



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO - OCTUBRE 2018**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

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

**TEMA:**

**Desempeño Laboral En La Empresa Lopatrucks S.A.**

**EGRESADO**

**Pilco Durán Darío Javier**

**TUTOR**

**Ing. Miranda Mejía Jorge Joffre**

**AÑO 2018**

## INTRODUCCION

El presente documento evidencia, la importancia que se debe dar en las empresas, al Capital Humano, ya sea pública o privada, para de esta manera, controlar con la mejor comodidad, los problemas que se presenten, sobre el desempeño laboral que tienen los funcionarios.

La Empresa Lopatrucks S.A. fundada en 1982, se encuentra ubicada en el cantón Ventanas provincia de los Ríos, entre las calles, 28 de mayo y Ángel Burgos, como Gerente General el ing. Danny Darío Lozada Parra, cuenta con una publicidad bastante notoria, la misma que ha llevado a convertirse en una de las lubricadoras con mayor realce del Cantón Ventanas.

La empresa Lopatrucks S.A. siendo uno de sus problemas principales la inexistencia de la motivación, capacitación, para los funcionarios que se encuentran dentro y fuera de la empresa, cumpliendo sus actividades asignadas, por la falta de comunicación del gerente a sus subordinados. Dentro de las problemáticas se encontró que no hay una evaluación del desempeño laboral, para la empresa en general, de esta manera es como existe una mala atención al usuario, incomodidades entre empleados, estrés generado en el lugar de trabajo, inconformidades con sus funciones asignadas, en cuanto a uno de los aspectos más importantes es la calidad del servicio.

El estudio de caso se relaciona a la línea de investigación Modelo de Gestión Administrativa, porque desempeño laboral está encaminada en el proceso administrativo de la empresa, mediante este método la empresa se asegurará, que los empleados realicen de manera excelente sus labores diarias, que se encuentre muy bien anímicamente, para realizar contacto con los clientes, y de esa manera el empleado se sentirá seguro para tomar

decisiones que ayuden a la empresa a seguir mejorando sus falencias y fomentando su desarrollo laboral, con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos realizados.

El método que se utilizó en la realización del estudio de caso es el método de investigación cuantitativa y cualitativa, porque se pretende comprender considerablemente cómo funciona el desempeño laboral, en todas las áreas de la empresa Lopatrucks S.A. y cuál es la atención que brindan los empleados de la empresa al cliente.

## DESARROLLO

El presente documento contiene un caso de estudio que está enfocado en la empresa pública Lopatrucks S.A. ubicado en Ventanas perteneciente a la provincia de los Ríos, actualmente cuenta con 23 funcionarios directos laborando en la empresa .

En el año 1982 del mes de enero, el ecuatoriano Edwin Lozada con 20 años de edad en conjunto a su esposa emprendieron un pequeño negocio de venta de lubricantes y servicios ubicado en la ciudad de Ventanas Provincia de los Ríos. El empeño por dar mejor servicios a sus clientes en 1996 hizo la compra de un terreno de 4mil mt<sub>2</sub> con el objetivo dar mejor servicios, en 1996 comenzaron a construir y finalmente en el 2000 termino el proyecto.

Lopatrucks S.A. es una microempresa que inicio en marzo del 2001 con 10 trabajadores, dedicados a servicios básicos, en el 2009 hasta la fecha dentro del espacio comercial se han añadido los servicios como: venta de llanta y accesorios de vehículos así como la importación de aro y servicios de mecánica.

La empresa Lopatrucks S.A. carece en la atención al cliente, en el área de ventas, el cual cuenta con 2 empleadas, una de ellas no dispone de la actitud para esperar algún contratiempo o reclamo por parte de los clientes, además se percibe es estrés laboral no solo en ella si no en general.

(García, Gelpi, Cano, Romero, 2013) definen estrés laboral como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicológicas a veces graves, el estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se procede en el momento de existir un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas.

Se puede argumentar que el estrés laboral dentro de la empresa Lopatrucks. S.A. ayuda a identificar la poca o nula iniciativa para resolver los problemas de la misma, la desorganización dentro del área de trabajo causa un pésimo clima laboral.

Asegura (Martínez, 2012) un mal clima laboral constituye un grave obstáculo para la consecución de los objetivos empresariales, siendo además un indicador clave para comprender los problemas y necesidades de los equipos de trabajo que integran la empresa.

Además no cuenta con la experiencia necesaria, para llevar a cabo sus funciones laborables, al momento de la compra de los productos de la empresa ya sea un lubricante o un accesorio, porque no se sabe todos los códigos y es en ese momento que pregunta a su compañera de área de trabajo, pero su compañera también se encuentra ocupada con los clientes y es entonces donde se está brindando una mala atención a los clientes.

Según (Saavedra, 2013) comenta que es fundamental la atención al cliente para el prestigio de una empresa, que las personas encargadas de la relación con los clientes manejen adecuadamente los problemas que pudieran presentarse en algún momento, saber cómo enfrentarlos y la manera de resolverlos son claves para mantener la fidelidad de los clientes, algunas de las recomendaciones se citan a continuación: Se debe escuchar con atención, concentrarse en lo que dice el cliente y además poner mucha atención en sus gestos y las emociones que manifiesta, no se le debe interrumpir, porque esto podría, molestar aún más a la persona disgustada, posteriormente, se debe de asegurar de haber entendido muy bien el problema y reconstruir la situación con sus propias palabras para demostrarle al cliente que efectivamente se le ha comprendido.

Analizando esta definición queda muy claro, que la prioridad de la empresa tienen que ser los cliente, estos inconvenientes se dan a diario en la empresa Lopatrucks S.A. porque son mencionadas por varios usuarios los cuales necesitan que cubran con sus expectativas, sin

embargo las empleadas no trabajan de manera rápida y eficaz o no le dan importancia al cliente, cuando ellos deberían ayudar a la empresa a dar un mejor servicio.

Según (Lovelock, Cristhopher, 1997) servicio al cliente implica actividades orientada a una tarea, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o correo, esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: satisfacción al cliente y la eficiencia operacional.

Los empleados no llegan a la hora establecida por la empresa 7:00AM, y esto causa incomodidades dentro de las áreas de trabajo, en los días lunes y viernes y sábados, es donde hay más clientes en la empresa, que necesitan hacer cambio de aceite, lavado completo o alguna otra necesidad, al momento de hacer la compra el área de ventas, los clientes encuentran a solo una empleada y es la señorita de menor experiencia, porque su compañera de trabajo vive en Pueblo Viejo y se le torna más complicado llegar a la empresa,.

Al momento que se aglomeran los clientes en las ventanillas, el empleado de bodega ayuda a la señorita, que se siente acorralada por todos los clientes, que necesitan que los atiendan de manera rápida, debido a los inconvenientes que surgen en varias situaciones en el transcurso del día con las personas que brindan sus servicios en la empresa Lopatrucks S.A., los clientes aseguran que los empleados tardan exageradamente en la empresa a nivel general.

(Gómez, 2006) señala que el concepto tradicional que se tenía del servicio al cliente era la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, fundamentalmente amabilidad, atención. En la actualidad, se tiene un nuevo concepto de servicio y dice que es una estrategia empresarial orientada hacia la anticipación de las necesidades y expectativas del valor agregado de los clientes, buscando asegurar la lealtad y permanencia tanto de los clientes actuales como la atracción de nuevos clientes, mediante la provisión de un servicio superior al de los competidores. Las razones por la cual se impone esta nueva visión es que

hay un fácil acceso a una cantidad de datos, exigen mayor valor agregado, quieren que los proveedores los conozcan en detalles, tiene una gran variedad de opciones, colocan un enorme valor en la facilidad, rapidez y conveniencia con que puedan adquirir bienes y servicios. Pero el énfasis recae en establecer una relación a largo plazo y de servicio integral, en satisfacer la totalidad de las necesidades de servicios al cliente, y en disminuir la necesidad o el deseo del cliente de fragmentar sus asuntos entre varias instituciones. Toda esta nueva situación se da porque el cliente en este entorno tiene y valora nuevos elementos del servicio tales como el tiempo, oportunidad, soluciones individualizadas y amabilidad.

Es importante que la empresa Lopatrucks S.A. cuente con el personal adecuado en las áreas de trabajo, puedo decir que el empleado que se encuentra en el área de bodega, no desarrolla bien sus funciones de trabajo por el físico del mismo, ya que es de contextura delgada y no puede bajar y subir las canecas de aceite rápidamente, que es lo más complicado y sale más a la venta para los clientes, es entonces que los clientes se molestan al tener que esperar minutos para recibir sus productos.

Según (Kotler, 2000) producto es cualquier cosa que puede ser ofertada al mercado para satisfacer las necesidades de quienes los compran, estos pueden ser objetos físicos, servicios, personas, lugares, organizaciones e ideas, un producto es más que un simple conjunto de características tangibles, los consumidores tienden a ver los productos como conjuntos complejos de beneficios que satisfacen sus necesidades, al desarrollar un producto la compañía lo primero debe de identificar las necesidades centrales de los consumidores haciendo que el producto los satisfaga, luego desarrollar el producto real y encontrar formas de aumentarlo a fin de crear un conjunto mayor de beneficios, así crear mayor satisfacción a los consumidores.

Además el empleado que se encuentra en el área de bodega tiene pocos meses en la empresa, por lo que tiene problemas en la organización de los productos en percha, esto se da por la falta de capacitación a los empleado que son nuevos.

(Mascaro, 2013) define las capacitaciones como estrategias de intervención porque logran en las empresas a contribuir de manera positiva el desempeño del ser humano, la capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, producir resultados de calidad, dar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización, a través, de las capacitaciones brindadas se les realiza por medio del perfil de la persona que labora que se adapte al perfil de su preparación, capacidades y destrezas solicitado en un cargo de trabajo.

La desorganización en los empleados de la empresa también afecta en las fechas de entrega de lubricantes y accesorios en los diferentes puntos de entrega, que se da en la provincia de los Ríos, la empresa cuenta con 2 camiones y 4 empleados los cuales no entregan los productos en fechas previstas, el atraso de los productos a los clientes se dan continuamente, la empresa no cuenta con un cronograma de entrega bien establecidos, existe exceso de entregas de productos.

Según (Leka, Griffiths, Cox, 2012) mencionan que algunas de las causas muy notorias dentro de una empresa es la mala organización existente entre los puestos de trabajo y la forma de llevarlos a cabo, esto puede ser incluso sí no se ha diseñado un descriptor de puestos funcional. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controladas pueden tener su origen en una definiciones inadecuada de trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer en



el trabajador no recibir suficiente apoyo de los demás, o no tener suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

Se argumenta según esta definición que la desorganización en la empresa Lopatrucks, se da por exceso de exigencias, porque no se tiene un cronograma de trabajo establecido por día, hora, fecha, lo que hace la empresa es solo recibir los pedidos y no avisar al cliente que su pedido va a demorar los días que sean necesario de acuerdo al cronograma de entregas, la empresa nota este problema por las llamadas que recibe a diario, por parte de los clientes que se siente molestos por la demora de sus pedidos.

Según (Cordova, 2008) el cronograma es un registro pormenorizado del proceso que se ha de seguir para llegar a un fin preestablecido. Consiste en analizar y fraccionar las actividades necesarias para generar los productos que darán solución al problema o mejorarán una situación específica. “En él se anotan las fechas probables para todas y cada una de la actividades.

Otros de los inconvenientes que aquejan a los clientes de la empresa es en el área de lavada y pre lavada, es porque estos no están cumpliendo con las expectativas de los clientes al termino de sus funciones, existen 7 empleados en esta área, los cuales 6 son nuevos, suele haber una rotación de empleados en esta área de tres a cuatro meses salen de la empresa, ya sea por cuenta propia o despidos de empleados.

Según el autor (Valencia, 2007) la rotación del personal puede definirse como el número de trabajadores que salen y vuelven a entrar a la misma, en relación con el total de funcionarios de una empresa, departamento o puesto, según esto dentro de la rotación no se debe de considerar los trabajadores que salen pero no son sustituidos por otros, pues en este caso puede tratarse de reajuste o 16 contracción de la empresa, y del mismo modo si entran

trabajadores pero no a sustituir trabajadores que se fueron, tampoco se debería de considerar como parte de la rotación, porque en este caso se trata de un crecimiento de la organización.

De acuerdo a esta definición se establece que la empresa o el gerente no ha logrado una buena comunicación con los empleados de esta área, para establecer un vínculo más allá del dinero, porque si la empresa solo tiene personal, que solamente trabaja por dinero, entonces la empresa tiene empleados que se venden por dinero, y que hay de malo en esto que el empleado no es fiel, con la empresa pero esto se ha logrado por la mala comunicación interna, también por un mal ambiente laboral.

La empresa tiene que generar vínculos con el trabajador, la empresa no cuenta con un líder dentro de la misma, que acompañe día a día a los empleados, que sea su escudo y lleve a los empleados un mensaje directo de lo que él quiere, así todos los empleados sabrán que hay alguien que se preocupan por ellos.

Los empleados carecen de motivación directa por parte de la empresa o del gerente, al momento de hacer un buen desempeño laboral.

La palabra motivación se ajusta en dos palabras MOTI y ACCIÓN que da sentido a que un trabajador se sienta motivado y que esté totalmente comprometido con la empresa, así demuestra su rendimiento a un 110% que deberá tener un motivo que lo lleve a la acción. Los objetivos principales de la motivación siempre y cuando debe ser primero disponer a las personas para una ejecución ligera de diferentes tareas de puesto, además ofrecer oportunidades para el crecimiento personal constante y no solo en los puestos que están asignados porque puede que se asignen en puestos de alto rango como otras actividades más fuertes. (Mordan, 2013)

Un personal desmotivado no da mucha confianza en sus horas laborales, es necesario que la empresa motive a sus empleados ya sea emocionalmente, vacaciones o incentivos, esto depende de lo que quieran los empleados, porque no todos desean lo mismo, pero eso se consigue con una comunicación interna de gerente a servidores directos. Para (Morales, 2013) “La Comunicación Interna concierne a todos los componentes de la empresa desde la dirección general, pasando por los cuadros, directivos y empleados”. Así el gerente podrá identificar y recompensar a sus mejores empleados.

Analizando esta definición se puede mencionar que la comunicación interna es muy importante en la empresa Lopatrucks S.A. No existe una buena comunicación de gerente a empleados, y es donde se crea una falta de confianza, esto afecta al empleado porque en el momento de que los clientes, desean pedirles algún favor o que le ayuden en algún inconveniente los empleados, no saben qué hacer en ese momento si ayudarles o decirles eso no me corresponde a mi si no al gerente o algún empleado que este en otra área.

(Chiavenato, 2009) señala que “La comunicación es la transmisión de información de una persona a otra o de una organización a otra. La comunicación es el fenómeno mediante el cual un emisor influye en un receptor y le aclara algo”(p.307).

Esto también ayuda de forma positiva a la empresa mejorando la productividad de los empleados en general, esto se verá reflejado en la satisfacción al cliente, porque los trabajadores se sienten identificados con la empresa, comprometidos a vez no solo con la empresa, si no con ellos mismos, porque se trazaran metas y objetivos, ayudaria en el momento que el empleado tenga una idea o proyecto hacerle saber al gerente de la empresa y esta pueda darse, para logras todas las metas u objetivos.

Según (CHIAVENATO, 1999) toda organización requiere alguna finalidad, algún concepto del porqué de su existencia y de lo que va a realizar, deben definirse las metas, los objetivos y el ambiente interno que necesitan los participantes, de los que depende para alcanzar sus fines. Los objetivos son las metas colectivas de acuerdo con la significación social. Las empresas son unidades sociales que procuran objetivos específicos: su razón de ser es servir a esos objetivos. Para una organización un objetivo es una situación deseada que debe alcanzarse. Los objetivos naturales de una empresa en general son:

- Satisfacer las necesidades de bienes y servicios en la sociedad.
- Proporcionar empleo productivo para todos los factores de producción.
- Aumentar el bienestar de la sociedad mediante el uso racional de los recursos.
- Proporcionar un retorno justo a los factores de entrada.
- Crear un ambiente en que las personas puedan satisfacer sus necesidades humanas básicas.

En base a esta definición se menciona que la empresa al momento de contratar a los empleados, deben darles charlas donde les establezcan las metas u objetivos de la empresa, y de esa manera el empleado apoderarse de su función, saber qué es lo que debe y no debe de hacer para bienestar de la empresa.

Otro factor que afecta a la empresa Lopatrucks S.A. es el inadecuado clima laboral que hay en la empresa, esto baja la moral en el equipo de trabajo, y el bajo desempeño del mismo, los empleados no se preocupan por lo que puede pensar el cliente, por el servicio que se le ha brindado, los clientes al momento que se les entregan sus vehículos no están del todo conforme con la lavada de los mismo, además hay momentos en que algunos clientes les piden rapidez, y el empleado les contesta de forma agresiva.

(Maish, 2004) menciona que el clima laboral es un clima muy complejo, sensible y dinámico a la vez, complejo porque maneja muchos componentes, sensibles porque estos componentes pueden afectarlo y dinámico porque al estudiar los componentes podemos hacerlos mejores implementando acciones correctivas.

El clima laboral según este concepto es el vínculo que hay entre las personas que trabajan en la empresa, una de los factores es el aislamiento de los compañeros de trabajo, cuando no hay una comunicación apropiada, mas sucede con los que tienen tiempo trabajando en la empresa, estos no les brindan la confianza a los compañeros que son nuevos, y los trabajadores se sienten solos y empiezan a desconfiar de ellos mismos y también de la empresa que le abrió las puertas.

Los empleados que tienen poco tiempo trabajando no manejan de manera rápida y eficaz los equipos de trabajo, eso también es causa molestar en los clientes, yaqué algunos clientes son de la Coop. Ventanas, Coop. San Pedro y no salen de manera rápida de la empresa por que no alcanzan a sacar frecuencia de la estación y pierden turnos de trabajo, molestias que perjudican tanto a ellos como demás clientes.

Los empleados no tienen capacitaciones a nivel general, bien sabemos que el conocimiento y la tecnología. (Ph.D., 2013) “La tecnología es el resultado del saber que permite producir artefactos o procesos, modifica el medio, incluyendo las plantas y animales, para generar bienestar y satisfacer las necesidades humanas.” deben estar al límite, por lo que, la persona que maneja el instrumento de trabajo debe saber un poco de mecánica y nadie en la empresa lo sabe hacer, en el momento que se descompone una de ellas, hay que esperar uno a dos días el arreglo hasta que llegue un técnico a solventar el problema.

Tanto la empresa como el trabajador necesitan estar aprendiendo, si a los empleado se les pagaran un curso de capacitación se sentirían identificados con la empresa, pero esto no sucede lo que conlleva a no estar del todo comprometidos, la empresa debe proveer información para la toma de decisiones, porque la capacitación es el valor que tienen una persona para una empresa u organización.

Los autores (Franklin, 2011) definen que la toma de decisiones:

Es el proceso mediante el cual se busca definir con exactitud la naturaleza de una necesidad, un problema o una oportunidad, generar soluciones alternativas, evaluarlas y, por último, seleccionar entre las alternativas disponibles para satisfacerla necesidad, resolver el problema o aprovechar la oportunidad.

En base a esta definición sobre la toma de decisiones, si los empleados de la empresa tuvieran el conocimiento necesario en base a sus funciones, tomarían una de las opciones para resolver diferentes problemas o necesidades, dentro o fuera de entorno empresarial, utilizando las metodologías que brinde la empresa, la toma de decisiones consiste básicamente en optar por una de las opciones dentro de las disponibles para sea cual sea el problema actual de manera, que cubran tanto las necesidades de la empresa como de los clientes.

(Stoner, 2000) clasifica los distintos elementos del ambiente externo o entorno que influyen sobre la empresa como elementos de acción o fuerza indirecta o de acción o fuerza directa. Se consideran elementos de fuerza directa todo aquellos del ambiente que afectan directamente a la organización, por ejemplo los consumidores, la competencia, los sindicatos.

El estrés laboral ha sido uno de los problemas más mencionados en la empresa, también como la falta de motivación, falta de capacitación, eso no se recomienda en las empresas, eso sucede a menudo también en otras empresas, enfocándonos en la empresa Lopatrucks S.A. otras de las falencias que es trascendente en cualquier organización u empresa es la evaluación de desempeño que es inexistente en esta empresa, que ayudaría al colaborador a crecer como profesional, la evaluación de desempeño ayuda al empleado a calificarse las expectativas y establecerse nuevas.

(Rodríguez, 2014) la evaluación del desempeño es un aspecto básico en la gestión de los Recursos Humanos para la toma de decisiones, porque con ella se valora de forma objetiva y sistemática el rendimiento que tienen los empleados dentro de la organización. En el presente documento se realiza una descripción de la evaluación del desempeño en las organizaciones, proporcionando la definición de los conceptos básicos que abarca dicha evaluación. El trabajo se divide en tres bloques. El primero de ellos se centra en las características fundamentales que posee la evaluación del rendimiento (dimensiones, métodos, entrevista, errores, implantación, etc.). El segundo bloque indica la importancia que ha adquirido la evaluación del desempeño en la actualidad en las Administraciones Públicas, desde que el Estatuto Básico del Empleado Público la cita como precisa para el óptimo funcionamiento del sector público; concretamente, en este bloque se ha profundizado en las dificultades y los requisitos para que ésta se pueda implantar con efectividad. Por último, se realiza una breve revisión de la relación encontrada en la investigación entre la evaluación de desempeño y la motivación que produce ésta en los empleados.

Evidenciando esta definición, la evaluación de desempeño ayudaría a la empresa, no solo a controlar a sus empleados en sus funciones asignadas, sino también a crecer como empresa, mejorara la productividad personal del empleado, también ayudara a identificar la necesidades de capacitación de cada uno de los servidores.

Una de las actividades más importantes de cualquier gerente que tiene gente a su cargo es saber el desempeño que están teniendo sus colaboradores, y de ese modo el gerente puede informarle al colaborador como se está desempeñando, que le falta o que está haciendo mal para de ese modo lograr un buen trabajo, también la evaluación de desempeño ayudara a la empresa, a disminuir el estrés, y también a disminuir la fuga del personal, porque en algunos casos hay clientes que les gusta que un empleado los atienda, y aquel empleado ha renunciado por motivos ya mencionados.

La empresa también tiene un ingreso una vez que cierra sus puertas, como lo es de garaje, aquí puedo decir que de acuerdo a las diferentes quejas de clientes el lugar no es del todo seguro, porque se han ocasionado robos dentro de los vehículos y la empresa no responde por lo sustraído, en el cual algunos clientes han optado por otros garajes, debido a que la señora no desarrolla bien sus actividades, se duerme en su trabajo, y no abre la puerta cuando se lo solicitan los clientes.



## CONCLUSIONES

En el presente estudio de caso se concluye que en la investigación realizada a la empresa Lopatrucks S.A. ubicada en el cantón ventanas provincia de los ríos, el problema principal es el desempeño laboral, lo cual dio seguimiento a los problemas dentro de la entidad, la misma que afecta de manera directa a los clientes en general, para llevar a cabo esta investigación se utilizó el método de la encuesta y entrevista.

Todas estas problemáticas pueden ser mejoradas otras pueden ser incluidas dentro de la empresa por ejemplo, la disminución de la calidad del trabajo porque los empleados no se encuentran motivados de otra manera; perdidas de fechas de entregas de productos lubricantes mediante un cronograma de entrega se mejorará satisfacción del cliente; la desorganización puede darse por el estrés laboral porque la persona que se encuentra ubicada en un área, a la que no se adapta al perfil de ella, no va a llevar a cabo sus metas; poca o nula iniciativa para resolver problemas, se necesita personal capacitado para tomar decisiones, fuga del personal, la comunicación influye mucho en este problema de la empresa.

Para concluir en el presente estudio de caso de desempeño laboral, es muy importante analizar mediante una evaluación de desempeño, a cada uno de los empleados de la empresa Lopatrucks S.A. para saber cuáles son los resultados obtenidos en un tiempo que determinado, tomando en cuenta que la evaluación es un proceso continuo para alcanzar el éxito.

## Bibliografía

- Chiavenato. (2009). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico.
- CHIAVENATO, I. (1999). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS* (QUINTA EDICIÓN ed.). Editorial Mc Graw Hill.
- Cordova, G. (2008). *Cronograma de trabajo*.
- Franklin, K. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Mexico.
- García, Gelpi, Cano, Romero. (2013). Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Gómez, H. S. (2006). *Del servicio al cliente a la gestión de clientes*. Colombia: Panamericana editorial Ltda.
- Kotler, P. (2000). *Definición de Producto*.
- Leka, Griffiths, Cox. (2012). *Causas del Estrés Laboral*.
- Lovelock, Christopher. (1997). *Servicio al Cliente*.
- Maish. (2004). *Comportamiento del Clima laboral en la empresas*.
- Martínez. (2012). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Madrid: Diaz de Santos.
- Mascaro, P. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico. Obtenido de McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Morales. (2013). *La Comunicación Interna: herramienta estratégica de gestión para empresas excelentes*. Tu revista de Recursos Humanos.
- Mordan. (2013). *Importancia de la Motivación Laboral*. Escuela de organización Industrial .
- Ph.D., C. E. (2013). *El concepto de tecnología*.
- Rodríguez, M. T. (2014). *EVALUACION DE DESEMPEÑO*. LAGUANA.
- Saavedra. (2013). *Como enfrentar problemas en la Atención al Cliente*. Quetzaltenango, Guatemala.
- Stoner. (2000). *Ambiente interno y externo en las empresas*.
- Valencia. (2007). *Administración Moderna del Personal* (7ma ed.). Thomson, Argentina.

**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO FAFI**  
**ESTUDIO DE CASO**  
**DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA LOPATRUCKS S.A.**

**ENCUESTA**

1. ¿Quién le incentivó para trabajar en la empresa LOPATRUCKS S.A.?
  - Mis padres
  - Mis amigos
  - El gerente
  - Otros\_\_\_\_\_
2. ¿Qué tiempo trabaja en la empresa LOPATRUCKS S.A.?
  - 1-5 Meses
  - 5-12 Meses
  - 1-2 Año
  - Otros\_\_\_\_\_
3. ¿Le gustaría estar ubicado en otra área?
  - Si
  - No
4. ¿Qué le parece su sueldo de acuerdo a su trabajo?
  - Excelente
  - Muy bueno
  - Bueno
  - Deficiente
5. ¿Qué criterio le merece la comunicación del gerente de la empresa con sus empleados?
  - Excelente
  - Muy bueno
  - Bueno
  - Deficiente
6. ¿Reciben motivación por parte de la empresa?
  - Siempre
  - Frecuentemente
  - A veces
  - Rara vez
7. ¿Qué clase de motivación recibe por parte de la empresa LOPATRUCKS S.A.?
  - Monetario
  - Obsequio
  - Premio
  - Otros
8. ¿Con que frecuencia reciben por parte de la empresa equipos de trabajo?
  - Siempre
  - Frecuentemente
  - A veces

- Rara vez

9. ¿Recibe capacitaciones por parte de la empresa LOPATRUCKS S.A.?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Rara vez

10. ¿Con que frecuencia reciben incentivos por parte de la empresa LOPATRUCKS S.A.?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Otros \_\_\_\_\_

**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO FAFI**  
**ESTUDIO DE CASO**  
**DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA LOPATRUCKS S.A.**

**ENTREVISTA**

1. ¿En la empresa LOPATRUCKS S.A. realizan entrevistas de trabajo?
2. ¿Existen metas u objetivos a nivel individual en los empleados?
3. ¿Considera usted que existe una buena comunicación interna?
4. ¿En la empresa se ejecutan medios motivacionales que ayuden en el desempeño laboral?
5. ¿Existe una evaluación de desempeño?
6. ¿Cada que tiempo realizan una evaluación de desempeño?
7. ¿Cree usted que existe un bajo desempeño laboral?