



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**PROCESO DE TIULACIÓN**  
**ABRIL – SEPTIEMBRE 2019**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERIA COMERCIAL**

**TEMA**

**RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA GUTLOP DE LA CIUDAD DE  
BABAHOYO.**

**EGRESADA:**

**TAMARA ESTEFANIA RUIZ IBARRA**

**TUTOR:**

**ING. GABRIELA CASTRO LÓPEZ. MAE**

**AÑO 2019**

## **RESUMEN**

El rendimiento laboral dentro de las entidades es de suma importancia en cada uno de los departamentos que ejercen una actividad, porque permite conocer la eficacia en los roles que desempeñan los colaboradores, y de esta manera obtener resultados positivos y favorables en la empresa que generen rentabilidad en cada uno de sus procesos.

Por ende, el desempeño laboral en la empresa Gutlop se ve afectado y reflejado en los colaboradores al ejecutar las actividades, existen múltiples percances y carencias como es: La falta de capacitación, motivación en los colaboradores por parte de sus altos mandos, otro factor que contribuye la escasez en el rendimiento es el clima laboral y los conflictos entre los compañeros de trabajo, supervisores y Jefes.

## **ABSTRACT**

The work performance within the entities is of utmost importance in each of the departments that carry out an activity, because it allows to know the effectiveness in the roles that the employees play, and in this way to obtain positive and favorable results in the company that generate profitability in each of its processes.

Therefore, job performance in the company Gutlop is affected and reflected in the employees when executing the activities, there are multiple mishaps and shortcomings such as: The lack of training, motivation in the employees by their senior managers, another factor that contributes to the shortage in performance is the work environment and conflicts between co-workers, supervisors and bosses.

## **PALABRAS CLAVES**

- Múltiples Cuestiones - Multiple issues
- Condiciones Ergonómicas – Ergonomic conditions
- Garantía Tutelares - Guardianship guarantee
- Fiabilidad - Reliability
- Burnout - Burnout

## INTRODUCCIÓN

El rendimiento laboral dentro de las organizaciones es de vital importancia debido a que permite conocer la eficacia en la ejecución de las funciones de los colaboradores, esta es medible por medio de factores cualitativos o cuantitativos; para poder conocer el rendimiento laboral en las organizaciones es importante considerar diversos factores como lo son la comunicación, el clima laboral entre otros.

Gutlop S.A de la ciudad de Babahoyo se dedica como principal actividad o giro a la venta y distribución de productos de la marca Pingüino reconocida a nivel nacional, es una empresa privada formada en sociedad desde el año 2008; actualmente desarrolla sus actividades en su oficina y distribuidora ubicada en la ciudad de Babahoyo vía Babahoyo – Jujan solar 1 manzana 17; la empresa Gutlop S.A cuenta con 37 colaboradores entre personal administrativo y operativo para el desarrollo de sus actividades, su red de distribución se extiende en las principales ciudades, cantones y parroquias de la provincia de Los Ríos

El presente estudio de caso se ha desarrollado con la finalidad de conocer que factores comprometen el rendimiento laboral en los colaboradores, esta problemática desencadena diversas situaciones que de manera general afectan el desarrollo de las actividades, disminuye la eficacia y eficiencia en el trabajo, reduce la calidad del servicio de entrega, entre otras problemáticas que se dan de manera interna en la empresa y repercuten en los resultados.

La sublínea de investigación que se ha considerado para efectuar el presente estudio de caso es el Modelo de Gestión Administrativa debido a que permite la mejora de la calidad y procesos organizacionales además de analizar e identificar las debilidades y amenazas que se presentan en la organización, el método empleado en la investigación es el método

inductivo que nos permite partir de hipótesis particulares y alcanzar conclusiones generales mismos que favorecen a la investigación; por lo cual se implementó el uso de herramientas tales como las encuestas que son dirigidas a los colaboradores, y la entrevista dirigida al gerente general, para recaudar la información necesaria.

## **DESARROLLO**

Existen innumerables empresas privadas que tienen como finalidad brindar un excelente servicio a sus clientes, las mismas que trabajan en conjunto con sus colaboradores para mantener un buen rendimiento laboral positivo y eficiente, para lograrlo es necesario conservar la motivación en los empleados y estar rodeados de un buen clima laboral entre otros.

La empresa Gutlop S.A es una institución privada que tiene como objeto la venta y distribución de productos de la marca Pingüino, conociendo que según Dela Palma y Madero señalan que “Ventas es la ciencia que se encarga del intercambio de un bien y/o servicio por un equivalente previamente pactado de una unidad monetaria con el fin de repercutir, por un lado, en el desarrollo y plusvalía de una organización o nación y, por otro, en la satisfacción de los requerimientos y necesidades del comprador” (Erik de la Parra Paz, 2016) ; con un total de 37 colaboradores esta empresa desarrolla sus actividades en las principales ciudades de la provincia de Los Ríos.

En el desarrollo de las actividades de la empresa se ha podido identificar anomalías que afectan el rendimiento laboral de los colaboradores teniendo como resultado una significativa disminución en las ventas, situaciones como la inadecuada organización que

radica en los altos mandos mismo que no organiza de forma eficiente el cobro de cartera y facturas, se evidencia la inadecuada organización en los errores cometidos en áreas importantes como los son el despacho y embarque de producto.

“Organización puede expresar el proceso o la función de organizar, es decir, la que se encarga de diseñar la estructura organizativa y de lograr que se desarrolle una actividad (acción) de forma eficiente y eficaz respecto de los objetivos pretendidos”

“La organización entendida como empresa se define como un conjunto de personas con los medios necesarios y adecuados que se relacionan entre sí y funcionan para alcanzar una finalidad determinada que puede ser tanto lucrativa como no lucrativa” (Aramburu Goya & Rivera Hemández, 2014).

Debido a la inadecuada organización se estima un déficit en ventas que se refleja en la pérdida de dinero o extravío que es descontado a los vendedores; los errores que se encuentran en las facturas emitidas en el área de despacho van desde productos incorrectos hasta exceso de productos o falta de los mismos al momento de entregar el producto a los compradores.

La inadecuada dirección es otro factor que se pudo identificar, que afecta el rendimiento laboral en la empresa Gutlop S.A y es debido a la falta de atención e interés por parte de los supervisores generales mismos que no hacen las visitas a los vendedores en las rutas y no se otorga la información necesaria en cuanto a las metas establecidas por la empresa.

La dirección es aquel elemento de la administración en que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente, ya, con más frecuencia, delegando dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que se cumpla en la forma adecuada todas las ordenes emitidas. La dirección indirectamente al señalar “Una vez constituido el grupo social, se trata de hacerlo funcionar: tal es la misión de la Dirección”, la que “consiste para cada jefe, en obtener los máximos resultados posibles de los elementos que componen su unidad, en interés de la empresa”, la esencia de la administración es coordinar es lo que busca todo administrador como la dirección es necesaria dentro de esa coordinación. La dirección es la parte “esencial” y “central”, a la cual se debe subordinar y ordenar todos los demás elementos. En efecto: si se prevé, planea, organiza, integra y controla, es solo para bien realizar. De nada sirve técnicas complicadas en cualquier de los otros cinco elementos, sino se logra una buena ejecución la cual coincide y depende temporalmente de una buena dirección (Reyes Ponce , 2015) .

Como consecuencia de la inadecuada dirección por parte de los supervisores generales los vendedores carecen del conocimiento de las metas establecidas por parte de la empresa, también se da la pérdida de oportunidades al momento de captar nuevos clientes dejando una gran ventaja a la competencia, es importante que la dirección sea la adecuada para así generar ventaja y aprovechar las oportunidades en la organización.

Otro factor identificado que afecta el rendimiento y las actividades labores de los colaboradores es la carencia de motivación adecuada en el personal, es la causa de la falta de metas y objetivos claros, debido a una constante rotación del personal, la escasa

comunicación entre colaboradores y jefes contribuye a la disminución de la motivación de los colaboradores.

La motivación puede ser algo externo cuando se produce desde fuera de la persona, o algo interno cuando el individuo se motiva a sí misma. Las empresas pueden comprobar que hay personas que en el mismo puesto y con las mismas condiciones de trabajo, tienen un mayor rendimiento laboral que otras. La empresa se debe plantear por qué ocurre esto. Para comprender el comportamiento de los individuos, las organizaciones empresariales bien gestionadas deberían utilizar la motivación para que todos sus miembros colaboren y cooperen en la obtención de las metas, animándolos a compartir sus ideas y entusiasmo en el trabajo (Gonzales Garcia, 2013).

Los diversos efectos que se manifiestan en la empresa por la escasa motivación se reflejan en los resultados de las ventas, el retraso de los procesos además de un evidente desinterés por parte de los colaboradores; los comportamientos inadecuados y malas actitudes al momento de realizar las diversas tareas, otro efectos que se da por la escasa motivación es el alto índice de errores en los colaboradores, al analizar esta situación vemos como la escasa motivación influye de manera negativa en el rendimiento laboral de la empresa.

Otro de los factores que se identificaron y afectan el rendimiento laboral de los colaboradores es el inadecuado clima laboral mismo que se da debido a la incorrecta actitud por parte del administrador y supervisores generando un ambiente de incomodidad y tensión, sumado a los diversos conflictos y desacuerdos que se generan por la falta de comunicación.

El clima laboral es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Por razones evidentes, el clima laboral es un indicador fundamental de la vida e la empresa, condicionando por múltiples cuestiones: desde las normas internas e funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza, sin agotar ni muchísimo menos la larga lista de factores que inciden y focalizan el clima o ambiente laboral (Gan & Triginé, 2014).

Los efectos de este inadecuado clima laboral en la empresa se ven reflejados en el rendimiento de los colaboradores, las constantes discusiones entre vendedores y el extravío de facturas mismas que son descontadas de su salarios, como efecto del inadecuado clima laboral se genera la falta de compromiso por parte de alguno de los colaboradores este tipo de conflictos generan gran disgusto en el administrador siendo la situación detonante para que se dé el autoritarismo por parte del antes mencionado con palabras groseras e insultantes.

Se evidencia dentro de la empresa Gutlop S.A la falta de capacitación a los colaboradores mismos que carecen de conocimientos técnicos en el área de ventas, el manejo de documentación importante, esta falta de capacitación se da porque existe un desinterés completo por parte de los altos mandos para sumar conocimientos técnicos al personal y así mejorar el rendimiento.

La capacitación constituye una estrategia educativa particularmente apta para promover cambios de conducta (conocimientos, habilidades y actitudes) en el corto

plazo, tanto en quienes no tuvieron oportunidades educativas como en quienes – aun habiéndolas tenido – requieren innovaciones conductuales exigidas por los cambios del entorno en que se desempeñan. El aprendizaje consiste, precisamente, en dichos cambios de conducta. La capacitación siempre se realiza como respuesta a una necesidad, lo, más importante en estas actividades es el seguimiento de resultados, que consisten en verificar en la realidad concreta de los procesos de desempeño posterior de los participantes si se produjeron cambios o no cambios de conducta, luego de la capacitación lograron ajustarse a los estándares de desempeño establecidos (José, 2012).

Como consecuencia de la falta de capacitación se ve afectado el desempeño debido a que los vendedores realizan sus rutas de manera incorrecta afectando a los clientes y entorpeciendo los procesos ya establecidos, además de que no se pueden concretar las ventas por esto no se obtiene resultados favorables para la empresa debido a esta falta de empoderamiento en el área que se desempeña.

Entre las problemáticas identificadas que afecta el rendimiento laboral se encuentran los conflictos mismos que se generan de manera interna entre los colaboradores y el administrador y en ocasión entre los clientes y colaboradores; estos conflictos de dan por los atrasos en la entrega de pedidos, esta situación genera malestar en el administrador y este hace llamados de atención de forma muy grotesca y esto es un detonador de más conflictos en la empresa; según Moner y Artiles.

En este proceso de atenuación del conflicto han jugado un papel importante el crecimiento económico, el desarrollo de un marco jurídico con garantía tutelares, el

desarrollo de las normas de procedimientos, la creación de instituciones de mediación, conciliación y arbitraje, así como la concepción de la teórica y la forma de gestión del conflicto por parte de los actores. La gestión del conflicto industrial moderno ha tenido distintas interpretaciones según el ángulo teórico e ideológico con el que se ha interpretado. El conflicto es la fuerza motriz de las relaciones laborales en la medida en que sus diferentes procesos están diseñados para frenar el descontento. Los conflictos se producen tanto en la esfera de la producción como de la distribución (Alós Moner & Martín Artiles, 2015).

Como consecuencia de los conflictos que se presentan en la empresa se dan situaciones como la falta de compañerismo y cooperación en los procesos; sumada a las diversas incomodidades que generan estos conflictos esto afecta la comunicación; e inclusive estos conflictos afectan a los colaboradores nuevos debido a que no existe la disposición de los colaboradores más antiguos para instruirlos en los procesos.

La existencia de un defectuoso liderazgo es otro factor que afecta el rendimiento laboral debido a que en el administrador se presentan situaciones como la falta de comunicación con sus subordinados, intimidación, ofensas, críticas o hasta favoritismo a ciertos colaboradores, el defectuoso liderazgo se ve en la desmotivación de los colaboradores y otros factores que se manifiestan en el desarrollo de las actividades.

En el mundo actual, es claro que el liderazgo importa. Las empresas de éxito y los individuos de éxito en las empresas exhiben profundidad en el liderazgo. Ser capaz y poseer los atributos del liderazgo es maravilloso, pero la capacidad ha de emplearse de manera apropiada y con un propósito, el líder debe demostrar atributos y también

demostrar resultados, es el primer promotor de la productividad y crea una atmosfera que invita a ella orientada a la calidad y el servicio. El liderazgo es la principal herramienta de acción para poner en práctica los objetivos empresariales. Los buenos lideres enseñan las habilidades de liderazgo a su personal (Guillioli & Gomez de Paniagua, 2015).

Los efectos del antes mencionado defectuoso liderazgo repercuten en gran manera en el rendimiento laboral conlleva la desmotivación del personal, el temor por parte de los colaboradores ya que no existe confianza plena para dialogar con el administrador, este problema acompañado de la escasa comunicación afecta el desempeño laboral.

Se identificó en el estudio que no existe una competencia laboral adecuada en la empresa esto se da debido a que los altos mandos consideran una pérdida de dinero contratar personal idóneo con conocimientos técnicos en cuanto a ventas y el trato con los clientes es decir mano de obra calificada, la jefa prefiere contratar personal sin experiencia y sin el conocimiento adecuado ya que es una mano de obra no calificada y por ende más económica al momento de pagar los sueldos y salarios.

Existen múltiples y variadas definiciones entorno de la competencia laboral. Un concepto generalmente aceptado la establece como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una capacidad real y demostrada, entonces uno más de los diferentes atributos de la persona – en su carácter de trabajador- y dicha competencia es, por lo tanto, identificable en la misma persona (Alles, 2014) .

Como consecuencia de la inexistencia de competencia laboral en los colaboradores se dan los conflictos interpersonales entre los vendedores ya que al no tener la formación adecuada para ocupar el puesto de trabajo carecen del conocimiento técnico necesario para ejecutar las tareas con eficiencia y eficacia; de la misma forma los resultados en las ventas reflejan este problema ya que no se llegan a las metas establecidas por la empresa; el bajo nivel de compromiso en los colaboradores se da como el resultado de la prácticamente nula competencia laboral.

La comunicación es de vital importancia mucho más si hablamos de un equipo de ventas en una empresa y en nuestro caso no es la excepción, la inoportuna comunicación es otro factor identificado que afecta el rendimiento laboral debido a que en los altos mandos no existe una correcta comunicación se da la falta de capacidad para la comunicación y se nota un evidente fracaso al momento de tratar de crear una cultura de comunicación entre jefes y colaboradores y viceversa, Mansilla nos da a conocer que es la comunicación a continuación.

En las organizaciones, que dependen de la comunicación para que sus decisiones puedan efectivamente interconectarse (de hecho, la decisión es una forma de comportamiento comunicacional, que solo puede ocurrir si las premisas han sido comunicadas y solo tiene lugar y efecto si--- a su vez--- es comunicada para transformarse en premisa de decisiones posteriores), el problema comunicacional es siempre presente. La efectividad de las comunicaciones permitirá el liderazgo ejecutivo, la adecuada toma de decisiones y la generación de un clima laboral de confianza y seguridad (Rodríguez Mansilla , 2015).

Este factor que se manifiesta en la empresa Gutlop (Inoportuna Comunicación) trae como consecuencia el malestar en el ambiente laboral antes mencionado, confusión, misma que se da por que los colaboradores no reciben indicaciones específicas o adecuadas y mucho menos claras para desarrollar sus actividades; otra consecuencia que se da por la inoportuna comunicación es las insatisfacción en los clientes mismos que reciben ofertas por los clientes y esas son desmentidas por el administrador o viceversa.

Otro factor identificado que afecta el rendimiento es la sobrecarga laboral misma que se da a causa de que los altos mandos exigen a los vendedores en el área de ventas cubrir cargos en otras áreas como lo son la cámara de frío o en el despacho, desembarque y transporte de los productos; este factor genera malestar debido a que en primera instancia se establece un horario de trabajo fijo mismo que es irrespetado al exigir que se cubran otras áreas sin contar con los beneficios que indicados por la ley en cuanto a horas extras.

La percepción de exceso de trabajo -- sobrecarga laboral -- también es un elemento que correlaciona positivamente con el padecimiento de “burnout”, en especial del agotamiento emocional , a partir de un trabajo de revisión , existe una serie de estrategias a nivel de organización que puede disminuir esta sensación de sobrecarga y la presión de las fuentes de estrés ambientales , en donde destacan la autonomía personal , la flexibilidad de horario, la participación y las horas de trabajo entre otros aspectos . A estos factores, añaden el trato injusto percibido por los trabajadores como uno de los principales desencadenantes de “burnout”, un trato que puede ser dispensado por la institución como tal o por un supervisor (González Barón , A. Lacasta , & Ordóñez, 2015).

Las principales consecuencias que se dan por la sobrecarga laboral son reflejadas en el rendimiento, incremento en los niveles de estrés y cansancio en los colaboradores, la salud de cada uno de ellos se ve afectada debido a que en ocasiones terminan su jornada laboral en horas de la madrugada y su hora de entrada es a muy tempranas horas de la mañana, esta situación ha llevado a muchos colaboradores a la deserción laboral; cabe recalcar que esta situación genera conflictos en los colaboradores y molestias inclusive a nivel familiar.

Se identificó otro factor que afecta el rendimiento laboral como lo es la carencia de eficiencia en los colaboradores de la empresa Gutlop S.A mismo que se origina por la notable falta de motivación, las inseguridades por parte de los colaboradores y dificultades para adaptarse a un ambiente laboral incómodo para efectuar sus actividades son causas que generan la ineficiencia tanto en los procesos como en las ventas.

La eficiencia está más unida a la confianza de la empresa en sus empleados y viceversa que a un estricto control horario. La falta de confianza no solamente resquebraja las relaciones personales, sino que puede repercutir negativamente en la productividad de la empresa (Bonell, De Prada, Schmidt, & Señor , 2015).

Como consecuencia de la carencia de eficiencia en los colaboradores se dan a notar problemas como la lentitud en los procesos, errores al generar las facturas, imprecisiones en el despacho o carga del producto, retrasos en la entrega de producto, este tipo de situaciones generan malestar tanto en colaboradores como evidentemente en los clientes por lo tanto es muy importante mantener un equipo eficiente al momento de ejecutar las diversas actividades en la empresa.

De la misma forma se identificó la inexistencia de empoderamiento laboral que se da a causa de la falta de compromiso por parte de los colaboradores además de que hay inseguridades que entorpecen y obstaculizan el empoderamiento laboral por parte de los colaboradores, estos no se sienten identificados con la empresa por lo cual el compromiso es casi nulo; es escaso conocimiento técnico en cuanto a las funciones que ejecutan genera esta falta de empoderamiento, Anderson lo define.

El empoderamiento debe consistir en introducir dentro del proceso de la toma de decisiones a las personas que se encuentran fuera del mismo. Ello pone un fuerte énfasis en el acceso a los procesos formalizados de toma de decisiones, y en el ámbito económico. Todo ello emite a las personas capaces de aprovechar al máximo las oportunidades que se le presentan sin o pensar en las limitaciones de carácter. El empoderamiento implica dar el más amplio alcance a toda la gama de capacidades y potencial humano por lo tanto consiste en la práctica de lo trabajo colectivos de las personas implicadas (Anderson, 2015).

Los efectos de la inexistencia del empoderamiento laboral por parte de los colaboradores son notorios y afectan el rendimiento, la falta de motivación el poco interés y colaboración al momento de resolver situaciones o problemas que se dan de manera interna o externa; además de que el trabajo en equipo y la comunicación se ven perjudicados dentro de la empresa; es muy importante poder contar con colaboradores que se sientan identificados con la empresa y busquen el bien común es decir que sus actos beneficien a todos.

La falta de compromiso es otro factor que afecta el rendimiento este se da debido a que los colaboradores no reciben la remuneración adecuada por su trabajo, utilidades, bono

escolar entre otros beneficios que estos deben percibir, la sobrecarga de trabajo sumada a la mala comunicación influye a que esta situación se genere en los colaboradores, misma que es incomoda y molesta tanto para los altos mandos como para cada uno de los colaboradores de la empresa; el compromiso es de vital importancia en las organizaciones Robbins lo define.

El compromiso de los empleados lo definimos como el proceso participativo que aprovecha toda la capacidad de los empleados y que está destinado a fomentar el aumento en el compromiso con el éxito de la organización, compromete a los trabajadores en las decisiones que los afectarán a incrementar su autonomía y el control que tiene sobre su vida laboral los hace más motivados, más dedicados a la empresa, más productivos y más satisfecho con su trabajo (Robbins, 2014) .

Como consecuencia del inexistente compromiso por parte de los colaboradores de la pérdida de oportunidades e ingresos para la empresa en cuanto a clientes, la productividad disminuye y por lo tanto la eficiencia y eficacia del trabajo realizado; además de que se generan ambientes incómodos para cada uno de los colaboradores; es importante que en las empresas se trate de general la cultura del compromiso es decir mejorar el vínculo de cada colaborador no simplemente con la empresa sino con cada uno de los altos mando para así mejorar el rendimiento de cada uno de ellos.

Otro factor identificado es que no existe una adecuada evaluación a los colaboradores por parte de los altos mandos, esto se da debido a que el administrador lo considera como una técnica que genera gastos y no es una inversión, por medio de la presente investigación se identificó que el rendimiento en los colaboradores es bajo.

La evaluación del desempeño puede hablarse de: “aquel proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades, cometidos y responsabilidades de los puestos que desempeñan, realizado mediante una serie de instrumentos”, la evaluación del desempeño o rendimiento consiste en: “La identificación, medición y gestión del rendimiento humano en las empresas”.

La identificación ya que se pretenden determinar qué áreas de trabajo se debe contemplar para medir el rendimiento, basada en un análisis del puesto de trabajo.

La medición, consiste en la realización de juicios por parte de los directores sobre lo “bueno” o lo “malo” que ha sido el rendimiento de un empleado en concreto, para que la medición sea adecuada deben fijarse criterios de fiabilidad y validez sobre métodos y acciones desarrolladas, para asegurar una eficaz comparación de resultados (Vértice, 2015).

Como consecuencia de la inadecuada o nula evaluación no se llegan a cumplir las metas establecidas en cuanto a ventas, conociendo que solo el 60% de las metas es cumplida y el otro 40% se incumple de manera injustificada en los colaboradores del área de ventas. La evaluación en las organizaciones es importante porque nos permite conocer si se cumplen o no las metas establecidas además de que se puede conocer si existe un crecimiento o disminución de las ventas es decir se puede tener un mejor control de las actividades realizadas.

## CONCLUSIÓN

El rendimiento laboral en la empresa Gutlop S.A de la ciudad de Babahoyo presenta un gran déficit en el área de ventas, el mismo que afecta en gran manera a los colaboradores y su desempeño, además existen irregularidades en las actividades y funciones delegadas, que incurren tanto en los jefes, supervisores entre otros.

Se puede estimar que una de las enormes dificultades que se denota en la empresa es la carencia de motivación, capacitación, liderazgo como también un inadecuado clima laboral entre los empleados, y autoridades que son parte de la misma. Además, se añade los conflictos que incurren internamente afectando emocionalmente a los colaboradores entorpeciendo cada una de las actividades asignadas lo que impide que puedan desempeñar correctamente sus funciones y esto repercuten en los resultados. Otra de las carencias que se aprecia es provocado de los altos mando y supervisores de la entidad una de estas problemáticas es el autoritarismo, la falta de comunicación o información correcta para desempeñar su labor.

La inadecuada organización y dirección repercute en las actividades laborales de los empleados, provocando un mal desempeño laboral y muchos estragos que afectan a cada uno de los procesos.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Alles, M. (2014). Dirección Estratégica de Recursos Humanos - Gestión por competencia. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Alós Moner, R., & Martín Artiles, A. (2015). Teorías del conflicto y negociación laboral - Una perspectiva sociológica. Madrid: UOC La universidad virtual.
- Anderson, M. (2015). Desarrollo y Diversidad Social - Lectura de desarrollo en la práctica. Reino Unido : (CIP) de la Fundación Hogar del Empleado .
- Aramburu Goya, N., & Rivera Hemáez, O. (2014). Organización de empresas. San Sebastian - España: Deusto.
- Bonell, P., De Prada, M., Schmidt, C., & Señor , A. (2015). Negocio a la vista - Reportajes con actividades para cursos de español de los negocios. España: Editorial Edinumen.
- Erik de la Parra Paz, M. d. (2016). Estrategias de Ventas y Negociación . Mexico: Panorama Editorial .
- Gan , F., & Triginé, J. (2014). Clima Laboral. Madrid: Diaz de Santos.
- Gonzales Garcia, M. J. (2013). Habilidades Directivas. España: INNOVA ( Innovación y Cualificación S.L.
- González Barón , M., A. Lacasta , M., & Ordóñez, A. (2015). El síndrome de agotamiento profesional de oncología. Madrid - España: Editorial medica panamericana.
- Guillioli, T., & Gomez de Paniagua, C. (2015). Perfil de liderazgo empresarial. Guatemala: Psicore- evaluaciones psicométricas.

Jose, S. (2012). Elementos para programar , ejecutar y evaluar actividades de capacitacion.  
Costa Rica: IICA.

Martínez Guillén , M. (2015). La Gestion Empresarial - equilibrando objetivos y valores .  
Madrid - España : Ediciones Diaz De Santos, S.A.

Perez, J., & Veiga, C. (2014). Control de la gestion empresarial. Madrid : Esic.es.

Reyes Ponce , A. (2015). Administracion de empresas - Teoria y practica. Mexico: Limusa  
Noriega Editores.

Robbins, S. (2014). Fundamentos de comportamiento organizacional. Mexico: Miembro de  
la camara nacional de la industria editorial , Reg. Núm 1524.

Rodriguez Mansilla , D. (2015). Gestión Organizacional - Elementos para su estudio.  
Mexico: P y V Plaza y Valdes .

Vértice. (2015). Retribución de personal - Recursos Humanos. Málaga- España: Editorial  
Vértice.

**Anejos**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA ESCUELA**  
**DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL**

Encuesta dirigida a los vendedores de la Empresa Gutlop de la ciudad de Babahoyo.

**1. ¿Cómo estima usted, la comunicación interna dentro de su trabajo?**

Bueno ( )      Malo ( )      Regular ( )

**2. ¿Cree que su retribución está de acuerdo con la labor que realiza?**

Si ( )      En ocasiones ( )      No ( )

**3. ¿Se siente motivado y capacitado al ejecutar sus tareas asignadas?**

Si ( )      No ( )      En ocasiones ( )

**4. ¿Estima usted, que es correcta la gestión del administrador en la empresa?**

Si ( )      No ( )

**5. ¿Cómo califica usted, la relación entre compañeros de trabajo?**

Bueno ( )      Malo ( )      Regular ( )



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



### FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL

Entrevista dirigida administrador de la Empresa Gutlop de la ciudad de Babahoyo.

- 1. ¿Cómo considera su rendimiento laboral en la empresa?**
- 2. ¿Considera que es correcta la gestión que desempeña en cuanto a la administración de departamento?**
- 3. ¿Existe una buena coordinación y comunicación entre los funcionarios de la empresa?**
- 4. ¿Existe algún modelo de evaluación de desempeño en la empresa?**
- 5. ¿Cómo considera el clima laboral dentro de la empresa?**

## FICHA DE OBSERVACIÓN

**Objetivo:** Recaudar la información pertinente para el caso antes mencionado.

### Colaboradores

| N. | ASPECTOS  | SI | NO | POCO | MUCHO |
|----|---|----|----|------|-------|
| 1  | Errores al emitir una factura .   |    |    |      | ✓     |
| 2  | Ejecutan supervisión a los colaboradores.   |    |    | ✓    |       |
| 3  | Los colaboradores son motivados por sus superiores  |    |    | ✓    |       |
| 4  | El ambiente laboral es adecuado   |    | ✓  |      |       |
| 5  | Tienen la suficiente información para efectuar su labor .   |    |    | ✓    |       |
| 6  | Realiza sus tareas con compromiso y ánimo.  |    |    | ✓    |       |
| 7  | Recibe todos los beneficios como utilidades, bono escolar, y pago de sueldo en la fecha indicada. |    | ✓  |      |       |
| 8  | Cumplen con las metas asignadas en ventas.  |    | ✓  |      |       |
| 9  | Realizan otras tareas extras a sus labores establecidas .   |    |    |      | ✓     |



Babahoyo, Julio 09 del 2019

Srta.  
 Tamara Estefania Ruiz Ibarra  
**ESTUDIANTE DE LA U.T.B**  
 Presente. –

De mis consideraciones:

Yo, **Ing. Patricia Monserrate Monar** Jefa del Departamento Administrativo de la Empresa GUTLOP S.A en la ciudad de Babahoyo, por medio de la presente le damos a conocer nuestra aceptación a su solicitud de realizar su Investigación sobre el Estudio de Caso para obtener su título Universitario en la Universidad Técnica de Babahoyo en la Carrera de Ingeniería Comercial.

Por la atención que se sirva dar a la presente, le reitero mis agradecimientos.

Atentamente

**Ing. Patricia Monserrate**

**Jefa del Departamento**  
**Administrativo**  
**GUTLOP S. A.**

