



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ABRIL 2022– SEPTIEMBRE 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN COMERCIO

TEMA:

**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES COMERCIAL DE LA EMPRESA
IMPORTADORA NOVOA EN LA CIUDAD DE BABAHOYO**

EGRESADA:

HEREDIA RAMIREZ VIVIAN MARIAN

TUTOR:

CPA. JULIO MORA ARISTEGA

AÑO 2022

INTRODUCCION

Novisolutions Cia Ltda. Es una empresa en constante crecimiento desde el 2010 en la actualidad disponen de 77 sucursales a nivel nacional. Se dedica a la venta al por menor y mayor de artículos electrónicos, electrodomésticos basándose en diferentes artículos inteligentes de alta gama y calidad entre ellos destacan hp, dell, acer, tp link, samsung, xiaomi, one fitness, Oster, prima entre otras, también cuenta con artículos para el hogar, juguetes y mascotas.

En este caso a desarrollar es conocer los factores que afectan a las ventas de tal forma que conozcamos cuáles son sus desmotivaciones que siente por parte de la organización para que se tomen en cuenta estos puntos y la organización pueda tener un mejor desempeño, motivación y crecimiento. Como objetivo de estudio se tiene “Determinar los elementos que afectan las ventas de los diferentes artículos en la Importadora Novoa.”

La modalidad de este estudio de caso se encuentra relacionada con la línea de investigación Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoria, control y su sublinea Investigación de Empresas e instituciones públicas y privadas que corresponden a la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, ya que analiza el comportamiento institucional, el progreso de actividades y su cultura organizacional, la metodología a utilizar es descriptiva, debido a que se relata los incidentes presentes dentro de la misma también se aplica el método inductivo que mediante un estudio cualitativo nos permitirá conocer las diferentes situaciones laborales, esto se llevara a cabo mediante instrumentos de recolección de datos como encuestas a los subordinados y entrevista al colaborador de la organización.

DESARROLLO

Importadora Novoa es el nombre comercial de NOVISOLUTIONS CIA. LTDA. Misma que está legalmente constituida desde el 28 de diciembre del 2010 y administrada por su propietario el Abg. Edgar Novoa Villavicencio su matriz principal se encuentra ubicada en la ciudad de Quito en las calles Mariano Paredes y calle n73, y su sucursal en la ciudad de Babahoyo está ubicada en la Av. 5 de Junio entre Abdón Calderón y 27 de Mayo, esta organización cuenta con aproximadamente 360 profesionales mismo que pertenecen al área administrativa, técnica y comercial, como dato adicional dentro de cada tienda pequeña se constituye de 3 trabajadores como es el caso en la ciudad de Babahoyo se encuentra el administrador, asesor1 (segundo a bordo) y asesor 2 y tiendas grandes 6 trabajadores de ambos sexos.

Además de ser una tienda considerada número uno en el mercado de informática, electrónica y cosas del hogar en el Ecuador, consta con un centro logístico en la ciudad de Miami (Florida) actualmente refleja de 77 sucursales a nivel nacional, son importadores directos de las diferentes marcas de artículos de cocina, laptops, tablets, televisores y smartphones entre ellas resaltan: Apple, HP, Toshiba, Asus, Acer, Lenovo, Samsung, Xiaomi, Tp Link, UMidigi, Tcl, Havit, Oster, Prima, gracias a su gestión logística y sus constante promociones esta compañía fue elegida como distribuidor exclusivo en el Ecuador de la marca One Technology, caracterizada por sus productos de alta gama y de calidad, su potencial es la área de gimnasio teniendo esta su nombre ONE FITNESS donde resaltan las caminadoras eléctricas y manuales, máquinas de multifuerza , bancos para abdominales, barras multifuncional, pesas rusas, discos, barras olímpicas, mancuernas ,entre otros artículos donde su enfoque está en cubrir las diferentes necesidades del consumidor, así mismo esta marca posee artículos para el hogar como las Freidoras

de aire de 2 litros hasta los 5,5 litros, batidoras, cocinetas eléctricas y así mismo posee una variada gama de juegos infantiles. Los precios son los más bajos de Ecuador y nuestra garantía y calidad las más altas gracias a nuestro partner NOVITEC, poseedor de la ISO 9000 para Ecuador y responsable del mantenimiento informático de compañías internacionales tales como American Airlines o Copa Airlines, entre otras, novisolutions (2015)

Apaza Jara (2018) Define el desempeño laboral como la eficacia de las obligaciones y deberes que cumple un trabajador dentro de una institución u organización, se verá reflejado en el desempeño del personal y satisfacción laboral, beneficiando en gran medida a la organización. Así mismo Cuello (2020) menciona “que las empresas más exitosas a nivel mundial ponen a la gestión del desempeño laboral en primer lugar, estas invierten recursos financieros y mucho tiempo para mantener un buen desempeño laboral donde la productividad y la innovación puedan desarrollarse en cada colaborador a través de una buena gestión. es una herramienta esencial para el crecimiento de las empresas, es decir proporciona beneficios para la organización que le permitirá realizar una mejora continua, así mismo ser más competitivas. Es por ello por lo que las empresas deben preocuparse y darle mayor atención al desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores.”

El desempeño laboral, es considerado como una disciplina que se ha venido estudiando en los diferentes campos desde tiempos atrás, uno de los papeles fundamentales de una organización es la motivación hacia sus colaboradores, mismas que se enfrentan a permanentes cambios debido al constantemente crecimiento de la competencia, nos referimos al buen servicio de calidad del trabajo realizado por el empleado dentro de una empresa. Aquí entran en juego desde sus

competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización, Santos (2018) determina que el desempeño laboral como tal no puede ser identificado si no se establece por medio de un proceso de evaluación en donde el evaluador toma en cuenta varios factores que relacionan las metas alcanzadas, las metas propuestas y la actitud del colaborador para enfrentar cada uno de sus objetivos.

Para Santos (2018) en el mundo real muchos colaboradores no están motivados en su puesto de trabajo, esto se debe a que las evaluaciones del desempeño se realizan de una manera política más que objetiva, los resultados de las evaluaciones tienden a ser modificados o influidos por los gerentes que buscan obtener resultados favorables para sus intereses en lugar de buscar el bienestar para sus colaboradores, causando en ocasiones que ciertos colaboradores no cumplan con los objetivos establecidos y sean apartados de sus puestos de trabajos.

En este caso a desarrollar se dará a conocer cuáles son los factores que afectan a las ventas de Importadora Novoa en la ciudad de Babahoyo, de tal forma que describiremos cuales son las desmotivaciones que el colaborador siente por parte de la empresa para que se tomen en cuenta los diferentes puntos y esta organización pueda tener un mejor desempeño y un crecimiento no solo económico sino en la satisfacción de sus colaboradores, además de que este puede servir como guía para futuras empresas dedicadas a la venta de artículos tecnológicos o afines.

Dentro de la empresa Importadora Novoa situado en la ciudad de Babahoyo se puede evidenciar un déficit de comunicación ya que no existe coordinación de pedido sea solicitado hacia otra sucursal o viceversa, Pese a existir grupos mediante la Red Social de WhatsApp en donde se comparte información seleccionada a todo el personal, el administrador no comparte toda la información que llega hacia su poder aquí nace muchas veces la confusión , distorsión y conflicto ante una venta, dando un mala imagen a la tienda. Asimismo, la información trasmitida hacia el

administrador no es bien emitida hacia los superiores causando que el colaborador no sea tomado en cuenta quizás para un crecimiento profesional dentro de la empresa o incluso hasta el despido del colaborador.

Según Bacalla (2022) en su investigación realizada define que la comunicación es intercambiar informaciones entre las personas en una organización, que permite tener conocimientos. Percepción que tiene el colaborador de la precisión, rapidez, coherencia, fluidez y efectividad de la trasmisión de informaciones referentes al funcionamiento de la empresa internamente. Es decir, una buena comunicación motiva a la interrelación social, limita los conflictos y facilita el dialogo entre ambas partes.

La comunicación juega un papel importante dentro de las organizaciones se puede concluir que están estrechamente relacionado con el desempeño laboral ya que se desarrolla en base a las necesidades de la organización es decir si un trabajador se encuentra en constante motivación, se desenvuelve en un ambiente de confianza y cooperación obtendrá un resultados positivos y alentadores por su trabajo realizado caso contrario este se encontrara con diferentes travas en el desarrollo de su trabajo según lo establecido en el momento del contrato.

La remuneración por comisiones permite remunerar al trabajador según el rendimiento de este o según los objetivos que se logren. La remuneración por comisiones no depende de las horas que labore un trabajador, sino de su productividad para el grupo de investigación Gerencie.com (2021).Dentro de las políticas empresarial está que el colaborador gozará de las comisiones en su

totalidad cuando este llega o excede a la meta establecida mensualmente para sus colaboradores, caso contrario recibe un pequeño incentivo por el esfuerzo realizado durante el mes, además de que en reuniones internas tiene un llamado de atención por el administrador en caso de que sea residente. Si bien es cierto en ocasiones los colaboradores consideran el término motivación como factor económico es decir si vendo más recibo más comisiones, pero esto no es así el porcentaje se mantiene ya que es una política empresarial.

Así mismo las metas no son medidas por la población que tiene cada ciudad si no que se realiza de forma global dando como resultados metas demasiadas elevadas lo que en ocasiones no se llega a cumplir con la meta planteada. Además, que no se toma en cuenta las diferentes necesidades culturales que existen a nivel regional donde se han establecido las tiendas. Como también no se consideran fechas celebres dentro de cada una de las ciudades para poder cubrir una parte de la meta mediante promociones limitadas.

Cabe mencionar que la forma de compra son pagos de contado esta organización no cuenta con crédito para sus usuarios, siendo un factor que suele jugar en contra para los colaboradores debido a que a la tienda se acercan diferentes clientes con ganas de adquirir un artículo tecnológico pero cuando se informa las formas de pago se pierda en ocasiones la venta, si bien es cierto cuentan con una opción que es un plan acumulativo pero este no es aceptado por los consumidores ya que se lo realiza en dos partes dejando una entrada para que el bien sea separado, pero ¿qué pasa si el cliente no puede dar la siguiente parte? Este es informado en primera instancia que no se realiza devolución del dinero en casos como estos el cliente deberá adquirir algún artículo que cubra el monto inicial dado.

Una contratación de personal puede ser un referente para el crecimiento empresarial, es por eso que las organizaciones dan a conocer los aspectos básicos dando inicio a una relación laboral y las garantías de ley que tendría el candidato. En ocasiones la contratación de personal sin experiencia suele realizarse por la imagen de la persona mas no por su capacidad y habilidad de cierre de ventas, lo que esto genera perdida de ventas para la meta de la tienda. Además de que no se ve un compromiso con el colaborador contratado ya que en ocasiones suelen abandonar su puesto causando un retroceso en la empresa ya que implica una nueva contratación , una capacitación misma que se realiza en la ciudad de Quito en donde se enseña el manejo del sistema y se explica su trabajo a realizar para poder cubrir las necesidades tanto de los clientes como los de empresa asimismo afecta a los colaboradores de la tienda ya que su día libre queda eliminado hasta que se realice una nueva contratación.

La ética laboral dentro de la empresa Importadora Novoa, solo se desarrolla por el compromiso laboral, ya que cada uno de los colaboradores vela por su propio interés, esta organización está distribuido a nivel nacional no en todas las tiendas existe un abastecimiento mayorista de los diferentes artículos por ejemplo solo se dispone de un computador por modelo en cada tienda en caso de que se genere una venta de 3 unidades del computador esta se realizara bajo pedido, es decir que se realiza un requerimiento para las otras sucursales eh aquí donde no se suele tener el apoyo de los compañeros ,la computadoras presentan fallos o su vez están separadas

y no se puede concretar la venta aunque en ocasiones simplemente el administrador no da una respuesta inmediata a lo solicitado.

Para Rubio (2021) determina que La ética laboral, también conocida como ética profesional, hace referencia al conjunto de normas y valores que sirven para mejorar el desarrollo de las actividades en un puesto de trabajo. Estas normas sirven de pautas éticas que determinan qué es lo apropiado y qué no en un contexto laboral. En la mayoría de los casos, la ética laboral de cada empleo está basada en los valores universales que rigen la ética humana, esto es, cómo comportarse de forma respetuosa con los demás y con uno mismo.

Importadora Novoa no tiene una planificación de horarios de acuerdo a las actividades a realizar y esto genera un poco de caos al momento de ejecutarla ya que puede chocar quizás con la hora de almuerzo o un permiso de los colaboradores. Cuando un colaborador tiene un día libre este tiende a perder ventas que ha venido gestionando basada en la necesidad del cliente, perjudicando en su meta establecida en el mes es decir existe la sustracción de clientes, pero esto no es tomado en cuenta dentro de la tienda ya que el administrador requiere resultados de ventas por parte de los colaboradores, cabe recalcar que cuando un colaborador carece de ética este se verá reflejado en su manera de actuar hacia los clientes y sus compañeros. La psicóloga Sabater (2022) sostiene que es necesario crear escenarios laborales más nutritivos y respetuosos. Es más, cuando se estipulan y se siguen un conjunto de estándares básicos de comportamiento y normas con respecto a lo que es y no es aceptable hacer en el trabajo, la salud mental y la motivación de todo el equipo humano de una empresa mejora.

Torres (2018) Afirma que, “Si la desmotivación o la falta de interés en el desarrollo de las actividades que acarrea el puesto aparecen, pueden llevar al trabajador a un estado de apatía que le conduce a no realizar las funciones habituales de la mejor manera. Cuando un empleado empieza a desmotivarse, pierde el entusiasmo y la ilusión y su trabajo se ve reducido”. Dentro de la empresa se ve una corta línea de capacitación hacia sus subordinados, los mismo que se ven obligados a desarrollar la autoeducación, es decir el vendedor busca la información requerida para obtener características de los diferentes artículos que posee la tienda, junto con lo que corresponde a la atención al cliente. Pese a que si existen reuniones con los directivos superiores solo son en temas enfocados en los índices de ventas de las diferentes sucursales o su vez que para indicar productos con poca rotación.

La capacitación en una empresa es indispensable para el buen desarrollo profesional como personal, debido a que estaría en constante aumento la competitividad ante su competencia esto se podría implantar mediante un proceso sistemático en donde lo primordial debe ser puntualizar las necesidades o temas a tratar, recordando que una capacitación debe ser motivada para q no se vea como una obligación si no todo lo contrario sientan la necesidad de adquirir nuevos conocimiento y que ellos se sientan involucrados y escuchados.

Maco (2018) afirma que capacitación significa entrenar a la persona de acuerdo al área en la que se encuentre para prepararlo ante cualquier circunstancia que se pueda presentar a la hora de realizar su trabajo, esto nos llevara a crear personas autosuficientes”. Pero en esta empresa existe prioridad en capacitación en el tema de exhibición de la mercadería en los centros comerciales de las ciudades de Guayaquil y Quito, ya que estos brindan unos lineamientos obligatorios antes de que se celebre el contrato de arrendamiento, las capacitaciones brindadas son para el personal es decir administrador y vendedores de la tienda o supervisores a nivel nacional

pero estas no son transmitidos hacia los demás colaboradores en ocasiones el administrador mediante un correo electrónico recibe indicaciones para que sean puestas en marcha dentro de la tienda y en caso de alguna corrección es notificado para que sea corregido.

El liderazgo es la pieza clave fundamental en una organización de cualquier índole que sea esta, sin embargo, encontrar a personas que desarrollen su capacidad de líder no es una tarea fácil, cabe mencionar que existen diferentes tipos de liderazgo, pero si bien es cierto dentro de la empresa analizada existe un liderazgo autocrático Importadora Novoa según su nivel jerárquico una tienda está organizada por el Administrador, segundo a bordo (Asesor 1) y Asesor 2.

Nirian (2019) define al liderazgo autocrático, también llamado liderazgo autoritario, es uno de los elementos presentes en el liderazgo negativo y generalmente se da en personas que ocupan posiciones de poder y no necesariamente designados democráticamente, sino por habilidades técnicas o experiencia en un área. Es aquí en donde se percibe como la motivación de los asesores es inestable, ya que sus ideas o críticas sobre la imagen de la tienda no son tomadas en consideración para posibles soluciones ante la falta de ventas, el líder en este caso exige que se realicen las ventas ya que al llegar a la meta el recibe una bonificación por su manejo del personal, cuando dentro de una empresa existe este tipo de liderazgo también se ve afectado el clima laboral ya que en ocasiones suele ser tenso, por algún tipo de desacuerdo ante una decisión tomada. Cabe mencionar que el liderazgo autocrático lo ejerce el administrador de la tienda mas no los directivos de las misma.

Cuando se realiza una entrevista de trabajo se da a conocer todas las actividades extras que realiza el colaborador y ambas partes aceptan pactando una contratación, pero está en caso de recurrir a un permiso puede ser negado basándose en el compromiso que se dio entre el colaborador y empresa, haciendo que el colaborador tenga una inestabilidad o desmotivación sea esta laboral o personal. Nos referimos a inestabilidad laboral en que este puede ser despedido o sancionado por la empresa o desmotivado quizás al no cumplir su meta, también puede realizar su trabajo por obligación mas no por saciar sus necesidades laborales.

Para Webster (2021) “El crecimiento y desarrollo laboral comúnmente se considera una responsabilidad conjunta del empleador y el empleado. El desarrollo profesional es un elemento que generalmente es monitoreado por el departamento de recursos humanos de una organización. Sin embargo, los empleados, gerentes y supervisores también deben participar para que las estrategias de crecimiento laboral sean efectivas. El crecimiento y desarrollo en el trabajo es una función esencial de gestión que tiene muchos beneficios tanto para la organización como para los empleados. “

Es decir que la empresa solo se muestra interesada en el compromiso que el colaborador tiene con ellos, mas no de las necesidades que pueden tener sus colaboradores. Aunque si existen los ascensos dentro de la organización estos son más notorios en la parte administrativa mas no en el área de ventas, y en ocasiones se recurre a lo que es cambios dentro de una misma tienda para que sean alcanzados los objetivos.

Es importante comprender que estos conceptos se relacionan entre sí y que son de suma importancia que se contemplen dentro de una organización. Además, que en crecimiento

profesional es considerado como un factor motivacional no solo para el colaborador que ha conseguido un ascenso si no para todo el equipo del trabajo.

Si bien es cierto cuando un trabajador ingresa a una organización tiene un periodo de 3 meses de prueba, en donde se le designa su trabajo a desarrollar, mismo que es evaluado por su jefe inmediato, esta organización no cumple con lo estipulado en la ley que ampara a un colaborador, ya que hay colaboradores que tienen más de un año y no están afiliados por ende pierden de ciertos beneficios. No se realiza una firma de contrato luego de haber terminado el periodo de prueba, esto genera una inestabilidad de los colaboradores o a su vez una desmotivación que suele verse reflejado al final del mes en las metas no alcanzadas o en ciertas ocasiones no se sienten estables en su puesto y constantemente buscan nuevos campos de trabajo. Al hablar de beneficios no es con un enfoque de efectivo si no basados en mejorar la calidad de vida y cubrir alguna de las necesidades externas o internas del colaborador.

Escasa publicidad, la empresa Importadora Nova cuenta con poca señalización dentro de la ciudad y esto hace que en ocasiones no lleguen los clientes a la tienda, también cuenta con red social como Facebook e Instagram, pero solo se realiza publicidad para la ciudad de Guayaquil cabe mencionar que en su página de web la venta la realiza un asesor online. La publicidad la realiza el asesor mediante publicaciones en sus redes sociales personales para ir generando sus ventas y lograr la meta establecida hacia la sucursal de Babahoyo. Pese que la empresa está ubicada en un sector activo al comercio dentro de la ciudad de Babahoyo no se puede hacer entrega de volantes ya que el departamento de marketing suele enviar volantes con nombres de otras sucursales lo que da como resultado una confusión al cliente. Recientemente se creó una ubicación en Google maps para que los usuarios puedan llegar a la tienda, pero no ha tenido buenos resultados

ya que la ubicación arrogada es errónea, y esto no ha sido ratificado, aunque ya se mencionó al encargado de la tienda.

Con el propósito de recopilar mayor información sobre las causas de la desmotivación que presenta los colaboradores se le realizó una entrevista al administrador de Importadora Novoa Babahoyo, 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 validas:

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada al administrador de Importadora Novoa Babahoyo.

| <i>Orden</i> | <i>Preguntas</i> | <i>Datos relevantes encontrados</i> |
|--------------|--|---|
| <i>1</i> | <i>¿Qué es la motivación para usted?</i> | <i>Es sentirse satisfecho en la realización de objetivos planteados sean estos personales o empresariales.</i> |
| <i>2</i> | <i>¿Cómo es la motivación que reciben los colaboradores?</i> | <i>En esta empresa recibimos una bonificación por el cumplimiento de la meta mensual y a su vez por el cumpleaños se recibe un bono en donde el colaborar deberá justificar el dinero entregado ya se debe ser compartido con sus compañeros. Y los premios independientes que suelen plantear los proveedores.</i> |
| <i>3</i> | <i>¿Considera usted que sus colaboradores necesitan recibir capacitaciones sobre temas que aborden a la atención al cliente?</i> | <i>Si, ya que en ocasiones no saben cómo satisfacer una necesidad del cliente y pierden una venta.</i> |

| | | |
|----|--|---|
| 4 | ¿Cuándo se realiza una contratación lo realizan bajo un perfil para el área de ventas? | <i>El postulante debe cumplir un perfil de acuerdo al puesto, pero si una vez se realizó por imagen teniendo como resultado un abandono de puesto por parte del individuo</i> |
| 5 | ¿Ha existido algún tipo de conflicto entre sus colaboradores? ¿Por qué? | <i>Si, este inconveniente es común en el área de las ventas conocido como hurto de la cartera de clientes.</i> |
| 6 | ¿La empresa cuenta con todos con todos los equipos tecnológicos necesarios para el desarrollo de las actividades de sus colaboradores? | <i>Si, cada una de las sucursales están adecuadas para cubrir las necesidades de los colaborades</i> |
| 7 | ¿Qué tipo de prestaciones tienen los colaboradores dentro de la empresa? | <i>Ser afiliados y tener opción de anticipos una vez que se termine el periodo de contrato a prueba por el periodo de 3 meses.</i> |
| 8 | ¿La sucursal cumple todos los meses con las metas establecidas? ¿Por qué? | <i>En ocasiones existe una diferencia minima para lo que es el cierre de meta en ocasiones se duplican los presupuestos.</i> |
| 9 | ¿Los colaboradores tienen oportunidad de crecimiento profesional y personal dentro de la organización? | <i>Si, esta decisión se debate con los directivos además como administrador es una obligación realizar una pequeña evaluación de que la persona está preparada para asumir el puesto.</i> |
| 10 | ¿Cómo es la relación laboral con sus colaboradores? | <i>La relación en el local es respetuosa, pero si existen desacuerdos en ocasiones ya que las decisiones las tomo en base a mi experiencia como administrador.</i> |

Fuente: Entrevista aplicada al administrador de Importadora Novoa Babahoyo.

Elaborado por: Vivian Heredia R

Al analizar las respuestas impartidas por el administrador de la Importadora se deduce que pese a existir respeto un valor primordial en una relación laboral su desacuerdos nacen ya que no se sienten que son considerados en una toma de decisiones como fue indicada en la entrevista él

lo realiza en base a su experiencia como administrador , mismo que considera que sus colaboradores si necesitan tener una capacitación mayor de cómo abordar a los clientes para que la tienda cumpla mensualmente la meta que se les establece.

Así mismo el administrador afirmo que las prestaciones de los colaboradores son aplicadas una vez que se celebre el contrato anual entre la empresa y el colaborador mas no cuando este se encuentra en el periodo de prueba de tres meses como lo plantea la ley, a lo largo de esta entrevista llama la atención cuando el indica que se dan conflictos entre sus colaboradores por el hurto de los clientes además que se evidencio durante la entrevista este tipo de altercados entre ellos interactuando con uno de ellos indico que no siempre las ventas son devueltas causando que uno de ello no complete su meta y a su vez afecta la meta de la sucursal ya que puede hacer perder la venta que se ha estado gestionando.

Una de las interrogantes que se planteo fue acerca de la motivación como la empresa considera que sus colaboradores se sienten motivados el indico que se lo realiza bajo bonificaciones y bono por cumpleaños y en ocasiones los proveedores creaban retos en base a los productos que ellos distribuyen y estos ganaban algún producto pero eh aquí la interrogante clave considerada como una desmotivación , si la marca HP plantea que por la venta de 5 impresoras el colaborador recibe una mochila original de la marca+ un combo de tintas HP, pero no se distribuyen a todas las sucursales un máximo de 2 impresoras como promocionan el articulo para que el cliente realice una compra inmediata, no a todos los usuarios les gusta la modalidad de

productos bajo pedido ya que estos tienen un tiempo estimado de llegada de 48 horas (2 días) considerando otros factores como algún feriado, finde semana entre otros.

Al aplicar la técnica de encuestas a los colaboradores obtuvimos los siguientes resultados

Tabla 2

Inducción recibida al iniciar en la empresa.

| Opciones | Frecuencia | % |
|-------------------------|------------|------|
| Acorde al Puesto | 2 | 100% |
| Orientación al servicio | 0 | 0% |
| Ética y de valores | 0 | 0% |
| Otros | 0 | 0% |
| Total | 2 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de Importadora Novoa Babahoyo

Elaborado por: Vivian Heredia R.

En los resultados obtenidos hacia los colaboradores sobre la inducción que ellos recibieron al ingresar a esta empresa se indica con el 100% que su capacitación fue de acuerdo al puesto que este desempeñaría, es decir uso del manejo del programa de facturación MBA 3(Master Business Administrator) con su usuario correspondiente de vendedor ya que el administrador tiene habilidades opciones mayores a la de los vendedores. Como se puede evidenciar que no reciben algún tipo de inducción sobre los artículos que la tienda dispone.

Tabla 3

Reconocimientos brindados a los colaboradores.

| Opciones | Frecuencia | % |
|----------------|------------|------|
| Siempre | 0 | 0% |
| Frecuentemente | 2 | 100% |
| A veces | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| Nunca | | |
| Total | 2 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de Importadora Novoa Babahoyo

Elaborado por: Vivian Heredia R.

Con un 100% de resultados los colaboradores afirman que frecuentemente reciben un tipo de reconocimiento sobre sus labores ya que el mérito se lo lleva el administrador por su gestión, recibiendo una bonificación por el manejo de personal y ellos reciben una bonificación por su gestión de venta y meta cumplida, a su vez reciben un reconocimiento por su cumpleaños de ahí no obtienen ningún reconocimiento como vendedor del mes, la sucursal estrella entre otros reconocimientos que puedan planteársela empresa que impulse una motivación entre sus colaboradores volviéndose una rutina su trabajo.

Tabla 4

Relación entre colaborador y administrador.

| Opciones | Frecuencia | % |
|-----------|------------|------|
| muy buena | 1 | 50% |
| Buena | 1 | 50% |
| Mala | 0 | 0% |
| Total | 2 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de Importadora Novoa Babahoyo

Elaborado por: Vivian Heredia R.

Dentro de la interrogante de la relación que existe entre administrador y colaborador tenemos un 50% que indico que si maneja una relación muy buena con su jefe inmediato mientras que el otro 50% considera que su relación es buena. Dando a notar que en ocasiones si existen los desacuerdos, pero mantienen la línea del respeto entre los miembros de esta sucursal.

En el desarrollo de la encuesta se pudo mantener una conversación con los asesores en donde ellos explicaban que sienten un poco de desmotivación al momento de realizar una venta bajo pedido hacia otra sucursal ya que no se brinda en ocasiones respuestas inmediatas o que sería un punto a favor para la empresa si se implanta la opción de crédito o facilidad de pago cuando un cliente desea adquirir algún artículo electrónico, desde el momento que una persona nace se mide su desempeño comparando sus diferentes logros que va adquirir durante su crecimiento, así mismo se puede determinar el desempeño de un colaborador ya que se en su desarrollo se verá afectado por diversos factores que tendrá a su alrededor.

CONCLUSIONES

La investigación realizada a Importadora Novoa en la ciudad de Babahoyo permitió identificar los principales problemas de desmotivación, así como el de conocer lo que esperan los colaboradores de la organización en el entorno, identificando la oportunidad de crear un proceso reflexivo sustentado en la motivación como metodología orientada al desempeño laboral que permita iniciar un viaje hacia el autodescubrimiento del auténtico nivel de compromiso y calidad, dominio de habilidades y destrezas.

Los fundamentos teóricos y herramientas propuestas en el trabajo investigativo han permitido a sentar las bases de edificación para el fortalecimiento de las habilidades de los colaboradores de la empresa Importadora Novoa. El proceso de la metodología es dirigido a todas las áreas de la organización, cuya aplicación puede generar diferentes resultados, pero el significado será siempre el mismo, asistir el crecimiento personal y profesional de los colaboradores.

Cabe recalcar que se debe erradicar los conflictos entre el personal de la importadora ya que esto puede generar un clima laboral tenso dentro del local abriendo paso a una nueva investigación ya que como se mencionó no todas las ventas son devueltas afectando al rendimiento del compañero en su meta, aunque si bien es cierto la empresa no se ve afecta en el rendimiento por meta sucursal ya que si se cumple con lo establecido que llegar a la meta prevista.

REFERENCIAS

Apaza Jara, F. B. (13 de 12 de 2018). *UNIVERSIDAD PERUANA UNION*. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1792#:~:text=Resultados%3A%20el%2048%2C8%25,nivel%20regular%20de%20desempe%C3%B1o%20laboral>.

BACALLA, A. E. (17 de 05 de 2022). *UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2214/1.TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20BACALLA%20ARISTA%2c%20EDGAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cuello, R. B. (26 de 10 de 2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026%20(2).pdf)

Fernández, H. (23 de 11 de 2018). *economiatic*. Obtenido de https://economiatic.com/liderazgo/?fbclid=IwAR3w_tjO0RyXIOUzY9UKFvIXEYfiHbfl2yD1CnMzHf1rOBYvxbIhsTM5vNM

gerencie.com. (23 de 07 de 2021). Obtenido de <https://www.gerencie.com/comisiones-en-el-contrato-de-trabajo.html>

Maco, B. R. (6 de julio de 2018). *Escuela de posgrado Universidad Cesar Vallejo*.
Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16316/Rengifo_MRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nirian, P. O. (02 de junio de 2019). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/liderazgo-autocratico.html>

Novisolutions. (10 de junio de 2015). *linkedin*. Obtenido de https://www.linkedin.com/company/novicompu/about/?fbclid=IwAR3wVMCRj30oXQGk5a_eI VhGJIH9BCTpBOIS3zsVTrJ5rog2B_WEmt5Prw#!?lipi=urn%3Ali%3Apage%3Ad_flagship3_company%3BX7z2OACwQWi2j32KsrPnJw%3D%3D

Rubio, N. M. (30 de 12 de 2021). *psicologia y mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/organizaciones/etica-laboral>

Sabater., V. (01 de febrero de 2022). *la mente es maravillosa*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/etica-laboral/>

SANTOS, F. J. (05 de 2018). *UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

Torres, R. (10 de mayo de 2018). *Foco Consultores* . Obtenido de <https://fococonsultores.es/causas-y-consecuencias-falta-motivacion-laboral/#:~:text=La%20escasa%20formaci%C3%B3n%20en%20los,lugar%20a%20desencanto%20y%20desmotivaci%C3%B3n.>

Webster, A. L. (20 de noviembre de 2021). *ehowenespanol*. Obtenido de https://www.ehowenespanol.com/crecimiento-desarrollo-laboral-info_547601/

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta realizada a los vendedores de la empresa Importadora Novoa

Babahoyo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL

TEMA: Desempeño laboral de los asesores comercial de la empresa Importadora Novoa en la ciudad de Babahoyo

OBJETIVO: Determinar cuáles son los factores que afectan las ventas de los diferentes artículos que brinda la empresa.

1. ¿Qué tipo de inducción recibió al momento de iniciar a laborar en esta entidad?

Acorde al Puesto

Orientación al servicio

Ética y de valores

Otros

2. ¿Con qué frecuencia ha recibido socialización de los diferentes artículos que vende la empresa?

Siempre

Frecuentemente

A veces

Rara vez

Nunca

3. ¿Cuál cree usted que es el factor más importante al momento de cumplir las disposiciones de la entidad?

Personalidad

Formación

Educación

Experiencia

Entorno

Cultura empresarial

Otro/s

4. ¿ha superado o alcanzado la meta mensual planteada por la empresa?

Siempre

Frecuentemente

A veces

Casi nunca

Nunca

5. ¿La empresa brinda reconocimientos a sus colaboradores?

Siempre

Frecuentemente

A veces

Casi nunca

Nunca

6. ¿cómo considera que es su relación con su empleador(administrador)?

muy buena

buena

mala

Anexo 2: Entrevista realizada al administrador de la empresa Importadora Novoa
Babahoyo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL

TEMA: Desempeño laboral de los asesores comercial de la empresa Importadora Novoa en la ciudad de Babahoyo

OBJETIVO: Determinar cuáles son los factores que afectan las ventas de los diferentes artículos que brinda la empresa.

1. **¿Qué es la motivación para usted?**
2. **¿Cómo es la motivación que reciben los colaboradores?**
3. **¿Considera usted que sus colaboradores necesitan recibir capacitaciones sobre temas que aborden a la atención al cliente?**
4. **¿Cuándo se realiza una contratación lo realizan bajo un perfil para el área de ventas?**
5. **¿Ha existido algún tipo de conflicto entre sus colaboradores? ¿Por qué?**
6. **¿La empresa cuenta con todos con todos los equipos tecnológicos necesarios para el desarrollo de las actividades de sus colaboradores?**
7. **¿Qué tipo de prestaciones tienen los colaboradores dentro de la empresa?**

- 8. ¿La sucursal cumple todos los meses con las metas establecidas? ¿Por qué?**
- 9. ¿Los colaboradores tienen oportunidad de crecimiento profesional y personal dentro de la organización?**
- 10. ¿Cómo es la relación laboral con sus colaboradores?**