
Rendimiento contextual	,920	17
Rendimiento adaptativo	,863	8
Comportamiento laboral contraproducente	,832	6
Total	,934	42

Fuente: Elaboración propia

3. Resultados

En los resultados se realizó el análisis factorial exploratorio el cual permitió identificar la prueba KMO y de Bartlett, la matriz de factores y varianzas explicadas, el gráfico de sedimentación de ítems y la matriz de componentes rotados. Finalmente, el Rho de Spearman para determinar la aceptación de hipótesis. Para realizar todos estos procedimientos estadísticos se utilizó el software SPSS.

Perfil del encuestado

Análisis factorial exploratorio

Prueba de Bartlett y coeficiente KMO

La prueba de Bartlett y coeficiente KMO permite analizar la correlación de las variables, por lo que la correlación estimada factorial muestra sobrantes, es decir, la diferencia entre las correlaciones estimadas observadas (Supatn & Puapradit, 2019). De otro modo, se considera que el Sig. Es el nivel de significancia conforme a los resultados obtenidos por parte de la encuesta realizada y la determinación de la continuidad del estudio (Nghy & Thuy, 2022).

De acuerdo a la tabla 4 el coeficiente KMO dio como resultado una adecuación de muestreo del 93% de acuerdo a los resultados obtenidos por parte de la encuesta con respecto a los determinantes del desempeño laboral de los colaboradores de los supermercados de Santo Domingo, es este caso desempeño de la tarea, rendimiento contextual, rendimiento adaptativo y comportamiento laboral contraproducente. Del mismo modo, la prueba de esfericidad tuvo un nivel de significación de ($p=,000$) lo que da como resultado la fiabilidad y continuidad de la investigación

Tabla 4. Prueba de KMO y coeficiente de Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,936
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	8738,763
	gl	1225
	Sig.	0

Fuente: Elaboración propia

Determinación de factores y varianza explicada

Esta determinación de varianza explicada sirve para analizar la variabilidad de dispersión de la serie de datos obtenidos a través de la encuesta establecida (Umma, 2021). Generalmente, se calcula la suma residual de cuadrados divididos por el número total de las observaciones y con respecto a la desviación estándar al cuadrado.

En la tabla 5 de la matriz de varianzas se evidenció que los 4 factores del constructo establecido fueron percibidos y aceptados por los trabajadores de los supermercados, es decir, las dimensiones desempeño de la tarea, rendimiento contextual, rendimiento adaptativo y comportamiento laboral acumuló un porcentaje del 87%.

Tabla 5. Factores y varianza explicada

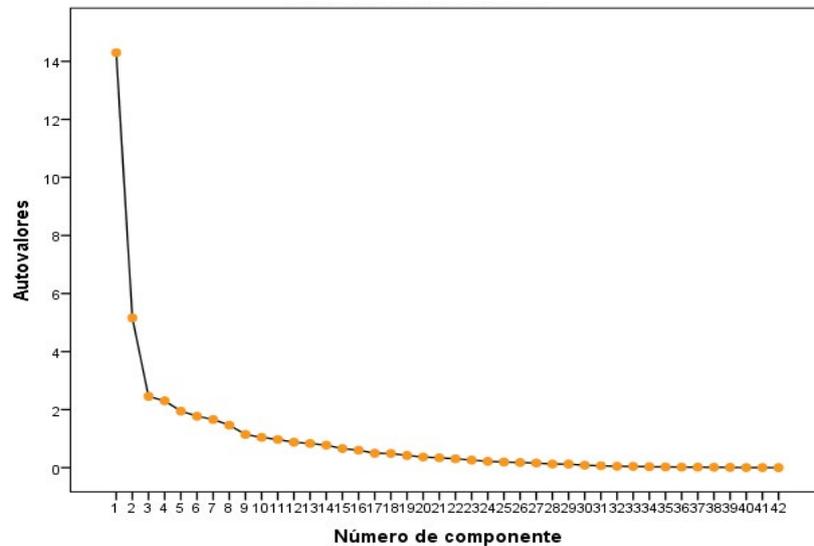
Componente	Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado
Desempeño laboral	34,674	69,348	69,348
Rendimiento contextual	5,107	10,214	79,562
Rendimiento adaptativo	2,2	4,4	83,962
Comportamiento laboral	1,909	3,818	87,78

Fuente: Elaboración propia

Gráfico de sedimentación

El gráfico de sedimentación permite visualizar cual es la estructuración de la encuesta de acuerdo a las respuestas obtenidas por parte de los trabajadores de los supermercados, de tal modo, también muestra la orientación y percepción conforme a la investigación que se realiza (Kia et al., 2019).

Figura 3. Gráfico de sedimentación



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 3 de sedimentación dio a conocer que a partir de la pregunta 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, y 8 forma una línea diagonal en dirección al eje (x), sin embargo, desde la pregunta 9 a la 42 comienza a formarse un valle o mejor conocido como gráfico de codo, el cual refleja consistencia conforme a las respuestas obtenidas por parte de los trabajadores encuestados con respecto a los determinantes del desempeño laboral en los supermercados de Santo Domingo.

Matriz de componentes rotados

La matriz de componentes rotados es una técnica que ha sido utilizada en el análisis factorial para simplificar y hacer más interpretables los resultados obtenidos a través del AF (Kia et al., 2019). Pues, se realiza una rotación de componentes que debe tener como coeficiente un +1, ya que, indica que es favorable y aceptado por los empleados encuestados (Álvarez et al., 2018).

La dimensión desempeño de la tarea estuvo vinculada con los ítems: Puede cumplir con sus responsabilidades (RMD2); las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo (RMD3); la colaboración que tiene con otros compañeros es tolerable (RMD4); otros entienden bien cuando les trata de comunicar algo (RMD5); entiende bien a los demás cuando tratan de comunicarse con usted (RMD6); la buena comunicación con los demás conduce al resultado deseado (RMD7); se le ocurren ideas creativas en el trabajo (RMD8); toma la iniciativa cuando hay un problema que resolver (RMD9); toma la iniciativa cuando hay que organizar algo (RMD10); empieza nuevas tareas cuando las anteriores están terminadas sin la necesidad que alguien lo sugiera (RMD11); pide ayuda cuando es necesario (RMD12); está abierto a la crítica de su trabajo (RMD13); trata de aprender de las críticas constructivas por parte de mis compañeros (RMD14); asume tareas de trabajo desafiantes cuando está disponible (RMD15); cree que los clientes quedan satisfechos con su trabajo (RMD16); tiene en cuenta las sugerencias del cliente (RMD17);

se esfuerza por mantener sus conocimientos laborales actualizados (ADP1); trabaja en mantener sus habilidades laborales actualizadas (ADP2); ha demostrado flexibilidad en su lugar de trabajo (ADP3); puede afrontar bien las situaciones difíciles y los contratiempos en el trabajo (ADP4); se recupera rápido después de situaciones difíciles o contratiempos en el trabajo (ADP5); se les ocurre soluciones creativas a nuevos problemas (ADP6); puede hacer frente a situaciones inciertas e impredecibles en el trabajo (ADP7); se adapta fácilmente a los cambios en su trabajo (ADP8). Estos elementos interactúan con las dimensiones rendimiento contextual y rendimiento adaptativo. Los coeficientes de correlación de acuerdo con la escala son establecidos como positiva fuerte y directa perfecta. Ante ello, se evidenció que los trabajadores de los supermercados consideran importante recibir un adecuado entrenamiento en habilidades de comunicación, trabajo en equipo y resolución de problemas. Además, sugieren que los empleados se sientan valorados y motivados en su trabajo, ya que, esto puede aumentar su compromiso con el establecimiento y su disposición para proporcionar un servicio de calidad a los clientes.

La dimensión rendimiento contextual sostuvo a los ítems de la dimensión comportamiento laboral contraproducente: cuando se presentan problemas en su lugar de trabajo solo los agrandé (CTP1); se concentra en los aspectos negativos de una situación laboral, en lugar de los aspectos positivos (CTP2); hablé con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo (CTP3); habla con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de su trabajo (CTP4); a propósito, trabaja lentamente (CTP5); deja su trabajo a propósito para que alguien más tenga que terminarlo (CTP6). Dentro de la escala de medición, estos ítems se encuentran en una correlación positiva fuerte, ya que, los trabajadores encontraron una relación significativa entre ambas dimensiones. En relación a lo mencionado, los autores Ullah et al., (2022) mencionan que los colaboradores pueden tener dichas actitudes por absentismo, la falta de puntualidad, la falta de compromiso con el establecimiento, la negligencia en las tareas asignadas, el robo de productos o dinero, el sabotaje a los equipos y la propagación de rumores. Algunos colaboradores manifestaron que algunas de las actitudes ya antes mencionadas han causado un impacto negativo en la productividad, el rendimiento y la moral de los colaboradores de los supermercados, además, ha generado conflictos y tensiones entre compañeros.

La dimensión rendimiento adaptativo se vinculó directamente con los ítems de la dimensión desempeño de la tarea: ¿Cómo califica la calidad de su propio trabajo en los últimos tres meses? (DSP1); en comparación con el año pasado, considera que la calidad de su trabajo en los últimos tres meses es buena (DSP2); en comparación con el año pasado, considera que la cantidad de las actividades desarrolladas en su trabajo es alta (DSP3); ¿Considera que su trabajo fue menor de lo que debería haber sido en los últimos tres meses? (DSP4). Dentro de la escala de coeficientes, estos elementos tuvieron una correlación positiva moderada y positiva débil, lo cual demuestra que los colaboradores no mostraron mucho interés en dicho aspecto. Tras haber analizado los resultados se evidenció que es importante proporcionar un entrenamiento adecuado y una orientación clara sobre las políticas y procedimientos de la empresa. También es importante fomentar un entorno de trabajo colaborativo en el que los trabajadores se sientan cómodos compartiendo sus ideas y preocupaciones y que de igual manera se promueva la resolución de problemas y la toma de decisiones.

Finalmente, la dimensión comportamiento laboral contraproducente se vio vinculada directamente con la dimensión desempeño de la tarea y rendimiento contextual: logra planificar su trabajo para que se realice a tiempo (DSP5); trabaja hacia el resultado final de su trabajo para lograr los objetivos establecidos (DSP6); toma en cuenta los resultados que tiene que lograr en su trabajo (DSP7); tiene problemas para establecer prioridades en su trabajo (DSP8); puede separar los problemas principales de los secundarios en el trabajo (DSP9); puede realizar bien su trabajo con un mínimo de tiempo y esfuerzo (DSP10); le toma más tiempo completar sus tareas laborales de lo previsto (DSP11); puede cumplir con las reuniones establecidas con cada cliente (RDM1). Los coeficientes de correlación de estos ítems fueron positiva débil y positiva moderada, lo cual demuestra que no tuvo mucha relevancia en los colaboradores. De acuerdo con los resultados, los trabajadores tienen diversas tareas y responsabilidades como atender a los clientes, mantener las estanterías llenas y organizadas, procesar pagos, realizar inventarios. Para mantener estas tareas de manera efectiva, los colaboradores deben tener habilidades específicas y conocimientos relacionados con la atención al cliente, gestión, manejo de tecnologías etc. Ante ello, se evidenció que los trabajadores si saben desempeñar sus labores de manera adecuada siempre y cuando se les dé las indicaciones correctas.

Tabla 6. Matriz de componentes rotados

	Componente			
	Desempeño de la tarea	Rendimiento contextual	Rendimiento adaptativo	Comportamiento laboral
DSP1	0,816	-0,1	0,498	0,05
DSP2	0,822	-0,091	0,455	0,043
DSP3	0,781	-0,078	0,521	0,061
DSP4	0,79	-0,105	0,518	0,061
DSP5	0,127	0,472	-0,078	0,672
DSP6	0,884	-0,088	0,207	0,619
DSP7	0,905	-0,114	0,311	0,724
DSP8	0,876	-0,131	0,301	0,604
DSP9	-0,023	0,496	-0,022	0,706
DSP10	0,735	-0,077	0,547	0,007
DSP11	0,853	-0,01	0,207	0,223
RDM1	0,126	0,351	0,118	0,837
RDM2	0,875	-0,062	0,31	-0,077
RDM3	0,883	-0,09	0,31	-0,02
RDM4	0,797	0,01	0,301	0,035
RDM5	0,899	-0,049	0,13	0,087
RDM6	0,929	-0,058	0,147	-0,019
RDM7	0,922	-0,052	0,214	-0,039
RDM8	0,971	-0,088	0,073	-0,015
RDM9	0,928	0,018	0,057	0,055
RDM10	0,961	-0,053	0,047	-0,006
RDM11	0,959	-0,054	0,085	0,04
RDM12	0,922	-0,009	0,075	0,04
RDM13	0,855	-0,049	0,054	0,139

	Componente			
	Desempeño de la tarea	Rendimiento contextual	Rendimiento adaptativo	Comportamiento laboral
RDM14	0,927	-0,055	0,04	0,027
RDM15	0,945	-0,112	0,049	0,059
RDM16	0,917	-0,08	0,138	0,075
RDM17	0,922	-0,113	0,198	0,043
ADP1	0,932	-0,108	0,072	0,013
ADP2	0,953	-0,063	0,088	0,002
ADP3	0,971	-0,093	0,041	-0,007
ADP4	0,971	-0,043	0,025	0,018
ADP5	0,97	-0,099	0,028	-0,014
ADP6	0,956	-0,057	0,049	0,032
ADP7	0,973	-0,054	0,019	-0,006
ADP8	0,914	-0,014	-0,014	0,073
CTP1	-0,184	0,909	0,14	0,137
CTP2	-0,06	0,898	-0,106	0,194
CTP3	0,496	0,522	-0,189	-0,206
CTP4	-0,009	0,879	-0,159	0,146
CTP5	-0,231	0,905	-0,011	0,167
CTP6	-0,251	0,89	0,088	0,177

Fuente: Elaboración propia

4. Discusión

El coeficiente RHO de Spearman es una medida de asociación lineal que se utiliza de acuerdo al rango paramétrico establecido, dónde 0 significa una correlación nula, de ,001 a ,0019 correlación positiva muy baja; de ,2 a ,39 es una correlación positiva baja; de ,04 a ,69 es una correlación positiva moderada; de ,70 a ,89 correlación positiva alta; de ,90 a ,99 correlación positiva muy alta y +1 es una correlación positiva alta perfecta (Dousin et al., 2019).

La hipótesis (Rho= ,636; p=,000) dio como resultado una correlación moderada positiva con respecto a que el desempeño de la tarea incide positivamente en el desempeño laboral de los supermercados. El desempeño labora implica un conjunto de habilidades, actitudes y comportamiento que permiten a los empleados realizar sus tareas de manera efectiva y eficiente. Sin embargo, Kia et al., (2019) el desempeño laboral y el desempeño de la tarea en los supermercados están detalladamente relacionados ya que se refiere al rendimiento de los colaboradores. Por otro lado, Chong et al., (2020) explica que el desempeño de la tarea en los supermercados implica la capacidad de los colaboradores para realizar tareas específicas como la reposición de estantes, la atención al cliente, etc.

La hipótesis 2 (Rho= ,687; p= ,000) demostró una correlación moderada positiva con respecto a que el rendimiento contextual incide positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de los supermercados. Dousin et al., (2019) manifiesta que el rendimiento contextual es

importante en cualquier ambiente de trabajo, incluyendo los supermercados. Nghi & Thuy, (2022) el rendimiento contextual puede incluir habilidades de atención al cliente, iniciativa, flexibilidad y capacidad para trabajar bajo presión.

Finalmente, la hipótesis 3 ($Rho = ,530$; $p = ,000$) tuvo una correlación moderada baja, con respecto a que el rendimiento adaptativo incide positivamente en el desempeño laboral de los supermercados de Santo Domingo, por ende, es soportada y aceptada. El autor Lira, (2022) expresa que, en el contexto de los supermercados, el rendimiento adaptativo puede ser especialmente importante, ya que, debido a los cambios frecuentes en las necesidades y demandas del cliente, la variación de los productos y la necesidad de estar al día con los avances tecnológicos. Los empleados que tienen un buen rendimiento pueden ser capaces de ajustarse a estas demandas y desafíos y de mantener una alta calidad en su trabajo pese a las dificultades.

Tabla 7. Comprobación de hipótesis

Hipótesis	Rho	Valor P	Grado de correlación	Decisión
H1: El desempeño de la tarea incide positivamente en el desempeño laboral de los supermercados	,636	,000	Moderada positiva	Soportada
H2: El rendimiento contextual incide positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de los supermercados	,687	,000	Moderada positiva	Soportada
H3: El rendimiento adaptativo incide positivamente en el desempeño laboral de los supermercados de Santo Domingo	,530	,000	Moderada baja	Soportada

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Finalmente, los resultados obtenidos de los trabajadores de los supermercados de Santo Domingo dieron como resultado una correlación positiva del 87% considerables con respecto a los factores del desempeño laboral, se concluye que esta variable tuvo una relación concordante con los determinantes. Los resultados muestran que el personal colaborativo se involucra laboralmente con la organización, por ello, hay un desempeño laboral adecuado.

En cuanto a la dimensión desempeño de la tarea y rendimiento adaptativo se concluye que existe un desarrollo personal y profesional en los trabajadores de los supermercados, pues, tienen oportunidades de progresar en la organización y de adquirir experiencia, ya que, brinda reconocimientos por los logros en sus desempeños laborales.

En cuanto a la dimensión comportamiento laboral contraproducente se concluyó que existe un adecuado manejo de personal, pero también se evidenció que debe mejorarse ciertos aspectos como el ambiente laboral entre colaboradores, mejorar el trabajo en equipo y en cuanto a la remuneración es buena a comparación a otros trabajos. También mencionan que disponen de buena tecnología para la realización de un buen desempeño laboral.

Referencias

- Álvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(2), 147–158.
- Biricik, Y. (2020). The Relationship between Psychological Capital, Job Performance and Job Satisfaction in Higher Education Institutions Offering Sports Education. *World Journal of Education*, 10(3), 57–64. <https://doi.org/10.5430/wje.v10n3p57>
- Canales, A., López, J., & Napán, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(1), 124–142.
- Chandrasekara, S. (2019). Relationship Among Big Five Personality Traits, Job Performance & Job Satisfaction: a Case of School Teachers in Sri Lanka. *International Journal of Information, Business and Management*, 11(2), 1–15. <https://doi.org/10.20472/iac.2018.044.009>
- Chong, S., Falahat, M., & Lee, Y. (2020). Emotional intelligence and job performance of academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 19(1), 69–80. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p69>
- Djoemadi, F., Setiawan, M., Noermijati, N., & Irawanto, D. (2019). Improving the Effect of Work Satisfaction on Job Performance through Employee Engagement. *Polish Journal of Management Studies*, 19(2), 101–111. <https://doi.org/10.17512/pjms.2019.19.2.08>
- Dousin, O., Collins, N., & Kler, B. K. (2019). Work-Life Balance, Employee Job Performance and Satisfaction Among Doctors and Nurses in Malaysia. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(4), 306–319. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i4.15697>
- Enriquez, M., & Calderón, J. (2017). El Clima Laboral y su incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador. *Podium*, 1, 131–143. <http://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/viewFile/77/76>
- Khalaf, I. (2023). Some organizational concepts and their relationship to the job performance of physical education teachers in Salah alDin Governorate. *Texas Journal of Medical Science*, 16(5), 1–13.
- Kia, A., Asaloei, S., & Werang, B. (2019). Job satisfaction and performance of elementary school teachers. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 8(4), 575–580. <https://doi.org/10.11591/ijere.v8i4.20264>
- Lira, C. (2022). Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería. *Más Vita. Revista de Ciencias de Salud Volumen*, 4(4), 206–216.

- Padilla, & Marroquín. (2021). Enfoques de Investigación en Odontología: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. *Revista Estomatológica Herediana*, 31(4), 338–340. <https://doi.org/10.20453/reh.v31i4.4104>
- Prasetyaningtyas, S., Darmawan, A., Puhirta, B., & Kusmanto, D. (2022). Impact of Workload and Responsibility Load on Work Stress and Job Performance on Construction Projects During the Pandemic. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 20(1), 136–145. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2022.020.01.14>
- Purwanto, A., Novitasari, D., & Asbari, M. (2022). Tourist Satisfaction and Performance of Tourism Industries: How The Role of Innovative Work Behaviour, Organizational Citizenship Behaviour? *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(1), 1–12. <https://jiemar.org/index.php/jiemar/article/view/246>
- Reyes, J., Huilcapi, M., Montiel, P., Mora, J., & Naranjo, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15–22. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22>
- Supatn, N., & Puapradit, T. (2019). Roles of expectancy on employee engagement and Job performance. *Journal of Administrative and Business Studies*, 5(2), 88–98. <https://doi.org/10.20474/jabs-5.2.3>
- Ullah, M., Alam, W., Khan, Y., Joseph, V., & Noreen, S. (2022). Role of Leadership in Enhancing Employees Performance: A Case Of Board of Intermediate and Secondary Education, Peshawar. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 28(1), 183–192. <https://doi.org/10.47750/cibg.2022.28.01.012>
- Umma, S. (2021). Synthesizing the Determinants of Job Performance of Academic and Administrative heads of the Sri Lankan Universities: A Literature Review. *Journal of Information Systems & Information Technology (JISIT)*, 6(1), 2478–0677.
- Villalobos, L. (2019). Enfoques y diseños de investigación social: cuantitativos, cualitativos y mixtos. *Educación Superior*, 18(27), 96–99.

AUTOR

Marco Antonio Lara Salinas. MBA mención Finanzas, Licenciado en Finanzas Contador Público – Auditor.

DECLARACIÓN

Conflicto de intereses

El autor declara que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimientos

N/A

Nota

El artículo es original de los autores precedente de estudios en proceso que no han sido publicados.