



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**  
**PROCESO DE TITULACIÓN**  
**NOVIEMBRE 2021 – ABRIL 2022**  
**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**  
**PRUEBA PRÁCTICA**  
**LICENCIADO EN COMERCIO**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN**  
**COMERCIO**

**TEMA:**

**DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA REYBANPAC C. A SUCURSAL -  
SAN JUAN.**

**EGRESADO:**

**HECTOR SEGUNDO MACIAS MOREIRA**

**TUTOR:**

**Ing. WENDY OCAMPO ULLOA**

**AÑO 2022**

## Contenido

Caratula.....	1
Contenido.....	2
Planteamiento del problema .....	3-5
Justificación.....	6
Objetivos del estudio .....	7
Líneas de investigación.....	8
Marco conceptual.....	9-20
Marco metodológico.....	21-22
Resultados.....	22-23
Discusión de Resultados.....	24-25
Conclusiones.....	26
Recomendaciones.....	27
Referencias.....	28-29
Anexos.....	30-34

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

(Reybanpac, 2019) “Es una empresa de insignia Holding Favorita Fruit Company la cual fue fundada el 19 de Septiembre de 1977, orientada a la exportación de banano a distintas partes del mundo trabajando con pequeños y mediados productores de la región” siendo intermediario para la exportación de la fruta tropical con agencias en diferentes provincias del Ecuador una de ellas en la parroquia San Juan ubicado en el km 22 vía Babahoyo - Quevedo donde se realizan procesos de control de calidad internos y externos en las diferentes haciendas productoras de banano, el cual permite conocer las novedades y rechazar las irregularidades presenten en el mismo como también superando cada uno de los inconvenientes, exportando así unos de los mejores banano del mundo.

En el transcurso de mis practicas pre-profesionales pude evidenciar ausencia de motivación en los colaboradores, en múltiples ocasiones existen logros que pasan desapercibidos al realizar una actividad o alcanzar un objetivo que resultó difícil agregar una felicitaciones o añadir una recompensa por haberlo, de igual manera no fomentan la participación y potencializar sus habilidades así estar satisfechos y productivos en el trabajo más comprometidos con la empresa, los colaboradores en muchas ocasiones realizan sus labores por cumplir con su trabajo y no se interesan por ver si está bien o se debe realizar correcciones, el ambiente dentro de la empresa es tenso pasan varias horas frente del computador y no existe un momento de descanso después de una larga jornada donde puedan recrear y bajar los niveles de estrés.

Asimismo, en el departamento de control de calidad cuando se encuentran con muchos pendientes que deben ser entregados el personal opta por quedarse después de su horario de salida para realizar informes, reportes y consolidar información, aquellas horas no son remuneradas por parte de la empresa y no se está cumpliendo con lo que la ley determina, los trabajadores de la empresa laboran arduamente para cumplir y enviar la información misma que se debe enviar en físico y por correo.

Por otra parte, la ineficiencia de una comunicación adecuada y oportuna cuando hay que informar acerca de reuniones no lo hacen con anticipación para que las mismas no se crucen con otro departamento ya que solo existe una sola sala de reuniones, también avisar si llegará tarde por algún motivo personal para sí posponer o reagendar las actividades que se van a llevar a cabo en el día como también informar de los días que estará de vacaciones para direccionar el trabajo a otra central. No obstante, la inasistencia al trabajo por parte de los inspectores de área el incumplimiento de sus obligaciones, reglamentos y procedimientos legalmente establecidos por la compañía y de los cuales tienen el conocimiento conlleva a una falta grave al no asistir o llegar tarde resulta perjudicial para la empresa en el caso del inspector de área está encargado de calibrar y reportar las novedades del banano dentro de la hacienda productora y para dar inicio al empacado del banano.

Como en toda empresa existe horarios de salida y entrada los mismo que no son respetados por los miembros de la empresa en el cual no se demuestra compromiso y profesionalismo, En ocasiones en horas del almuerzo los trabajadores llegan pasada la hora establecida sin justificación alguna esto ocasiona inconvenientes y contratiempos pues hay documentación que suelen tener en su computador o deben de realizar firmas para algún documento y se los debe esperar.

Dentro del departamento existen actividades que se deben realizar en equipo tales como planificación y la socialización de los reportes de las novedades del banano cuando llega a su destino final en la presentación la mayoría de los supervisores de área y parte del personal de la empresa no acude y en algunos casos llegan retrasados esto imposibilita una toma de decisión en el momento por la falta del personal el trabajo en equipo es facilita el cumplimiento de los objetivos.

Por todo lo antes expuesto, el presente estudio de caso está enfocado en identificar cuáles son los factores que influyen en el desempeño laboral de REYBANPAC C.A sucursal – San Juan.

## **JUSTIFICACIÓN**

El presente estudio de caso permitirá descubrir cuáles son los factores que afectan el desempeño laboral en REYBANPAC C.A sucursal-San Juan, y las causas que limitan el rendimiento de los colaboradores y el comportamiento, a su vez la capacidad para realizar su labor o los objetivos asignados, en la cual intervienen varios factores que pueden afectar dicho comportamiento como también permitir cumplir eficientemente, manifestada voluntad y capacidad para realizar de la mano del clima organizacional garantizando óptimo desenvolvimiento influyendo de manera positiva la conducta del colaborador.

Identificando las diferentes necesidades que tiene una organización y ineludible que es establecer un adecuado desempeño laboral considerando que los colaboradores y trabajadores hoy en día se han convertido en una de las partes más importadas para las empresas aquellas que debe garantizar beneficios que conlleven optimizar la productividad y desarrollo pleno de las personas que laboran en la organización, impulsando el estímulo para alcanzar objetivos asignado influyendo de manera positiva la conducta del colaborador.

La utilidad del presente estudio se verá reflejada en los resultados obtenidos, ya que este arroja los cambios necesarios que contribuyan al mejoramiento del rendimiento del desempeño laboral dentro de la compañía.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar los factores que inciden en el desempeño laboral de REYBANPAC C.A sucursal –San Juan.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Efectuar el sustento teórico pertinente que sirva para fundamentar el presente estudio de caso.
- Determinar los factores que influyen en el desempeño laboral en REYBANPAC C.A sucursal – San Juan.
- Evaluar los resultados del instrumento de recolección de información y establecer conclusiones y recomendaciones para el continuo mejoramiento.

## LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

El presente caso de estudio está enmarcado en el desempeño laboral que está directamente relacionado con la conducta y el comportamiento de los colaboradores dentro de la empresa en la que influye la motivación empresarial y el clima laboral, por ello la línea de investigación que se empleó para el desarrollo de este es “Gestión financiera, administrativa tributaria, auditoría y control” y sublínea “empresas e instituciones públicas y privadas”, debido a que la investigación se realiza en el REYBANPAC C.A sucursal en la Parroquia San Juan con la finalidad de establecer los factores que influyen el desempeño laboral de sus colaboradores.

## MARCO CONCEPTUAL

### **Desempeño laboral**

La actividad laboral que las personas realizan en una organización social formal responde a unas líneas de acción para generar o cambiar una situación determinada en orden a una mayor eficiencia lo que, en la Psicología Organizacional y disciplinas relacionadas se conoce como diseño del trabajo, un proceso que no solo incide en la configuración de la actividad laboral de una organización, sino también en su estructura y funcionamiento, lo cual se traduce en unos determinados resultados en los niveles individual, grupal y organizacional.

El desempeño laboral individual puede conceptualizarse como todas aquellas conductas de los individuos que están orientadas al cumplimiento de los objetivos organizativos y que, por tanto, constituyen un valor esperado por la organización para una mayor efectividad, siendo clave en el logro de metas, en la entrega de productos y servicios y en el alcance de ventajas competitivas sostenibles. A su vez, el desempeño individual es una variable de carácter multidimensional, reconociéndose distintas facetas, como el desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo, desempeño proactivo y desempeño contraproductivo; esto es, el desempeño va más allá de la ejecución de un rol laboral, lo cual es clave en su medición y evaluación.

En cuanto al estudio de la relación entre diseño del trabajo y desempeño laboral, cabe señalar que ha existido una clara tendencia a focalizarse en el establecimiento de relaciones con desempeño de tarea, siguiendo así los lineamientos del ‘mainstream’ dominado por la dimensión técnica (el estudio centrado exclusivamente en el desempeño de tarea, concerniente a la ejecución de un puesto o rol vinculado al núcleo técnico de la organización). De hecho, los estudios orientados a establecer relaciones entre

características del trabajo y dimensiones emergentes de desempeño, tales como desempeño contextual, desempeño proactivo o desempeño adaptativo, son muy escasos.

A nivel empírico, en general las investigaciones muestran que los efectos más significativos y consistentes del diseño del trabajo han sido obtenidos en relación con resultados actitudinales-afectivos, tales como satisfacción con el trabajo y motivación laboral interna, y en menor medida con resultados conductuales como el desempeño individual. (Ramírez Vielma & Nazar, 2019)

La satisfacción laboral forma parte ineludible de la gestión de los recursos humanos, pues ambos tienen un factor en común “el factor humano”, razón de ser de cualquier sistema de gestión de los recursos humanos y aún más en la actualidad se conceptualiza al hombre como escalón base para el progreso, por lo que el logro de su satisfacción se vincula directamente con el logro de los objetivos organizacionales.

La satisfacción laboral es un agente que impulsa a las personas a actuar y genera un comportamiento que tiene un impacto directo en el desempeño laboral de cada individuo. El trabajo que se presenta tiene como objetivo exponer un análisis de interrelación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral para demostrar cuantitativamente que gran parte de los factores que afectan el desempeño dependen propiamente de la satisfacción laboral. Al evaluar las variables significativas que afectan la satisfacción laboral dentro de cada organización, se orientan las acciones de mejora que tiene como resultado una mejora en el desempeño laboral. (Mora Romero & Mariscal Rosado, 2019)

La ética en cualquier profesión se expresa en diversos y variados planos, entre los que se pueden reconocer la significación y muestra de la ética profesional ante la ley, ante los derechos humanos, ante el medio ambiente, ante las futuras generaciones, ante la

comunidad, ante la organización en que se labora, ante la propia profesión y ante uno mismo. La ética profesional posee su modo peculiar y su rasgo distintivo en cada profesión. (Ramos Serpa & López Falcón, 2019)

El clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, contemplando el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo así en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad. Al respecto, Elton Mayo fue el primero que se enfocó en este tipo de estudios, comenzando en una fábrica textil de Filadelfia, entre los años 1923-1924. El problema que investigaba era la excesiva rotación de personal, en un departamento donde el trabajo era particularmente monótono y extenuante.

Al poco tiempo de haberles asignado para trabajar allí, los trabajadores mostraban la tendencia a hundirse en un estado de abatimiento y desconsuelo y a la larga llegaban a tornarse irritables, sin razón aparente alguna, e impulsivamente renunciaba a su empleo. Antes de la llegada de Elton Mayo, habían fracasado de modo rotundo, numerosos intentos hechos por ingenieros en eficiencia para detener la ola de dimisiones laborales, mediante distintos proyectos de pago de incentivos.

En este contexto, el estudio está orientado a identificar los elementos que intervienen en el fomento del clima laboral, determinando las circunstancias en las que un empleado, se desenvuelve en sus actividades diarias y cómo el resultado de éstas genera productividad. Existen estudios, donde se observa que, las empresas están preocupándose por invertir en ambientes adecuados para sus trabajadores, con la finalidad que éstos generen resultados favorables para la empresa, basados en la eficiencia y eficacia sinónimo de productividad.

El clima organizacional, involucra las siguientes variables: actitudes, valores, normas y sentimientos, que los trabajadores descubren que se hallan en la empresa en que laboran, por consiguiente, el clima organizacional, es un resultado de la interacción de los motivos íntimos del individuo, estímulos que le proporciona la empresa y de las perspectivas estimuladas en la reciprocidad; por la tanto, se encuentra integrado por las tipologías que figuran a esa estructura, y que se diferencian de otras, e intervienen sobre la actuación de personas involucradas en esa empresa. el clima laboral, es un referente de gran importancia en las organizaciones, que pretenden ser competitivas y que se preocupan por el personal que labora en ellas; estas empresas, intentan lograr un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, buscando incrementar los niveles de productividad, prestando mayor consideración al recurso humano; donde el bienestar en las personas y la motivación que tengan, son los pilares básicos para ser productivos. (Pilligua Lucas & Arteaga Ureta, 2019)

Hablar del estrés laboral en la actualidad, es tratar un tema de importancia y trascendencia que poco a poco ha ido tomando mayor presencia en todos los campos laborales. El estrés como estudio clínico presenta una serie de factores desencadenantes en el rendimiento y estabilidad de la persona; en lo laboral, el estrés repercute de manera negativa en la productividad del trabajador. Diversas investigaciones que se citan en el desarrollo de este informe conllevan a determinar que la presencia del estrés en los trabajadores se constituye en un síntoma relacionado con el bajo rendimiento laboral. Por otro lado, se hace indispensable realizar el estudio ya que la consecuencia final del estrés estaría relacionada con el deterioro de la salud del trabajador y a la vez con el desempeño laboral de los trabajadores que son materia de estudio.

El estrés en el trabajo se constituye en una enfermedad silenciosa, donde el trabajador no se da cuenta al momento que la adquiere, empieza a sentir síntomas de

cansancio, aburrimiento y rendimiento afectando el desempeño y las labores al trabajador no le salen de la manera correcta; todos estos estresores son los que podrían tener un desencadenamiento negativo y que influiría directamente en la salud del trabajador. En esta investigación, se relaciona la variable estrés laboral con el desempeño, para ello se ha tomado como unidad de investigación una institución financiera de Lima; la inquietud de realizar esta investigación radica desde el punto de vista de la observación, donde se aprecia al personal cansado, las metas no se cumplen y se siente un clima poco dinámico en el personal. (Velásquez Fuentes, 2022)

Dicen (Herrera & Roman, 2019) que, “Compromiso organizacional, las organizaciones empresariales necesitan formar equipos altamente comprometidos con sus objetivos estratégicos”, solo en un entorno en el que la relación entre empresa-trabajador sea equilibrada, se pueden mantener altas cuotas de compromiso organizacional. La literatura en multitud de trabajos ha relacionado el compromiso organizacional con el cumplimiento del contrato psicológico, es decir, con el grado del cumplimiento de las promesas realizadas por parte de la organización, enmarcándolo como variable explicativa y determinante del compromiso organizacional.

Según (Herrera & Roman, 2019) Los factores que afectan al compromiso organizacional es el grado de incertidumbre o amenaza de la pérdida del empleo, generando en el trabajador una baja motivación e interés que provocan un alejamiento de su trabajo y de la organización. Por último, la insatisfacción salarial y, sobre todo, la sensación de injusticia que proviene de la brecha salarial dentro de la organización, puede generar desarraigo y como consecuencia bajos niveles de compromiso organizacional.

Para (Herrera & Roman, 2019) La formación del compromiso organizacional está relacionada con los inputs que el trabajador recibe de la organización e íntimamente ligado a los resultados de la relación entre ambas partes, así como, sobre la vinculación

afectiva entre las metas y valores de la organización y el empleado afectando al incremento del desempeño laboral, al ausentismo y a la rotación laboral. El compromiso organizacional como un proceso participativo, resultado de combinar información e influencia y/o incentivos, donde se usan todas las capacidades personales para estimular el apego de los empleados hacia el éxito institucional.

La calidad de vida laboral, denota todos los aportes de la organización que apuntan a la satisfacción del empleado y a la mejora de la efectividad de la organización, implica desarrollar empleos y condiciones de trabajo que sean excelentes para los empleados, y se refiere al nivel de satisfacción, motivación, compromiso y participación de una experiencia individual con respecto a su línea en el trabajo. La calidad de vida en el trabajo es la satisfacción general generada por la idoneidad de las tareas, la cultura y el clima organizacional, el espíritu de equipo y de compañerismo, las percepciones salariales y prestaciones, entre otros factores.

Cabe agregar que, en términos generales, la percepción laboral de un empleado puede definirse como la clasificación, interpretación, análisis e integración de los estímulos que producen impulsos e influyen en su concepción laboral, razón por la cual, la calidad de vida laboral se define, como la percepción de los impulsos motivacionales que tiene un empleado sobre las condiciones que causan satisfacción en el contexto laboral dentro de la organización para la cual presta sus servicios. (Pinela Morán & Donawa Torres, 2019)

Dimensiones de la calidad de vida laboral, el concepto de calidad de vida laboral es difícil de definir y operacionalizar debido a la complejidad y riqueza de dimensiones que traspasan el límite organizacional y laboral. Este concepto debe de ser considerado multidimensional debido a que abarca diversas condiciones relacionadas con el trabajo que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. La CVL

como proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral se configura de manera objetiva y subjetiva, tanto en los aspectos operativos como relacionales.

Las dimensiones que componen a la calidad de vida en el trabajo pueden ser clasificadas en dos grandes grupos; aquellos que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo (condiciones objetivas) y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores, sin embargo, es posible mencionar aspectos comunes gran parte de las diversas actividades laborales realizadas por el hombre. (Granados, 2018)

### **Condiciones objetivas**

Medio ambiente físico, en todos los tipos de trabajo que existen, ya sean de producción dentro de una fábrica, trabajo de oficina, trabajo dentro de colegios, hospitales o atención al público, se presentan todo tipo de riesgos laborales: riesgos físicos, químicos, biológicos, entre otros. Las empresas deben de buscar salvaguardar la buena salud de sus colaboradores.

Medioambiente tecnológico, la frustración que genera al trabajador el no contar con los equipos e instrumentos necesarios para realizar el trabajo de manera adecuada constituye una dimensión del medio ambiente tecnológico que afecta de manera negativa a la CVL, ya que genera en el trabajador: ansiedad, falta de motivación, insatisfacción laboral; y a nivel de organización retrasos en la entrega de trabajos o decaimiento de la producción. Todo lo anterior lleva a la falta de efectividad. La deficiencia en el mantenimiento o suministro de componentes es otra dimensión que genera malestar en los trabajadores, ya que los imposibilita de seguir con sus labores de manera normal. Disminuye su eficiencia, genera estrés, ansiedad y frustración.

Medioambiente contractual, el salario es uno de los aspectos más valorados en el trabajo, aunque su efecto motivador se debe a diversos factores. Al respecto, Casas & Co. Afirman que es importante tener en cuenta la Teoría de la Equidad de Adams. En esta se explica que las personas distinguen entre las contribuciones que estos aportan en su trabajo y las compensaciones que estos reciben por ellas; así como las que reciben otras personas. Es así como los trabajadores establecen el criterio de equidad, o la falta de este. Como consecuencia, se genera un estado de tensión que impulsa al trabajador a intentar reducir este desequilibrio. Cuando los trabajadores perciben que la relación entre su salario y su rendimiento no es justa se puede producir insatisfacción, absentismo, deseos de abandonar la empresa, bajo rendimiento, falta de dedicación, conflicto de intereses, etc.

Medioambiente productivo, los horarios de trabajo muy prolongados o los horarios rotativos constituyen un factor importante en la vida del trabajador, las personas que trabajan largos turnos o turnos rotativos experimentan dificultades para mantener sus relaciones sociales y familiares normales. Asimismo, este tipo de horarios supone un impedimento no solo para el esparcimiento y mantenimiento de buenas relaciones familiares y sociales, sino también para la actualización profesional. Del mismo modo, es importante resaltar los problemas de insomnio, fatiga y alteraciones del ritmo circadiano que presentan los trabajadores, lo que afecta de manera directa su CVL. (Granados, 2018)

Motivación laboral, tradicionalmente la motivación en el trabajo ha constituido un proceso de medular importancia tanto desde la perspectiva de la gestión organizacional como desde la perspectiva de la investigación La motivación laboral hace referencia a la fuerza psicológica que impulsa a las personas a iniciar, mantener y mejorar sus tareas

laborales Es por esto que la motivación en el trabajo ha sido uno de los constructos más estudiados por la psicología del trabajo y de las organizaciones.

La motivación es un elemento que necesitan todos los individuos para la consecución de objetivos en cualquier aspecto de la vida. En el ámbito laboral, se necesitan factores o herramientas que motiven a las personas a realizar un trabajo satisfactorio, para que las organizaciones tengan éxito, ya que muchas veces los objetivos de la empresa solo se pueden conseguir con la voluntad de los trabajadores. (Pizarro Ruz & Fredes Collarte, 2019)

La eficiencia, es descrita desde la subdimensión Uso de los Recursos, está a su vez es abordada por los indicadores: Tiempo de entrega, Gestión de inventario, % Compras bajo Convenios y Alianzas, Costo de calidad, H-H (Horas Hombre) en proceso, Tiempo como optimización de proceso productivo. El término eficiencia se emplea para relacionar los esfuerzos frente a los resultados que se obtengan. A mayores resultados, mayor eficiencia. Si se obtienen mejores resultados con el menor gasto de recursos o menores esfuerzos, se habrá incrementado la eficiencia. Dos factores se utilizan para medir o evaluar la eficiencia en las organizaciones: “Costo” y “Tiempo”.

Así entonces, la eficiencia además de redundar en las utilidades de una empresa, también contribuye a la superación del personal, desarrollo y progreso del individuo, de la empresa y su entorno. Del análisis de este indicador, se desprende que no puede ser considerado ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como un sistema al medir la gestión de la organización.

En el estudio, el uso de los recursos, representa la subdimensión de la dimensión eficiencia, y sus indicadores son definidos desde la perspectiva meramente económica

entre conservación de clientes o consecución de nuevos, la mejora en la calidad, costos y tiempos de respuesta, contribuye efectivamente a mejorar los resultados basados en la gestión de procura de materiales. (García Guiliany, Cazallo Antúnez, & Barragan Morales, 2019)

Eficacia, hacer las cosas correctas. Es decir, llevar a cabo tareas de la mejor manera, que conduzcan a la consecución de los resultados. Tiene que ver con «qué» cosas se hacen. Eficacia es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos. hacer las cosas correctas

Es decir, llevar a cabo tareas de la mejor manera, que conduzcan a la consecución de los resultados. Tiene que ver con «qué» cosas se hacen. Eficacia es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos. tiene el objetivo de lograr el resultado, al margen de los recursos que se consuman para ello. Dicho de otro modo, busca encontrar el mejor «qué» sin preocuparse por «cómo» se llevarán a cabo las tareas ni su impacto en los recursos. Podría ser el camino seguro a un derroche extremo que convierta la consecución del resultado en algo muy difícil de justificar. (Rizo Rivas, 2019)

Las relaciones interpersonales, constituyen un papel crítico en una empresa debido a la interacción con personas que conservan puntos de vista, ideas, percepciones o formación diferentes, las mismas que pueden afectar para bien o mal en el desempeño laboral, por ende, permitir o distraer el logro de los objetivos organizacionales. Se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad. Esto significa que, en todo espacio sociocultural, un individuo convive con otros individuos, lo que le permite conocer a los demás y conocerse a sí mismo. (Hanco Gomez, Carpio Maraza, & Zoraima Castillo, 2021)

Los procesos administrativos, son un tema de gran escala para la empresa, ya que se trabaja en función de buscar el mayor aprovechamiento de los recursos; teniendo en

cuenta que por medio de éstas se integran, se formulan y se aprovechan los recursos, generando mejoría y cambio positivo cuando se lleva a cabo de la mejor manera. Además, es el conjunto de capacidad, conocimientos, actitudes que se obtienen y a la vez adquieren las personas con el transcurso del tiempo, es decir con la experiencia y la responsabilidad para capacitarse y aplicarlo a las distintas áreas de la empresa, para así lograr el mayor objetivo. (Vasquez Ponce, Parrales Pilozo, & Morales Chávez, 2021)

El control administrativo, es definido como la acción a través de la cual se pueden controlar y efectuar el seguimiento respectivo a las actividades y procesos que se llevan a cabo dentro de una institución pública de tal manera que se pueda efectuar una buena gestión institucional, debido a que coadyuva a la consecución de los objetivos y metas establecidas en beneficio de la población. El control administrativo es uno de los mecanismos claves para asegurar una eficiente gestión de las entidades e institución del Sector público, por cuanto permite que estas puedan desarrollar sus labores de manera efectiva enfocado a la consecución de los fines institucionales. (Pérez Corrales & Barbarán Mozo, 2021)

La capacitación personal, es una necesidad de las empresas y su intención es guiar el aprendizaje colaborativo como recurso, con la finalidad de obtener mejores resultados, Esto significa contar con trabajadores con conocimientos idóneos para poder responder a las necesidades con las que cuenta la empresa y las demandas del mercado. En toda actividad que implique inversión económica o de recursos, las organizaciones no deben dejar nada al azar. La capacitación es la vía que les permite a las empresas determinar las insuficiencias del ambiente en el que se desenvuelve. Se refiere a un proceso que no se da de manera inmediata, sino que toma un tiempo considerable en ser ejecutado, debido que está encaminado al cambio de actitud del personal y el deseo de adoptar nuevas

formas de resolver problemas. (Honores Jaramillo, Vargas Aguilar, & Espinoza Carrión, 2020)

## **MARCO METODOLÓGICO**

El método que se utilizó para realizar la presente investigación es el descriptivo el cual nos permite realizar una investigación bibliográfica y revisar documental de revistas, páginas web y libros que proporcionan conocimientos fundamentados y sistematizados comprendiendo la descripción el registro e interpretación de instrumentos oportuno para identificar de manera más clara y amplia los factores que influyen en el desempeño laboral de la empresa en cuestión analizando la conducta de los colaboradores y el estímulo para cumplir los objetivos y precisando las principales causas del bajo rendimiento laboral.

La técnica que se utilizó empleo fue la encuesta uno de los instrumento de investigación más utilizado y conocidos la cual se aplicó al personal que labora en REYBANPAC C.A sucursal– San Juan que consiste en un conjunto de preguntas cerrada las misma que brindan información válida y confiable donde se evidencian las irregularidades en la motivación empresarial que afecta el desempeño laboral datos que permite establecer conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento continuo de la empresa y el bienestar de los colaboradores.

El instrumento él es mecanismo que se utilizó para generar la información de los datos recopilados del presente estudio de caso es el cuestionario el cual consiste en un conjunto de preguntas con relación a la variable en investigación facilitando el registro de sucesos y acontecimientos que influyen en el comportamiento de los miembros de la empresa , las preguntas de alternativas cerradas que permiten tener respuesta específicas, resultados concretos y exactos a su vez rapidez al realizarse facilitando la tabulación.

Muestra, el público objetivo al que está enfocado el estudio de caso fueron hombres y mujeres que laboran en REYBANPAC C.A sucursal - San Juan, colaboradores que trabajan en las oficinas del departamento de control de calidad y servicios técnico y supervisores de área San Juan mismo que corresponde a 16 personas hasta la presente fecha.

## RESULTADOS

Al aplicar los instrumentos de recolección de la información tal como la encuesta, se desprende la información, cuyos aspectos más relevantes proporcionados por las unidades de observación, se detallan a continuación y son estos datos los que han servido de base establecer conclusiones válidas:

Al aplicar la encuesta a los empleados se obtienen los siguientes datos:

**Tabla 1**

*Motivación o estímulo para realizar su labor*

Opciones	Frecuencia	%
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente.	0	0%
Raramente	3	19%
Nunca	13	81%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa REYBANPAC Sucursal San Juan*

*Elaborado por: Hector Macias*

**Tabla 2**

*Compensación por su dedicación y compromiso con el trabajo*

Opciones	Frecuencia	%
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%

Ocasionalmente.	0	0%
Raramente	10	62%
Nunca	6	38%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa REYBANPAC Sucursal San Juan

*Elaborado por:* Hector Macias

**Tabla 3**

*Comunicación efectiva y oportuna dentro del departamento*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente.	4	25%
Raramente	10	62%
Nunca	2	13%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa REYBANPAC Sucursal San Juan

*Elaborado por:* Hector Macias

**Tabla 4**

*Procesos que se realizan en la organización*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	13%
Neutral	14	87%
En desacuerdo	0	0%
Muy desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa REYBANPAC Sucursal San Juan

*Elaborado por:* Hector Macias

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como se observa en los resultados obtenidos en la tabla número uno los empleados muestra con un 81% que no existe motivación o un estímulo que impulse a los trabajadores a cumplir con satisfacción sus actividades teniendo en cuenta que las colaboradoras son las que permiten que las organizaciones y economías avancen, por esta razón es importante resaltar aspectos tales como la motivación laboral que se entiende como el resultado de la interrelación del individuo y el estímulo realizado por la organización con la finalidad de crear elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo dando paso a la voluntad que caracteriza al individuo a través del esfuerzo propio a querer alcanzar las metas de la organización ajustado a la necesidad de satisfacer sus propias necesidades.

Analizando la tabla dos muestra que los trabajadores raramente se sienten recompensados por la dedicación y el compromiso a su labor, los trabajadores realicen sus actividades pero al no existir un tipo de recompensas o incentivos ocasionando así una falta de compromiso con la organización, implementar un sistema de compensación justo y equitativo atraer talento y disminución de rotación del personal los mismo perciben que la empresa valora y recompensa su trabajo aumentando si su motivación laboral y el compromiso con la organización.

Analizando los resultados de la tabla número tres se determina que raramente mantiene una comunicación efectiva y oportuna dentro del departamento tal situación provoca inconvenientes en las actividades de la organización, La comunicación tiene un papel importante dentro de las empresas es un conjunto de procesos con el fin de emitir información de un departamento a otro como también recibirla pues estamos ante un intercambio de datos mutuos, mantener una efectiva comunicación empresarial favorece todos los miembros de la organización permanecen motivados y reducen la incertidumbre tanto de trabajadores como de dirigentes con respecto al estado de la misma, en

consecuencia facilita la interacción y mejora el clima laboral permitiendo reaccionar ante cualquier eventualidad.

Como se observa los resultados de la tabla número cuatro la opinión de los trabajadores con respecto a los procesos que se realizan en la organización los cuales en su mayoría se muestran neutrales considerando que los procesos son una serie de pasos y movimientos que se realizan distintas áreas de las diferentes haciendas empacadoras y termina cuando el banano llega a su destino final, si bien es cierto en procesos que se realizan en la empresa existe inconvenientes que han sabido sobrellevar, implementar mejoras tales como en recepción y recopilación de los reportes de calidad y consolidaciones de la misma para tener un mayor productividad y eficiencia.

## **CONCLUSIONES**

Se ha demostrado mediante la presente investigación de los factores que inciden en el desempeño laboral en REYBANPAC C.A sucursal-San Juan son tales como la motivación empresarial, que todos los puntos de vista es indispensable y juega un papel fundamental para todas la empresas sea el giro que sea, puesto que sin ella los colaboradores cumplen con su labor como una obligación y no como un motivo para estar dentro y sentirse comprometido al crecimiento profesional y empresarial.

La inadecuada comunicación que existe en la empresa la cual es clave para detectar problemas y también resolverlos logrando así mejorar el desempeño laboral como también la coordinación de las actividades con los diferentes colaboradores, ya que por este medio se sentirán estimulados a alcanzar los objetivos de la organización.

Asimismo se identificó la ausencia un plan de compensaciones e incentivos con beneficios a los colaboradores a cambio por el trabajo que realizan, No obstante esa compensación no debe limitarse sólo al cumplimiento en las actividades, sino también a la calidad y el valor agregado que ese trabajador aporta para el cumplimiento de las tareas estratégicas de la compañía.

El desempeño laboral influye de manera positiva en el comportamiento de los colaboradores por ello es imprescindible la motivación en todas las áreas de la empresa en combinación con clima organizacional garantizando el óptimo desempeño y a su vez reforzando el trabajo en equipo obteniendo un personal más competitivo y comprometido.

## **RECOMENDACIONES**

Conforme a las conclusiones anteriormente planteadas se estableció las siguientes recomendaciones:

Para que exista un óptimo desempeño laboral se considera que la empresa la motive a sus colaboradores en todo tiempo, más aún en épocas de crisis cuidando el entorno organizacional asegurando que sea un lugar agradable y organizado factores que

influyeran de manera favorable dentro la empresa aumentando la productividad y mejorando comportamiento los colaboradores.

Conforme a la comunicación que se produce de muchas formas personales, vía email y dentro de la empresa se recomienda que para lograr mayor efectividad posible comunicar de manera precisa, coherente y concreta y dar paso a una retroalimentación si el caso lo amerita.

De acuerdo con las compensaciones e incentivos se recomienda identificar los incentivos que motiva a cada uno de los colaboradores teniendo en cuenta que los incentivos pueden ser verbales que son claves para crear el estímulo, felicitar por su buen trabajo y agradecer por el esfuerzo de manera que el colaborador sentirá que valió la pena dicho esfuerzo.

Por último sería recomendable garantizar un adecuado clima laboral donde exista comunicación para conocer los problemas y resolverlo en un entorno saludable para todos mejorando continua y la superación de nuevos retos.

## REFERENCIAS

Ramos Serpa, G., & López Falcón, A. (2019). Formación ética del profesional y ética profesional del docente. *Universidad Regional Autónoma de Los Andes*, 185 - 199.

Vasquez Ponce, G. O., Parrales Pilozo, D. H., & MoralesChávez, V. E. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*, 258-278.

García Guiliany, J., Cazallo Antúnez, A., & Barragan Morales, C. E. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción . *Espacios* , 1-4.

Granados, I. (2011). CALIDAD DE VIDA LABORAL:. *Revista IIPS*, 271 - 276.

Hanco Gomez, M. S., Carpio Maraza, A., & Zoraima Castillo, J. L. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 186 - 194.

Herrera , J., & Roman, A. (2019). Compromiso organizacional en entornos laborales con factores motivacionales extrínsecos. *Espacios* , 27.

Honores Jaramillo, N. G., Vargas Aguilar, C. J., & Espinoza Carrión, C. D. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje. *Digital Publisher CEIT*, 398-409.

Mora Romero, J. L., & Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 1 - 11.

Pérez Corrales, J. D., & Barbarán Mozo, H. P. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 267.

Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. . *Redalyc*, 1 - 25.

Pinela Morán, N. A., & Donawa Torres, Z. A. (2019). CALIDAD DE VIDA LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL: UNA PERSPECTIVA DESDE LAS UNIVERSIDADES. *Ecotec* , 1 - 12.

Pizarro Ruz, J., & Fredes Collarte, D. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1 - 15.

Ramírez Vielma, R., & Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicología: Organizaciones y Trabajo*, 791-799.

Rizo Rivas, M. (2019). Eficiencia, eficacia, efectividad: ¿son lo mismo? *Red Forbes* , 1-4.

Velásquez Fuentes, E. d. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño. *Revista Científica Multidisciplinar*,, 115.

## **ANEXOS.**

### **Carta de Autorización**

San Juan ,18 de marzo del 2022

Sr(a)

**Ing. Carlos Bravo**

**Gerente de REYBANPAC C.A sucursal - San Juan.**

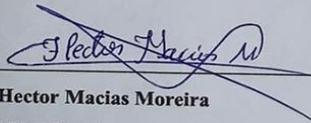
En su despacho.

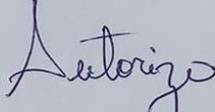
De mis consideraciones:

Yo: **MACIAS MOREIRA SEGUNDO MACÍAS**, con cédula de identidad 120695401-6, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgar el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA REYBANPAC C.A SUCURSAL-SAN JUAN** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente

  
**Hector Macias Moreira**  
1206954016

  
18-03-2022.  
0959747857  
Correo: cbravo@favonta.com

**Certificado del urkund**



#### Document Information

---

<b>Analyzed document</b>	Estudio de caso, HECTOR MACIAS_ REYBANPAC C.A.docx (D131069109)
<b>Submitted</b>	2022-03-21T20:19:00.0000000
<b>Submitted by</b>	
<b>Submitter email</b>	mhectorsegundo@gmail.com
<b>Similarity</b>	3%
<b>Analysis address</b>	wocampo.utb@analysis.orkund.com

#### Sources included in the report

---

**SA****UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / ESTUDIO DE CASO 19.docx**

Document ESTUDIO DE CASO 19.docx (D130891095)

Submitted by: tlema798@fafi.utb.edu.ec

Receiver: wocampo.utb@analysis.orkund.com



1

### Encuesta aplicada al personal de REYBANPAC C.A sucursal-San Juan

1. ¿ En general, su experiencia en la organización es satisfactoria y gratificante?

- Alta satisfacción
- Parcial satisfacción
- Regular Satisfacción
- Parcial insatisfacción
- Alta insatisfacción

2. ¿ Con qué frecuencia se siente motivado o estimulado a realizar su labor?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente.
- Raramente
- Nunca

3. ¿ Con qué frecuencia la empresa imparte talleres donde pueden potencializar sus habilidades?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente.
- Raramente
- Nunca

4. ¿ Con qué frecuencia se siente recompensado por su dedicación y compromiso con su trabajo?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente.
- Raramente
- Nunca

5. ¿ Con qué frecuencia su trabajo le causa una cantidad excesiva de estrés?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente.
- Raramente
- Nunca

6. ¿Con qué frecuencia hay una comunicación efectiva y oportuna dentro del departamento ?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente.
- Raramente
- Nunca

7. ¿Cree usted que existen irregularidades en el departamento de control de calidad y servicios técnicos?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

8. ¿Está de acuerdo con los procesos que se realizan en la organización?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

9. ¿Está de acuerdo con los horarios de entrada y salida establecidos en la

organización ?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo