

Implementación del programa de mejora del talento humano de supermercados Mercacentro S.A.S

Alex Eduardo Moreno Romero

Estudiante

Katherinne Mejía Rocha

Tutora

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – Unad

Ibagué - Tolima

2026

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia, por su apoyo constante, comprensión y motivación a lo largo de mi proceso de formación académica. Su confianza ha sido un pilar fundamental para alcanzar este logro y a mis docentes, quienes con sus conocimientos y orientación contribuyeron de manera significativa a mi crecimiento académico y profesional.

Agradecimientos

Expreso mis sinceros agradecimientos a la tutora de este trabajo por su guía y asesoría constante. Asimismo, agradezco a mi familia por el apoyo constante y la motivación brindada a lo largo de mi formación profesional.

Tabla de contenido

| | |
|---------------------------------|-------|
| Resumen..... | 7 |
| Abstract..... | 7 |
| Introducción..... | 8 |
| Planteamiento del problema..... | 9-10 |
| Justificación..... | 11 |
| Objetivos..... | 12 |
| Objetivos generales..... | 12 |
| Objetivos específicos..... | 12 |
| Antecedentes..... | 13 |
| Marco Teórico..... | 14-16 |
| Marco legal..... | 17-18 |
| Metodología..... | 19 |
| Tipo de estudio..... | 19 |
| Enfoque..... | 19 |
| Métodos de análisis..... | 19 |
| Población..... | 19-20 |
| Muestra..... | 20 |
| Resultados..... | 21 |

| | |
|--|-------|
| Identificación y análisis de la gestión del talento humano conforme a los resultados de la encuesta..... | 21-23 |
| Análisis crítico: relación entre compensación, bienestar laboral y desempeño..... | 24 |
| Programa de mejora del talento humano de supermercados Mercacentro S.A.S..... | 25-26 |
| Métodos de evaluación..... | 26-27 |
| Frecuencia de la evaluación..... | 27 |
| Vinculación con compensación y beneficios..... | 27-28 |
| Uso de herramientas digitales..... | 28 |
| Conclusiones..... | 29 |
| Recomendaciones | 30 |
| Bibliografía y anexos | 31-32 |

Lista de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Clima Laboral..... | 24 |
| Tabla 2. Sistemas de comunicación | 25 |

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo implementar un plan de mejora del talento humano para Supermercados Mercacentro, orientado a fortalecer la gestión del talento humano y contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales. El protocolo propuesto integra criterios claros de evaluación, indicadores de desempeño alineados con los procesos operativos y estratégicos de la empresa, así como métodos e instrumentos que permiten una valoración objetiva y periódica del rendimiento laboral. Asimismo, se establecen frecuencias de evaluación y mecanismos para retroalimentar a los colaboradores, promoviendo la mejora continua, el desarrollo de competencias y la motivación del personal. El estudio también analiza la relación entre los resultados de la evaluación del desempeño y los sistemas de compensación, incentivos y beneficios, destacando su impacto en el bienestar laboral y la productividad.

Abstract

This paper aims to implement a human talent improvement plan for Mercacentro Supermarkets, focused on strengthening human talent management and contributing to the achievement of organizational objectives. The proposed protocol integrates clear evaluation criteria, performance indicators aligned with the company's operational and strategic processes, and methods and instruments that allow for an objective and periodic assessment of job performance. Evaluation frequencies and mechanisms for providing feedback to employees are also established, promoting continuous improvement, skills development, and staff motivation. The study also analyzes the relationship between performance evaluation results and compensation, incentive, and benefits systems, highlighting their impact on employee well-being and productivity.

Palabras clave

Productividad; innovación organizacional; transformación digital.

Introducción

El presente protocolo de evaluación del desempeño para Supermercados Mercacentro tiene como finalidad establecer un sistema integral, objetivo y transparente que permita medir, analizar y mejorar el desempeño del talento humano, alineando los resultados individuales y colectivos con los objetivos estratégicos de la organización. Este sistema busca fortalecer la productividad, la calidad del servicio, el bienestar laboral y la sostenibilidad organizacional, incorporando principios de innovación y transformación digital acordes al contexto del año 2026.

Planteamiento del problema

En el contexto actual del sector comercial de supermercados, caracterizado por una alta competitividad, cambios constantes en las dinámicas del mercado y crecientes expectativas de los clientes, la gestión del talento humano se ha convertido en un factor estratégico para la sostenibilidad y el crecimiento organizacional. En empresas como Supermercados Mercacentro, el desempeño de los colaboradores influye directamente en la eficiencia operativa, la calidad del servicio y el logro de los objetivos misionales.

No obstante, la ausencia o debilidad de un protocolo estructurado de evaluación del desempeño puede generar dificultades en la medición objetiva del rendimiento laboral, limitando la identificación de fortalezas, oportunidades de mejora y necesidades de capacitación del personal. Esta situación puede derivar en procesos de retroalimentación poco claros, decisiones subjetivas en materia de compensación e incentivos, y una baja percepción de equidad por parte de los colaboradores, afectando su motivación, compromiso y bienestar laboral.

Adicionalmente, la falta de alineación entre la evaluación del desempeño, los indicadores organizacionales y las estrategias de innovación y transformación digital impide aprovechar de manera eficiente la información para la toma de decisiones estratégicas en la gestión del talento humano. En este sentido, se evidencia la necesidad de diseñar e implementar un protocolo de evaluación del desempeño que sea sistemático, transparente y coherente con las particularidades operativas de Supermercados Mercacentro, permitiendo vincular los resultados de la evaluación con planes de desarrollo, compensación y mejora continua, y contribuyendo así al fortalecimiento del desempeño organizacional y la competitividad de la empresa.

Formulación del Problema: ¿Cómo implementar una evaluación de desempeño del talento humano que sea sistemático, transparente y coherente con las particularidades operativas de

Supermercados Mercacentro, para contribuir al fortalecimiento del desempeño organizacional y la competitividad de la empresa?

Justificación

La elaboración de un protocolo de evaluación del desempeño para Supermercados Mercacentro se justifica por la necesidad de fortalecer los procesos de gestión del talento humano en un entorno organizacional cada vez más competitivo y dinámico, propio del sector. Un sistema estructurado de evaluación del desempeño permite medir de manera objetiva el rendimiento de los colaboradores, identificar brechas de desempeño y orientar acciones de mejora que impacten positivamente la productividad, la calidad del servicio y el logro de los objetivos estratégicos de la organización.

Desde el punto de vista organizacional, la implementación de un protocolo de evaluación del desempeño facilita la toma de decisiones basadas en información confiable, especialmente en aspectos relacionados con la compensación, los incentivos, la promoción interna y los planes de capacitación. Asimismo, contribuye a promover la transparencia, la equidad y la retroalimentación continua, fortaleciendo el compromiso, la motivación y el bienestar laboral de los colaboradores.

En el ámbito académico y profesional, este trabajo resulta pertinente al integrar conceptos teóricos de gestión del desempeño con la realidad operativa de Supermercados Mercacentro, aportando una propuesta aplicable y contextualizada. Además, incorpora elementos de innovación y transformación digital acordes a las tendencias actuales, lo que permite optimizar los procesos de evaluación, sistematizar la información y apoyar el desarrollo del talento humano. En este sentido, el diseño del protocolo no solo responde a una necesidad organizacional, sino que también constituye una herramienta estratégica para el crecimiento sostenible y la competitividad de Supermercados Mercacentro.

Objetivos

Objetivo General:

Establecer un sistema estructurado de evaluación del desempeño que permita valorar el rendimiento, las competencias y los resultados del talento humano, con el fin de mejorar la productividad, el clima laboral y la toma de decisiones en materia de compensación, desarrollo y bienestar.

Objetivos Específicos:

Medir el cumplimiento de metas individuales y grupales.

Identificar fortalezas y oportunidades de mejora.

Vincular los resultados con planes de capacitación, promoción y compensación.

Antecedentes

La evaluación del desempeño constituye una herramienta clave en la gestión del talento humano, ya que permite medir el rendimiento de los colaboradores y su aporte al cumplimiento de los objetivos organizacionales. En el sector, esta práctica resulta especialmente relevante debido a la alta rotación de personal, la exigencia operativa y la necesidad de garantizar estándares de calidad en el servicio al cliente, lo que ha llevado a muchas organizaciones a implementar modelos basados en indicadores de productividad, competencias laborales y calidad del servicio, apoyados progresivamente en herramientas tecnológicas.

En Supermercados Mercacentro, la gestión del talento humano ha evolucionado de acuerdo con el crecimiento y las necesidades operativas de la organización; sin embargo, los procesos de evaluación del desempeño se han desarrollado de manera parcial o poco estructurada. Esta situación ha limitado la medición objetiva del rendimiento y la vinculación de los resultados con planes de desarrollo, capacitación y compensación, evidenciando la necesidad de diseñar un protocolo de evaluación del desempeño que integre buenas prácticas, enfoque por competencias e innovación, y que responda a las particularidades del contexto organizacional.

Marco Teórico

La gestión del talento humano comprende el conjunto de prácticas orientadas a atraer, desarrollar y retener a los colaboradores, alineando su desempeño con los objetivos estratégicos de la organización. En el sector comercial, una adecuada gestión del talento resulta esencial para garantizar la eficiencia operativa y la calidad del servicio al cliente, siendo la evaluación del desempeño una herramienta clave para medir y orientar el rendimiento laboral.

La evaluación del desempeño se define como un proceso sistemático y periódico que permite valorar el cumplimiento de funciones, metas y competencias de los colaboradores. A través de este proceso, las organizaciones pueden identificar fortalezas, oportunidades de mejora y necesidades de capacitación, así como promover la retroalimentación continua y la mejora del desempeño individual y colectivo.

Los indicadores de desempeño constituyen instrumentos fundamentales para asegurar una evaluación objetiva y alineada con los procesos organizacionales. En empresas del sector, estos indicadores se relacionan principalmente con la productividad, la eficiencia operativa, el cumplimiento de normas y la calidad del servicio. La correcta definición de indicadores facilita la toma de decisiones y el seguimiento del desempeño.

Sin embargo, frente a la buena gestión del talento humano y generación en la eficiencia y eficacia en el personal de una organización, se han generado múltiples teorías y diferentes prácticas, que han nacido y desarrollado históricamente a través de pensamientos como los de H. Fayol, F. Taylor, Max Weber, etc; todos con un mismo objetivo, el éxito empresarial conforme a buen manejo del talento humano.

En el contexto actual, el talento humano es considerado uno de los principales activos intangibles de las organizaciones, ya que de su adecuada administración depende en gran medida la sostenibilidad y competitividad organizacional: “La gestión del talento humano se define como el conjunto de políticas,

prácticas y estrategias orientadas a atraer, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores dentro de una organización, alineando sus competencias y capacidades con los objetivos estratégicos empresariales” (Chiavenato, 2017).

En Colombia, la gestión del talento humano cobra especial relevancia debido a los cambios en el entorno laboral, la normatividad vigente, la diversidad cultural y la necesidad de adaptación a mercados cada vez más dinámicos. Las organizaciones colombianas han transitado de una visión tradicional centrada en la administración de personal hacia un enfoque estratégico que reconoce al trabajador como un socio clave en la generación de valor.

Una buena gestión del talento humano implica la implementación de prácticas integrales que fomenten el bienestar laboral, el desarrollo profesional y el compromiso de los colaboradores. Entre estas prácticas se destacan la planeación del talento, la selección por competencias, la capacitación continua, la evaluación del desempeño, los sistemas de compensación justos y el fortalecimiento del clima organizacional.

Según Alles (2016), la gestión por competencias permite identificar, desarrollar y potenciar las habilidades necesarias para que los empleados desempeñen sus funciones de manera eficiente y alineada con los objetivos organizacionales. En el contexto colombiano, esta práctica contribuye a mejorar la productividad y a reducir la rotación laboral, especialmente en sectores de alta demanda de mano de obra como el comercio, los servicios y la industria.

Asimismo, una adecuada gestión del talento humano promueve relaciones laborales saludables, el respeto por los derechos de los trabajadores y el cumplimiento de la legislación laboral colombiana, lo cual fortalece la confianza y el sentido de pertenencia del personal hacia la organización.

La eficiencia se refiere al uso óptimo de los recursos disponibles para alcanzar los resultados propuestos, minimizando costos y tiempos, mientras que la eficacia hace alusión al grado en que se logran

los objetivos planteados (Koontz & Weihrich, 2014). En el ámbito organizacional, ambos conceptos son fundamentales para evaluar el desempeño del personal y el éxito de la gestión administrativa.

La **teoría científica de la administración de Frederick Taylor** se enfoca en mejorar la productividad mediante la estandarización del trabajo, la división de tareas y el control de tiempos. En Colombia, este enfoque ha sido aplicado principalmente en sectores industriales y de servicios para optimizar procesos, aunque requiere complementarse con enfoques humanos para evitar la desmotivación laboral.

La **teoría clásica de Henri Fayol** plantea que la eficiencia organizacional se logra a través de una adecuada estructura administrativa, basada en funciones como planear, organizar, dirigir y controlar. En las organizaciones colombianas, estos principios siguen siendo fundamentales para la gestión empresarial, especialmente en entidades públicas y privadas con estructuras jerárquicas definidas.

La **gestión del talento humano de Idalberto Chiavenato** concibe a las personas como el eje estratégico de la organización. En el contexto colombiano, esta teoría es clave para fortalecer el clima organizacional, la motivación y el desarrollo de competencias, contribuyendo al cumplimiento de la normatividad laboral y al aumento de la eficiencia y competitividad empresarial.

Como conclusión, la evaluación del desempeño se vincula directamente con los sistemas de compensación, incentivos y bienestar laboral, influyendo en la motivación y el compromiso de los colaboradores. La incorporación de herramientas tecnológicas y enfoques de innovación permite optimizar estos procesos, fortalecer la transparencia y apoyar la toma de decisiones estratégicas, contribuyendo al desarrollo del talento humano y a la competitividad de Supermercados Mercacentro.

Marco legal

El diseño e implementación de un protocolo de evaluación del desempeño en Supermercados Mercacentro se fundamenta en el marco normativo laboral colombiano, el cual establece principios orientados a la protección de los derechos de los trabajadores y al fortalecimiento de las relaciones laborales. En este sentido, la **Constitución Política de Colombia de 1991**, en sus artículos 25 y 53, reconoce el trabajo como un derecho y una obligación social, y promueve condiciones laborales dignas y justas, así como la igualdad de oportunidades y la estabilidad laboral.

De igual manera, el **Código Sustantivo del Trabajo** regula las relaciones entre empleadores y trabajadores, estableciendo deberes y derechos de ambas partes, y facultando a las organizaciones para implementar mecanismos de control, evaluación y seguimiento del desempeño, siempre que estos respeten la dignidad humana, la equidad y el debido proceso. La evaluación del desempeño, en este marco, se concibe como una herramienta legítima para la mejora del rendimiento y el desarrollo del talento humano.

Adicionalmente, la **Ley 1010 de 2006**, orientada a prevenir y sancionar el acoso laboral, resulta relevante en la aplicación de procesos de evaluación del desempeño, ya que exige que estos se desarrollen de manera objetiva, transparente y respetuosa, evitando prácticas discriminatorias o arbitrarias. Asimismo, la **Ley 1581 de 2012** sobre protección de datos personales establece lineamientos para el tratamiento adecuado de la información obtenida en los procesos de evaluación, garantizando la confidencialidad y el uso responsable de los datos de los colaboradores.

Finalmente, el protocolo de evaluación del desempeño debe alinearse con las políticas internas de la organización y con las normas relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, establecidas en el **Decreto 1072 de 2015**, las cuales promueven el bienestar laboral, la prevención de riesgos y el mejoramiento continuo. En este contexto, el marco legal respalda la

implementación de un sistema de evaluación del desempeño que contribuya al desarrollo del talento humano, al bienestar de los colaboradores y a la competitividad de Supermercados Mercacentro.

Metodología del estudio

Tipo de estudio: Este estudio es analítico y descriptivo, ya que registra, interpreta y analiza la gestión del talento humano en el supermercado Mercacentro S.A.S.

Enfoque: El propósito de este estudio es implementar un programa de mejora, con estrategias que permitan optimizar y elevar el rendimiento del talento humano en los supermercados Mercacentro S.A.S. Para ello se realizó análisis del talento humano, entorno a diferentes procesos como captación del talento humano, contratación, inducción, capacitación y evaluación del talento humano en Mercacentro Número 10.

Métodos de análisis: El estudio se desarrolla a partir del enfoque analítico, iniciando con el reconocimiento de los procesos de gestión del talento humano implementados en Supermercados Mercacentro S.A.S., considerando aspectos como las necesidades, motivaciones y competencias del personal. A partir de ello, se busca establecer estrategias orientadas al fortalecimiento y crecimiento del talento dentro de la organización. Asimismo, la investigación posibilita un análisis detallado de la realidad que enfrentan tanto la empresa como sus colaboradores, mediante la observación directa de su contexto laboral. Es Por ello este estudio, se hace en el marco de la ejecución del proyecto del diplomado en profundización en gerencia del talento humano como estrategia de apoyo a la investigación de la universidad abierta y a distancia UNAD.

Población: Este estudio se realizo a [Supermercados Mercacentro](#), con presencia principal en Ibagué y el Tolima, genera alrededor de 1.800 empleos directos y unos 4.000 indirectos. Esta cadena de supermercados es reconocida por su impacto laboral regional, destacando por su crecimiento con más de 15 puntos de venta y un fuerte sentido de pertenencia local, sin embargo, este proyecto estar articulado al análisis de sobre los procesos de gestión que desarrolla la dependencia de talento humano de esta organización, quien nos han suministrado información de aspectos del talento humano, estrategias puntuales por temporadas, actividades y número de empleados en el punto numero 10 de la ciudad de

Ibagué, así como se han permitido generar algunas entrevistas y encuestas (ver anexos) que será el punto de análisis de la presente investigación.

Muestra: El presente estudio se generó a partir de encuestas aplicadas a 14 empleados directos del punto de venta de Mercacentro 10, sin embargo para el desarrollo del taller, se tuvo en cuenta las recomendaciones ofrecidas en entrevista con el técnico de administración del personal, que, por su experiencia y conocimiento de la empresa, como también el contacto directo con el personal, permite formar una idea de como es el desempeño del talento humano y sus principales problemáticas.

Resultados

La gestión del talento humano en Mercacentro ha acompañado los procesos de transformación organizacional, evolucionando hasta consolidarse como un componente estratégico fundamental para la empresa. En la actualidad, esta área contribuye de manera directa al logro de los objetivos institucionales y al cumplimiento de la misión corporativa, fortaleciendo la competitividad de la organización. Asimismo, promueve la formación continua y la motivación del personal, favoreciendo su desarrollo integral, la satisfacción laboral y la preservación de altos estándares de calidad en el desempeño del trabajo.

Esta gestión fue determinada mediante la aplicación de una encuesta formulada a la muestra objeto de estudio y una entrevista al técnico de administración del personal, y la observación en los procesos operativos visiblemente permitidos, como principales instrumentos de recolección de información, los cuales arrojaron datos y opiniones personales que permitieron la implementación del programa de mejora de talento humano de Mercacentro S.A.S.

Identificación y análisis de la gestión del talento humano conforme a los resultados de la encuesta.

Se realizaron 14 encuestas al personal de las diferentes áreas del supermercado Mercacentro Punto de venta 10: (1) Secretaria de Gerencia General, (1) Auxiliar de punto de venta, (1) Supervisor de pasillos, (1) Supervisor de organización, (1) Auxiliar de control de productos, (1) Auxiliar de inventarios, (1) Auxiliar de exhibición, (1) Auxiliar del servicio al cliente, (1) Recaudo-Cajera, (1) Operativo de Frutas y Verduras, (1) Operativo de carnes, (1) Operativo de panadería, (1) Auxiliar de servicios generales y (1) Guarda de seguridad. (Ver Anexo 002)

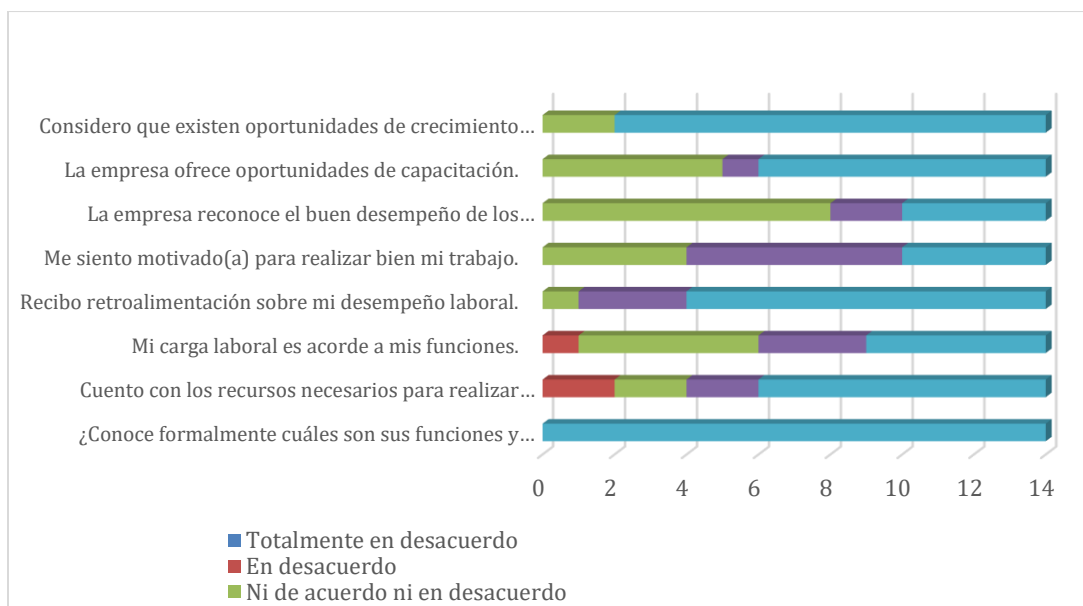
Tabla 1*Preguntas Realizadas en la Aplicación de Encuesta a empleados de Mercacentro 10*

| Interrogante | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | Total de encuestados |
|---|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|----------------------|
| ¿Conoce formalmente cuáles son sus funciones y responsabilidades de su cargo? | – | | | | 14 | 14 |
| Cuento con los recursos necesarios para realizar adecuadamente mi trabajo. | – | 2 | 2 | 2 | 8 | 14 |
| Mi carga laboral es acorde a mis funciones. | – | 1 | 5 | 3 | 5 | 14 |
| Recibo retroalimentación sobre mi desempeño laboral. | – | | 1 | 3 | 10 | 14 |
| Me siento motivado(a) para realizar bien mi trabajo. | – | | 4 | 6 | 4 | 14 |
| La empresa reconoce el buen desempeño de los empleados. | – | | 8 | 2 | 4 | 14 |
| La empresa ofrece oportunidades de capacitación. | – | | 5 | 1 | 8 | 14 |
| Considero que existen oportunidades de crecimiento dentro de la empresa. | – | | 2 | | 12 | 14 |

El talento humano entrevistado respondió satisfactoriamente a conocer formalmente cuáles son sus funciones y responsabilidades de su cargo, tal y como se ve en la Figura 1, también está de acuerdo en su mayoría a contar con los recursos necesarios para realizar adecuadamente las actividades asignadas, en recibir retroalimentación sobre el desempeño laboral, en que la empresa ofrece oportunidades de capacitación y considera que existen oportunidades de crecimiento dentro de la empresa; sin embargo se considera que es importante trabajar en mejorar aspectos con la motivaciones de los empleados y en el reconocimiento de el buen desempeño de los empleados. Dentro de los aspectos a mejorar resaltamos evaluar la carga laboral en todos los aspectos y el tipo de sistema que utilizan para comunicar las directrices.

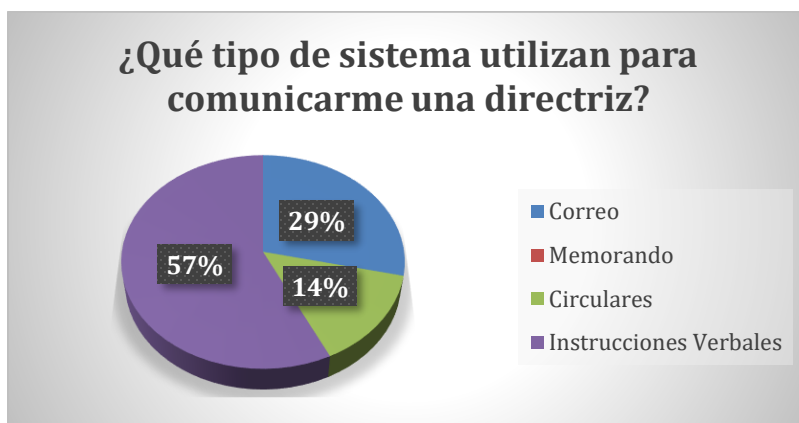
Figura 1

Encuesta de Gestión del Talento Humano en Supermercados Mercacentro S.A.S.



Nota: Datos expresados en números. Adaptada de Tabla 1

Figura 2



Análisis crítico: relación entre compensación, bienestar laboral y desempeño

La compensación, el bienestar laboral y el desempeño conforman un Sistema interdependiente. Una estructura salarial justa y competitiva, complementada con beneficios flexibles y programas de bienestar, incrementa la motivación, el compromiso y la productividad.

En el contexto del año 2026, la innovación y la transformación digital han adquirido un papel fundamental en la gestión del talento humano. El uso de plataformas digitales, inteligencia artificial y analítica avanzada permite personalizar los planes de compensación, detectar riesgos de desmotivación y anticipar necesidades de formación.

El bienestar laboral trasciende lo económico e incluye factores emocionales, sociales, físicos y profesionales. Programas de salud mental, flexibilidad laboral, desarrollo profesional y reconocimiento fortalecen el sentido de pertenencia, reducen el estrés y favorecen el desempeño sostenible.

La transformación digital permite implementar modelos de compensación variable basados en datos objetivos, mejorar la transparencia y fortalecer la equidad interna. Asimismo, facilita la retroalimentación continua y la toma de decisiones estratégicas.

Tabla 2*Programa de Mejora del Talento Humano de Supermercados Mercacentro 10 S.A.S*

| Indicador | Descripción | Área / Cargo | Método de medición | Frecuencia | Vinculación con compensación y beneficios |
|---------------------------------------|--|--|---|-------------------|---|
| Cumplimiento de metas de ventas | Mide el porcentaje de cumplimiento de las metas comerciales asignadas por tienda o colaborador | Cajeros, auxiliares de venta, jefes de sección | Reportes del sistema POS | Mensual | Bonificaciones por ventas e incentivos económicos |
| Exactitud en caja | Evalúa la coincidencia entre el dinero físico y los registros del sistema | Cajeros | Auditorías de caja y arqueos | Mensual | Reconocimientos y elegibilidad para incentivos |
| Rotación y control de inventarios | Mide la eficiencia en la gestión de inventarios y reducción de mermas | Auxiliares de bodega, jefes de sección | Sistema de inventarios | Trimestral | Bonificación por eficiencia operativa |
| Calidad del servicio al cliente | Evalúa la experiencia del cliente y el cumplimiento de protocolos de atención | Personal operativo | Encuestas de satisfacción y observación directa | Trimestral | Reconocimientos e incentivos no monetarios |
| Cumplimiento de horarios y asistencia | Mide puntualidad y asistencia del colaborador | Todo el personal | Sistema de control de asistencia | Mensual | Acceso a incentivos y beneficios |
| Competencias laborales | Evalúa trabajo en equipo, comunicación y adaptabilidad al cambio | Administrativos y líderes | Evaluación por competencias | Semestral | Incrementos salariales por mérito |
| Liderazgo efectivo | Mide la capacidad de dirección y gestión de equipos | Jefes y administradores de tienda | Evaluación 360° | Anual | Ascensos y planes de carrera |

| Indicador | Descripción | Área / Cargo | Método de medición | Frecuencia | Vinculación con compensación y beneficios |
|---------------------------|--|---------------------|-----------------------------------|-------------------|--|
| Clima y bienestar laboral | Evalúa satisfacción laboral y condiciones de bienestar | Todas las áreas | Encuestas de clima organizacional | Anual | Programas de bienestar y retención |

La implementación de este cuadro de indicadores fortalece la transparencia, la equidad interna y la toma de decisiones estratégicas, permitiendo vincular el desempeño con el bienestar laboral, la compensación y el desarrollo profesional del talento humano.

Métodos de evaluación

Para garantizar objetividad y pertinencia, Mercacentro combina diversos métodos de evaluación adaptados a su realidad organizacional. La evaluación por objetivos (KPI) se aplica principalmente a cargos operativos y comerciales, estableciendo metas claras y medibles alineadas con los resultados de cada tienda.

La evaluación por competencias se utiliza para cargos administrativos y de liderazgo, valorando comportamientos observables asociados a la cultura organizacional y al liderazgo efectivo. La autoevaluación permite que el colaborador reflexione sobre su desempeño, fortaleciendo la corresponsabilidad y el compromiso con la mejora continua.

La evaluación 180° y 360° se implementa en mandos medios y altos, integrando la percepción de jefes, pares y colaboradores, favoreciendo una visión integral del desempeño.

- Evaluación por objetivos (OKR y KPI).
- Evaluación 180° y 360°.
- Autoevaluación.

- Evaluación por competencias.
- Evaluación por resultados.

Frecuencia de la evaluación

La frecuencia de la evaluación del desempeño en Mercacentro responde al dinamismo del sector.

- Evaluación continua: También conocida como seguimiento mensual, se orienta al control de indicadores operativos y comerciales, permitiendo ajustes oportunos.

- Evaluación trimestral: se enfoca en revisión de indicadores y analiza tendencias de desempeño, cumplimiento de metas y necesidades de capacitación.

- Evaluación semestral: incluye retroalimentación formal y ajustes en planes de desarrollo individual.

- Evaluación anual: valoración integral del desempeño y consolida los resultados globales y sirve de base para decisiones estratégicas en materia de compensación, ascensos y retención del talento.

Vinculación con compensación y beneficios

Los resultados de la evaluación del desempeño se vinculan directamente con los sistemas de compensación y beneficios de Mercacentro.

Este enfoque integral fortalece la motivación, reduce la rotación y consolida una cultura de alto desempeño alineada con los objetivos estratégicos de la organización.

El desempeño sobresaliente se reconoce mediante bonificaciones por cumplimiento de metas, incentivos por ventas y reconocimientos económicos.

Los colaboradores con evaluaciones consistentes reciben incrementos salariales por mérito, priorizando la

equidad interna.

Se implementan incentivos no monetarios como reconocimientos públicos, planes de carrera, acceso a formación especializada y programas de bienestar.

- Bonificaciones por desempeño.
- Incrementos salariales por mérito.
- Incentivos no monetarios.
- Reconocimientos públicos.
- Acceso prioritario a programas de formación.
- Oportunidades de ascenso.
- Beneficios flexibles.

Uso de herramientas digitales

En el año 2026, la transformación digital permite integrar plataformas tecnológicas, analítica de datos e inteligencia artificial en los procesos de evaluación, mejorando la objetividad, la transparencia y la toma de decisiones estratégicas:

- Plataformas digitales de evaluación.
- Analítica de datos y dashboards.
- Inteligencia artificial para análisis predictivo.
- Software de gestión del talento.
- Encuestas digitales de clima laboral.

Conclusiones

En conclusión, un sistema integral que articule evaluación del desempeño, compensación, bienestar e innovación digital genera valor organizacional, fortalece la competitividad y garantiza la sostenibilidad de Supermercados Mercacentro en un entorno dinámico y altamente competitivo.

La ampliación de los indicadores, métodos y mecanismos de compensación permite aterrizar el sistema de evaluación del desempeño a la realidad operativa de Supermercados Mercacentro. Un modelo contextualizado, justo y orientado a resultados contribuye a mejorar la productividad, el bienestar laboral y la sostenibilidad organizacional en el competitivo sector.

Recomendaciones

Se recomienda a Supermercados Mercacentro implementar de manera progresiva el protocolo de evaluación del desempeño propuesto, asegurando que todos los colaboradores y líderes conozcan claramente los objetivos, criterios e indicadores de evaluación, con el fin de garantizar transparencia y equidad en el proceso. Asimismo, es fundamental capacitar a los evaluadores para fortalecer sus habilidades en retroalimentación constructiva y evaluación objetiva, reduciendo posibles sesgos en la valoración del desempeño.

Adicionalmente, se sugiere vincular los resultados de la evaluación del desempeño con planes de desarrollo individual, programas de capacitación y sistemas de compensación e incentivos, de modo que la evaluación no se perciba únicamente como un mecanismo de control, sino como una herramienta de crecimiento profesional y motivación laboral. De igual forma, se recomienda realizar evaluaciones periódicas del protocolo con el propósito de ajustarlo a los cambios organizacionales y a las necesidades del sector.

Finalmente, se aconseja fortalecer el uso de herramientas tecnológicas que permitan sistematizar la información, facilitar el seguimiento del desempeño y apoyar la toma de decisiones estratégicas. La incorporación de elementos de innovación y transformación digital contribuirá a optimizar los procesos de evaluación, mejorar la experiencia de los colaboradores y fortalecer la gestión del talento humano en Supermercados Mercacentro.

Referencias Bibliográficas

- <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42981> Supermercado Mercacentro S.A. (2024). Informe corporativo interno de gestión del talento humano.
- <https://www.mercacentro.com>
- Supermercado Mercacentro S.A. (2023). Política de desarrollo y formación del talento humano.
- <https://www.mercacentro.com>
- Baz Rodríguez, J. (2021). Derechos digitales laborales en España. Wolters Kluwer España. <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/176326?page=228>
- Cadavid, I., & Arenas Gallego, E. (2023). Cartilla del trabajo 2023. Laboral y normativa. https://conpucol.org/wpcontent/uploads/2024/09/Cartilla-Laboral-2023_compressed.pdf
- Cuesta Santos, J. M., & Sánchez Loaiza, I. M. (2023). Sistema de compensación laboral y la mitigación del ausentismo en empresas. Revista RECIMUNDO, 7(1). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9003054.pdf>
- Chávez Salazar, E. F. (2023). Compensación laboral y retención del talento humano en empresas. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12919/8/IV_PG_MRHGO_TE_Chavez_Chuchon_Vilchez_2023.pdf
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G., & González, C. H. (2010). Los macroprocesos. Universidad del Valle. UNAD. <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=124>
- García Valencia, J. A. (2025). La compensación como medio de retención de personal en empresas. Universidad EAFIT. <https://repository.eafit.edu.co/bitstreams/89140405-317d-468ab776-c4b980de24c5/download>

Sánchez Moreno, A. M. (2023). Administración de la compensación: sueldos, salarios y beneficios. Editorial Digital Bogotá. <https://www.bibliotecadigitaldebogota.gov.co/resources/3608592/>