



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**“Desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Transportes  
CITAM”**

**EGRESADO:**

**PARRA CERCADO ROBERT YEFFERSON**

**TUTOR:**

**ING. MARIELLA PARRALES HIGUERA, MAE**

**AÑO 2021**

## **Introducción**

La cooperativa CITAM se fundó en la ciudad de Montalvo el 24 de marzo de 1972, dentro del lugar se encuentra desglosado su orden jerárquico que conforman el espacio para el funcionamiento de la misma, entre ellos se consta al presidente, gerente que toma el control del área, también cuenta con la asistencia de un contador que es el encargado de llevar la contabilidad total de la cooperativa, veintisiete socios, trabajadores directos; además tiene en funcionamiento un colaborador, que se encarga de vender y cobrar los boletos a los usuarios que hacen uso de este medio de transporte.

Esta cooperativa tiene como fin brindar servicios de transportes a distintos puntos de la provincia de Los Ríos, como lo es Montalvo, La Unión, Baba y Alvolante. Se debe tomar en cuenta que dicha cooperativa tiene también el apoyo de conductores o choferes que se encargan de cumplir el objeto de esta, que evidentemente de forma organizada y en conjunto, se refiere a realizar transportaciones de personas o cargas a varios lugares de la provincia, y de esa manera brindar la atención adecuada y de calidad a sus usuarios.

El presente caso de estudio se relaciona con la sub-línea de investigación Modelo de Gestión Administrativa de la Carrera de Ingeniería Comercial, a pesar de la visión de la cooperativa, esta investigación se hace con el propósito de analizar las distintas causas que intervienen en el escaso compromiso que presentan los colaborados y la ineficiencia existente en las actividades que deben desenvolver dentro de la cooperativa CITAM. Sin duda alguna aplicar un análisis permitirá evaluar con mayor profundidad la administración de la organización, y de esta manera tomar las medidas pertinentes para

resolver los inconvenientes y que el lugar siga direccionándose por el compromiso y productividad para con la sociedad.

Para la obtención de información se aplicó una encuesta que se dirige a los empleados del lugar, de esta manera se pudo indagar el desempeño que mantienen cada uno de los colaboradores dentro de la organización; en donde se considera la comodidad y el servicio que se ofrece en las distintas rutas que este medio de transporte realiza.

## **Desarrollo**

La organización está conformada por un grupo de trabajo que hace de su funcionamiento una realidad, cuenta con el presidente de la cooperativa, el gerente que se encarga de controlar que el trabajo se realice adecuadamente, así mismo cuenta con socios, que corresponde cuenta con un órgano rector la cual está compuesto por el presidente de la cooperativa, el gerente que es el encargado de controlar el trabajo que se realiza diariamente, tiene veintisiete socios encargados de realizar el papel de choferes o conductores para darle movilidad a los transportes, y un boletero que se encarga de vender los boletos de los distintos destinos a los usuarios, un responsable de llevar la contabilidad y una secretaria responsabilizada de la organización.

La cooperativa de transportes CITAM de la ciudad de Babahoyo es una institución donde su principal objetivo es brindar atención al usuario a través de la prestación de servicios de transportes para un bien de la comunidad; quienes hacen uso de los servicios de esta cooperativa, pagan un precio, por ende, la organización se enfoca en dar una atención adecuada para los destinos, parroquias, cantones a los que sus vehículos pueden llegar.

El presente caso de estudio tiene como título “El desempeño laboral de los empleados de la cooperativa de transportes CITAM”, su finalidad es investigar las problemáticas que presenta la institución para que los empleados no desarrollen sus actividades de manera adecuada, cuáles son las causas influyentes que se note la deficiencia laboral, verificar si esta situación o estos acontecimientos surgen por parte de la administración o si en otro caso, depende de la perspectiva personal de cada colaborador.

La motivación que llevó a cabo inclinarse por la investigación sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa es generada a partir de la falta de visión en el trabajo, se puede considerar que muchos de los empleados consideran que hay variables que interceden para el deficiente funcionamiento, la falta de seguridad, la desvaloración en las actividades diarias que estos realizan, y esto es importante considerarlo porque muchos de los empleados enfocan su vida en el trabajo, se sienten auto-eficientes y capaces, más aun cuando los demás consideran la función que realizan. Por medio del trabajo se logra entablar amistades, que pueden influir en su desarrollo laboral, cuando estas desconcentran de las actividades a realizar, otro punto que consideran influyente es la remuneración, no consideran que sean pagadas para el trabajo y las horas que ellos entregan a la institución; y el estrés laboral que es causado por el exceso de trabajo, esto influye en su estado de salud.

Su principal objetivo es analizar los problemas que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Transportes CITAM, acorde a sus rutas de movilización que son Montalvo, La Unión, Baba y Alvolante.

Dentro de la institución se observa que los empleados no pueden culminar con sus funciones porque el material ofrecido para el mismo, es escaso, y según (Chaves, 2015) como material de trabajo “se comprende a todos aquellos bienes que pueden suministrar al empleado y que son de gran necesidad para el cumplimiento de las labores requeridas”. Los escasos de los mismos generan retraso en las actividades de los trabajadores, y la institución no requiere

completamente de todos estos instrumentos, hay fallas con el internet, no hay micrófono para comunicarse con el usuario de forma clara y eso dificulta el trabajo.

Los materiales de trabajos facilitan en gran medida la labor de los empleados, y mas que eso los vuelve mas eficientes, porque cuando hay escases de esto, tienden a ser recursivos, y por un lado serlo no está mal, pero para brindar un excelente servicio al usuario si puede considerarse como una dificultad, porque no solo causa molestia en el trabajador, sino que también en el usuario.

Otro factor que puede intervenir es la falta de comunicación; puesto que no existe un adecuado flujo de comunicación entre la gerencia y sus empleados esto ocasiona que no se capte la información que se desea transmitir por lo que muchas veces esto provoca que no se desarrollen bien las actividades diarias que le corresponde a cada trabajador.

Según Vander-C (2005) citado por (Rodriguez, 2016) el proceso de la comunicación es la interacción social que se establece entre un emisor y un receptor en un contexto determinado empleando un código lingüístico con la intención de realizar transferencia de la información que contiene un mensaje claro, explicito, pertinente y significativo. Adicionalmente es la habilidad de expresar de forma tal que otros entiendan sus palabras y sus intenciones.

Entonces, si dentro de la institución no hay una adecuada comunicación, sería muy complicado que el empleado pueda dirigirse a su superior para manifestar alguna inquietud personal o relacionada a la función del trabajo, esto reprime y deja en la intemperie las dudas que el trabajador puede tener.

Seguido de esto, está la fricción entre los compañeros de trabajo. Dentro de la empresa existen ciertos enfrentamientos entre compañeros de trabajo, se ha podido observar que muchos de estos han sido por desacuerdos entre los que laboran en la misma oficina, o también por actos que de forma involuntario o voluntaria realizan, a veces se genera molestia por la impuntualidad, hay compañeros que suelen llegar tiempo después de la hora establecida y no reciben algún llamado de atención por tal acción y genera inconformidad en los demás empleados que si cumplen con lo establecido.

Según el psiquiatra Salvador Peralta, con respecto a la fricción entre compañeros, refiere que una persona estresada generalmente está angustiada, frustrada o deprimida y en estas condiciones no va a rendir como lo hacía antes, no solo porque está irritable, sino que su capacidad de concentración está disminuida debido al agotamiento que siente. Esta situación provoca que el individuo entre en un mayor conflicto con el medio que lo está requiriendo y experimenta incluso fricciones con los compañeros de trabajo porque se ha vuelto un “trabajador quemado”. (Mosquera, 2015)

Todos estos altercados dentro del área de trabajo generan inestabilidad tanto organizacional, como personal, para varios observar acciones que consideran no deberían ser aceptadas produce inestabilidad emocional también, perjudicando tanto la función laboral como su bienestar.

Acorde a eso se puede medir la siguiente causa que corresponde al deterioro de la salud en el trabajador. A parte del estrés laboral, la salud puede deteriorarse también por otras acciones, por ejemplo, la alimentación dada en horarios al que el trabajador no está acostumbrado, puede ser dada por el sobrecargo de actividades o por la presión ejercida por los superiores del lugar.

“La presencia de la salud ocupacional en una organización es de vital importancia ya que además de procurar el más alto bienestar físico, mental y social de los empleados, éste también busca establecer y sostener un medio ambiente de trabajo seguro y sano”. (Salud Ec, 2018)

Es importante que la salud sea valorada por sobre cualquier otra actividad, situación que dentro de la organización no se considera totalmente, los conflictos que se generan por inconformidades del lugar llevan a un punto de colapso a los empleados, que en ocasiones consideran la idea de abandonar el trabajo.

Ahí desglosa otro factor que pone en juego la estabilidad organizacional, y esto viene dada directamente de los trabajadores, y es la remuneración desconsiderada, bien se conoce que un trabajo adecuadamente remunerado, no da paso a un disgusto en el empleado, sin embargo, esto no sucede dentro de la cooperativa, entre los trabajos consideran que el sueldo que ganan no abastece y no es el adecuado para el trabajo realizado.

Según el Boletín Jurídico de la Cámara de Comercio de Quito menciona en relación a la determinación de la remuneración que “A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se deben tener en cuenta para los efectos de la remuneración”. (Camara de comercio de Quito , 2019)

Por lo citado, anteriormente, se puede destacar que, en la organización, no todas esas consideraciones son tomadas en cuenta, por lo que desde ahí desprende insatisfacción por parte de los empleados, es claro pensar que ellos laboran también para el cumplimiento de actividades personales, las cuales cuentan cubrir con el salario que reciben en su lugar de trabajo.

Dentro de la Cooperativa CITAM también se puede apreciar la constante rotación de personal, no hay una estabilidad entre los trabajadores, en el caso de los encargados del manejo de los transportes, estos rotan con regularidad, desestabilizando el manejo y control que ya el anterior encargado lleva sobre el vehículo que maneja.

La rotación de personal es el proceso por el cual una compañía reemplaza a uno o varios empleados. Movimientos de entrada y salida de trabajadores que no se deben a procesos de salida naturales como la jubilación o el fallecimiento. (Coll, 2020)

No hay estabilidad entre los empleados, el cambio es muy constante, se acepta por los horarios de descanso que se debe tener, pero esta rotación más se refleja entre los choferes, a veces ellos mismo ceden el lugar a un reemplazo temporal, desequilibrando el manejo que lleva la organización.

Aquí participa la falta de control laboral, ya que, aunque exista un gerente en la organización, no se aprecia un manejo adecuado del mismo, no hay quien controle la hora de entrada y salida de los empleados, prácticamente ellos manejan el horario laboral a su manera.

Los controles de asistencia laboral son sistemas de control de accesos que permiten llevar un registro de las entradas y salidas de los empleados en una empresa. La supervisión de la asistencia te permite comprobar la puntualidad y asistencia de los trabajadores a su puesto. (Sanchez, Control Laboral , 2015)

Es un inconveniente cuando no existe un control adecuado dentro de una organización, por ende, tienden a manejar la organización a su conveniencia, lo que para nada ayuda en el progreso y estabilidad del lugar, porque si no hay una atención merecida, no hay ganancia dentro de la misma.

Por otro lado, hay que tomar en cuenta también que en la Cooperativa CITAM se ha podido observar accidentes laborales, puesto que no hay materiales o implementos de bioseguridad que puedan ser utilizados cuando algún percance se presente.

Así como menciona (Gómez, 2010) citado por (Montaño, 2020) define al accidente de trabajo como “la materialización o concreción de un riesgo en un suceso o siniestro que provoca daños a la salud y, en ocasiones, a la propiedad”. En otras palabras, el accidente de trabajo se suscita cuando un riesgo se materializa en un suceso repentino causando daños a la salud del trabajador y pudiera haber o no daños a terceros.

Si en la organización se presenta algún accidente, no van a cubrir con los mismos, además de esto, tener materiales de bioseguridad es una normativa que debe cumplirse totalmente, puesto que cualquier riesgo está tentando con la integridad física y emocional del posible afectado.

Y como ultimo problema detectado dentro de la cooperativa CITAM para los empleados, es el cumplimiento de los tiempos vacacionales que los colaboradores de dicha organización deben recibir, se ha notado que no hay equidad en ese ámbito que debe ser considerado con igualdad para todos los que trabajan.

Según (Sanchez, 2015) vacaciones laborales se refiere a un periodo de días determinados al año el trabajador descansa interrumpiendo sus actividades laborales, pero mantiene el sueldo, es decir, que el periodo de vacaciones laborales se paga. Este descanso remunerado es obligatorio e inamovible por lo que todos los trabajadores tendrán derecho a unas vacaciones laborables por ley.

Ese tipo de actitudes frente a los empleados les causa cierta inconformidad porque consideran que todos deben ser valorados de la misma manera, que dentro de una organización no debería existir el favoritismo entre los empleados, porque obviamente influirá en el rendimiento que ellos otorguen para sus actividades.

Una vez analizado los problemas que se vivencia dentro de la cooperativa CITAM se aplicó la técnica que ayudó a obtener resultados referentes al estudio de caso, esta fue una encuesta que correspondió a 10 preguntas dirigidas hacia los empleados de dicha organización, para lo que se obtuvo que:

En la primera interrogante se pudo obtener que el 35% de los encuestados afirman que siempre se cumple con las normas de seguridad para desempeñar las actividades en la cooperativa, un 40% menciona que a veces lo hacen y 25% que nunca cumplen con las normas de seguridad.

Seguida de esta, un 68% de los trabajadores consideran importante que dentro del trabajo exista una relación armoniosa entre compañeros, un 30% les da igual si hay compañerismo y un 2% no consideran importante tal factor.

La siguiente interrogante menciona si los trabajadores recibieron algún tipo de capacitación cuando recién ingresaron a trabajar a la cooperativa a lo que respondieron el 48% recibieron capacitación y el 52% respondieron que no fueron capacitados al momento de ingresar como colaborador del lugar.

Por otro lado, el trato que reciben los trabajadores en la cooperativa CITAM según sus opiniones, un 43% reflejaron que era muy satisfactorio, un 37% que es neutral, y un 20% mencionan que no es satisfactorio, y esto genera inconformidad.

Dentro de la organización, según el resultado de la encuesta por opinión de los encuestados, se ha presenciado la rotación de personal periódicamente dentro de la cooperativa CITAM en un 63%, un 37% menciona que no ha sido así, que la rotación de personal no es constante.

Un 48% de los encuestados afirmaron que reciben siempre incentivos por el trabajo que realizan dentro de la cooperativa CITAM, un 10% mencionan que a veces son premiados por el desenvolvimiento dentro del lugar y un 42% declaran que nunca han recibido algún tipo de incentivo en el tiempo que llevan trabajando en la organización.

En la cooperativa CITAM, el 54% menciona que tienen sobrecargos en las actividades que realizan en el trabajo, como horas laborales adicionales a las establecidas y el 45% de los encuestados refieren que no es así.

Las vacaciones que deben recibir los trabajadores en la cooperativa, según el 43% si son otorgadas y el 57% exponen como elección que no se les da el tiempo de vacaciones que como obligación en un trabajo deben ser dadas.

## **Conclusiones**

En la cooperativa CITAM los problemas que se han presentado están vinculados con el desempeño laboral que proyectan los trabajadores de dichas organizaciones, mismos inconvenientes que han afectado de forma directa a los clientes o usuarios quienes son la base principal de los servicios que esta brinda, así mismo se ven afectados los empleados porque consideran no ser valorados por la labor que realizan, ni recibir una remuneración adecuada por el cargo que ocupan, sin duda alguna, estos son factores que influyen en el crecimiento y desarrollo de toda organización, mientras el ambiente laboral se ajuste a las medidas y necesidades del usuario y del trabajador, tendrá éxito.

A través de la aplicación de encuestas se detectaron las variables que inciden en el rendimiento laboral de los trabajadores, las causas por las que no se presencia un adecuado desempeño por parte de los colaboradores, es que dentro de la organización se pudo evidenciar la falta de capacitación que existe para los empleados sobre el manejo que debe llevar con los usuarios, así mismo, se muestra deficiencia porque no poseen los recursos materiales para elaborar adecuadamente, también existe inconformidad por parte de algunos empleados, ya que recalcan que no cumplen con los horarios de entrada y salida, que unos trabajadores lo manejan a su conveniencia, y obviamente, esto influye en la desmotivación del trabajo porque no adquieren reconocimiento y valor de lo que realizan para beneficio de la cooperativa.

## Resumen

La cooperativa CITAM se fundó en la ciudad de Montalvo el 24 de marzo de 1972, dentro del lugar se encuentra desglosado su orden jerárquico que conforman el espacio para el funcionamiento de la misma. El objetivo de este estudio de caso es analizar las distintas causas que intervienen en el escaso compromiso que presentan los colaboradores y la ineficiencia existente en las actividades que deben desenvolver dentro de la cooperativa CITAM. Para esta investigación se aplicó como técnica una encuesta que consta de 8 preguntas de opciones múltiples, también se menciona que la sub-línea de investigación es Modelo de Gestión Administrativa de la Carrera de Ingeniería Comercial. Donde se tuvo como resultados que en su mayor parte no cumple con las normas de seguridad, aparte que no siempre tienen todos los materiales para laborar con tranquilidad, no siempre reciben incentivación por el trabajo que realizan, además que no cumplen con el tiempo vacacional que se deben otorgar a los empleados. Como conclusión, en la cooperativa CITAM los problemas que se han presentado están vinculados con el desempeño laboral que proyectan los trabajadores de dichas organizaciones, mismos inconvenientes que han afectado de forma directa a los clientes o usuarios quienes son la base principal de los servicios que esta brinda.

**Palabras claves:** desempeño laboral, incentivos, fricción entre compañeros, control de asistencia laboral, estabilidad organizacional.

## **Abstract**

The CITAM cooperative was founded in the city of Montalvo on March 24, 1972, within the place is broken down its hierarchical order that make up the space for the operation of the same. The objective of this case study is to analyze the different causes that intervene in the scarce commitment of the collaborators and the existing inefficiency in the activities that they must develop within the CITAM cooperative. For this research, a survey consisting of 8 multiple-choice questions was applied as a technique. It is also mentioned that the sub-line of research is the Administrative Management Model of the Commercial Engineering Career. The results showed that most of them do not comply with the safety standards, they do not always have all the materials to work with peace of mind, they do not always receive incentives for the work they do, and they do not comply with the vacation time that should be granted to employees. In conclusion, the problems that have arisen in the CITAM cooperative are linked to the work performance of the workers of these organizations, the same problems that have directly affected the clients or users who are the main base of the services provided by the cooperative.

**Key words:** work performance, incentives, friction among coworkers, attendance control, organizational stability.

## Referencias

- Camara de comercio de Quito . (2019). *Determinacion de remuneraciones* . Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/remuneraciones>
- Chaves, C. (2015). *Herramientas de trabajo*. Obtenido de <https://www.eempleo.com/cr/noticias/investigacion-laboral/uso-adeecuado-de-instrumentos-de-trabajo-5308#:~:text=Se%20pueden%20entender%20como%20instrumentos,y%20estar%20en%20buen%20estado.>
- Coll, F. (2020). *Rotacion de personal* . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/rotacion-de-personal.html>
- Montaño, C. (2020). *Riesgo de trabajo en la legislación ecuatoriana* . Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/riesgos-del-trabajo-en-la-legislacion-ecuatoriana>
- Mosquera, S. (2015). *Fricciones y conflictos laborales* . Obtenido de <http://www.larevista.ec/orientacion/orientacion/fricciones-y-conflictos-laborales>
- Rodriguez, A. (2016). *La comunicacion dentro de las organizaciones* . Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14976/RODRIGUEZ%20MORALESANGELA%20YOJANA2016.pdf?sequence=1>
- Salud Ec. (2018). *Salud ocupacional* . Obtenido de <http://www.hfib.gob.ec/index.php/sala-de-prensa/339-importancia-de-la-salud-ocupacional#:~:text=%E2%80%9CLa%20presencia%20de%20la%20salud,de%20trabajo%20seguro%20y%20sano%E2%80%9D.>
- Sanchez, L. (2015). *Control Laboral* . Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/control-de-asistencia-laboral.html>
- Sanchez, L. (2015). *Vacaciones laborales*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/recursos-humanos/las-vacaciones-laborales>



## Anexos



### UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA CITAM

1. ¿Dentro de la cooperativa CITAM se cumplen con las normas de seguridad para el desempeño de las actividades?  
Siempre  
A veces  
Nunca
2. ¿Considera usted importante que haya una relación armoniosa entre los compañeros de trabajo de la cooperativa CITAM??  
Importante  
Neutral  
No es importante
3. ¿Recibió capacitación al ingresar para el manejo de las actividades en la cooperativa CITAM?  
Si  
No.
4. ¿Considera satisfactorio el trato que recibe por el personal dentro de la cooperativa CITAM?  
Muy satisfecho  
Neutral  
Nada satisfecho
5. ¿Ha presenciado rotación de personal periódicamente dentro de la cooperativa CITAM?  
Si  
No
6. ¿Recibe algún tipo de reconocimiento o incentivo cuando realiza una excelente labor en la cooperativa CITAM?  
Siempre  
A veces  
Nunca
7. ¿Considera que ha recibido sobrecargos de las actividades que se realizan en la cooperativa CITAM?  
Si  
A veces  
No
8. ¿Ha recibido las vacaciones por ley, correspondientes dentro de la cooperativa CITAM?  
Si  
No

## Diagrama

### “Desempeño Laboral de los Empleados de la Cooperativa de Transportes CITAM”

