



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE  
ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**DICIEMBRE – ABRIL 2022**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**LICENCIATURA EN COMERCIAL**

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

**TEMA:**

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL COMERCIAL FAVORITO  
PARROQUIA SAN JUAN**

**EGRESADA:**

**MIRIAN ANABEL TERRANOVA ROCHA**

**TUTOR:**

**ING. TAYRON CESAR TROYA TERRANOVA**

**AÑO:**

**2022**

## **RESUMEN**

El pilar fundamental de cualquier comercial son sus empleados, conocidos como los clientes internos y el capital intelectual de una organización; su función básica es dar al cliente externo un servicio personalizado, especial, de calidad y eficiente. Son el rostro y conectores del servicio que ofrecen; y sirven de intermediarios entre lo que se vende y los servicios que dan a los clientes externos.

A nivel nacional existe una gran demanda en la compra y venta de productos de consumo masivo, ya sean estos personales o de primera necesidad, pero para que existan buenas ventas en el mercado, es necesario que el personal del comercial El Favorito sea capacitado y motivado para brindar un mejor servicio. Las capacitaciones y cursos motivacionales que se les otorgue a los empleados son fundamentalmente para la buena calidad y eficacia en las ventas del negocio.

Es por ello que el objetivo de la presente investigación es generar innovadoras estrategias de comunicación para crear campañas de motivación, que sean un aporte para el crecimiento del talento humano dentro del comercial Favorito.

**Palabras Claves:** Clientes, Recursos Humanos, Estrategias de comunicación

## **ABSTRACT**

The fundamental pillar of any commercial organization is its employees, known as internal customers and the intellectual capital of an organization; their basic function is to provide the external customer with a personalized, special, quality and efficient service. They are the face and connectors of the service they offer; and they serve as intermediaries between what is sold and the services they provide to external customers.

At the national level there is a great demand in the purchase and sale of mass consumption products, whether they are personal or basic necessities, but for there to be good sales in the market, it is necessary that the staff of El Favorito be trained and motivated to provide a better service. The training and motivational courses given to the employees are essential for the good quality and efficiency of the business sales.

That is why the objective of this research is to generate innovative communication strategies to create motivational campaigns, which are a contribution to the growth of human talent within the commercial the Favorito.

**Keywords:** Customers, Human Resources, Communication Strategies

## CONTENIDO

1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
3.	OBJETIVOS .....	8
4.	LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	9
5.	MARCO CONCEPTUAL .....	10
6.	MARCO METODOLÓGICO.....	19
7.	RESULTADOS.....	20
8.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	20
9.	CONCLUSIÓN.....	24
10.	RECOMENDACIONES.....	25
11.	BIBLIOGRAFÍA.....	26
12.	ANEXO .....	28

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El comercial “El Favorito” es una microempresa que se dedica a la venta y comercialización de productos de primera necesidad; la cual se encuentra ubicada en Aurora Estrada Y Jaime Roldós, perteneciente a la parroquia San Juan del cantón Puebloviejo, Provincia de los Ríos, de los cuales consta con departamentos como administrativo, de almacén, recursos humanos, de lo cual en este último se analizará los procesos de su funcionalidad.

Dentro del comercial “El favorito” algunos empleados carecen de ética profesional porque sus métodos de atención son deficientes y desanimados cuando brindan servicios a los clientes, lo que hará que los clientes no estén interesados en comprar nuevamente debido a un desempeño deficiente del servicio al cliente. Ser arrogante o no responder a las preguntas planteadas durante la compra o no dar las instrucciones correspondientes producirá malas emociones y dejará una mala impresión en los clientes.

Se analiza que el comercial presenta un control y manejo deficiente de los recursos humanos que afecta directamente a los empleados. Por esta razón una mala gestión y descuido del personal hace un énfasis a un bajo rendimiento y baja productividad. Por lo tanto, esto orienta a un bajo control y manejo de sus actividades para el correcto desarrollo en cada una de sus funciones.

En el transcurso de estos últimos años se han venido presentando problemas con el personal que lo integra debido al clima laboral que se vive a diario, la falta de comunicación entre las áreas ocasiona muchas veces que el entorno no sea favorable y exista un descontento entre los empleados causando la falta de compromiso con el trabajo y hacia el comercial, influyendo así que la competencia vayan un paso más adelante

debido a estas complicaciones, uno de los problemas es el espacio muy reducido siendo uno de los comerciales más concurridos de la parroquia, falta en el control de entrada y salida de los empleados, inseguridad a la hora de enfrentar situaciones fuera de lo común, falta de inspección de los productos perecibles, otro de los problemas es la explotación de los empleados ya que siempre hay contradicciones en el salario de los empleadores, mismos que no son pagados en las fechas establecidas creando un ambiente negativo en la motivación que resulte en un desempeño insatisfactorio de sus actividades, así como también un mal inventario que haga quedar mal a los empleados al momento de entregar artículos a los usuarios porque los listados de productos están en stock.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Es relevante por cuanto permite el estudio de la relación de empleados, lo que conlleva a conocer una serie de factores que pueden relacionarse con la mala atención que se brinda dentro del comercial considerando que todos estos malestares reciben la influencia de variables contextuales de indiscutible relevancia, conjuntamente es un tema de apreciable calidad ya que, sin una considerada tarea del talento humano, a una institución le será muy difícil desempeñar sus objetivos propuestos. La productividad que pueden alcanzar los empleados en su día a día laboral, por lo que la siguiente investigación tiene como objetivo lograr un recurso humano motivacional que aborde la baja motivación y la capacitación de los empleados en el comercial “El Favorito”.

El valor de cualquier actividad motivadora radica en el buen manejo de las comunicaciones organizacionales y las estrategias de comunicación diseñadas para alentar a los empleados a mejorar el desempeño a través de la capacitación para atender a los consumidores y clientes.

Además, se espera que esta investigación contribuya a otros investigadores interesados en aplicar la investigación motivacional laboral y considerar estrategias de comunicación en los departamentos.

La realización de investigaciones es factible gracias a la colaboración por parte de los directivos y colaboradores del comercial “El Favorito” de la parroquia San Juan. Además, se cuentan con las fuentes de información, recursos técnicos, talento y financiamiento necesarios.

### **3. OBJETIVOS**

#### **Objetivo General**

El objetivo del presente caso de estudio es analizar la gestión del talento humano en el Comercial “El Favorito” de la parroquia San Juan.

#### **Objetivos específicos**

- Encontrar nuevas estrategias de comunicación entre los departamentos del comercial
- Determinar las características del desempeño laboral de los empleados
- Implementar normativas, políticas internas, reglamentos y manuales de gestión

#### **4. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN**

La línea de investigación de este caso de estudio se relaciona con el Modelo de Gestión Administrativa, en la sublínea Empresas Públicas y Privadas, debido a que se analizará los procesos administrativos de los encargados y empleados se lo realizara mediante la metodología descriptiva y analítica ya que nos permite a través de los empleados obtener de manera ágil y rápida información, mediante de recopilación de datos utilizando la técnica de la entrevista y observación directa y así poder analizar, interpretar y organizar la problemática del comercial en cuanto a las falencias.

## 5. MARCO CONCEPTUAL

La microempresa “El Favorito” es un comercial que se encuentra ubicada en la Parroquia San Juan, ya que es una empresa que se dedica a actividades comerciales de la venta y distribución de víveres, “El Favorito” fue fundada el 29 de agosto del 2013 y desde entonces ha cosechado éxitos y se ha expandido de manera rápida, ya que también cuenta con personal capacitado en cada una de sus áreas, ya que como bien se mencionó al día de hoy se dedica a la distribución por ende es necesario que sus trabajadores estén acorde a sus puestos de trabajo.

La actividad económica del comercial “El Favorito” es la venta y distribución de víveres, cuenta con una amplia cartera de clientes, por lo que el departamento de recursos humanos debe estar dedicado a la microempresa y brindar una capacitación adecuada de taller para manejarla. La gestión de los recursos humanos debe comprender y trabajar para su correcto funcionamiento y lograr la orientación empresarial.

El objetivo del comercial “El Favorito” es tratar de entregar a los clientes los mejores productos del mercado a los mejores precios, con calidad y garantía, además de poder brindar asesoría y un excelente servicio, dentro del sector o región que se encuentre.

Uno de los principales departamentos que conforman el comercial “El Favorito” es el departamento de recursos humanos, debido a la importancia de que todos los empleados que laboran en un comercial, deben estar debidamente capacitados y desempeñar correctamente las funciones que el puesto necesita con la cantidad de trabajo requerida.

Según (Ignacio I, 2019), la administración del talento humano es un campo muy delicado para la estabilidad de las organizaciones. En la cuales este ha dependido de las contingencias y las situaciones en la razón de los diversos ámbitos, como la cultura, la ética que predomina en cada organización, su estructura organizacional, las características del contexto social y laboral, el negocio de la organización, la tecnología que se utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado y de afinidad de otras variables importantes. La cual recalca que una gestión de Recursos Humanos es todo aquello donde trata el clima laboral, el contexto y características de cada trabajador

Debido a las duras condiciones de trabajo, en los últimos años el comercial “El Favorito” ha tenido problemas con los empleados que laboran en las diferentes áreas de la organización (comercial, administrativa y contable), resultando en una falta de interacción entre los diferentes departamentos. (Samuel Hernandez, 2016) Afirma: “Es la forma en que los miembros de una empresa u organización describen su entorno o ambiente de trabajo se refiere al clima laboral, que son percibidos, sentidos o experimentados por las personas que integran una organización empresarial y que influyen en su comportamiento.” (pág. 78).

Para (Ariel, 2016), La planificación estratégica para el departamento de recursos humanos se puede definir deductivamente como el proceso de analizar las necesidades de recursos humanos a medida que cambia el entorno interno y externo de la organización, y aplicar las estrategias proactivas correspondientes para garantizar la disponibilidad de los recursos humanos requeridos por el comercial. Entre ellos, el comercial “El Favorito” no tiene planos que le permitan simplificar los trámites administrativos correspondientes.

Dentro de la gestión del Departamento de Recursos Humanos del comercial “El Favorito”, se han podido observar muchos errores, como por ejemplo no cuentan con un manual de funciones que les permita identificar cuáles son los roles y funciones que se

debe cumplir a la hora de tomar decisiones y determinaciones en base a las funciones que sus empleados se espera que realicen, y es que al no tener una evaluación de desempeño de los empleados, no mantienen un control de las funciones que han cumplido y de las cuales se espera que las cumplan.

El clima laboral dentro de una organización es uno de los aspectos más importantes porque involucra una serie de condiciones y características propias de la empresa, tanto sociales como psicológicas, y de alguna manera incide directamente en el desempeño de los empleados. Hay un mal ambiente de trabajo en el comercial “El Favorito”, porque cada departamento trabaja correctamente, pero no hay una buena comunicación entre los compañeros para una sana interacción, porque siempre hay rumores, malas caras entre ellos, sin tener en cuenta que todos persiguen los mismos objetivos para alcanzar el éxito empresarial.

La comunicación en una organización debe proporcionar a los departamentos y empleados la información y el conocimiento que les permita realizar bien sus tareas y los motivos para hacerlo. Todos los empleados, incluidos los gerentes, necesitan suficiente información relevante para la coordinación técnica, así como los aspectos motivacionales y actitudinales de su trabajo. (Juan Bladez, 2015)

El comercial “El Favorito” de acuerdo al organigrama jerárquico está dividido en departamentos de los cuales cada área se encarga de supervisar que cumplan con sus funciones los subdepartamentos que tienen a cargo.

**Gerencia comercial** Su objetivo es dirigir, planificar, controlar, y coordinar los procesos relacionados con la gestión del mercado, tales como ventas, atención al cliente y facturación de todos los productos que ofrece el comercial, en pos de encontrar la

máxima cobertura, calidad y costo competitivo donde se encuentra el departamento, los departamentos a su disposición son:

- Supervisor de ventas.
- Vendedores.
- Secretaria de ventas.

**Gerencia administrativa** tiene como objetivos fundamentales de la administración son planificar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades de facturación, entrada y salida de documentos, almacenamiento, transporte, mantenimiento general, seguridad y servicio; y apoyar el trabajo de todos los niveles de la empresa, asegurando que sean más ágiles y eficientes. Los departamentos a su cargo son:

- Facturación.
- Bodega.
- Servicios generales y Mantenimiento.

**Contador general** tiene como objetivo básico optimizar, administrar, y controlar los recursos financieros, coordinar las diferentes dependencias de la empresa y brindar información financiera oportuna y confiable para la toma de decisiones a través de la gestión integral del proceso contable políticas y objetivos empresariales. El departamento a su cargo es:

- Asistentes contables.

Para (Rene Fernández, 2015) la Capacidad de trabajo en equipo. Es la capacidad de trabajar profesionalmente con un grupo de compañeros para lograr un objetivo común por encima de los objetivos individuales. Trabajar en equipo requiere coordinación y por

tanto una dirección en la que dirigir y comandar el trabajo y el esfuerzo para conseguir el objetivo principal. El trabajo de un gerente es duro e implica el trabajo y esfuerzo de un grupo de personas para lograr una meta. Cuanto más desarrolladas sean sus habilidades de liderazgo, con más éxito podrán lograr sus objetivos finales y mayores serán las sinergias.

Si una empresa quiere tener éxito, debe trabajar de manera eficiente y eficaz, siempre que todo el personal esté dispuesto a trabajar en conjunto, integrarse al equipo, trabajar en conjunto, aprender, interactuar, entenderse y motivarse para lograr el éxito de la compañía. empresa. En el comercial "El Favorito" no hay trabajo en equipo porque cada trabajador quiere ser el mejor y cada uno trabaja por su cuenta, por lo que no hay coordinación en todas las áreas de trabajo.

Según (Vera Jeniffer, 2016) nos habla sobre la Coordinación. La etapa de organización, la etapa de división del trabajo, la etapa de jerarquía, la etapa de departamentalización y la etapa de descripción de responsabilidad deben estar sincronizadas, es decir, los recursos y esfuerzos ventajosos de la empresa deben estar coordinados y oportunos para lograr el desarrollo. Una organización bien sincronizada logra progresar y mejorar continuamente.

Como se mencionó en el párrafo anterior, la coordinación enfatiza el trabajo justo, involucrando a toda la organización, desde el nivel más alto hasta el nivel más bajo, promoviendo diversos campos para el desempeño de sus funciones, y siempre trabajando juntos por el progreso de la organización.

Pero en el comercial "El Favorito" no existe coordinación, unidad entre cada miembro que la conforma ya que no hay interacción entre los departamentos y no hay buena información lo que lleva siempre al descontento de los empleados y hace que no

se sientan comprometidos en sus actividades, esto es aún más entre los departamentos de distribución y ventas, ya que el proveedor envía una lista de pedidos para despachar al cliente, pero no se detiene en el momento de la entrega, lo que genera problemas para el usuario antes que para el proveedor.

Para (Becilla & Juárez, 2016) El concepto de salario se utiliza para especificar la cantidad mensual en efectivo que recibe un empleado en función de un mes de trabajo. Muchas veces este elemento es la parte más importante de los pagos en efectivo y plazos que reciben los empleados, por lo que una empresa debe contar con el elemento técnico para determinar el nivel salarial de sus empleados, entre otras razones, porque él mismo es el que le permite efectivamente atraer, retener y motivar a las personas necesarias para el negocio de la empresa.

Cuando hablamos de salarios, nos referimos a cuánto se paga mensualmente a los trabajadores por los servicios que prestan a la empresa. Existen conflictos por falta de pago en el comercial “El Favorito” debido a que a los empleados no se les paga en la fecha legalmente requerida, siempre llegan tarde, lo que lleva a que los trabajadores están insatisfechos y buscan un trabajo alternativo, demostrando que están trabajando porque lo necesitan porque todos tienen sus necesidades.

Para (Hernandez P, 2017) afirmó que: La motivación es el proceso de alentar a los empleados a completar el trabajo, lo que los llevará a alcanzar las metas deseadas. Motivar significa mover, liderar, impulsar la acción. Los incentivos son un elemento esencial de la gestión porque es a través de los incentivos que se lograron los objetivos de la empresa.

La motivación de los empleados es el motor que guía a cada colaborador a desempeñar sus funciones de manera correcta y eficaz, es el eje fundamental que hace que cada integrante se sienta satisfecho con todo lo que hace, esto complementa un buen ambiente en la organización, por lo que la positividad es lo que impulsa a cada uno. empleado para actuar con eficacia. En “El Favorito”, una de las desventajas es la falta de motivación parte del propietario ya que esta no se preocupa por motivar a los empleados, porque no les importaba el desempeño de los empleados cada mes, solo se les exige más y más, lo que genera frustración al trabajador.

Para (Gomez R, 2013) el sistema de compensación como herramienta estratégica no debe entenderse únicamente como una compensación por el trabajo realizado, los trabajadores quieren oportunidades para progresar y aprender, quieren mayor responsabilidad para poner a prueba todas las habilidades, quieren un líder con valores diferentes. Satisfacer esas necesidades es lo que realmente asegura que el talento sea permanente en la organización.

La compensación de los trabajadores es muy importante porque significa para ellos que están haciendo un buen trabajo y los motiva a continuar trabajando de una manera que es muy significativa para el comercial. En el “El Favorito” los encargados no compensan a los empleados de tal manera que se sientan motivados por el trabajo que hacen todos que aportan mucho a la entidad, lo que hace cada mes es dar un pequeño regalo al empleado que más vendieron en ese tiempo, causando división e insatisfacción.

Para (Pinales F, 2015) muestra que “La satisfacción laboral es la percepción que tiene un individuo del grado en que un trabajo proporciona la satisfacción esperada. Refleja una estructura laboral global y está relacionada con salarios, tiempo, relaciones, condiciones y tipo de trabajo, entre otros”.

La insatisfacción de las personas que laboran en el comercial “El Favorito” hacen cada vez más difícil interactuar en la empresa porque cada uno de ellos tienen insatisfacción, lo que ocasiona que no haya buen equipo de trabajo. El propietario debe hacerles saber que cada uno de ellos es importante para la empresa para que su actitud en el trabajo sea completamente positiva y agradable.

Para los autores (Ibarra J & Oubina F, 2016) mencionan que: la satisfacción de los empleados está relacionada con las actitudes laborales. Esta actitud depende de cómo te sientas con el trabajo que realizas, incluyendo el poder desarrollar al máximo tus habilidades, así como la variedad, autonomía y reconocimiento de las tareas realizas. Dirigir las políticas administrativas y de gestión de recursos humanos, tendientes a identificar y desarrollar las potencialidades y competencias de los colaboradores que permitan alcanzar el nivel de satisfacción deseado.

Factores como el empleo y la seguridad personal. (área de trabajo), comodidad existente en el ambiente de trabajo (computadoras, teléfonos, baños, posibilidad de descansos, limpieza de instalaciones, etc.), ambiente social existente (relaciones con compañeros y superiores) Equidad y justicia en la política de remuneración (reconocimiento, posibilidad de promoción, trato justo, compensación acorde a sus funciones y responsabilidades), refuerzan y solidifican su satisfacción.

Según los autores (Disalvo M. & Fernandez H, 2017), el Desarrollo Organizacional (DO) es el proceso planificado que involucra el desarrollo de estructuras, sistemas y procesos organizacionales para incrementar la eficiencia organizacional y alcanzar las metas deseadas. El desarrollo organizacional es un medio importante para lograr el cambio de cultura corporativa. Este tipo de desarrollo se vuelve aún más importante a medida que los trabajos y la fuerza laboral se diversifican y cambian.

El desarrollo organizacional permite examinar la estructura, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de una empresa para que todos los que la integran, ya sean individuales o grupales, puedan mejorar su desempeño laboral a tiempo de generar cambios. Dentro de la empresa “El Favorito” no se estima un desarrollo organizacional que busque mejorar para alcanzar metas que conlleven al éxito, sino que permita que la competencia se apodere del mercado.

Para los principales objetivos básicos claros de la gestión de recursos humanos son los siguientes:

- Atraer potenciales candidatos calificados que puedan desarrollar o adquirir las habilidades necesarias para la empresa.
- Ayudar a los empleados a crecer y desarrollarse dentro de la empresa.
- Motivar a los empleados, para que adquieran compromiso con la empresa y participen en ella.
- Retener a los empleados deseables.

Debido a la falta de comunicación, motivación, desempeño laboral y muchos otros factores, en el comercial “El Favorito” ha provocado que muchos empleados renuncien por insatisfacción con sus puestos de trabajo, dando como resultado una competencia más intensa en el mercado, brindando los mismos productos y precios más favorables, provocando que los clientes cambien de negocio que aporten valor a los empleados para que se sientan en un ambiente de trabajo muy satisfactorio y logren el éxito esperado.

## **6. MARCO METODOLÓGICO**

### **Método**

En este estudio de caso se hizo uso de la metodología descriptiva y analítica ya que nos permite a través de los empleados obtener de manera ágil y rápida información, mediante de recopilación de datos utilizando la técnica de la entrevista y observación directa y así poder analizar, interpretar y organizar la problemática del comercial en cuanto a las falencias.

### **Técnica**

Gracias a las herramientas de recolección de información como las entrevistas, que brindan los aspectos más relevantes proporcionados por la técnica de observación es posible evidenciar que el tema afecta en gran medida la gestión de talento humano y la productividad, reflejando cuando la variable “personas” es prioritaria para que el comercial fluya efectivamente.

## 7. RESULTADOS

Analizando los resultados en la Tabla 4, podemos ver la opinión de los empleados sobre la gestión de los recursos humanos. Se pudo evidenciar que la problemática afecta en gran magnitud al talento humano y a la productividad que refleja cuando la variable “persona” es la prioridad para que la empresa fluya con eficacia.

Todos los entrevistados coincidieron que la evaluación de desempeño es un elemento necesario para analizar las habilidades y destrezas como también sus efectos, pero también de las compensaciones que debería ofrecerles para incentivar de ser el caso.

### a. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1. Resultados de la entrevista aplicada al propietario del comercial.

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Realiza reuniones constantemente para evaluar el desempeño de cada uno de los trabajadores?	Frecuentemente a través de charlas y la observación
2	¿Capacitan constantemente a sus empleados?	Considera a la capacitación como una herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados.
3	¿Cuál es su opinión sobre trabajar en equipo y cree usted que los trabajadores lo hacen?	Trabajar en equipo promueve estructuras de trabajo más flexibles. La mayoría de las veces no.
4	¿Usted se considera líder o jefe?	Líder
5	¿De qué manera incentiva a sus empleados?	A través de charlas en las reuniones de empleados.
6	¿Cree usted que existe un buen clima laboral entre todos los que integran la empresa?	Los empleados quieren ser los mejores en lo que hace lo que ocasiona que se cree un ambiente competitivo.

Fuente: Encuesta a los clientes frecuente del Favorito.  
Elaborado por el autor.

Al analizar las respuestas del propietario se puede concluir que la gestión de recursos humanos del comercial el Favorito de la parroquia San Juan menciona que debido a problemas internos de las empresas o a ciertos factores, tiene como resultado un manejo deficiente, desde la alta dirección y el departamento de recursos humanos.

Se revelo que en el departamento de recursos humanos tiene la obligación de dirigir, controlar, así como la administración y contratación de personal. Pero cuando se presenta un departamento de recursos humanos incompetente y con mal funcionamiento, tiene como consecuencia el reflejo de la organización y el estado en que se encuentra, en este caso negativo, ya que estamos hablando de un departamento deficiente, el cual tendrá una posición competitiva baja en el mercado.

La falta de comunicación entre el departamento y la dirección ejecutiva lleva a una toma de decisiones errónea, un ejemplo sería que los programas de formación y desarrollo de los empleados no tienen un presupuesto adecuado, así como sus técnicas de contratación están dando resultados negativos.

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

*Tabla 2. Inducción*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Acordes al puesto	0	0%
Orientación al Servicio	7	70%
Capacitación	3	30%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por el autor.*

Como se observa a partir de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados, se puede determinar que, debido a la falta de interés y atención por parte de la administración, el desarrollo de las funciones de la organización se ve afectado y esto

a su vez en cada uno de los niveles del comercial y en sus empleados, ya que la actitud negativa se refleja en cada área de las organizaciones.

La negatividad se traslada a un ambiente negativo, donde el personal no tiene motivación, por lo tanto, sus habilidades se ven afectadas incluso del personal más capacitado y con experiencia. En un ambiente de trabajo negativo la ética disminuye su valor, dando como consecuencia conflictos entre el personal y el trabajo en equipo.

Si en una organización carece la falta de motivación, incentivos y reconocimiento, da como resultado final una producción de mala calidad de servicios y bienes.

*Tabla 3. Orientado al servicio*

Opciones	Frecuencia	%
Muchas veces	0	0%
A veces	2	20%
Frecuentemente	7	70%
Rara vez	0	0%
Nunca	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por el autor.*

Al analizar los resultados obtenidos de los entrevistados coincidieron en que el punto crítico puede aparecer si no se desarrolla una buena gestión en la empresa, puede que se pierdan recursos, presentar sanciones, incluso hasta que puedan cesar las operaciones comerciales del comercial.

*Tabla 4. Factores que influyen en la gestión de recursos humanos.*

Opciones	Frecuencia	%
Estrategia	1	10%
Formación	2	20%
Control	1	10%
Experiencia	5	50%
Desempeño	0	0%
Organización	1	10%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por el autor.*

Los entrevistados puntualizaron que se ejecutan las acciones de selección y reclutamiento, no obstante, no todos cumplen con la normativa

Los entrevistados ZV y FB indicaron que el clima laboral es el apropiado para laborar y su equipo de trabajo es muy sincronizado, mientras que el entrevistado FL afirma que el clima y organización no es estable.

Todos los entrevistados estuvieron de acuerdo que capacitar sería la clave eficaz para mejorar el rendimiento del personal y que aporten a la empresa con mejoras al proceso actual, sobre todo optimizar los procesos y elevar la productividad.

El nivel de impacto del problema puede atraer consecuencias que lleguen al punto de que cesen las operaciones comerciales. No obstante, si al personal no se los capacitan de forma apropiada y siguiendo la política del comercial, la ausencia del trabajo en equipo es un factor fundamental para que el proceso administrativo sea la iniciativa del progreso y éxito de la empresa. Las falencias en la gestión de Recursos Humanos son las causas por las que se deben de optimizar dichos procesos.

## **8. CONCLUSIÓN**

La gestión del talento humano es de vital importancia en una empresa, en la actualidad está en el comercial es realizada de forma tradicional, omitiendo responsabilidad de los que laboran ya que no cuentan con un proceso físico-digital escrito así mismo no existe un manual de funciones que permita guiar las gestiones para obtener un mayor beneficio de la empresa y de del personal que labora en las diferentes áreas.

El comercial “El Favorito” se ve perjudicado por la ausencia de normativas, políticas internas, reglamentos y manuales de gestión, ya que no están sujetos a una sola normativa, sino que los aplican de acuerdo a sus estándares, lo que permite errores, y esto ha permitido que exista un clima laboral equivocado, erróneo y tenso, en cada uno de los empleados que conforman el comercial.

El comercial “El Favorito” tiene problemas con el desempeño laboral de los empleados que atiende, ya sea en el área comercial, el área de ventas, el área administrativa, por muchos factores no cumplen con sus funciones al 100% creando una desventaja para el desarrollo del ambiente de trabajo de la empresa.

La falta de comunicación entre colegas genera conflicto, ya que no hay coordinación, cooperación y falta de información entre las diversas áreas, lo que hace que el ambiente de trabajo sea negativo y la competencia puede explotar el mercado debido a la falta de liderazgo de los altos directivos.

## 9. RECOMENDACIONES

A continuación, como parte final de este proyecto de investigación, se presentan unas pautas específicas que ayudarán a orientar de mejor forma para crear nuevas actividades motivadoras aplicando estrategias básicas de comunicación, entre las que se encuentran: actividades creativas que fomentarán la innovación de la fuerza laboral:

- Perfeccionar, orientar y/o confirmar, aquellas acciones básicas que son necesarias para tramitar el talento humano y desplegar sus habilidades, prácticas, instrucciones, además de orientar por buen camino, la actitud del personal.
- El primer punto a considerar es la sabiduría establecida por la parte estratégica de la organización, aquellos valores explicativos como es la misión, visión, objetivos y valores institucionales, deben ser claros, descifrable, pero, sobre todo, deben propagar e ilustrar en todos los niveles de la Institución, de tal manera que se puedan: percibir, comprender, asimilar, apropiar y ejecutar de forma correcta.
- Un segundo aspecto a observar es que, bajo un efecto de cascada, se desplieguen y resguarden los ritos, hábitos y prácticas que pueden crear el sentido de pertenencia de la gente, además de sentirse identificados con la imagen institucional que la misma organización desea instituir para tener personas que se acomoden de la idea y rumbo hacia dónde se dirigen las estrategias de desarrollo de la entidad

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- Ariel, M. (2016). Planeacion Estrategica. Mexico: Person.
- Becilla & Juárez. (2016). ADMINISTRACIÓN DE LA COMPENSACIÓN, SUELDOS, SALARIOS. Mexico: Person patria. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=i\\_HhBAAQBAJ&printsec=frntcover&dq=Administr#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=i_HhBAAQBAJ&printsec=frntcover&dq=Administr#v=onepage&q&f=false)
- Disalvo M. & Fernandez H. (2017). Administración de recursos humanos. Mexico DF: AUSTRAL. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=UkWAvHmBswC&pg=PA252&dq=desempe%C3%B1>
- Gomez R. (2013). La retribución laboral. Barcelona: CLICK EDICIONES. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=EJ2CCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=concepto+de+compensaciones+y+remuneraciones&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKewiXvqbb7pjeAhUGzlkKHYhNBV8Q6AEIQDAF#v=onepage&q=concep>
- Hernandez P. (2017). PROCESO ADMINISTRATIVO. Lima: DEUSTO. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabs/reader.action?docID=3228564&query=com+portamiento+organizacional>
- Ibarra J & Oubina F. (2016). El talento humano en hotelería y turismo: aspectos claves en la gestión de personas. Buenos Aires: Ugerman. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabs/reader.action?docID=4627019&query=TALE>
- Ignacio I. (2019). Gestión del Talento Humano. Mexico: Person.
- Juan Bladez. (2015). PROCESO ADMINISTRATIVO. México: UNID. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabs/reader.action?docID=5307936&query=com>
- Padilla B. (2017). Relaciones humanas y laborales de una empresa. Barcelona: EDICIONES MARTÍNEZ ROCA. Obtenido de [https://books.google.co.ve/books?id=rxSYNzkP73UC&printsec=frontcover&source=gs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.ve/books?id=rxSYNzkP73UC&printsec=frontcover&source=gs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- PATRICIA ANN. (2009). MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO. ESTRATEGIAS PARA LA MOTIVACIÓN. Madrid: EDICIONES DESTINO.
- Pinales F. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo Salud y factores Psicosociales. Bogota: DEUSTO. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/li/utbabs/reader.action?docID=3227752&query=com>
- Rene Fernández. (2015). COMUNICACION EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO. Barcelona: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=bObxCAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Comunic#v=onepage&q&f>

Samuel Hernandez. (2016). Gestion del conocimiento. Mexico: Driller. Obtenido de  
disposition=inline%3B+filename%3DMODELOS\_DE\_GESTION\_POR\_COMPETENC

Vera Jeniffer. (2016). PROCESO ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA. España: PATRIA.  
Obtenido de  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/reader.action?docID=3228564&query=com>



## 11. ANEXO



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE  
ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA  
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION EMPRESARIAL**

### ANEXO 1

#### ENTREVISTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA EL FAVORITO

**¿El propietario motiva al personal para su buen desempeño laboral?**

Muchas veces	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Casi Nunca	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

**¿Cómo evalúa la comunicación entre los diferentes departamentos?**

Muy excelente	<input type="checkbox"/>
Excelente	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Deficiente	<input type="checkbox"/>
Muy Deficiente	<input type="checkbox"/>

**¿Cómo califica usted su nivel de incentivo por las ventas realizadas?**

Extremadamente Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Muy Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Modernamente Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Poco Satisfecho	<input type="checkbox"/>
No Satisfecho	<input type="checkbox"/>

**¿Cómo califica usted su nivel de importancia por prestar sus servicios en la empresa que labora?**

Muy Importante	<input type="checkbox"/>
Importante	<input type="checkbox"/>
Neutral	<input type="checkbox"/>
Poco Importante	<input type="checkbox"/>
No muy Importante	<input type="checkbox"/>

**¿Ha tenido problemas con su salario en cuanto a atrasos en los pagos, descuentos injustificados?**

Muchas veces

A veces

Frecuentemente

Casi Nunca

Nunca


**¿Ha recibido Ud. algún tipo de capacitación por parte del Comercial?**

Muchas veces

A veces

Frecuentemente

Casi Nunca

Nunca


**¿Cómo califica las capacitaciones que Ud. ha recibido, la información transmitida, ha sido clara y precisa?**

Muy excelente

Excelente

Buena

Deficiente

Muy Deficiente


**¿Cómo califica la motivación laboral, dinámicas recreativas, cursos y capacitaciones más prácticas por parte del Departamento de Recursos Humanos?**

Muy satisfactoria

Satisfactoria

Neutral

Poco satisfactoria

No satisfactoria


**¿Ud. cree que la empresa se preocupa por el bienestar, estabilidad y buen desempeño de sus empleados?**

Muchas veces

A veces

Frecuentemente

Casi Nunca

Nunca

**¿Cómo califica usted el nivel de importancia de que las habilidades y destrezas vayan de acuerdo con el trabajo que se realiza dentro del Comercial?**

Muy Importante

Importante

Neutral

Poco Importante

No muy Importante



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE  
ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA  
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION EMPRESARIAL  
ANEXO 2**



**PREGUNTAS AL PROPIETARIO DEL COMERCIAL**

**¿Realiza reuniones constantemente para evaluar el desempeño de cada uno de los trabajadores?**

**¿Capacitan constantemente a sus empleados?**

**¿Cuál es su opinión sobre trabajar en equipo y cree usted que los trabajadores lo hacen?**

**¿Usted se considera líder o jefe?**

**¿De qué manera incentiva a sus empleados?**

**¿Cree usted que existe un buen clima laboral entre todos los que integran la empresa?**

# CERTIFICADO DE URKUND



## Document Information

---

<b>Analyzed document</b>	Caso miriam urkund.docx (D131063360)
<b>Submitted</b>	2022-03-21T19:14:00.0000000
<b>Submitted by</b>	
<b>Submitter email</b>	mterranova028@fafi.utb.edu.ec
<b>Similarity</b>	12%
<b>Analysis address</b>	fmorales.utb@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

---